



Kotnikova 5, 1000 Ljubljana

T: 01 400 36 00, 01 400 33 11

F: 01 433 10 31

E: gp.mgrt@gov.si

www.mg.gov.si

Številka: 007-8/2015/33

Datum: 24.06.2015

EVA 2014-2130-0010

— GENERALNI SEKRETARIAT VLADE  
REPUBLIKE SLOVENIJE  
Gp.gs@gov.si

#### **ZADEVA: Popravek gradiva št. 1**

##### **1. Navedba gradiva, na katerega se nanaša obvestilo o uskladitvi:**

Predlog Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov – redni postopek – predlog za obravnavo

##### **2. Besedilo popravka:**

V Prilogi 1 gradiva (spremni dopis – 1. del) se drugi stavek 7.b točke – Predstavitev ocene finančnih posledic pod 40.000 EUR – spremeni tako, da se glasi:

»Sredstva za dve novi zaposlitvi, potrebni za izvajanje obveznosti v skladu z Uredbo 524/2013/EU, to je za delovanje NKT, bodo zagotovljena pri proračunskem uporabniku 2130 – Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo v okviru proračunov za leti 2016 in 2017.«.

V Prilogi 3 (jedro gradiva) se v I. poglavju (UVOD):

- besedilo drugega stavka 3. točke – Ocena finančnih posledic predloga zakona za državni proračun in druga javna finančna sredstva – spremeni tako, da se glasi:

»Sredstva za dve novi zaposlitvi, potrebni za izvajanje obveznosti v skladu z Uredbo 524/2013/EU, to je za delovanje NKT, ki bodo na letni ravni znašala manj kot 40.000 EUR, bodo zagotovljena pri proračunskem uporabniku 2130 – Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo v okviru proračunov za leti 2016 in 2017.«.

- besedilo 4. točke – Navedba, da so sredstva za izvajanje zakona v državnem proračunu zagotovljena, če predlog zakona predvideva porabo proračunskih sredstev v obdobju, za katero je bil državni proračun že sprejet – spremeni tako, da se glasi:

»Predlog zakona za njegovo izvajanje ne predvideva porabe dodatnih proračunskih sredstev v letu 2015.«.

Zdravko Počivalšek  
MINISTER

Priloga: čistopis gradiva



Kotnikova 5, 1000 Ljubljana

T: 01 400 36 00, 01 400 33 11

F: 01 433 10 31

E: [gp.mgrt@gov.si](mailto:gp.mgrt@gov.si)

[www.mg.gov.si](http://www.mg.gov.si)

Številka: 007-8/2015/33

Ljubljana, 24. junij 2015

EVA 2014-2130-0010

GENERALNI SEKRETARIAT VLADE REPUBLIKE SLOVENIJE  
[gp.gs@gov.si](mailto:gp.gs@gov.si)

**ZADEVA: Predlog Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov – redni postopek – predlog za obravnavo**

**1. Predlog sklepov vlade:**

Na podlagi drugega odstavka 2. člena Zakona o Vladi Republike Slovenije (Uradni list RS, št. 24/05 – uradno prečiščeno besedilo, 109/08, 38/10 – ZUKN, 8/12, 21/13, 47/13 – ZDU-1G in 65/14) je Vlada Republike Slovenije na ..... seji dne ..... pod točko ..... sprejela sklep:

1. Vlada Republike Slovenije je določila besedilo predloga Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (EVA 2014-2130-0010) ter ga hkrati s predlogom Zakona o spremembah Zakona o potrošniških kreditih (EVA 2015-2130-0048), predlogom Zakona o spremembah in dopolnitvah Zakona o elektronskih komunikacijah (EVA 2015-3330-0027), predlogom Zakona o spremembah in dopolnitvah Zakona o poštnih storitvah (EVA 2014-2130-0014), predlogom Zakona o spremembah Zakona o investicijskih skladih in družbah za upravljanje (EVA 2015-1611-0071), predlogom Zakona o spremembah Zakona o plačilnih storitvah in sistemih (EVA 2015-1611-0072) in predlogom Zakona o spremembah Energetskega zakona (EVA 2015-2430-0052) pošlje Državnemu zboru Republike Slovenije v obravnavo in sprejetje po rednem zakonodajnem postopku.

2. Vlada Republike Slovenije predlaga Državnemu zboru Republike Slovenije, da predlog Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (EVA 2014-2130-0010), predlog Zakona o spremembah Zakona o potrošniških kreditih (EVA 2015-2130-0048), predlog Zakona o spremembah Zakona o elektronskih komunikacijah (EVA 2015-3330-0027), predlog Zakona o spremembah Zakona o poštnih storitvah (EVA 2014-2130-0014), predlog Zakona o spremembah Zakona o investicijskih skladih in družbah za upravljanje (EVA 2015-1611-0071), predlog Zakona o spremembah Zakona o plačilnih storitvah in sistemih (EVA 2015-1611-0072) in predlog Zakona o spremembah Energetskega zakona (EVA 2015-2430-0052) obravnava na isti seji Državnega zbora Republike Slovenije zaradi njihove vsebinske povezanosti in potrebe po sočasni objavi v Uradnem listu Republike Slovenije.

Mag. Darko Krašovec  
GENERALNI SEKRETAR

Priloga:

- predlog Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov

Sklep prejmejo:

- Državni zbor Republike Slovenije,
- Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo,
- Ministrstvo za finance,
- Služba Vlade Republike Slovenije za zakonodajo.

## **2. Predlog za obravnavo predloga zakona po nujnem ali skrajšanem postopku v državnem zboru z obrazložitvijo razlogov:**

/

### **3.a Osebe, odgovorne za strokovno pripravo in usklajenost gradiva:**

- mag. Dušan Pšeničnik, generalni direktor Direktorata za notranji trg, Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo
- Darja Tomše, sekretarka, vodja Sektorja za varstvo potrošnikov in konkurence
- Barbara Miklavčič, sekretarka, Sektor za varstvo potrošnikov in konkurence

### **3.b Zunanji strokovnjaki, ki so sodelovali pri pripravi dela ali celotnega gradiva:**

/

### **4. Predstavniki vlade, ki bodo sodelovali pri delu državnega zbora:**

- Zdravko Počivalšek, minister za gospodarski razvoj in tehnologijo
- Aleš Cantarutti, državni sekretar
- mag. Dušan Pšeničnik, generalni direktor Direktorata za notranji trg
- Darja Tomše, sekretarka, vodja Sektorja za varstvo potrošnikov in konkurence
- Barbara Miklavčič, sekretarka, Sektor za varstvo potrošnikov in konkurence

### **5. Kratak povzetek gradiva:**

S predlogom Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (v nadaljnjem besedilu: predlog zakona) se v slovenski pravni red prenaša Direktiva 2013/11/EU o alternativnem reševanju potrošniških sporov in zagotavlja izvajanje Uredbe (EU) št. 524/2013 o spletnem reševanju sporov. Rok za prenos Direktive 2013/11/EU je 9. julija 2015, Uredba 524/2013/EU pa se začne uporabljati 9. januarja 2016. Cilj predloga zakona je potrošnikom in ponudnikom, na vseh gospodarskih področjih zagotoviti možnost hitrega, cenovno dostopnega, enostavnega in učinkovitega izvensodnega reševanja domačih in čezmejnih potrošniških sporov (v nadaljnjem besedilu: IRPS), v klasični in spletni trgovini. Vzpostavitev ustrezne infrastrukture za IRPS bo okrepila pravno varnost ponudnikov in potrošnikov. S slednjim bo omogočena večja dostopnost do pravnega varstva, zavezanost ponudnikov k IRPS pa po eni strani sicer lahko poveča njihove stroške poslovanja, vendar po drugi strani krepi zaupanje potrošnikov, tako pa povpraševanje po izdelkih in storitvah, ter na ta način ponudnikom prinaša primerjalne prednosti na trgu. Pričakuje se, da bo ukrep s postopnim zmanjševanjem števila sporov, ki se bodo reševali pred rednimi sodišči, ugoden tudi za razbremenitev sodišč. Predlog zakona ureja splošna pravila postopkov IRPS ter pogoje in načela, ki jih morajo pri svojem delovanju izpolnjevati izvajalci IRPS ne glede na to, ali je njihov ustanovitelj država, ali oseba zasebnega prava. S predlogom zakona se določa pristojnost MGRT za izvajanje nadzora nad delovanjem izvajalcev IRPS, za vodenje registra izvajalcev IRPS, za poročanje Evropski komisiji in opravljanje nalog nacionalne kontaktne točke, ki bo zagotavljala podporo potrošnikom in ponudnikom pri reševanju čezmejnih sporov. Ker več področnih predpisov, ki urejajo potrošniško kreditiranje, plačilne storitve in sisteme, elektronske komunikacije, poštno storitve, investicijske sklade in družbe za upravljanje in energetiko, vsebuje določbe, ki na navedenih področjih že urejajo postopke izvensodnega reševanja potrošniških sporov, in te določbe niso v celoti usklajene s predlogom zakona, ki sistemsko ureja postopke IRPS, jih je zaradi vsebinske povezanosti treba sočasno spremeniti. Zato se predlaga, da se predlog zakona skupaj s predlogom Zakona o spremembah Zakona o potrošniških kreditih, predlogom Zakona o spremembah Zakona o plačilnih storitvah in sistemih, predlogom Zakona o spremembah Zakona o elektronskih

komunikacijah, predlogom Zakona o spremembah Zakona o poštnih storitvah, predlogom Zakona o spremembah Zakona o investicijskih skladih in družbah za upravljanje in predlogom Zakona o spremembah Energetskega zakona, obravnava »paketno« na isti seji Državnega zbora Republike Slovenije.

#### 6. Presoja posledic za:

a)	javnofinančna sredstva nad 40.000 EUR v tekočem in naslednjih treh letih	<b>NE</b>
b)	usklajenost slovenskega pravnega reda s pravnim redom Evropske unije	<b>DA</b>
c)	administrativne posledice	<b>DA</b>
č)	gospodarstvo, zlasti mala in srednja podjetja ter konkurenčnost podjetij	<b>DA</b>
d)	okolje, vključno s prostorskimi in varstvenimi vidiki	<b>NE</b>
e)	socialno področje	<b>NE</b>
f)	dokumente razvojnega načrtovanja: – nacionalne dokumente razvojnega načrtovanja – razvojne politike na ravni programov po strukturi razvojne klasifikacije programskega proračuna – razvojne dokumente Evropske unije in mednarodnih organizacij	<b>NE</b>

#### 7.a Predstavitev ocene finančnih posledic nad 40.000 EUR:

#### I. Ocena finančnih posledic, ki niso načrtovane v sprejetem proračunu

	Tekoče leto (t)	t + 1	t + 2	t + 3
Predvideno povečanje (+) ali zmanjšanje (–) prihodkov državnega proračuna				
Predvideno povečanje (+) ali zmanjšanje (–) prihodkov občinskih proračunov				
Predvideno povečanje (+) ali zmanjšanje (–) odhodkov državnega proračuna				
Predvideno povečanje (+) ali zmanjšanje (–) odhodkov občinskih proračunov				
Predvideno povečanje (+) ali zmanjšanje (–) obveznosti za druga javnofinančna sredstva				

#### II. Finančne posledice za državni proračun

#### II.a Pravice porabe za izvedbo predlaganih rešitev so zagotovljene:

Ime proračunskega uporabnika	Šifra in naziv ukrepa, projekta	Šifra in naziv proračunske postavke	Znesek za tekoče leto (t)	Znesek za t + 1

<b>SKUPAJ</b>				
<b>II.b Manjkajoče pravice porabe bodo zagotovljene s prerazporeditvijo:</b>				
Ime proračunskega uporabnika	Šifra in naziv ukrepa, projekta	Šifra in naziv proračunske postavke	Znesek za tekoče leto (t)	Znesek za t + 1
<b>SKUPAJ</b>				

<b>II.c Načrtovana nadomestitev zmanjšanih prihodkov in povečanih odhodkov proračuna:</b>		
Novi prihodki	Znesek za tekoče leto (t)	Znesek za t + 1
<b>SKUPAJ</b>		

#### **OBRAZLOŽITEV:**

##### **I. Ocena finančnih posledic, ki niso načrtovane v sprejetem proračunu**

V zvezi s predlaganim vladnim gradivom se navedejo predvidene spremembe (povečanje, zmanjšanje):

- prihodkov državnega proračuna in občinskih proračunov,
- odhodkov državnega proračuna, ki niso načrtovani na ukrepih oziroma projektih sprejetih proračunov,
- obveznosti za druga javnofinančna sredstva (drugi viri), ki niso načrtovana na ukrepih oziroma projektih sprejetih proračunov.

##### **II. Finančne posledice za državni proračun**

Prikazane morajo biti finančne posledice za državni proračun, ki so na proračunskih postavkah načrtovane v dinamiki projektov oziroma ukrepov:

###### **II.a Pravice porabe za izvedbo predlaganih rešitev so zagotovljene:**

Navedejo se proračunski uporabnik, ki financira projekt oziroma ukrep; projekt oziroma ukrep, s katerim se bodo dosegli cilji vladnega gradiva, in proračunske postavke (kot proračunski vir financiranja), na katerih so v celoti ali delno zagotovljene pravice porabe (v tem primeru je nujna povezava s točko II.b). Pri uvrstitvi novega projekta oziroma ukrepa v načrt razvojnih programov se navedejo:

- proračunski uporabnik, ki bo financiral novi projekt oziroma ukrep,
- projekt oziroma ukrep, s katerim se bodo dosegli cilji vladnega gradiva, in
- proračunske postavke.

Za zagotovitev pravic porabe na proračunskih postavkah, s katerih se bo financiral novi projekt oziroma ukrep, je treba izpolniti tudi točko II.b, saj je za novi projekt oziroma ukrep mogoče zagotoviti pravice porabe le s prerazporeditvijo s proračunskih postavk, s katerih se financirajo že sprejeti oziroma veljavni projekti in ukrepi.

###### **II.b Manjkajoče pravice porabe bodo zagotovljene s prerazporeditvijo:**

Navedejo se proračunski uporabniki, sprejeti (veljavni) ukrepi oziroma projekti, ki jih proračunski uporabnik izvaja, in proračunske postavke tega proračunskega uporabnika, ki so v dinamiki teh projektov oziroma ukrepov ter s katerih se bodo s prerazporeditvijo zagotovile pravice porabe za dodatne aktivnosti pri obstoječih projektih oziroma ukrepih ali novih projektih oziroma ukrepih, navedenih v točki II.a.

###### **II.c Načrtovana nadomestitev zmanjšanih prihodkov in povečanih odhodkov proračuna:**

Če se povečani odhodki (pravice porabe) ne bodo zagotovili tako, kot je določeno v točkah II.a in II.b, je povečanje odhodkov in izdatkov proračuna mogoče na podlagi zakona, ki ureja

izvrševanje državnega proračuna (npr. priliv namenskih sredstev EU). Ukrepanje ob zmanjšanju prihodkov in prejemkov proračuna je določeno z zakonom, ki ureja javne finance, in zakonom, ki ureja izvrševanje državnega proračuna.

#### **7.b Predstavitev ocene finančnih posledic pod 40.000 EUR:**

Gradivo ima finančne posledice. Predlog Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov povečuje obveznosti plačil iz državnega proračuna, ki so posledica izvajanja Uredbe (EU) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. maja 2013 o spletnem reševanju potrošniških sporov ter o spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2009/22/ES. Uredba 524/2013/EU določa, da mora vsaka država članica imenovati nacionalno kontaktno točko (NKT) in za izvajanje njenih nalog zagotoviti vsaj dva zaposlena javna uslužbenca. Sredstva za dve novi zaposlitvi, potrebni za izvajanje obveznosti v skladu z Uredbo 524/2013/EU, to je za delovanje NKT, bodo zagotovljena pri proračunskem uporabniku 2130 – Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo v okviru proračunov za leti 2016 in 2017.

#### **8. Predstavitev sodelovanja javnosti:**

Gradivo je bilo predhodno objavljeno na spletni strani predlagatelja:

DA

(Če je odgovor NE, navedite, zakaj ni bilo objavljeno.)

Če je odgovor DA, navedite datum objave: 5. avgusta 2014

Javnost je bila vključena v pripravo predloga zakona, kar je v nadaljevanju razvidno iz poročila o sodelovanju javnosti. V razpravo so bile vključene nevladne potrošniške organizacije, gospodarska interesna združenja, predstavniki strokovne javnosti in predstavniki obstoječih institucij, ki se ukvarjajo z IRPS.

Mnenja, predloge in pripombe so dali:

- Višje sodišče v Ljubljani (VSLJ)
- Agencija za komunikacijska omrežja in storitve (AKOS)
- Banka Slovenije (BS)
- Združenje bank Slovenije (ZBS)
- Slovensko zavarovalno združenje (SZZ)
- Trgovinska zbornica Slovenije (TZS)
- Evropski center za reševanje sporov (ECDR)
- Društvo mediatorjev Slovenije (DMS)
- Zveza potrošnikov Slovenije (ZPS),
- Združenje potrošnikov Zasavja (ZPZ)
- Gospodarska zbornica Slovenije (GZS)
- Združenje za informatiko in telekomunikacije pri Gospodarski zbornici Slovenije (ZIT-GZS)
- Obrtno-podjetniška zbornica Slovenije (OZS)

**Višje sodišče v Ljubljani (VSLJ)** je predlagalo, da se v področje uporabe poleg pogodbenih razmerij med ponudnikom in potrošnikom vključijo tudi pogodbeni razmerja, kadar potrošnik ni pogodbeni stranka, je pa upravičenec po zakonu (npr. upravičenec oz. oškodovanec po zavarovanju o odgovornosti podjetja). VSLJ meni, da bi bilo treba možnost umika podjetja iz postopka IRPS po tem, ko je potrošnik poveril reševanje spora izvajalcu IRPS, čim bolj omejiti, sicer zakon ne bo vplival na zmanjšanje števila sodnih sporov. Meni še, da je treba rok za razmislek, ki ga imata stranki, da sprejmeta predlagano rešitev, določiti. VSLJ je opozorilo tudi na jasno določitev učinka postopkov IRPS (pri nezavezujoči odločitvi) na zastaralne in prekluzivne roke ter izrazilo pomislek glede možnosti, ki jo izvajalcem IRPS dopušča predlog zakona, da zavrnejo obravnavanje

spora, če je višina njegove vrednosti nižja od 30 evrov, po izkušnjah VSLJ je višina vrednosti potrošniških sporov pogosto tudi nižja od 30 evrov.

**Agencija za komunikacijska omrežja in storitve (AKOS)** je podala mnenje, da je sedanja ureditev postopkovnih pravil IRPS po ZEKom-1 in ZPSto-2 z manjšimi popravki postopkovnih rokov, ki so potrebni, v skladu z Direktivo 2013/11/EU. V mnenju opozarja na uvodno izjavo 24 Direktive 2013/11/EU, ki ne prepoveduje delovanja izvajalcev IRPS v okviru obstoječih organov držav članic. Poudarja, da ureditev v ZEKom-1 in ZPSto-2, ki ponudnikom nalaga obvezno udeležbo v postopkih pri AKOS, zadošča splošni zahtevi Direktive 2012/11/EU, ki v 1. členu določa, da direktiva ne posega v notranjo zakonodajo, na podlagi katere je sodelovanje podjetja v postopkih obvezno, če ta zakonodaja strankama ne preprečuje uveljavljanja sodnega varstva.

**Banka Slovenije (BS)** je podobno kakor VSLJ opozorila, da uporaba zakona ne sme biti omejena izključno na pogodbeno razmerja in kot primer navedla, da nastajajo spori tudi zaradi ne-sklenitve oz. neobstoja pogodbenega razmerja. Tako kakor VSLJ je izrazila pomislek glede možnosti, ki jo 15. člen predloga zakona dopušča izvajalcem IRPS, da zavrnejo odločanje o sporu, če je višina vrednosti spora nižja od 30 evrov, ker da potrošniški spori, npr. v zvezi s plačilnimi storitvami, pogosto ne dosegajo te vrednosti. V zvezi z obveznostjo obveščanja potrošnikov o pristojnem izvajalcu, ki jo predlog zakona nalaga ponudnikom, po zgledu britanske ureditve predlaga določitev, da ponudnik objavi izvajalca IRPS, ki je pristojen za reševanje njegovih sporov (če seveda obstaja), ne glede na to ali ga ponudnik priznava ali ne.

**Združenje bank Slovenije (ZBS)** je dalo te pripombe in predloge: v zakonu je potreba jasno opredeliti določbe o zaupnosti podatkov, saj za banke v skladu z 215. členom ZBan-1 velja strožja ureditev zaupnosti; potrošnik naj v pobudi za začetek postopka pri izvajalcu IRPS navede tudi predlog, kako naj se spor reši; konkretizira naj se, v določbi, ki ureja nezavezujočo odločbo, naj se določi trajanje »razumnega časa«, ki ga imata stranki na voljo, preden sprejmeta predlagano rešitev.

**Slovensko zavarovalno združenje – GIZ (SZZ-GIZ)** je podalo pripombo, da je predlog ZIRPS treba terminološko in vsebinsko uskladiti z drugimi zakoni, ki urejajo izvensodno reševanje sporov (IRPS); poudarja, da mora sodelovanje podjetja (povsem enako kakor potrošnika) v postopku IRPS temeljiti izključno na prostovoljni podlagi; predlaga, da se v opredelitvi pojma IRPS jasno zapiše, kdo je lahko »tretja« nevtralna oseba; predlaga še črtanje osemdnevnega roka, v katerem se morata stranki izreči o dejstvih in dokazih nasprotne stranke, določitev tega roka pa bi morali v skladu z Direktivo 2013/11/EU prepustiti izvajalcu IRPS glede na njegovo organiziranost in vrsto postopka, ki ga uporablja; določitev postopkovnih rokov bi morali prepustiti izvajalcem IRPS tudi sicer, predlaga, da se v določbi, ki ureja pravila o možnostih zavrnitve obravnavanja pritožbe, ki jih ima na voljo izvajalec IRPS, opredelijo tako, da je mogoča objektivna presoja; Po predlogu SZZ-GIZ naj se organizacijam potrošnikov naloži, da na povabilo izvajalca IRPS imenujejo svoje predstavnike v odbor oz. senat izvajalca IRPS. Glede obveznosti, da izvajalci IRPS zagotavljajo usposabljanja in izobraževanja oseb, ki sodelujejo v postopkih IRPS pa meni, da je to zanje prevelika administrativna obremenitev.

**Trgovinska zbornica Slovenija (TZS)** - je poslala splošno ugotovitev, da so postopkovna pravila v zakonu urejena preveč ohlapno in so v preveč prepuščena izvajalcem IRPS, zaradi česar se bodo podjetja zelo verjetno soočala z velikim številom različnih postopkov, kar bo zmanjševalo preglednost in enostavnost slednjih. TZS tudi meni, da je obveznost obveščanja potrošnikov o pristojnih izvajalcih IRPS za podjetja dodatna administrativna obremenitev; obveznost ne bi smela veljati za podjetja, ki se ne odločijo za IRPS. Še zlasti pa TZS nasprotuje zahtevi, da mora ponudnik tako informacijo poslati potrošniku tudi v odgovoru na njegovo pritožbo, s katerim zavrne to pritožbo, v okviru notranjih pritožnih postopkov podjetja. Meni tudi, da so kazni, ki so za podjetja predvidene zaradi opustitve obveščanja, nesorazmerne. Predlaga, da se potrošniku, ki očitno zlorabi pravico do pritožbe oz. uveljavlja očitno nesorazmerne zahtevke, naloži plačilo vseh stroškov, ki jih



je ponudnik imel s postopkom IRPS.

**Evropski center za reševanje sporov (ECDR)** – Predlagal je, da izvajalci IRPS pri postopkovnih pravilih upoštevajo vzorčna pravila UNCITRAL o spletnem reševanju čezmejnih elektronskih gospodarskih transakcij. Po mnenju ECDR je privolitev podjetja v sodelovanje v postopku IRPS bistven pogoj za izvedbo postopka, zato naj se v predlogu zakona vključi določba po zgledu 19. člena ZARSS, s katero se uredi možnost stroškovne sankcije v pravi, ki jo sproži potrošnik, za ponudnika, ki iz nerazumnih razlogov zavrne soglasje za sodelovanje v postopku IRPS.

**Društvo mediatorjev Slovenije (DMS)** – posredovani so bili ti ključni predlogi in pripombe: treba bi bilo določiti, da je izvajalec IRPS lahko samo pravna oseba. Višina mogoče pristojbine, ki je predpisana za potrošnika - 20 evrov, je prenizka in predlaga višjo - 50 evrov. Glede možnosti, ki jo predlog zakona dopušča izvajalcem IRPS, da določijo minimalno višino vrednosti spora, o katerem so še pripravljene odločati, predlaga, da se ta dvigne s 30 evrov na 50 evrov. Predlaga tudi, da MGRT izvajalcem IRPS ob vpisu v register zagotavlja vzorčni program spletnega reševanja sporov za namestitvev na spletno stran izvajalca IRPS. Po njegovem mnenju je takšna zahteva utemeljena glede na to, da se s postopki IRPS ukvarja več pravnih subjektov, ki so praviloma neprofitna društva ali zavodi.

**Zveza potrošnikov Slovenije (ZPS)** – je podala splošno pripombo, da v predlogu zakona ni zagotovljen red in stalen nadzor nad izvajalci IRPS. Ti naj bi, po predlogu, sicer imeli obveznost poročanja na dve leti pristojnemu nadzornemu organu (MGRT), vendar predlagana določba vsebuje zgolj formalno obveznost, ki temelji na samoocenjevanju uspešnosti in učinkovitosti delovanja izvajalcev IRPS, in ne na objektivnem, zunanjem ocenjevanju kakovostnih meril, ki bi zagotavljalo verodostojnost izvajalcev IRPS, in podlago za ukrepanje ob slabih delovnih dosežkih. Poleg tega predlog zakona določa samo obveznost MGRT, da o razvoju na področju IRPS vsaka štiri leta poroča Evropski komisiji, ni pa določena njegova obveznost poročanja slovenski izvršilni oziroma zakonodajni veji oblasti. ZPS meni, da je pristojbina v višini 20 evrov, ki jo izvajalec IRPS sme zaračunati potrošniku, previsoka in predlaga znižanje na 5 evrov, že vplačano pristojbino pa bi moral izvajalec IRPS potrošniku vrniti, če ponudnik zavrne sodelovanje v postopku. Predlaga še, da se določba o nacionalni kontaktni točki dopolni z možnostjo, da se pristojnost za opravljanje nalog nacionalne kontaktne točke prenese na organizacije potrošnikov.

**Združenje potrošnikov Zasavja (ZPJ)** – poslani so bili ti glavni predlogi in pripombe: zakon je treba dopolniti tako, da izvajalec IRPS potrošniku zagotovi možnost ustne obravnave, če izrazi takšno željo ob vložitvi pobude za reševanje spora. Po izkušnjah ZPJ je to potrebno zaradi varstva potrošnika, kot šibkejše in pogosto prava neuke stranke, da lažje predstavi svoja stališča in lažje predloži dokaze. Predlaga nižjo pristojbino (10 evrov) za potrošnika od predvidene (20 evrov). Meni tudi, da bi o potrošniških sporih moral odločati samo kolegijski organ in sicer vsaj tričlanski odbor oz. senat, ter predlaga, da se predlog zakona v tem smislu spremeni.

**Združenje za informatiko in telekomunikacije pri Gospodarski zbornici (ZIT-GZS)** – pripombe in predlogi ZIT-GZS so podobni tistim, ki jih je poslala AKOS ter se dopolnjujejo. ZIT-GZS meni, da predlog zakona v celoti ne bi smel veljati za reševanje potrošniških sporov v zvezi z elektronskimi komunikacijami in poštnimi storitvami, saj so postopki IRPS že ustrezno urejeni v ZEKom-1 in ZPSto-2, ureditev v navedenih zakonih pa izpolnjuje tudi vse zahteve Direktive 2013/11/EU. Posledično je v predlogu zakona treba AKOS podeliti položaj izvajalca IRPS tako, da se ji ni treba vpisati v register. Predlaga tudi, da se dopolni predlog zakona s prehodno določbo, ki bo določila rok za prilagoditev podjetij predlogu zakona. Poudarja, da morajo vsi postopki IRPS temeljiti na načelu zakonitosti, ki mu morajo biti podrejena vsa druga načela postopka. Meni tudi, da bi moral predlog zakona določiti obvezno udeležbo podjetja v postopkih IRPS, kadar potrošnik vloži predlog za reševanje spora.

**Obrtno-podjetniška zbornica Slovenije (OZS)** – na splošno izrazi stališče, da predlog zakona prinaša dodatne administrativne obremenitve (stroški obveščanja potrošnikov na spletnih straneh podjetja) in druge stroške, kot so stroški izvedencev, razsodnikov, prevodov in delovanja izvajalcev IRPS, ki jih bodo morala pokrivati podjetja glede na to, da je postopek za potrošnika brezplačen oz. da ta plača le minimalno pristojbino. Zato predlaga, da se predlog zakona dopolni, namreč da mora potrošnik, kadar neutemeljeno sproži postopek, plačati tudi vse stroške postopka. Predlaga še, da se ustrezno popravijo določbe o pobudi za začetek postopka, tako, da ima potrošnik to pravico, če ponudnik izrecno priznava pristojnost določenega izvajalca IRPS in izrecno pristane na izvensodni način reševanja spora.

Mnenja, predlogi in pripombe javnosti so bili kar najbolj upoštevani.

Bistvena odprta vprašanja: jih ni.

<b>9. Pri pripravi gradiva so bile upoštevane zahteve iz Resolucije o normativni dejavnosti:</b>	DA
<b>10. Gradivo je uvrščeno v delovni program vlade:</b>	DA

**ZDRAVKO POČIVALŠEK**  
minister za gospodarski razvoj in tehnologijo

## **ZAKON O IZVENSODNEM REŠEVANJU POTROŠNIŠKIH SPOROV**

### **I. UVOD**

#### **1. OCENA STANJA IN RAZLOGI ZA SPREJEM PREDLOGA ZAKONA**

Problematika izvensodnega reševanja sporov, t.j. reševanja sporov iz zasebnopravnih razmerij brez posredovanja sodišč ni povezana le z varstvom potrošnikov. Zaradi vse večjega števila sodnih postopkov v civilnopravnih zadevah in zaostankov, ki se na večini slovenskih sodišč sicer postopno zmanjšujejo, ima uveljavitev izvensodnega reševanja sporov s tem, ko omogoča razbremenitev sodišč, velik pomen za delovanje pravnega sistema v celoti. Izvensodno reševanje sporov je eden izmed načinov, ki lahko prispeva k zagotovitvi pravice do sojenja v razumnem roku iz 23. člena Ustave Republike Slovenije in 6. člena Evropske konvencije o človekovih pravicah. Pri varstvu potrošnikov ima uveljavitev mehanizmov izvensodnega reševanja sporov poleg omenjenega splošnega, še poseben pomen, ki je posledica značilnosti potrošniških sporov. Značilnost tipičnega potrošniškega spora je njegova razmeroma nizka ekonomska vrednost, po drugi strani pa so potrošniški spori številni, zaradi česar je pogosto lahko ogrožen kolektiven interes potrošnikov. Za povprečen potrošniški spor je značilno tudi očitno nesorazmerje v ekonomski moči, pravnem znanju in izkušnjah med potrošnikom in ponudnikom, pa tudi nesorazmerje med premoženjsko vrednostjo kršene pravice in grozečimi sodnimi stroški. Glede na navedeno klasični, pravdni postopek ni primerna oblika za reševanje teh sporov. Tudi natančna, celovita in za potrošnika ugodna ureditev materialnopravnih pravic in obveznosti v pogodbenem razmerju med potrošnikom in ponudnikom je brez učinka, če niso obenem zagotovljena procesna sredstva za učinkovito uveljavitev teh pravic v sporu. Prav pomanjkanje ustreznih mehanizmov izvensodnega reševanja potrošniških sporov (v nadaljnjem besedilu: IRPS), kar upravičeno lahko trdimo za Republiko Slovenijo, potrošniku pogosto onemogoča pravno varstvo, saj je dostop do sodnega varstva zanj iz navedenih razlogov neredko formalno sicer zagotovljen, praktično pa nedosegljiv.

Oblike izvensodnega reševanja potrošniških sporov tudi v Evropski uniji niso povsod enako in dovolj dobro razvite. Evropska komisija je ugotovila, da obstajajo velike razlike med državami članicami glede dostopnosti in poznavanja možnosti IRPS, saj mehanizmi IRPS na vseh geografskih območjih ali v vseh gospodarskih sektorjih v Evropski uniji niso ustrezno vzpostavljeni in ne delujejo zadovoljivo. Razlike med državami članicami glede dostopnosti, kakovosti in poznavanja mehanizmov IRPS ovirajo delovanje notranjega trga, zato se je Evropska unija odločila za zakonsko urejanje tega področja. V sporočilu z dne 13. aprila 2011 z naslovom Akt za enotni trg – Dvanajst pobud za okrepitev rasti in zaupanja – Skupaj za novo rast, je opredelila zakonodajo o IRPS, ki vključuje sklop, namenjen elektronskemu poslovanju, kot eno od dvanajstih pobud za okrepitev gospodarske rasti in zaupanja ter približevanja dokončni vzpostavitvi enotnega trga. Rezultat je bilo sprejetje Direktive Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. maja 2013 o alternativnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2009/22/ES (UL L št. 165 z dne 18. 6. 2013, stran 63, v nadaljnjem besedilu: Direktiva 2013/11/EU), ki je bila sprejeta v »paketu« skupaj z vsebinsko tesno povezano Uredbo (EU) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. maja 2013 o spletnem reševanju potrošniških sporov ter o spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2009/22/ES (UL L št. 165 z dne 18. 6. 2013, str. 1; v nadaljnjem besedilu: Uredba

524/2013/EU). Kot izhaja iz uvodnih izjav Direktive 2013/11/EU, potrošniki pogosto niso prepričani, da bi morebitne spore s ponudniki lahko rešili preprosto, hitro in cenovno ugodno. Iz istega vzroka naj bi se ponekod celo ponudniki izogibali prodaji potrošnikom v državah članicah, v katerih niso na razpolago dobro delujoči mehanizmi IRPS. Ukrepi za spodbujanje vzpostavljanja ustreznih mehanizmov IRPS naj bi bili še zlasti pomembni v državah članicah s preobremenjenimi sodišči oziroma tistimi z veliko sodnih zaostankov. Uvodne izjave Direktive 2013/11/EU kot pomemben dejavnik, ki zahteva ustrezno delujočo infrastrukturo za IRPS in ustrezno integriran pravni okvir, navajajo tudi razmah spletnega poslovanja, še zlasti čezmejnega, ki postaja pomemben steber gospodarske rasti v Evropski uniji. Zato je razvoj dobro delujočih mehanizmov IRPS nujen tudi za utrditev položaja potrošnikov na notranjem trgu in s tem okrepitev njihovega zaupanja, še zlasti v spletno trgovino.

Direktiva 2013/11/EU določa minimalne zahteve, ki jih morajo izpolnjevati izvajalci IRPS glede preglednosti poslovanja, strokovnosti, nepristranskosti, neodvisnosti oseb, ki sodelujejo v postopkih IRPS, pa tudi glede postopkovnih standardov. V smislu navedene direktive postopek IRPS pomeni, da tretja nevtralna oseba v nesodnem, strukturiranem postopku pomaga strankama doseči sporazum (mediacija oziroma posredovanje), jima predlaga rešitev (poravnava) ali celo sprejme o sporu zavezujočo odločitev (razsojevalni postopek). Direktiva 2013/11/EU določa tudi obveznost ponudnika, da pred sklenitvijo pogodbe seznaní potrošnika s pristojnimi izvajalci IRPS oziroma ga opozori, da ne zagotavlja izvajalca IRPS, ki bi bil pristojen za reševanje potrošniških sporov.

IRPS v slovenskem pravnem redu ni urejeno na sistemski ravni. Obstajajo le posamezne, med seboj precej različne oblike IRPS na posameznih gospodarskih področjih (elektronske komunikacije in poštna storitve, energetika, bančne, plačilne in zavarovalne storitve, potrošniško kreditiranje). Večinoma gre za mehanizme, vzpostavljene zaradi zahtev evropskih direktiv, ki navedena gospodarska področja urejajo. Da bi Republika Slovenija izpolnila zahteve EU, se mehanizmi IRPS z zakoni vzpostavljajo neposredno ali pa zakoni zapovedujejo njihovo vzpostavitev ponudnikom. V prvem primeru gre za postopke, ki jih vodi **Agencija za komunikacijska omrežja in pošto (v nadaljnjem besedilu: AKOS)**. AKOS vodi postopke na podlagi Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/12, 110/13, 40/14 – ZIN-B in 54/14 – odl. US, v nadaljnjem besedilu: ZEKom-1), pri čemer 217., 218., 219. in 220. člen urejajo pristojnost in postopek reševanja sporov. AKOS v skladu z 62. in 63. členom Zakona o poštnih storitvah (Uradni list RS, št. 51/09, 77/10 in 40/14 – ZIN-B, v nadaljnjem besedilu: ZPSto-2) rešuje tudi spore med izvajalci poštnih storitev in potrošniki, če se spori nanašajo na pravice in obveznosti, ki jih določa ZPSto-2, na njegovi podlagi sprejeti predpisi in splošni akti, to je, kadar gre za univerzalno poštno storitev. Z ZEKom-1 in ZPSto-2 je Republika Slovenija v svoj pravni red prenesla Direktivo Evropskega parlamenta in Sveta 2002/22/ES z dne 7. marca 2002 o univerzalni storitvi in pravicah uporabnikov v zvezi z elektronskimi komunikacijskimi omrežji in storitvami (Direktiva o univerzalnih storitvah) (UL L št. 108 z dne 24. 4. 2002, str. 51), zadnjič spremenjena z Direktivo 2009/136/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. novembra 2009 o spremembah Direktive 2002/22/ES o univerzalnih storitvah in pravicah uporabnikov v zvezi z elektronskimi komunikacijskimi omrežji in storitvami, Direktive 2002/58/ES o obdelavi osebnih podatkov in varstvu zasebnosti na področju elektronskih komunikacij in Uredbe (ES) št. 2006/2004 o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov (UL L št. 337 z dne 18. 12. 2009, str. 11). V postopkih, ki jih vodi AKOS, ki je pravna oseba javnega prava, se uporabljajo določbe zakona, ki ureja splošni upravni postopek, kadar v ZEKom-1 ali v ZPSto-2 ni določeno drugače. Potrošniki se lahko obrnejo na AKOS pod pogojem, da so predhodno poskušali rešiti spor neposredno pri operaterju elektronskih komunikacij oziroma izvajalcu poštnih storitev. Če operater elektronskih komunikacij ali izvajalec poštnih storitev ne ugodita zahtevku potrošnika, ta lahko vloži predlog za rešitev spora na AKOS. AKOS dejansko vodi hibriden postopek, ki poteka v dveh delih oz. dveh fazah. V prvi fazi AKOS posreduje med sprotima stranema. Če se

potrošnik in operater/izvajalec poštних storitev poravnata, AKOS postopek s sklepom ustavi. Prvi del postopka je torej klasičen (posredovalni) postopek IRPS, ki je dokaj podrobno urejen v ZEKom-1 in kateremu v primeru neuspešnega zaključka (t.j., neuspešne poravnave), sledi drugi del postopka, ki ga AKOS vodi kot splošni upravni postopek, s pomočjo katerega o sporu odloči z upravno odločbo. Odločba je dokončna in izvršljiva, zoper njo pa lahko katera koli izmed strank, če se z odločitvijo ne strinja, vloži tožbo na upravno sodišče. Po poročilih AKOS, le-ta ta dokaj uspešno rešuje potrošniške spore. Letno prejme povprečno 800 pritožb potrošnikov, večinoma zaradi neupravičeno izdanih računov, plačila, nedelovanja storitev in oteženega dostopa. V strukturi pritožb prevladujejo spori, povezani s storitvami mobilne telefonije, sledijo spori v zvezi s širokopasovnimi storitvami in spori, ki se nanašajo na storitve fiksne telefonije. Povprečni čas reševanja posameznega spora je 90 dni. V povprečno 55% AKOS s posredovanjem uspe doseči, da se sprte stranke poravnajo, v povprečno 23% AKOS odloči z upravno odločbo, povprečno 22% zadev pa zavrže zaradi nepristojnosti ali pomanjkljivosti pritožb, ki jih potrošnik ne odpravi.

Na drugih gospodarskih področjih (potrošniško kreditiranje, bančne storitve, plačilne storitve, zavarovalne storitve, trg vrednostnih papirjev, investicijski skladi in družbe in energetika,) vzpostavitev mehanizmov IRPS zapovedujejo zakoni, ki urejajo navedena področja. Pri energetiki se **spori med dobavitelji elektrike ali plina in gospodinjstvi** rešujejo na podlagi Energetskega zakona (Uradni list št. 17/14; v nadaljnjem besedilu: EZ-1), s katerim je Republika Slovenija v svoj pravni red prenesla zahteve Direktive 2009/72/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 13. julija 2009 o skupnih pravilih notranjega trga z električno energijo in o razveljavitvi Direktive 2003/54/ES (UL L št. 211 z dne 14.8.2009, str. 55) in Direktive 2009/73/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 13. julija 2009 o skupnih pravilih notranjega trga z zemeljskim plinom in o razveljavitvi Direktive 2003/55/ES (UL L št. 211 z dne 14.8.2009, str. 94). Določbi 50. in 175. člena EZ-1 od dobaviteljev zahtevata, da zagotovijo gospodinjstvom odjemalcem, torej potrošnikom, pregleden, enostaven, in notranji postopek reševanja sporov. Poleg tega mora dobavitelj sam ali skupaj z drugimi dobavitelji v okviru združenja imenovati neodvisno in nepristransko osebo (lahko tudi več oseb) odgovorno za odločanje o pritožbah (v nadaljnjem besedilu: pristojna imenovana oseba), na katero potrošnik naslovi pritožbo. Stroške delovanja pristojne imenovane osebe plača dobavitelj oziroma združenje dobaviteljev. Odločitev pristojne imenovanje osebe je za dobavitelja, če jo sprejme potrošnik, zavezujoča in brez možnosti uveljavljanja sodnega varstva. Po podatkih Agencije za energijo so v letu 2013 dobavitelji elektrike skupno prejeli 7.877 pritožb potrošnikov, od katerih je bilo 4.765 rešenih v korist potrošnikov že v notranjih postopkih oz. s pogajanjem med potrošnikom in dobaviteljem elektrike, samo ena pa je bila naslovljena na pristojno imenovano osebo in bila zavržena kot neutemeljena. Dobavitelji plina so v letu 2013 prejeli skupno 4.536 pritožb potrošnikov, podatka o številu v korist potrošnikov rešenih pritožb ni, pristojna imenovana oseba je prejela sedem pritožb in vseh sedem je bilo zavrženih ali zavrženih. Sodeč po razpoložljivih podatkih za dobavo elektrike, je sorazmerno visok delež pritožb (60%) rešenih v korist potrošnikov, zaradi česar bi lahko sklepali, da sistem v praksi deluje »preventivno« in v korist potrošnika. Toda tega ne moremo trditi z gotovostjo glede na to, da se zanemarljivo malo potrošnikov odloči za nadaljevanje reševanja spora pri pristojni imenovani osebi in da so le redke pritožbe potrošnikov, ki se za ta korak odločijo, zavržene. Vsekakor je zakonska ureditev postopkov IRPS v EZ-1 z vidika možnosti imenovanja pristojne imenovane osebe za IRPS neposredno v okviru dobavitelja v neskladju z načelom neodvisnosti mehanizmov IRPS, kot enim od temeljnih načel Direktive 2013/11/EU. V 50. in 175. členu EZ-1 se sicer predvideva tudi možnost, da se postopki reševanja sporov vodijo v okviru sheme, ki jo vzpostavi gospodarsko interesno združenje dobaviteljev elektrike oziroma zemeljskega plina, kar je po Direktivi 2013/11/EU dopustno, vendar med dobavitelji energije ni nastala pobuda interesnega združevanja.

Na področju finančnih storitev so zaradi zakonskih zahtev leta 2004 članice Združenja bank Slovenije (banke in hranilnice) z aktom o ustanovitvi ustanovile **Poravnalni svet pri ZBS**,

**Ljubljana (v nadaljnjem besedilu: Poravnalni svet).** Njegova ustanovitev je bila posledica zahtev Zakona o bančništvu (Uradni list RS, št. 99/10 – uradno prečiščeno besedilo, 52/11 - popr., 9/11 - ZPlaSS-B, 35/11, 59/11, 85/11, 48/12, 105/12, 56/13, 63/13 - ZS-K, 96/13 in 25/15) in določb drugih predpisov, ki urejajo plačilne storitve in sisteme, potrošniške kredite ter trg finančnih instrumentov, in ki se nanašajo na izvensodno reševanje potrošniških sporov, s katerimi je Republika Slovenija prenesla področne evropske direktive. Akt o ustanovitvi ureja tudi delovno področje Poravnalnega sveta, organizacijo, nadzor, financiranje, poročanje, način dela in postopek reševanja sporov. Po poročilih Poravnalnega sveta je bil v letu 2012 spremenjen akt o ustanovitvi, pri čemer je bila sprejeta sporna določba, da se banka ali hranilnica v odgovoru na pritožbo lahko (vnaprej) izreče, da poravnave oziroma sporazuma o ureditvi spornega razmerja s potrošnikom ni mogoče doseči in da v tem primeru Poravnalni svet s sklepom postopek ustavi. Posledica sporne določbe je bila, da se je v letu 2012 od skupaj 28 zadev, le ena končala s sporazumom, v letu 2013 Poravnalni svet dejansko ni obravnaval nobene zadeve, čeprav je prejel sedemindvajset pritožb potrošnikov, saj so se banke in hranilnice v vseh zadevah izrekle, da sporazum ni mogoč, in s tem zavrnile udeležbo v postopku. 1. julija 2014 je bil akt o ustanovitvi spremenjen, sporna določba je bila odpravljena, ponovno pa je bil uveden institut obrazloženega mnenja, če ne pride do sporazuma med sprotima strankama. Poravnalni svet je v preteklem letu prejel triindvajset pritožb potrošnikov, od katerih je bilo trinajst znova končanih brez obravnave, ena zavržena, v treh primerih je bil sklenjen sporazum in v štirih primerih je Poravnalni svet podal obrazloženo mnenje (dve zadevi sta bili preneseni v reševanje v leto 2015). Zanesljive ocene o delovanju Poravnalnega sveta po odpravi sporne določbe akta o ustanovitvi v letu 2015 še ni mogoče dati, kljub temu pa prvi rezultati nakazujejo ugoden premik. Vsebina pritožb, ki jih prejme Poravnalni svet, je zelo raznovrstna, njihovo število pritožb pa je premajhno, da bi se izrisala struktura sporov. Ti se nanašajo na: blokado plačilne/kreditne kartice, zaračunavanje zamudnih obresti, zlorabo plačilne/kreditne kartice, pogodbe o vezavi sredstev, stroške blokade plačilne/kreditne kartice, zavajajoče poslovne prakse, zadolžitev v CHF, sklenitev kreditne pogodbe, vračilo kredita (zastava) osebno bančništvo, izvršbe na TRR, izvršbe na nepremičnino, hipotekarne kredite itd.

Na področju zavarovalništva nalaga zavarovalnicam in zavarovalnim - posredniškim družbam vzpostavitev mehanizmov IRPS Zakon o zavarovalništvu (ZZavar) (Uradni list RS, št. 99/10 – uradno prečiščeno besedilo, 90/12, 56/13 in 63/13 – ZS-K), s katerim je Republika Slovenija v svoj pravni red prenesla Direktivo 2009/138/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. novembra 2009 o začetku opravljanja dejavnosti zavarovanja in pozavarovanja (UL L št. 335 z dne 17.12.2009, str. 1). Posledično je bil pri Slovenskem zavarovalnem združenju - GIZ (v nadaljnjem besedilu: SZZ-GIZ) ustanovljen Varuh pravic s področja zavarovalništva, **Mediacijski center pri Slovenskem zavarovalnem združenju (v nadaljnjem besedilu: Mediacijski center)** in Razsodišče pri Slovenskem zavarovalnem združenju, pri čemer se s spori med potrošnikom in zavarovalnico na podlagi zavarovalne pogodbe, ukvarja samo Mediacijski center. Po informacijah na spletni strani SZZ-GIZ, potrošnik ob sporu najprej pošlje pisno pritožbo na sedež zavarovalnice, pokojninske družbe, zavarovalno posredniške družbe ali zavarovalno zastopniške družbe. Če spor ni rešen neposredno pri navedenih družbah, lahko naslovi vlogo za reševanje spora na Mediacijski center, pri katerem se spor rešuje po klasičnem postopku mediacije v skladu s Pravilnikom o delu mediacijskega centra in o postopku mediacije pri SZZ-GIZ (v nadaljnjem besedilu: pravilnik). Pravilnik določa, da mediator, ki ga stranke izberejo iz javno objavljenega seznama mediatorjev Mediacijskega centra pri SZZ-GIZ, – kot nevtralna oseba strankam pomaga doseči sporazum, ki spor razrešuje oziroma na novo ureja medsebojne pravice in obveznosti. Postopek temelji na načelih zaupnosti, ustnosti, hitrosti in ekonomičnosti, prostovoljnosti, učinkovitosti, neodvisnosti in nepristranskosti. Pravila postopka, ki so urejena s pravilnikom, so večinoma usklajena z zahtevami Direktive 2013/11/EU, predloženi podatki SZZ-GIZ pa kažejo na največjo oviro reševanja potrošniških sporov, namreč da zavarovalnice večinoma ne podajo soglasja k izvedbi postopka. Mediacijski center je v letu 2013 prejel sto enajst predlogov potrošnikov za mediacijo, od tega se je sedemindvajset

zahtevkov nanašalo na zavarovanje avtomobilske odgovornosti, po triindvajset zahtevkov na zavarovanje druge odgovornosti in avtomobilska kasko zavarovanja, šestnajst zahtevkov na premoženjsko zavarovanje, trinajst na nezgodno zavarovanje, sedem na življenjsko zavarovanje, in po en zahtevek na zdravstveno zavarovanje in zavarovanje plovil. Zavarovalnice so samo v dveh primerih dale soglasje za izvedbo postopka, in oba sta se končala uspešno. V letu 2014 je Mediacijski center prejel sto osemindvajset predlogov, od tega se je štiriindvajset zahtevkov nanašalo na zavarovanja avtomobilske odgovornosti, devetindvajset na druga zavarovanja odgovornosti, triindvajset na premoženjsko zavarovanje, petindvajset na nezgodno zavarovanje, dvajset na avtomobilsko kasko zavarovanje, trije zahtevki na zavarovanje odpovedi potovanja, po en zahtevek na zdravstveno zavarovanje, naložbeno življenjsko zavarovanje, kreditno zavarovanje in škodni sklad. Zavarovalnice so samo v treh primerih dale soglasje za izvedbo postopka, v enem primeru pa sta zavarovalnica in potrošnik sama sklenila poravnavo in postopek ni bil potreben. Vsi trije primeri so se končali s sklenitvijo poravnave.

Za izvensodno reševanje sporov, med drugim tudi potrošniških, je usposobljen tudi **Evropski center za reševanje sporov (v nadaljnjem besedilu: ECDR)** kot zasebni, neprofitni zavod, ustanovljen leta 2012. Republika Slovenija je ECDR priglasila pri Evropski komisiji kot usposobljenega izvajalca IRPS na podlagi Priporočila Komisije 98/257/ES z dne 30. marca 1998 o načelih, ki se uporabljajo za telesa, odgovorna za izvensodno reševanje potrošniških sporov in Priporočila Komisije 2001/310/ES z dne 4. aprila 2001. Priglasitev je potekala po pravilih, ki so veljala še pred sprejetjem Direktive 2013/11/EU. Slednja uvaja nove in dodatne zahteve, ki jih bodo po novem morali izpolnjevati izvajalci IRPS, vključno ECDR, kot pogoj za uvrstitev na seznam izvajalcev IRPS pri Evropski komisiji. Postopek reševanja potrošniških sporov pri ECDR poteka po Pravilih o specializiranem postopku reševanja potrošniških sporov. Praviloma je pisen in kombinira mediacijo in arbitražo (v nadaljnjem besedilu: postopek med-arb). Postopek je za potrošnika brezplačen. Vodi ga sodnik – mediator. Sodniki – mediatorji so strokovnjaki, ki so že bili sodniki, poleg tega so tudi usposobljeni mediatorji. Potrošnik ne potrebuje pravnega pooblaščenca, vendar ga lahko ima, če to želi. Vsaka stranka v postopku ima možnost, da predstavi svoja stališča in se opredeli do argumentov nasprotne stranke. Rok za odločitev je 30 dni. Če se postopek konča z dogovorom v fazi mediacije, je tako doseženi dogovor izvršljiv v skladu z Zakonom o mediaciji v civilnih in gospodarskih zadevah (Uradni list RS, št. 56/08), če pa se konča v fazi arbitraže, je arbitražna odločba izvršljiva v skladu z Zakonom o arbitraži (ZArbit) (Uradni list RS, št. 45/08). Pravila urejajo tudi pravila o teritorialnih omejitvah, o obsegu in o vrednosti spora, o procesnih predpostavkah za izpeljavo postopka, o jeziku postopka, o prisotnosti strank na morebitnih srečanjih, o možnosti komunikacije oziroma reševanja spora po elektronskih sredstvih, o učinku odločb, s katerimi se končajo postopki, in o stroških postopka. Stroške postopka v celoti plača ponudnik, vključujejo pa administrativne stroške, stroške za izvedbo postopka in potne stroške ter nagrado sodniku - mediatorju. Pravila o specializiranem postopku reševanja potrošniških sporov izpolnjujejo zahteve Direktive 2013/11/EU, podatki, ki jih je poslal ECDR, pa kažejo, da se pri reševanju potrošniških sporov srečuje s podobnimi ovirami, kot jih imata Poravnalni svet pri ZBS in Mediacijski center pri SZZ-GIZ. Večinoma podjetja ne dajo soglasja za izvedbo postopka, zaradi česar je le malo potrošniških sporov sploh izvedenih. V letih 2013 in 2014 je ECDR skupno prejel štiriindevetdeset predlogov potrošnikov za reševanje spora, največ se jih je nanašalo na spore z zavarovalnicami glede višine zavarovalnine oziroma glede temelja za priznanje in izplačilo zavarovalnine.

Na področju zavarovalništva obstaja še **Arbitraža pri Zavarovalnici Triglav d. d. (v nadaljnjem besedilu: Arbitraža ZT)**. Arbitraža ZT je bila ustanovljena že leta 1982. Ves čas svojega obstoja deluje kot klasična arbitraža. Organizirana je kot stalna in specializirana arbitraža. Pristojna je za reševanje sporov med Zavarovalnico Triglav d. d. in njenimi zavarovanci oziroma oškodovanci, med katere so vključeni tudi potrošniki. Potrošnik lahko vloži

pritožbo na Arbitražo ZT, kadar je zavarovalnica njegov odškodninski zahtev delno ali v celoti zavrnila. Stranki morata predhodno skleniti pisni arbitražni sporazum na posebnem obrazcu, ki ga sestavi Arbitraža ZT. S podpisom arbitražnega sporazuma stranki dokončno odločitev v sporni zadevi zaupata Arbitraži ZT in ji podelita pristojnost odločanja, s čimer izključita pristojnost sodišča. Stalni seznam arbitrov sestavljajo strokovnjaki iz odškodninskega in zavarovalnega prava. Arbitraža ZT deluje v skladu z vsakokratnim pravilnikom, ki določa organizacijo in sestavo arbitraže ter pravila arbitražnega postopka, temelji pa na pravilih ZArbit. Najpomembnejša načela arbitražnega postopka, to so načelo nepristranskosti, zaupnosti ter hitrosti in ekonomičnosti, so določena v Etičnem kodeksu arbitraže pri Zavarovalnici Triglav d.d. Arbitri se ob imenovanju na stalni seznam arbitrov zavežejo k spoštovanju načel Etičnega kodeksa. Na tem mestu je treba opozoriti na prevladujoče stališče, ki velja v Evropski uniji, da je klasična arbitraža primerna za reševanje gospodarskih, ne pa potrošniških sporov. Stroški klasične arbitraže so namreč praviloma višji od stroškov sodnega postopka, potrošnik arbitražnega prava praviloma ne pozna in ima z arbitražo praviloma še manj izkušenj kot s sodnimi postopki. Navedeno seveda ne pomeni, da na področju IRPS ni mogoče razviti ustreznega arbitražnega modela, saj najdemo primere dobre prakse tudi v Evropski uniji (na Portugalskem in v Španiji), vključno z Republiko Slovenijo in sicer postopek med-arb, ki ga uporablja ECDR, vendar gre v navedenih primerih za posebne specializirane potrošniške arbitraže z močno prilagojenimi procesnimi in zlasti stroškovnimi pravili.

S predlaganim Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (v nadaljnjem besedilu: predlog zakona), ki v slovenski pravni red prenaša Direktivo 2013/11/EU, in zagotavlja izvajanje Uredbe (EU) št. 524/2013, se tako na sistemski ravni ureja IRPS med ponudniki blaga in storitev ter potrošniki. Na ta način se potrošnikom in ponudnikom na vseh gospodarskih področjih zagotavlja možnost hitrega, cenovno dostopnega, enostavnega in učinkovitega izvensodnega reševanja domačih in čezmejnih potrošniških sporov, v klasični in spletni trgovini. Vzpostavitev ustrezne infrastrukture za IRPS bo okrepila pravno varnost ponudnikov in potrošnikov. S slednjim bo omogočena večja dostopnost do pravnega varstva, zavezanost ponudnikov k IRPS pa po eni strani sicer lahko poveča njihove stroške poslovanja, vendar po drugi strani krepí zaupanje potrošnikov, in s tem tudi povpraševanje po izdelkih in storitvah, ter na ta način ponudnikom prinaša primerjalne prednosti na trgu. Predlog zakona ureja splošna pravila postopkov IRPS ter pogoje in načela, ki jih morajo pri svojem delovanju izpolnjevati izvajalci IRPS ne glede na to, ali je njihov ustanovitelj oseba javnega ali zasebnega prava. S predlogom zakona se določa tudi pristojnost Ministrstva za gospodarski razvoj in tehnologijo (v nadaljnjem besedilu: MGRT) za izvajanje nadzora nad delovanjem izvajalcev IRPS, za vodenje registra izvajalcev IRPS, za poročanje Evropski komisiji in opravljanje nalog nacionalne kontaktne točke, ki bo zagotavljala podporo potrošnikom in ponudnikom pri reševanju čezmejnih sporov.

Ker v slovenskem pravnem redu na posameznih gospodarskih področjih obstajajo med seboj različne oblike in mehanizmi IRPS, ki so bili z zgoraj navedenimi področnimi zakoni vzpostavljeni zaradi zahtev evropskih direktiv, ki urejajo posamezna gospodarska področja, se je ob prenosu Direktive 2013/11/EU s predlaganim zakonom izkazala potreba po zagotovitvi normativne usklajenosti notranjega pravnega reda. Uskladitev direktiv in drugih pravnih aktov Evropske unije, ki že vključujejo določbe o IRPS, zahteva tudi Direktiva 2013/11/EU, ki z namenom zagotovitve pravne varnosti v 3. členu določa prevlado te direktive v primeru nasprotja katere koli določbe te direktive z določbo iz drugega pravnega akta Evropske unije, ki se nanaša na postopke IRPS, ki jih sproži potrošnik proti ponudniku blaga in storitev, razen če je izrecno določeno drugače. Zaradi tako določenega razmerja Direktive 2013/11/EU do drugih pravnih aktov Evropske unije morajo tudi države članice v nacionalnih področnih predpisih, ki na podlagi področnih direktiv urejajo izvensodno reševanje sporov med ponudniki blaga in storitev ter potrošniki, zagotoviti, da so različne sheme IRPS usklajene z zahtevami Direktive 2013/11/EU, tako glede postopkovnih pravil, kot glede zagotavljanja neodvisnosti, strokovnosti,



učinkovitosti in preglednega delovanja njihovih nosilcev oziroma izvajalcev.

Zato je potrebno ob sprejemu predlaganega zakona, ki v slovenski pravni red prenaša Direktivo 2013/11/EU, in na sistemski ravni ureja izvensodno reševanje sporov med ponudniki blaga in storitev ter potrošniki, zaradi notranje normativne skladnosti pravnega reda spremeniti in »paketno« obravnavati tudi tiste področne zakone, ki v nacionalnem pravnem redu urejajo različne oblike IRPS na posameznih gospodarskih področjih, na način, ki ni skladen z zahtevami Direktive 2013/11/EU. Tako je potrebna ustrezna sprememba oziroma dopolnitev naslednjih zakonov oziroma njihovih določb: Zakona o potrošniških kreditih (Uradni list RS, št. 59/10, 77/11 in 30/13), Zakona o plačilnih storitvah in sistemih (Uradni list RS, št. 58/09, 34/10, 9/11 in 32/12), Zakona o trgu finančnih instrumentov (Uradni list RS, št. 108/19 – uradno prečiščeno besedilo, 78/11, 55/12, 105/12 – Zban-1J in 63/113 – ZS-K), Zakona o investicijskih skladih in družbah za upravljanje (ZISDU), Zakona o zavarovalništvu (Uradni list RS, št. 99/10 – uradno prečiščeno besedilo, 90/12, 56/13 in 63/13 – ZS-K), Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/12, 110/13, 40/14 – ZIN-B in 54/14 – odl. US), Zakona o poštnih storitvah (Uradni list RS, št. 51/09, 77/10 in 40/14 – ZIN-B) in Energetskega zakona (Uradni list RS, št. 17/14). Določbo, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov poleg navedenih zakonov sicer vsebuje tudi Zakon o bančništvu (Uradni list RS, št. 99/10 – uradno prečiščeno besedilo, 52/11 – popr., 9/11 – ZplaSS-B, 35/11, 59/11, 85/11, 48/12, 105/12, 56/13, 63/13 – ZS-K, 96/13, 25/15 – Zban-2), vendar je ta določba že usklajena s predlogom zakona. S paketnim obravnavanjem predlaganega zakona in drugih »spremljevalnih« zakonov, v katerih se na ustreznih mestih pravilno odražajo spremembe in dopolnitve, ki so povzročene s predlaganim zakonom, se v pravni red vnaša preglednost in celovitost pravnega normiranja.

Hkrati s predlaganim zakonom se predlaga tudi obravnava predloga Zakona o spremembah Zakona o potrošniških kreditih (EVA 2015-2130-0048), predloga Zakona o spremembah Zakona o elektronskih komunikacijah (EVA 2015-3330-0027), predloga Zakona o spremembah Zakona o poštnih storitvah (EVA 2014-2130-0014), predloga Zakona o spremembah Zakona o investicijskih skladih in družbah za upravljanje (EVA 2015-1611-0071), predloga Zakona o spremembah Zakona o plačilnih storitvah in sistemih (EVA 2015-1611-0072) in predloga Zakona o spremembah Energetskega zakona (EVA 2015-2430-0052).

Zakon o zavarovalništvu in Zakon o trgu finančnih instrumentov nista vključena v »paketno« obravnavo, ker sta predlagana novi Zakon o zavarovalništvu (EVA 2011-1611-0078) in Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o trgu finančnih instrumentov (EVA 2013-1611-0086) trenutno že v postopku medresorskega usklajevanja in tik pred določitvijo besedila na Vladi Republike Slovenije (obrnava Zakona o zavarovalništvu je predvidena na Vladi Republike Slovenije 24. junija 2015, Zakona o spremembah in dopolnitvah Zakona o trgu finančnih instrumentov pa do konca julija). Vložitev novel navedenih zakonov zaradi zahteve po uskladitvi s predlogom zakona bi zaustavila obravnavo Zakona o zavarovalništvu (EVA 2011-1611-0078), katerega sprejem je nujno potreben zaradi prenosa Direktive 2009/138/ES Evropskega Parlamenta in Sveta z dne 25. novembra 2009 o začetku opravljanja in opravljanju dejavnosti zavarovanja in pozavarovanja (Solventnost II) spremenjeno z Direktivo 2011/89/EU Evropskega Parlamenta in Sveta z dne 16. novembra 2011 o spremembi direktiv 98/78/ES, 2002/87/ES, 2006/48/ES in 2009/138/ES glede dopolnilnega nadzora finančnih subjektov v finančnem konglomeratu in z Direktivo 2014/51/EU Evropskega Parlamenta in Sveta z dne 16. aprila 2014 o spremembi Direktive 2003/71/ES in Direktive 2009/138/ES ter uredb (ES) št. 1060/2009, (EU) št. 1094/2010 in (EU) št. 1095/2010 glede pristojnosti Evropskega nadzornega organa (Evropskega organa za zavarovanja in poklicne pokojnine) ter Evropskega nadzornega organa (Evropskega organa za vrednostne papirje in trge) (Omnibus II), zaustavila pa bi tudi obravnavo Zakona o spremembah in dopolnitvah Zakona o trgu finančnih instrumentov (EVA 2013-1611-0086), katerega sprejem je nujno potreben zaradi prenosa Direktive 2013/36/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 26. junija 2013 o dostopu do dejavnosti kreditnih

institucij in bonitetnem nadzoru kreditnih institucij in investicijskih podjetij, delnega prenosa Direktive 2014/59/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 15. maja 2014 o vzpostavitvi okvira za sanacijo ter reševanje kreditnih institucij in investicijskih podjetij in Direktive 2014/51/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 16. aprila 2014 o spremembi direktiv 2003/71/ES in 2009/138/ES ter uredb (ES) št. 1060/2009, (EU) št. 1094/2010 in (EU) št. 1095/2010 glede pristojnosti Evropskega nadzornega organa (Evropski organ za zavarovanja in poklicne pokojnine) ter Evropskega nadzornega organa (Evropski organ za vrednostne papirje in trge) ter prilagoditve nacionalne zakonodaje Uredbi Sveta (EU) št. 1024/2013 z dne 15. oktobra 2013 o prenosu posebnih nalog, ki se nanašajo na politike bonitetnega nadzora kreditnih institucij, na Evropsko centralno banko, Uredbi (EU) št. 575/2013 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 26. junija 2013 o bonitetnih zahtevah za kreditne institucije in investicijska podjetja, Uredbi (EU) št. 806/2014 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 15. julija 2014 o določitvi enotnih pravil in enotnega postopka za reševanje kreditnih institucij in določenih investicijskih podjetij v okviru enotnega mehanizma za reševanje in enotnega sklada za reševanje ter o spremembi Uredbe (EU) št. 1093/2010 in Uredbi (EU) št. 909/2014 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. julija 2014 o izboljšanju ureditve poravnave vrednostnih papirjev v Evropski uniji in o centralnih depotnih družbah ter o spremembi direktiv 98/26/ES in 2014/65/EU ter Uredbe (EU) št. 236/2012.

## **2. CILJI, NAČELA IN POGLAVITNE REŠITVE PREDLOGA ZAKONA**

### **2.1 Cilji**

Cilj predlaganega Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov je prenos Direktive 2013/11/EU in zagotavljanje izvajanja Uredbe 524/2013/EU, ki se med seboj dopolnjujeta, v pravni red Republike Slovenije. V skladu z Direktivo 2013/11/EU, ki ureja IRPS v zvezi s pogodbenimi obligacijskimi razmerji, ki izvirajo iz prodajnih pogodb in pogodb o opravljanju storitev, vključno s spletno prodajo in spletnimi storitvami, morajo države članice zagotoviti izvensodno reševanje domačih in čezmejnih potrošniških sporov, z redkimi izjemami, na vseh gospodarskih področjih. Direktiva 2013/11/EU določa minimalne standarde, ki jih morajo izpolnjevati izvajalci IRPS glede na preglednost poslovanja, strokovnost, nepristranskost, neodvisnost oseb, ki sodelujejo v postopkih IRPS, pa tudi postopkovne standarde. V smislu Direktive 2013/11/EU postopek IRPS pomeni, da tretja nevtralna oseba v nesodnem, strukturiranem postopku pomaga strankama doseči sporazum (mediacija oziroma posredovanje), jima predlaga rešitev (poravnava) ali o sporu celo sprejme zavezujočo odločitev (razsojevalni postopek). Direktiva 2013/11/EU določa tudi obveznost ponudnika, da pred sklenitvijo pogodbe seznanijo potrošnika z izvajalcem IRPS, ki ga priznavajo, oziroma ga opozorijo, da ne zagotavljajo izvajalca IRPS, ki bi bil pristojen za reševanje njihovih potrošniških sporov.

S predlogom zakona se ureja tudi izvajanje Uredbe 524/2013/EU, katere cilj je olajšati potrošnikom in ponudnikom izvensodno reševanje sporov, ki izvirajo iz spletnih nakupov, zlasti čezmejnih. V ta namen bo Evropska komisija vzpostavila evropsko platformo za spletno reševanja sporov (v nadaljnjem besedilu: evropska platforma SRPS), ki bo potrošnikom in ponudnikom zagotavljala enotno vstopno točko za reševanje sporov. Reševali jih bodo izvajalci IRPS, ki jih bodo države članice sporočile Evropski komisiji, ta pa bo seznam izvajalcev IRPS iz vseh držav članic objavila na evropski platformi SRPS. Priglašeni izvajalci IRPS bodo morali biti usposobljeni za zagotavljanje kakovostnih postopkov IRPS. Razpoložljivost dobro usposobljenih in delujočih izvajalcev IRPS v vseh državah članicah je prvi pogoj za ustrezno delovanje evropske platforme SRPS. Zato morajo države članice v skladu s 7. členom Uredbe 524/2013/EU do 9. julija 2015 določiti tudi nacionalne kontaktne točke (NKT), ki bodo

potrošnikom, ponudnikom in izvajalcem IRPS preko evropske platforme SRPS dajale podporo pri odpravljanju težav pri reševanju čezmejnih sporov pri spletnih nakupih.

Namen zakonskega urejanja IRPS skladno z Direktivo 2013/11/EU ni podrobno urejanje samega postopka reševanja sporov na tem področju tako, kot so urejeni sodni postopki, temveč spodbujanje čim širše uporabe take oblike reševanja potrošniških sporov, saj lahko bistveno pripomore k enostavnejšemu, hitrejšemu in cenovno dostopnejšemu reševanju sporov za potrošnike in ponudnike. Da bi spodbudili nadaljnjo uporabo postopkov IRPS, h katerim se lahko zatečejo ponudniki in potrošniki, je po drugi strani treba zagotoviti zanesljiv in predvidljiv pravni okvir, ki bo urejal ključna vprašanja in načela postopkov, pa tudi standarde, ki jih morajo izpolnjevati izvajalci IRPS.

## **2.2 Načela**

Načela, na katerih temelji predlog zakona, določata Direktiva 2013/11/EU in zahteve ustavnega procesnega prava Republike Slovenije.

### **Načelo zakonitosti**

Načelo zakonitosti je med vsemi načeli IRPS postavljeno na prvo mesto, saj je poglobitni pogoj za pravno varnost, nepristransko in neodvisno odločanje v postopku. Načelo zakonitosti od izvajalca IRPS zahteva, da upošteva materialnopravne prisilne predpise varstva potrošnikov, saj s podreditvijo spora v reševanje nesodnemu organu, potrošnik ne sme biti prikrajšan za varstvo, ki bi ga bil deležen po veljavnih zakonih in predpisih varstva potrošnikov. V domačih sporih mora izvajalec IRPS tako upoštevati veljavne predpise varstva potrošnikov v Republiki Sloveniji, ki jih z dogovorom ni mogoče izključiti, v čezmejnih sporih pa veljavne predpise v državi članici, v kateri ima potrošnik prebivališče ob sklenitvi pogodbe. Načelo zakonitosti mora izvajalec IRPS upoštevati tudi kadar izda nezavezujočo odločbo.

### **Načelo strokovnosti, neodvisnosti in nepristranskosti**

Za ohranitev zaupanja v pravo je nujno, da izvajalci IRPS, ki jim je poverjeno reševanje potrošniških sporov, odločajo neodvisno in nepristransko. Če navedeni pogoj ni izpolnjen, ni mogoče pričakovati, da bodo potrošniki in ponudniki privolili v reševanje pred takimi organi. Pogoj neodvisnosti je izpolnjen tako, da v postopku odloča senat, katerega sestava zagotavlja enakomerno zastopnost predstavnikov potrošnikov in gospodarstva, ali tako, da odloča individualni organ, neodvisen od interesov vpletenih strani. V vsakem primeru je treba zagotoviti strokovnost, izkušnje in kompetentnost oseb, ki sodelujejo oziroma odločajo v postopkih pri izvajalcih IRPS.

### **Načelo preglednosti**

Izvajalci IRPS morajo izpolnjevati načelo preglednosti, ki vsebinsko pomeni zagotavljanje preglednosti poslovanja. Potrošnikom in ponudnikom morajo izvajalci IRPS omogočiti, da se predhodno seznanijo s podrobnostmi in prednostmi, ki jih podreditev izvensodni obliki reševanja spora prinaša, s pravili postopka, pa tudi pravnimi posledicami (narava odločitve, plačilo pristojbine). Poleg tega morajo izvajalci IRPS skrbeti, da so informacije o njihovem obstoju, obliki organiziranosti, financiranju, pristojnostih na voljo čim širšemu krogu potrošnikov in ponudnikov.

### **Načelo prostovoljnosti**

Postopek IRPS mora temeljiti na prostovoljnosti. Potrošnik se prostovoljno odloča, ali bo sprožil postopek po predlaganem zakonu, ali se bo raje odločil za klasično sodno pot. Udeležba ponudnikov v postopku IRPS je lahko obvezna, vendar omejena na primere, pri katerih to

izrecno določa drug področni zakon. Morebitna zavezujoča odločitev izvajalca IRPS ponudniku ne sme onemogočiti reševanja spora pred rednim sodiščem, razen če vnaprej, prostovoljno privoli v odločitev izvajalca IRPS. Direktiva 2013/11/EU izrecno poudarja, da nobena stranka ne sme biti prisiljena v nesodno reševanje spora, ki bi izključilo pristojnost sodišča. Ta zahteva je v skladu z zahtevami 6. člena Evropske konvencije o človekovih pravicah (v nadaljnjem besedilu: EKČP), iz katerega izhaja pravica do dostopa do sodišča glede varstva civilnih pravic in obveznosti, pa tudi v skladu z jamstvi 23. člena Ustave Republike Slovenije.

### **Načelo kontradiktornosti**

Načelo kontradiktornosti oziroma pravica stranke, da v postopku da izjavo, je najpomembnejše procesno jamstvo. Tudi to načelo izhaja iz EKČP, ki v 6. členu sicer določa pravico do poštenega obravnavanja, vendar je iz prakse Evropskega sodišča za človekove pravice razvidno, da iz te splošne pravice dejansko izhajata dve pravici - pravica do enakopravnosti v postopku in pravica do izjave. Direktiva 2013/11/EU poudarja, da je pravico strank v postopku, izreči se o dejstvih in dokazih, treba upoštevati tudi pri izvensodnih oblikah reševanja sporov in to ne glede na dejstvo, da je eden glavnih ciljev postopkov IRPS zagotoviti hitro in stroškovno dostopno rešitev spora, saj to ne sme iti na škodo zmanjšanja pravice do kontradiktornega postopka.

### **Načelo učinkovitosti**

Cilj uveljavitve postopkov IRPS je, da se zagotovi dejanska dostopnost pravnega varstva, hitrost postopka in nižji stroški, kot je to mogoče zagotoviti v rednih sodnih postopkih. S tem v zvezi Direktiva 2013/11/EU poudarja, da ne sme biti določeno obvezno zastopanje strank s strani pravno kvalificiranega pooblaščenca, saj odvetniško zastopanje povzroča bistveno višje stroške. Postopek mora biti za potrošnika brezplačen ali vsaj povezan z nizkimi stroški. Pomemben je tudi vidik hitrosti postopka. Izvensodne oblike reševanja sporov imajo smisel le, če lahko zagotovijo odločitev bistveno hitreje, kot bi trajal postopek pred rednim sodiščem.

## **2.3 Poglavitne rešitve**

### **a) Predstavitev predlaganih rešitev:**

V pravni red Republike Slovenije se prenašajo pravila postopkov IRPS in zahteve, ki jih morajo izpolnjevati izvajalci IRPS v skladu z Direktivo 2013/11/EU. Ker ta določa minimalno usklajevanje na področjih, ki jih ureja, je predlagatelj zakona izkoristil nekatere možnosti dodatnega oziroma podrobnejšega urejanja, še zlasti postopka IRPS, da se zagotovi višja raven pravic potrošnikov. S predlogom zakona se določajo in konkretizirajo načela preglednosti, zakonitosti, prostovoljnosti, kontradiktornosti in učinkovitosti, ki jih morajo izvajalci IRPS upoštevati pri vodenju postopkov IRPS. Urejajo se glavna pravila postopkov IRPS in pravne posledice odločitev, ki jih sprejme izvajalec IRPS, za osebe, ki vodijo ali sodelujejo v postopku IRPS, se določajo raven izobrazbe, merila neodvisnosti in nepristranskosti, za osebe, ki vodijo postopke pa dodatno še merilo pravne usposobljenosti in izkušenosti. Določajo se informacije, ki jih morajo izvajalci IRPS objavljati na spletnih straneh (podatki za stike, oblika organiziranosti, viri financiranja, imena oseb, ki odločajo v postopkih, pravila postopkov, stroški postopka, čas trajanja reševanja spora itd.). Določa se njihova dolžnost preglednega, javnega objavljanja poročil o strukturi in obsegu sporov, o rezultatih reševanja sporov itd. Določajo se tudi informacije, s katerimi morajo ponudniki seznaniti potrošnike pred sklenitvijo pogodbe glede izvajalcev IRPS, ki jih priznavajo kot pristojne za reševanja njihovih sporov. To storijo z objavo informacij na svojih spletnih straneh, v splošnih pogojih poslovanja ali na drug primeren način, če nimajo niti spletne strani niti splošnih pogojev poslovanja. Določajo se pogoji za vpis izvajalcev IRPS v register, ki ga vodi pristojni organ (MGRT). Določa se tudi nacionalna kontaktna točka, ki zagotavlja podporo potrošnikom in ponudnikom pri dostopanju do evropske

platforme SRPS, v zvezi s spori, ki izvirajo iz spletnih nakupov, s čimer se ureja izvajanje Uredbe 524/2013/EU. Po predlogu Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov se za opravljanje nalog nacionalne kontaktne točke pooblašča MGRT.

b) Način reševanja:

Za ureditev pravil postopkov IRPS in zahtev, ki jih morajo izpolnjevati izvajalci IRPS, se v skladu z Direktivo 2013/11/EU predlaga zakonska ureditev. Predlog zakona ureja izvensodno reševanje domačih in čezmejnih potrošniških sporov, ki se rešujejo s pomočjo izvajalca IRPS, kadar spor izvira iz pogodbenih razmerij med ponudniki blaga in storitev, ki vključujejo tudi pogodbe o spletni prodaji in pogodbe o spletnih storitvah.

c) Normativna usklajenost predloga zakona:

Predlog zakona je usklajen z določbami Zakona o mediaciji v civilnih in gospodarskih zadevah (Uradni list RS, št. 56/08), Zakona o alternativnem reševanju sporov (Uradni list RS, št. 97/09 in 40/2-ZUJF), Zakona o arbitraži (Uradni list RS, št. 45/08) in Zakona o varstvu potrošnikov (Uradni list RS, št. 98/04 - uradno prečiščeno besedilo, 114/06-ZUE, 126/07, 86/09, 78/11 in 38/14) ter s splošno veljavnimi določili mednarodnega prava.

Ob sprejemu predlaganega zakona, ki v slovenski pravni red prenaša Direktivo 2013/11/EU, in na sistemski ravni ureja izvensodno reševanje sporov med ponudniki blaga in storitev ter potrošniki, je treba zaradi notranje normativne skladnosti pravnega reda spremeniti in »paketno« obravnavati tudi tiste področne zakone, ki v nacionalnem pravnem redu urejajo različne oblike IRPS na posameznih gospodarskih področjih, in sicer tako, da se predlaga ustrezna sprememba oziroma dopolnitev tistih zakonov oziroma njihovih določb, ki urejajo IRPS na način, ki ni skladen z zahtevami Direktive 2013/11/EU. Tako se hkrati s predlaganim zakonom predlaga tudi obravnava predloga Zakona o spremembah Zakona o potrošniških kreditih (EVA 2015-2130-0048), predloga Zakona o spremembah Zakona o elektronskih komunikacijah (EVA 2015-3330-0027), predloga Zakona o spremembah Zakona o poštnih storitvah (EVA 2014-2130-0014), predloga Zakona o spremembah Zakona o investicijskih skladih in družbah za upravljanje (EVA 2015-1611-0071), predloga Zakona o spremembah Zakona o plačilnih storitvah in sistemih (EVA 2015-1611-0072) in predloga Zakona o spremembah Energetskega zakona (EVA 2015-2430-0052). S paketnim obravnavanjem predlaganega zakona in drugih »spremljevalnih« zakonov, v katerih se na ustreznih mestih pravilno odražajo spremembe in dopolnitve, ki so povzročene s predlaganim zakonom, se v pravni red vnaša preglednost in celovitost pravnega normiranja.

č) Usklajenost predloga zakona:

Predlog zakona je kar najbolj usklajen s civilno družbo oziroma ciljnim skupinami, na katere se predpis nanaša. Njihovi predlogi in pripombe so bili kar najbolj mogoče smiselno upoštevani. Večjih nerešenih vprašanj ni.

Predlagatelj pri pripravi zakona ni neposredno sodeloval z znanstvenimi in strokovnimi institucijami, pač pa z nevladnimi potrošniškimi organizacijami, gospodarsko interesnimi združenji, predstavniki zainteresirane javnosti, še zlasti s predstavniki subjektov, ki se že ukvarjajo s postopki IRPS.

### **3. OCENA FINANČNIH POSLEDIC PREDLOGA ZAKONA ZA DRŽAVNI PRORAČUN IN DRUGA JAVNA FINANČNA SREDSTVA**

Predlog zakona bo imel finančne posledice za državni proračun in druga javnofinančna sredstva. Povečuje obveznosti plačil iz državnega proračuna, ki so posledica izvajanja Uredbe (EU) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. maja 2013 o spletnem reševanju

potrošniških sporov ter o spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2009/22/ES. Uredba 524/2013/EU določa, da mora vsaka država članica imenovati nacionalno kontaktno točko (NKT) in za izvajanje njenih nalog zagotoviti vsaj dva zaposlena uslužbenca. Sredstva za dve novi zaposlitvi, potrebni za izvajanje obveznosti v skladu z Uredbo 524/2013/EU, to je za delovanje NKT, ki bodo na letni ravni znašala manj kot 40.000 EUR, bodo zagotovljena pri proračunskem uporabniku 2130 – Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo v okviru proračunov za leti 2016 in 2017.

#### **4. NAVEDBA, DA SO SREDSTVA ZA IZVAJANJE ZAKONA V DRŽAVNEM PRORAČUNU ZAGOTOVLJENA, ČE PREDLOG ZAKONA PREDVIDEVA PORABO PRORAČUNSKIH SREDSTEV V OBDOBJU, ZA KATERO JE BIL DRŽAVNI PRORAČUN ŽE SPREJET**

Predlog zakona za njegovo izvajanje ne predvideva porabe dodatnih proračunskih sredstev v letu 2015.

#### **5. PRIKAZ UREDITVE V DRUGIH PRAVNIH SISTEMIH IN PRILAGOJENOSTI PREDLAGANE UREDITVE PRAVU EVROPSKE UNIJE**

Države članice imajo različne možnosti, kako uveljaviti Direktivo 2013/11/EU. Pregled obstoječega stanja v državah članicah (v večini držav članicah že obstajajo mehanizmi IRPS) pokaže, da so razlike precejšnje in bodo z veliko verjetnostjo ostale tudi z uveljavitvijo Direktive 2013/11/EU. Lahko gre za ombudsmana, odbor za potrošniške pritožbe, zasebnega mediatorja, mehanizme v okviru gospodarsko interesnih združenj ali specializirano arbitražo za reševanje potrošniških sporov. Izvajalci IRPS imajo lahko zasebno oziroma avtonomno ali pa javnopravno naravo. Lahko gre za centralizirano telo ali pa je ustanovljeno za posamezno regijo. Izvajalec IRPS ima lahko splošno pristojnost za vse vrste potrošniških sporov ali pa je njegova pristojnost omejena na gospodarsko področje, ki ga pokriva, ali vrste sporov. Lahko gre za kolegijski organ, pri čemer je zagotovljena enakomerna zastopnost interesov gospodarstva in potrošnikov, ali pa za nevtralno osebo – posameznika. Izvajalci IRPS se lahko financirajo iz javnih ali zasebnih sredstev. Če jih financirajo gospodarska združenja, so vzpostavljene učinkovite varovalke za ohranitev njihove neodvisnosti. Nekateri izvajalci IRPS vodijo v celoti ali večinoma pisne postopke, nekateri tudi ustne postopke. Kaj je ustrežnejše, je odvisno tudi od vrste sporov, ki jih izvajalec IRPS pokriva (npr. pri finančnih storitvah in telekomunikacijah so dejstva praviloma razvidna iz dokumentacije, zato so postopki praviloma pisni). Postopki so lahko brezplačni za potrošnika ali pa je določena obveznost nizke pristojbine. Pogosto je predpisan pogoj, da mora potrošnik pred uveljavljanjem izvensodnega reševanja spora izčrpati možnosti notranjih pritožbenih postopkov pri ponudniku.

##### **Nemčija**

V Nemčiji izvensodno reševanje potrošniških sporov ni sistemsko urejeno na zvezni ravni. Obstaja več zasebnih ali javnih poravnalnih organov (*Verbraucherschlichtungstellen*), ki so večinoma organizirani na deželni ravni. Zasebni poravnalni organi so organizirani v okviru gospodarskih ali podjetniških združenj in zbornic, javni poravnalni organi pa so praviloma umeščeni v državnih nadzornih organih. Nekateri so ustanovljeni na podlagi materialnih predpisov, ki urejajo posamezna gospodarska področja oziroma panoge, nekateri so ustanovljeni brez posebne zakonske podlage. Zakonsko podlago za delovanje imajo ombudsman za zavarovalne zadeve (214. člen Zakona o zavarovalništvu) ter številni zasebni in javni poravnalni organi na področju bančnih in finančnih storitev (14. člen Zakona o tožbi zaradi opustitve dejanja v povezavi s plačilnimi storitvami (členi 675 c do 676c Civilnega zakonika), potrošniškimi krediti (členi 491. do 509 člen Civilnega zakonika) in trženjem finančnih storitev na

daljavo. Za navedena področja je poravnalni organ umeščen pri Nemški centralni banki (*Schlichtungstelle bei der deutschen Bundesbank*). Od leta 2009 posreduje v potrošniških sporih v zvezi z javnim potniškim železniškim, avtobusnim in ladijskim prometom zasebni poravnalni organ (*Schlichtungstelle für den öffentlichen Personenverkehr*), ki ima prav tako zakonsko podlago, vendar določbe prevoznim ponudnikom ne nalagajo obvezne udeležbe v postopkih. Pri letalskem prometu pa od leta 2013 57. člen Zakona o letalskem prometu obvezuje letalske prevoznike k udeležbi pred pristojnim poravnalnimi organom. Na energetskega področju od leta 2011 deluje poravnalni organ (*Schlichtungstelle Energie*), ki so ga ustanovili dobavitelji energije in krovna potrošniška organizacija (*Verbraucherzentrale Bundesverband*), zakonska podlaga je 111.a in 111.b člen Energetskega zakona, udeležba dobaviteljev v postopkih pa je obvezna. Podobno je tudi pri elektronskih komunikacijah, pri katerih se z izvensodnim reševanjem potrošniških sporov ukvarja poravnalni organ (*Bundesnetzagentur*), ustanovljen leta 1999, zakonska podlaga pa je 47.a člen Zakona o elektronskih komunikacijah. Obstajajo tudi številni poravnalni organi, ki nimajo zakonske podlage, imajo pa kljub temu trdno podporo gospodarstva, države in potrošniških organizacij. Tako pri nemškem Evropskem potrošniškem centru od leta 2009 teče pilotni projekt v zvezi s spletno trgovino (*Online Schlichter*). Vanj so vključene zvezne dežele Baden-Württemberg, Bavarska, Berlin, Hessen in Rheinland-Pfalz v sodelovanju z nekaterimi ponudniki. Tudi na področju potniškega prometa poleg poravnalnega organa, ki deluje na zvezni ravni in ima zakonsko podlago, delujejo še deželni poravnalni organi, ki so bili ustanovljeni skupaj z deželnimi potrošniškimi organizacijami. Poravnalne organe običajno sestavlja ena oseba, pravnik s strokovnim poznavanjem specifičnega področja, npr. finančnih storitev. Postopek lahko sproži potrošnik, ki zatrjuje, da je bila kršena njegova pravica pod pogojem, da ne teče sodni postopek in da je predhodno poskusil rešiti spor neposredno s ponudnikom. Postopki potekajo pisno ali ustno in so brezplačni ali pogojeni z minimalno pristojbino (20 do 50 evrov). Poravnalni organ praviloma izda pisno, obrazloženo odločbo: priporočilo, predlog za poravnavo, ali zavezujočo odločitev.

Zaradi zagotovitve prenosa Direktive 2013/11/EU v Nemčiji poteka postopek sprejemanja novega zakona – Zakon za prenos Direktive o alternativnem reševanju potrošniških sporov in za izvedbo Uredbe o spletnem reševanju potrošniških sporov (*Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten*, v nadaljnjem besedilu: GURASV). Zakonodajni postopek je v zaključni fazi. Osnutek GURASV z dne 10. novembra 2014, ki ga je nemška vlada predložila zveznemu parlamentu, želi spodbuditi predvsem prilagoditev že obstoječih zasebnih in javnih poravnalnih organov zahtevam, ki jih postavlja Direktiva 2013/11/EU, hkrati pa spodbuditi nastanek novih, zlasti zasebnih poravnalnih organov na področjih, na katerih obstajajo vrzeli, pri čemer pušča tem organom dovolj maneverskega prostora, da postopke in pristojnosti prilagodijo posebnostim posameznega gospodarskega področja. V skladu z GURASV si morajo vsi poravnalni organi – to je pogoj za odobritev - zagotoviti dolgoročno vzdržno financiranje. GURASV daje pravno podlago tudi za ustanavljanje javnih poravnalnih organov, ki naj bi se ustanavljali na deželni ravni (*Auffangschlichtungstelle des Landes*, v nadaljnjem besedilu ASL) in naj bi imeli izključno subsidiarno pristojnost, torej pristojnost reševanja potrošniških sporov, če ne obstaja noben drug pristojen poravnalni organ, financiral pa naj bi se izključno iz pristojbin strank v postopku. Pristojbina za ponudnika znaša 290 evrov, za potrošnika pa 30 evrov. Ponudniku se zaračuna, kadar se je na svoji spletni strani ali splošnih pogojih poslovanja izreklo, da ob sporu s potrošnikom priznava pristojnost javnega poravnalnega organa, kadar je udeležba ponudnika v postopku pred ASL ali drugim poravnalnimi organom zakonsko predpisana ali kadar se je ponudnik na drug način (na primer s članstvom v gospodarskem združenju ali zbornici) prostovoljno zavezalo, da bo podredilo reševanje potrošniških sporov enemu ali več poravnalnimi organom. Pristojbina potrošniku se zaračuna ob zlorabi zakonskih določb. V navedenem smislu velja opozoriti na ureditev obveznosti, ki jo nalaga Direktiva 2013/11/EU, da ponudniki potrošnike predhodno seznanijo s pristojnimi poravnalnimi organi. V 34. členu

GURASV je določeno, da mora ponudnik potrošnika pred sklenitvijo pogodbe seznaniti s kontaktnimi podatki poravnalnega organa, katerega pristojnost za izvensodno reševanje potrošniških sporov ponudnik priznava. Če pa ne priznava nobenega poravnalnega organa, mora potrošnika na to posebej opozoriti. V 35. členu GURASV je določena obveznost seznanitve potrošnika s podatki o poravnalnem organu po nastanku spora. Tako mora ponudnik, če mu spora s potrošnikom ni uspelo rešiti z notranjimi pritožnimi postopki, tega seznaniti s podatki o pristojnem poravnalnem organu, pa tudi z informacijo, ali je pripravljeno sodelovati v postopku pred takšnim organom, oziroma ali je njegova udeležba v postopku obvezna. GURASV ureja tudi jezik postopkov IRPS, ki jih vodijo poravnalni organi, ne glede na to, ali gre za javni ali zasebni organ, in sicer se določa nemški jezik.

Zaradi prilagoditve z Direktivo 2013/11/EU se z GURASV spreminjajo oziroma dopolnjujejo številni drugi nemški zakoni: Civilnega procesnega zakonika, Zakona o pravosodnih stroških, Civilnega zakonika, Zakona o tožbi zaradi opustitve dejanja, Zakona o varstvu potrošnikov, Zakona o energetiki, Zakonika o naložbah, Zakona o zavarovalnih pogodbah, Zakona o pošti, Zakona o telekomunikacijah, Zakona o pravicah potnikov v avtobusnem prometu, Zakona o pravicah potnikov v železniškem prometu, Zakona o pravicah potnikov v ladijskem prometu, Zakona o letalskem prometu in Uredbe o poravnalnih postopkih v letalskem prometu. Dopolnitve naštetih zakonov določajo obveznost že obstoječih poravnalnih organov na različnih gospodarskih področjih, da se uskladijo s standardi, ki jih uvaja nov zakon. Izvedba Uredbe (EU) št. 524/2013 o spletnem reševanju potrošniških sporov se zagotavlja z določitvijo Zveznega urada za pravosodje pri Ministrstvu za pravosodje in varstvo potrošnikov, kot nacionalne kontaktne točke za Evropsko komisijo in z možnostjo, da se v ta namen pooblasti tretja oseba.

## **Nizozemska**

Na Nizozemskem ima IRPS dolgo tradicijo. Ključni organ, ki mu je poverjeno IRPS, je Komisija za potrošniške pritožbe - *Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken*, (v nadaljnjem besedilu: SGC). SGC so leta 1970 ustanovili gospodarsko podjetniška združenja in nacionalna potrošniška organizacija *Consumentenbond*. <Ustanovljena je kot zasebna, neprofitna ustanova, ki ima splošno pristojnost za IRPS, hkrati pa je krovna ustanova številnim specializiranim komisijam za reševanje potrošniških sporov (v nadaljnjem besedilu: komisije) po posameznih gospodarskih sektorjih in jih je zdaj 53<sup>1</sup>. Tudi komisije se ustanovljajo na pobudo sektorskih gospodarskih združenj in reprezentativnih potrošniških organizacij, potrditi pa jih mora Ministrstvo za pravosodje. Financiranje SGC, vključno s komisijami je osnovano na treh temeljih: največji delež prispevajo gospodarska podjetniška združenja, del sredstev prispeva država (leta 2012 je ta prispevek znašal 750.000 evrov), del stroškov, ki se nanašajo na posamezen postopek, pa nosi stranka, ki v postopku izgubi in sicer v obliki splošne pristojbine. Ta je leta 2012 znašala med 25,42 in 127,10 evrov, odvisno od vrednosti spora in od tega, za kateri gospodarski sektor gre. Večina vlog za začetek postopka (približno 65%) poslana na spletnih obrazcih, vlaga pa jih lahko ne le potrošnik, temveč tudi ponudnik. Prvi pogoj za vložitev predloga za začetek postopka pred komisijo je, da je potrošnik predhodno poskušal doseči rešitev spora po notranjih pritožbenih mehanizmih pri ponudniku. Odbor je v postopku dejaven, zato odvetniško zastopanje strank ni obvezno. Vselej je potrebno soglasje nasprotne stranke. Soglasje ponudnika praviloma poteka preko članstva ponudnika v gospodarskem združenju. Člani gospodarskega združenja v posameznem sektorju morajo potrošnikom v pogodbah ponuditi možnost, da reševanje spora poverijo SGC oziroma pristojni komisiji, če obstaja. Vključitev takega pogodbenega določila ne pomeni, da se potrošnik odpoveduje sodnemu varstvu, gre le za možnost, da se ob nastanku spora odloči, ali bo sprožil postopek

---

<sup>1</sup> Stanje oktober 2013, pregled posameznih komisij: <http://www.degeschillencommissie.nl/klacht-schriftelijk-indienen-overzicht-commissies>



pred pristojno komisijo ali vložil tožbo pred rednim sodiščem. Če se odloči za postopek pred komisijo, se mora ponudnik podrediti njeni pristojnosti. Stranki imata v prvi fazi postopka možnost, da sami poiščeta rešitev v zbirki podatkov, ki vsebuje stališča SGC v podobnih primerih, pri čemer jima je na voljo poseben elektronski iskalnik<sup>2</sup>. Nato jima predlaga rešitev še izvedenec, ki ga da na voljo pristojna komisija. Če se stranki sporazumeta, se postopek konča in je za obe brezplačen stranki, sporazum pa se dokumentira na posebnem obrazcu. Če pa se stranki ne sporazumeta, pristojna komisija razpiše ustno obravnavo, ki traja povprečno trideset minut. V postopek je po potrebi vključen izvedenec, vendar stranki ne nosita s tem povezanih stroškov. Po ustni obravnavi komisija izda pisno in obrazloženo odločbo. Ta je pravno zavezujoča za ponudnika in potrošnika ter jo je mogoče izpodbijati na sodišču le ob najhujših ustavnih procesnih kršitvah (npr. kadar stranki ni bilo zagotovljeno, da v postopku da izjavo). Izvrši se po pravilih civilnega izvršilnega prava. Posebnost nizozemskega modela je dodatna oblika jamstva za izvršitev odločbe: če je ponudnik izgubil v postopku in odločbe ne izvrši, poskrbi za njeno izvršitev gospodarsko sektorsko združenje, če pa je izgubil v postopku potrošnik in ne poravnava naloženih stroškov, se ti poravnajo iz založenih sredstev na posebnem fiduciarnem računu.

Zaradi novo sprejete Direktive 2013/11/EU Nizozemski ne bo treba bistveno spreminjati oziroma dopolnjevati obstoječega sistema izvensodnega reševanja potrošniških sporov, saj je vsebinsko usklajen s pravili in načeli, na katerih temelji ta direktiva.

## Švedska

Tudi na Švedskem ima IRPS zelo dolgo tradicijo. Pristojni organ je Urad za potrošniške pritožbe - *Allmänna Reklamationsnämnden* (v nadaljnjem besedilu: ARN), ki je bil ustanovljen leta 1968 pri ministrstvu, pristojnem za varstvo potrošnikov - *Konsumentenverket*. Leta 1981 se je osamosvojil in postal neodvisen organ. ARN ima stvarno pristojnost za skoraj vsa področja varstva potrošnikov in je razdeljen na trinajst oddelkov, od katerih ima eden splošno pristojnost, dvanajst pa jih je specializiranih po področjih (bančne storitve, zavarovalne storitve, turizem, elektronika, pohišstvo, čevlji, tekstilni izdelki, čistilnice, motorna vozila, plovila, stanovanja itd.). Pristojnost ARN je omejena le z minimalno vrednostjo spora, ki je odvisna od predmeta spora in znaša od 55 do 220 evrov. ARN se v celoti financira iz državnih sredstev in postopek pred njim je brezplačen za obe stranki. Predlog za postopek lahko vloži samo potrošnik, soglasje ponudnika ni potrebno. Postopek poteka izključno pisno, večinoma<sup>3</sup> na podlagi spletnega obrazca. Pomembno funkcijo imajo lokalne svetovalne službe za potrošnike, ki so z ARN tesno povezane in usposobljene, da zagotovijo potrošnikom strokovno podporo in zgodnjo nevtralno oceno o pričakovanem izidu postopka pred ARN, s čimer slednjega znatno razbremenjujejo. Če je vloga potrošnika popolna, jo ARN pošlje ponudniku, da izrazi svoje stališče. Že v tej fazi postopka se konča ena petina<sup>4</sup> vseh sporov. Drugi spori se rešujejo v pristojnih oddelkih ARN. Odločitve se sprejemajo v senatih, ki so organizirani pri oddelkih. Senatu predseduje vodja oddelka, ki mora biti izkušen (bivši) sodnik. Poleg predsednika, sestavljata senat dva člana, ki zastopata interese potrošnikov, in dva, ki zastopata interese gospodarskih združenj. Pod nekaterimi pogoji ARN obravnava tudi skupinske pritožbe potrošnikov. Senat izda odločitev kot pravno nezavezujoče priporočilo, zoper katero ni pritožbe, lahko pa stranki vložita tožbo pred rednim sodiščem. Kljub neobvezni naravi odločitev ARN je njihovo spoštovanje v praksi razmeroma visoko<sup>5</sup>, predvsem zaradi politike ARN, ki v javno dostopni obliki objavlja

---

<sup>2</sup> Možno poiskati na naslovu: <http://www.degeschillencommissie.nl/klacht-indienen/eerdere-uitspraken>

<sup>3</sup> 69% po letnem poročilu za 2012, str. 10

<sup>4</sup> 19% Po letnem poročilu za 2012, str. 14

<sup>5</sup> 76 % po letnem poročilu za 2012, str. 19

<sup>6</sup> Service de médiation pour les télécommunications, Service de médiation pour le secteur postal, Service de médiation pour l'énergie, Service de médiation pour les voyageurs ferroviaires, Service de médiation des services financiers, Service de médiation des assurances

informacije, v kakšnem obsegu se njegova priporočila upošteva - te informacije uporabljajo potrošniška revija *Råd & Rön* in drugi mediji za objavljanje »črnih seznamov« ponudnikov, ki priporočil ARN ne spoštujejo.

Tudi Švedski zaradi novo sprejete Direktivo 2013/11/EU ne bo potrebno bistveno spreminjati oziroma dopolnjevati obstoječega sistema IRPS.

## **Belgija**

Belgija je v primerjavi z Nizozemsko in Švedsko glede izvensodnega reševanja potrošniških sporov slabše razvita in nima tako dolge tradicije, zaradi česar je morala zaradi novo sprejete Direktive 2013/11/EU precej poseči v svoj sistem IRPS oziroma ga nadgraditi. Zahteve te direktive je že uzakonila s spremembami in dopolnitvami Zakonika o gospodarskem pravu (*le Code de droit économique*), ki so bile objavljene v belgijskem uradnem listu *Moniteur Belge* 12. maja 2014. Do uveljavitve nove zakonske ureditve je imela Belgija sistemsko urejeno izvensodno reševanje potrošniških sporov le na šestih področjih, in sicer železnic, telekomunikacij, poštne, bančnih in zavarovalnih storitev ter energije<sup>6</sup>. Na navedenih področjih so za reševanje potrošniških sporov pristojni t.i. ombudsmeni, ki so bili ustanovljeni na podlagi področnih zakonov. Poleg ombudsmanov, ki so stvarno pristojni za reševanje teh sporov, je še nekaj zasebnih izvajalcev, ki se financirajo delno iz državnih in delno iz zasebnih sredstev, na številnih področjih pa do uvedbe nove zakonske ureditve potrošniki niso imeli nobene možnosti izvensodnega reševanja sporov. Z novim zakonom je Belgija ustanovila novega ombudsmana, ki se imenuje Služba za mediacijo za potrošnike - *Service de Médiation pour le Consommateur* (v nadaljnjem besedilu: SMC). Pristojna je za izvensodno reševanje tistih potrošniških sporov, za katere ni pristojen nobeden od šestih področnih ombudsmanov. SMC vodi in predstavlja upravni odbor, ki ga sestavlja deset članov: dva predstavnika ombudsmana za telekomunikacije, dva predstavnika ombudsmana za poštne storitve, dva predstavnika ombudsmana za energijo, dva predstavnika ombudsmana za železniške potnike, enega predstavnika ombudsmana za finančne storitve in enega predstavnika ombudsmana za zavarovalne storitve. Upravni odbor izvoli predsednika in podpredsednika med svojimi člani, in sicer vsaki dve leti. Odločitve se sprejemajo v senatu, vsak od desetih članov ima po dva glasova. SMC deluje kot enotna vstopna točka za pritožbe potrošnikov in mora sprejeti katero koli potrošniško pritožbo. To pošlje pristojnemu področnemu ombudsmanu ali zasebnemu izvajalcu, če pa teh ni, jo mora obravnavati sama in spor ustrezno rešiti. V reševanje lahko vključi izvedenca. Postopek je brezplačen za potrošnika. SMC je pristojna tudi za obveščanje potrošnikov in poročanje Evropski komisiji.

## **Prilagojenost predlagane ureditve pravu Evropske unije**

Predlagan zakon prenaša Direktivo 2013/11/EU, ki sistemsko in horizontalno ureja postopke in izvajalce IRPS, torej velja, z redkimi izjemami za vsa področja varstva potrošnikov. Direktiva 2013/11/EU je nastala kot nadgradnja in združitev dveh priporočil Evropske komisije: *Priporočila Komisije 98/257/ES z dne 30.3.1998 o načelih, ki se uporabljajo za telesa, odgovorna za izvensodno reševanje potrošniških sporov* (v nadaljnjem besedilu: prvo priporočilo Komisije) in *Priporočila Komisije 2001/310/ES z dne 4.4.2001* (v nadaljnjem besedilu: drugo priporočilo Komisije). Namen prvega priporočila Komisije je zavzemanje za spoštovanje nekaterih temeljnih skupnih načel, ki naj veljajo pri različnih vrstah in oblikah postopkov v državah članicah. Skupna načela so sledeča: načelo neodvisnosti, načelo preglednosti, načelo kontradiktornosti, načelo učinkovitosti, načelo zakonitosti, načelo prostovoljnosti in načelo zastopanja. Medtem ko se prvo priporočilo Komisije nanaša izključno na izvensodno reševanje potrošniških sporov, ki ga stranki zaupata tretji osebi – arbitru, ki dejavno poseže v njuno razmerje in predlaga ali naloži ustrezno zavezujočo ali nezavezujočo rešitev, je področje uporabe drugega priporočila Komisije nekoliko drugačno: nanaša se na vse

vrste IRPS, ne glede na njihovo poimenovanje, pri čemer je temeljni cilj postopka pomagati strankama, da sami najdeta sporazumno rešitev in se se poravnata. Tak način reševanja sporov se v teoriji najpogosteje označuje kot mediacija (v nasprotju z arbitražo, ki ji je namenjeno prvo priporočilo Komisije), ki se uveljavlja zlasti v novejšem času. Ker se je v praksi pokazalo, da je mediacija zelo koristna pri civilnopravnih sporih, tudi potrošniškimi, prvo priporočilo Komisije pa se na to vrsto postopkov ne nanaša, je bilo izdano drugo priporočilo Komisije, zato, da se temeljni procesni standardi upoštevajo tudi v mediaciji in tako prispevajo k zagotavljanju višje ravni potrošniških pravic v praksi. Poleg navedenih priporočil Komisije, kot neobveznih pravnih aktov, v pravu EU že dlje časa obstaja več zavezujočih pravnih aktov, ki na posameznih področjih varstva potrošnikov predvidevajo možnost ali obveznost držav članic, da omogočijo postopke izvensodnega reševanja sporov, pri čemer določajo nobenih zahtev, za kakšne oblike postopkov reševanja sporov naj gre, temveč zgolj zahtevo, da morajo biti postopki učinkoviti. Tovrstne določbe vsebujejo številne področne direktive, med katerimi so najpomembnejše: Direktiva 2000/31/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 8. junija o nekaterih pravnih vidikih storitev informacijske družbe, zlasti elektronskega poslovanja na notranjem trgu, Direktiva 2008/48/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. aprila 2008 o potrošniških kreditnih pogodbah in o razveljavitvi Direktive Sveta 87/102/ES, Direktiva 2007/64/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 13. novembra 2007 o plačilnih storitvah na notranjem trgu in o spremembah direktiv 97/7/ES, 2002/65/ES, 2005/60/ES in 2006/48/ES ter o razveljavitvi Direktive 97/5/ES, Direktiva 2014/17/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 4. Februarja 2014 o potrošniških kreditnih pogodbah za stanovanjske nepremičnine in o spremembi direktiv 2008/48/ES in 2013/36/EU ter Uredbe (EU) št. 1093/2010, Direktiva 2009/138/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. novembra 2009 o začetku opravljanja dejavnosti zavarovanja in pozavarovanja, Direktiva 2009/72/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 13. julija 2009 o skupnih pravilih notranjega trga z električno energijo in o razveljavitvi Direktive 2003/54/ES ter Direktiva 2009/73/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 13. julija 2009 o skupnih pravilih notranjega trga z zemeljskim plinom in o razveljavitvi Direktive 2003/55/ES. Opozoriti je treba tudi na Direktivo 2008/52/EU z dne 21. maja 2008 o nekaterih vidikih mediacije v civilnih in gospodarskih zadevah, ki sicer ni omejena na potrošniške spore, jih pa iz svojega področja uporabe ne izključuje.

## **6. PRESOJA POSLEDIC, KI JIH BO IMEL SPREJEM ZAKONA**

### **6.1 Presoja administrativnih posledic**

#### **a) v postopkih oziroma poslovanju javne uprave ali pravosodnih organov:**

Predlog zakona bo imel posledice na postopke oziroma poslovanje javne uprave in pravosodnih organov, kakor je navedeno v nadaljevanju. Obstoječim državnim organom, še zlasti MGRT nalaga nove administrativne obveznosti, ki izhajajo iz Direktive 2013/11/EU in Uredbe 524/2013/EU. Slednja zahteva od držav članic, da do 9. julija 2015 vzpostavijo nacionalne kontaktne točke (NKT), ki bodo potrošnikom in ponudnikom dajale podporo pri dostopanju do evropske platforme SRPS, preko katere bodo lahko reševali spore, ki izvirajo iz spletnih nakupov. Za opravljanje nalog NKT se pooblašča MGRT. Po drugi strani bo predlog zakona pripomogel k razbremenitvi sodišč, saj se bo manj sporov reševalo pred rednimi sodišči, kar bo prineslo prihranke. Glavni namen predlagane zakonske ureditve je namreč spodbujanje uporabe postopkov IRPS in odpravljanje ovir, ki bi odvrčale podjetja in potrošnike od sodelovanja v takih postopkih.

#### **b) pri obveznostih strank do javne uprave ali pravosodnih organov:**

Predlog zakona ne določa nepotrebnih administrativnih obveznosti za stranke, pač le temeljna vprašanja postopkov IRPS in izvajalcev IRPS.

### **6.2 Presoja posledic za okolje, vključno s prostorskimi in varstvenimi vidiki, in sicer za:**

Predlog zakona ne bo imel posledic za okolje.

### **6.3 Presoja posledic za gospodarstvo, in sicer za podjetja in potrošnike:**

- povečanje pravne varnosti ponudnikov in potrošnikov na trgu zaradi vzpostavitve ustrezne infrastrukture za kakovostne, enostavne, hitre, cenovno ugodne, tako pa učinkovite oblike izvensodnega reševanja domačih in čezmejnih sporov;
- povečanje primerjalnih prednosti ponudnikov na trgu zaradi večjega zaupanja potrošnikov, tako pa večjega povpraševanja po izdelkih in storitvah;
- ustvarjanje večjega povpraševanja po spletnem, domačem in čezmejnem nakupovanju zaradi zagotavljanja dostopnih in učinkovitih procesnih pravnih sredstev na vseh gospodarskih področjih;
- povečanje konkurenčnosti zaradi poenotenja minimalnih standardov kakovosti, ki jih morajo izpolnjevati izvajalci IRPS in odpravljanja ovir za čezmejno trgovino, tako pa lažje opravljanje čezmejnih nakupov zaradi odstranitve razdrobljenosti v zvezi z različnimi ureditvami v EU;
- povečanje stroškov poslovanja za ponudnike, ki privolijo v reševanje sporov s potrošniki pri zasebnih izvajalcih IRPS (pri javnih izvajalcih IRPS so postopki tudi za ponudnike brezplačni), vendar po drugi strani zavezanost k mirnemu načinu reševanja sporov prinaša ponudnikom prihranke, saj se izognejo morebitnim visokim stroškom, ki nastanejo z dolgotrajnimi in dragimi postopki pred rednimi sodišči.

### **6.4 Presoja posledic za socialno področje, in sicer za:**

Predlog zakona ne bo imel posledic na socialnem področju.

### **6.5 Presoja posledic za dokumente razvojnega načrtovanja, in sicer za:**

Predlog zakona ne bo imel posledic za dokumente razvojnega načrtovanja.

### **6.6 Presoja posledic za druga področja**

Predlog zakona ne bo imel posledic za druga področja.

### **6.7 Izvajanje sprejetega predpisa**

Sprejeti zakon bo objavljen na spletni strani Ministrstva za gospodarski razvoj in tehnologijo.

Za nadzor nad izvajanjem Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov sta pristojna Tržni inšpektorat RS in Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo.

### **6.8 Druge pomembne okoliščine v zvezi z vprašanji, ki jih ureja predlog zakona**

V zvezi z vprašanji, ki jih ureja predlog zakona, ni drugih pomembnih okoliščin.

## **7. Prikaz sodelovanja javnosti pri pripravi predloga zakona:**

Predlog zakona je bil 5. avgusta 2014 objavljen na spletni strani <http://www.mgrt.gov.si>. Javna obravnava je trajala do 20. septembra 2014.

Zainteresirana javnost je stališča, mnenja, predloge in pripombe lahko poslala do 20. septembra 2014 na elektronski naslov [gp.mgrt@gov.si](mailto:gp.mgrt@gov.si) oziroma po pošti na naslov: Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo, Kotnikova ulica 5, 1000 Ljubljana.

V razpravo so bile vključene nevladne organizacije, predstavniki zainteresiranih organizacij in predstavniki strokovne javnosti.

V zvezi s predlogom zakona je MGRT 4. novembra 2014 organiziralo širši posvet, na katerega je povabilo državne organe, nevladne organizacije, zainteresirane organizacije in predstavnike strokovne javnosti, ki so v postopku javnega posvetovanja poslali predloge in pripombe glede osnutka zakona. Posveta so se udeležili: Ministrstvo za pravosodje, Ministrstvo za znanost in

šolstvo, Ministrstvo za infrastrukturo in prostor, Agencija za komunikacijska omrežja in storitve, Agencija za zavarovalni nadzor, Ministrstvo za finance, Banka Slovenije, Višje sodišče v Ljubljani, Tržni inšpektorat Republike Slovenije, Združenje bank Slovenije, Slovensko zavarovalno združenje, Evropski center za reševanje sporov, Zveza potrošnikov Slovenije, Obrtna zbornica Slovenije, Trgovinska zbornica Slovenije, GZS – Združenje za informatiko in telekomunikacije, Banka Celje d.d., Unicredit Banka Slovenije d.d., Nova Ljubljanska banka d.d. in Deželna banka d.d.

Bistveni predlogi, stališča, mnenja in pripombe javnosti, ki so se nanašali na predlagano ureditev, so navedeni v predstavitvi sodelovanja javnosti v prilogi 1, 8. točka.

Upoštevana niso bila naslednja stališča in predlogi:

Predlagatelj ni upošteval predlogov VSLJ, BS in DMS glede omejitve višine vrednosti spora, ki jo smejo določiti izvajalci IRPS, saj meni, da je predlagana ureditev (omejitev na 30 evrov) sorazmerna, prav tako ni upošteval predlogov ZPS, ZPZ in DMS glede nižje oz. višje pristojbine, ki jo izvajalec IRPS sme zaračunati potrošniku ob vložitvi pobude za začetek postopka, kot je predlagana (20 evrov), ker meni, da je 20 evrov dovolj nizka pristojbina, ki potrošnikom še zagotavlja splošno dostopnost do mehanizmov IRPS, medtem ko je višja pristojbina ne bi več zagotavljala. Predlagana ureditev tudi izpolnjuje zahteve Direktive 2013/11/EU, ki določa, da morajo biti postopki IRPS za potrošnika brezplačni ali dostopni po simbolični ceni.

Predlagatelj ni upošteval predloga SZZ-GIZ, da se organizacijam potrošnikov naloži obveznost imenovanja njihovih zastopnikov v kolegijske organe izvajalcev IRPS, če so za to zaproseni. Prav tako ni upošteval predloga OZS, da se potrošniku naložijo stroški ponudnika, nastali v postopku IRPS, če potrošnik neutemeljeno vloži pobudo za začetek takega postopka, ker meni, da bi bil predlagan ukrep za potrošnika nesorazmerna sankcija. Predlagatelj tudi ni upošteval stališča TZS in OZS, da bi morala veljati obveznost predhodne seznanitve potrošnikov z informacijo o izvajalcih IRPS, samo za tiste ponudnike, ki se odločijo za IRPS.

Ni bilo upoštevano stališče ZPS, da predlog zakona ne zagotavlja rednega, stalnega nadzora nad izvajalci IRPS, saj predlagatelj meni, da je zagotovljen zadosten in ustrezen nadzor MGRT, ki ima možnost, da pozove izvajalca IRPS k odpravi nepravilnosti in ga celo izbriše iz registra, v treh mesecih, če nepravilnosti ne odpravi. Prav tako predlagatelj ni upošteval predloga ZPZ, da bi moral izvajalec IRPS potrošniku, na njegovo zahtevo, ponuditi možnost ustne obravnave. Predlagatelj meni, da je predlagana dovolj odprta ureditev, ki izvajalcu IRPS omogoča tudi ustno obravnavo, če presodi, da je potrebna, primerna, sicer pa je številne potrošniške spore mogoče hitreje in učinkoviteje rešiti brez ustnega zaslišanja strank. Predlagatelj ni upošteval predloga ECDR, da se vključi določba po zgledu 19. člena ZARSS, s katero se določi za ponudnika, ki iz nerazumnih razlogov zavrne soglasje za sodelovanje v postopku IRPS, možnost stroškovne sankcije v sodnem postopku, ki ga posledično sproži potrošnik.

#### **8. Navedba, kateri predstavniki predlagatelja bodo sodelovali pri delu državnega zbora in delovnih teles:**

- Zdravko Počivalšek, minister za gospodarski razvoj in tehnologijo
- Aleš Cantarutti, državni sekretar
- mag. Dušan Pšeničnik, generalni direktor Direktorata za notranji trg
- Darja Tomše, sekretarka, vodja Sektorja za varstvo potrošnikov in konkurence
- Barbara Miklavčič, sekretarka, Sektor za varstvo potrošnikov in konkurence

#### **II. BESEDILO ČLENOV**

## **I. SPLOŠNE DOLOČBE**

### **1. člen (vsebina zakona)**

(1) Ta zakon ureja izvensodno reševanje domačih in čezmejnih sporov, ki izvirajo iz pogodbenih razmerij med ponudnikom in potrošnikom ter se rešujejo s posredovanjem izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov (v nadaljnjem besedilu: izvajalec IRPS).

(2) S tem zakonom se določajo tudi pravila in pogoji delovanja izvajalcev IRPS ter načela postopkov pri izvensodnem reševanju potrošniških sporov.

### **2. člen (prenos in izvajanje predpisov Evropske unije)**

(1) S tem zakonom se v pravni red Republike Slovenije prenaša Direktiva 2013/11/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. maja 2013 o alternativnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2009/22/ES (UL L št. 165 z dne 18. 6. 2013, stran 63).

(2) Ta zakon določa pristojni organ za izvajanje Uredbe (EU) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. maja 2013 o spletnem reševanju potrošniških sporov ter o spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2009/22/ES (UL L št. 165, z dne 18. 6. 2013, str. 1; v nadaljnjem besedilu: Uredba 524/2013/EU).

### **3. člen (izjeme iz področja uporabe)**

(2) Ta zakon se ne uporablja v sporih, ki jih sproži ponudnik proti potrošniku, ter v sporih v zvezi z opravljanjem:

- zdravstvenih storitev, vključno s predpisovanjem, izdajanjem ter zagotavljanjem zdravil in medicinskih pripomočkov, ki jih za paciente opravljajo zdravstveni delavci ali sodelavci, in
- storitev, ki se zagotavljajo z negospodarskimi javnimi službami.

### **4. člen (pomen izrazov)**

(1) Izrazi, uporabljeni v tem zakonu, imajo naslednji pomen:

1. potrošnik je fizična oseba, ki pridobiva ali uporablja blago in storitve za namene zunaj svoje

poklicne ali pridobitne dejavnosti;

2. ponudnik je pravna ali fizična oseba, ki opravlja pridobitno dejavnost, ne glede na svojo pravnoorganizacijsko obliko. Obveznosti, ki jih ima ponudnik po tem zakonu, imajo tudi druge pravne in fizične osebe, ki ne opravljajo pridobitne dejavnosti, če zagotavljajo potrošnikom blago in storitve;

3. domači potrošniški spor je spor, ki izvira iz pogodbenega razmerja med ponudnikom in potrošnikom, kadar ima ob naročilu blaga ali storitev, potrošnik prebivališče, ponudnik pa sedež v Republiki Sloveniji;

4. čezmejni potrošniški spor je spor, ki izvira iz pogodbenega razmerja med ponudnikom in potrošnikom, kadar ima potrošnik ob naročilu blaga ali storitev prebivališče v državi članici Evropske unije, ponudnik pa sedež v Republiki Sloveniji;

5. postopek izvensodnega reševanja potrošniških sporov (v nadaljnjem besedilu: postopek IRPS) je postopek, v katerem ena ali več tretjih neodvisnih oseb rešuje domači ali čezmejni potrošniški spor;

6. izvajalec IRPS je trajno ustanovljena oseba javnega ali zasebnega prava v Republiki Sloveniji, ki ponuja reševanje domačih in čezmejnih potrošniških sporov z uporabo postopka iz prejšnje točke in je vpisan v register izvajalcev IRPS v skladu s 34. členom tega zakona;

7. oseba, ki pri izvajalcu IRPS vodi postopek, je oseba, ki vodi postopek z zavezujočo ali nezavezujočo odločitvijo ali oseba, ki odloča v postopkih z zavezujočo odločitvijo;

8. oseba, ki pri izvajalcu IRPS sodeluje v postopku, je oseba, ki sodeluje v postopkih z zavezujočo ali nezavezujočo odločitvijo ali oseba, ki v senatu odloča v postopkih z zavezujočo odločitvijo;

9. spletna prodaja ali spletne storitve pomeni prodajno pogodbo ali pogodbo o opravljanju storitev, kadar ponudnik ali njegov posrednik ponudi blago ali storitve na spletni strani ali po drugih elektronskih sredstvih, potrošnik pa to blago in storitve naroči na spletni strani ponudnika ali po drugih elektronskih sredstvih;

10. platforma za spletno reševanje potrošniških sporov (v nadaljnjem besedilu: platforma za SRPS) je enotna vstopna točka za potrošnike, ustanovljena na podlagi Uredbe 524/2013/EU za reševanje sporov, ki izvirajo iz spletne prodaje ali spletnih storitev med potrošnikom s prebivališčem in ponudnikom s sedežem v Evropski uniji.

(2) Po tem zakonu se šteje, da ima pravna oseba ponudnika sedež v kraju, ki je kot njen sedež vpisan v poslovni register, ali v kraju, v katerem ima sedež organ vodenja, ali v kraju, v katerem je poslovna enota, podružnica ali zastopstvo pravne osebe. Za sedež samostojnega podjetnika se šteje kraj, v katerem ima samostojni podjetnik poslovni naslov.

(3) Po tem zakonu se šteje, da ima izvajalec IRPS, ki je oseba zasebnega prava, sedež, kjer opravlja dejavnost izvensodnega reševanja potrošniških sporov, oseba javnega prava pa v kraju, ki je kot sedež vpisan v poslovnem registru.

(4) Drugi izrazi, uporabljeni v tem zakonu, imajo enak pomen, kot v zakonu, ki ureja varstvo potrošnikov.

## II. SPLOŠNA NAČELA POSTOPKA

### 5. člen

**(načelo strokovnosti, neodvisnosti in nepristranskosti)**

Oseba, ki pri izvajalcu IRPS vodi ali sodeluje v postopkih reševanja potrošniških sporov, mora biti strokovna, neodvisna in nepristranska.

**6. člen**  
**(načelo preglednosti)**

Izvajalec IRPS zagotovi, da so informacije o njegovem obstoju, obliki organiziranosti, financiranju, pristojnostih in glavnih značilnostih postopka IRPS, ki ga uporablja, dostopne čim širšemu krogu potrošnikov.

**7. člen**  
**(načelo zakonitosti)**

(1) Izvajalec IRPS mora v postopku delovati skladno z ustavo, obvezujočimi mednarodnimi pogodbami, zakoni, podzakonski predpisi in spoštovati javni red.

(2) Pri odločanju o domačem potrošniškem sporu izvajalec IRPS zagotovi, da potrošnik ni prikrajšan za varstvo, ki mu ga zagotavljajo določbe prisilnih predpisov varstva potrošnikov.

(3) Pri odločanju o čezmejnem potrošniškem sporu izvajalec IRPS zagotovi, da potrošnik ni prikrajšan za varstvo, ki mu ga zagotavljajo določbe prisilnih predpisov varstva potrošnikov v državi, v kateri je imel prebivališče ob sklenitvi pogodbe.

**8. člen**  
**(načelo prostovoljnosti)**

(1) Potrošnik se prostovoljno odloči, ali bo vložil pobudo za začetek postopka pri izvajalcu IRPS, ponudnik pa se prostovoljno odloči, ali bo sodeloval v postopku.

(2) Potrošnik se pred nastankom spora z odločitvijo, da bo vložil pobudo za začetek postopka pri izvajalcu IRPS, ne more odpovedati pravici do upravnega in sodnega varstva.

(3) Ne glede na prvi odstavek tega člena je sodelovanje ponudnika v postopku IRPS pri izvajalcu IRPS obvezno, če poseben zakon ali uredba Evropske unije to izrecno določata.

**9. člen**  
**(načelo kontradiktornosti)**

Potrošnik in ponudnik imata pravico, da se v razumnem roku, ki ne sme biti krajši od osmih dni, izrečeta o dejstvih in dokazih, da izrazita svoja stališča ter, da se izrečeta o navedbah, dokazih, dokumentih in dejstvih, ki jih je predložila nasprotna stranka.

**10. člen**  
**(načelo učinkovitosti)**



Postopki izvensodnega reševanja potrošniških sporov so enostavni, hitri in ekonomični.

### **III. PRAVILA POSTOPKA**

#### **11. člen (splošna pravila postopka)**

- (1) Pobudo za začetek postopka pri izvajalcu IRPS po tem zakonu lahko vloži le potrošnik.
- (2) Potrošnik in ponudnik imata pravico, da ju v kateri koli fazi postopka zastopa pooblaščenec oziroma jima da pomoč tretja oseba, o čemer morata biti seznanjeni pred začetkom postopka. Pooblaščenec se izkaže z veljavnim pooblastilom stranke.
- (3) Postopek je za potrošnika brezplačen razen pristojbine, ki jo lahko določi izvajalec IRPS in ne presega 20 eurov.
- (4) Že plačana pristojbina iz prejšnjega odstavka se potrošniku vrne, če ponudnik ne soglaša s pobudo potrošnika za začetek postopka ali soglasje umakne v skladu s četrtrim odstavkom 17. člena tega zakona.
- (5) Potrošnik nosi stroške svojega pooblaščenca ali tretje osebe, če jo ima, ter stroške izvedenskega mnenja, ki ga potrošnik zahteva, čeprav izvajalec IRPS oceni, da je mogoče rešiti spor tudi brez njega.
- (6) V postopku se zagotavlja varstvo osebnih podatkov v skladu s pravili varstva osebnih podatkov ter poslovne skrivnosti.
- (7) Vsi podatki, ki izvirajo iz postopka ali so z njim povezani, so zaupni, razen, če so se stranke sporazumele drugače, če njihovo razkritje zahteva zakon, ali če je razkritje potrebno za izpolnitev ali prisilno izvršitev odločbe o rešitvi spora.

#### **12. člen (kodeks in podrobnejša pravila)**

- (1) Izvajalec IRPS sprejme kodeks etičnih standardov za vodenje postopkov (v nadaljnjem besedilu: kodeks) in podrobnejša pravila postopka.
- (2) Izvajalec IRPS v kodeksu opredeli zlasti:
  - ukrepe za krepitev ugleda in integritete izvajalca IRPS in oseb, ki vodijo ali sodelujejo v postopkih IRPS;
  - način izbire oseb, ki vodijo ali sodelujejo v postopkih IRPS;
  - pravila v zvezi s preprečevanjem navzkrižja interesov oseb, ki vodijo ali sodelujejo v postopku IRPS.
- (3) Izvajalec IRPS v pravilih postopka IRPS opredeli zlasti:
  - vrste oziroma področja potrošniških sporov, za katera je pristojen izvajalec IRPS;
  - vrste postopkov reševanja sporov v skladu s prvim odstavkom 19. člena tega zakona in podatek, ali je izid postopka zavezujoče ali nezavezujoče narave;

- način reševanja sporov v skladu z drugim odstavkom 19. člena tega zakona;
- morebitne omejitve obravnavanja vrednosti spora v skladu s tretjo alinejo drugega odstavka 16. člena tega zakona;
- predpise in druga pravila, ki jih izvajalec IRPS uporablja kot podlago za reševanje sporov;
- morebitno zahtevo po obveznem predhodnem reševanju spora neposredno pri ponudniku;
- razloge, na podlagi katerih izvajalec ne sprejme pobude za začetek postopka;
- drug jezik, v katerem lahko potrošnik vloži pobudo za začetek postopka in v katerem poteka postopek;
- pravila glede plačila stroškov postopka, vključno z morebitno pristojbino, ki jo mora plačati potrošnik.

### **13. člen** **(vsebina pobude za začetek postopka)**

(1) Potrošnik vloži pri izvajalcu IRPS pisno pobudo za začetek postopka, ki mora vsebovati:

- osebno ime;
- naslov prebivališča;
- elektronski naslov;
- podatke o ponudniku;
- dejstva v zvezi z domnevnimi kršitvami ponudnika;
- predloge dokazov, na katere opira pobudo;
- izjavo, da o zadevi ne teče upravni ali sodni postopek ali postopek pri drugem izvajalcu IRPS.

(2) Izvajalec IRPS na svoji spletni strani, po navadni in elektronski pošti omogoči potrošniku vložitev pobude za začetek postopka.

### **14. člen** **(začetek postopka)**

(1) Če je pobuda potrošnika za začetek postopka vložena na spletni strani izvajalca IRPS, se šteje, da je postopek začet z dnem, ko izvajalec IRPS potrdi prejem pobude s samodejno elektronsko povratnico.

(2) Če je pobuda za začetek postopka poslana po navadni pošti, se šteje, da je postopek začet z dnem, ko izvajalec IRPS prejme poštno pošiljko, če je poslana po priporočeni poštni pošiljki, pa z dnem, ko je oddana na pošto.

(3) Če je pobuda za začetek postopka poslana na elektronski naslov izvajalca IRPS, se šteje, da je postopek začet z dnem, ko izvajalec IRPS potrdi prejem pobude s samodejno elektronsko povratnico.

### **15. člen** **(postopek po prejemu pobude)**

(1) Po prejemu pobude za začetek postopka izvajalec IRPS preveri, ali pobuda vsebuje vse sestavine, določene v prvem odstavku 13. člena tega zakona, in potrošnika po potrebi pozove k

njeni dopolnitvi v roku, ki ne sme biti krajši od štirinajst dni.

(2) Če potrošnik kljub pozivu pobude za začetek postopka ustrezno ne dopolni, se šteje, da je pobudo umaknil.

#### **16. člen** **(razlogi za zavrnitev ali nesprejetje pobude)**

(1) Izvajalec IRPS zavrne pobudo za začetek postopka, če o zadevi že teče upravni ali sodni postopek ali postopek pri drugem izvajalcu IRPS, ali če je upravni ali sodni organ ali drug izvajalec IRPS že odločil o istem zahtevku.

(2) Izvajalec IRPS lahko določi, da ne sprejme pobude za začetek postopka tudi, če:

- je očitno, da potrošnik z zahtevo ne bo uspel;
- je pobuda neresna ali pomeni očitno zlorabo postopka;
- vrednost spora ne dosega določene vrednosti, pri čemer ta ne sme biti večja od 30 eurov;
- potrošnik v isti zadevi predhodno ni uveljavljal pritožbe neposredno pri ponudniku, zoper katerega je sprožil spor pri izvajalcu IRPS;
- potrošnik pri izvajalcu IRPS ni vložil pobude za začetek postopka v roku, ki ne sme biti krajši od enega leta od dneva, ko je potrošnik vložil pritožbo pri ponudniku.

(3) Če izvajalec IRPS odloči, da ne sprejme pobude potrošnika za začetek postopka, potrošniku in ponudniku v treh tednih po prejemu potrošnikove pobude za začetek postopka pošlje pisno obrazložitev o zavrnitvi pobude.

#### **17. člen** **(vročitev pobude ponudniku)**

(1) Izvajalec IRPS v osmih dneh od prejema popolne pobude za začetek postopka obvesti ponudnika o vloženi pobudi in ga pozove, da se izreče o pobudi in predlaganih dokazih. Obvestilo mu pošlje po elektronski pošti na naslov, naveden na spletni strani ponudnika, ali po navadni pošti na sedež ponudnika.

(2) Razen v primerih iz drugega odstavka 22. člena tega zakona, ponudnik v osmih dneh od prejema obvestila iz prejšnjega odstavka izvajalcu IRPS sporoči, ali s pobudo potrošnika soglaša, sicer se šteje, da soglasje umika.

(3) Če ponudnik soglaša s pobudo za začetek postopka, izvajalec IRPS v osmih dneh od prejema odgovora ponudnika obvesti potrošnika in ponudnika o nadaljnjem poteku in trajanju postopka.

(4) Če ponudnik ne soglaša s pobudo za začetek postopka ali soglasje umakne, izvajalec IRPS postopek ustavi in o tem obvesti potrošnika v osmih dneh od dneva, ko prejme odgovor ponudnika.

#### **18. člen** **(izmenjava informacij)**

Izvajalec IRPS omogoči izmenjavo informacij med potrošnikom in ponudnikom po navadni ali elektronski pošti v skladu z izbiro potrošnika ali ponudnika.

**19. člen**  
**(vrste postopkov in način reševanja sporov)**

(1) Izvajalec IRPS v postopku IRPS uporablja svetovalni, posredovalni, predlagalni, razsojevalni ali kombiniran postopek in si v skladu z naravo postopka prizadeva zblížati potrošnika in ponudnika, jima predlaga način rešitve ali odloči o sporu.

(2) V postopku IRPS, kjer izvajalec IRPS predlaga način rešitve ali odloči o sporu, to stori v eni osebi ali v senatu.

(3) Če izvajalec IRPS predlaga način rešitve ali odloči o sporu v senatu, senat sestavlja poleg neodvisne in nepristranske predsedujoče osebe enako število zastopnikov organizacije potrošnikov in poklicne organizacije ali gospodarskega združenja.

**20. člen**  
**(odločba)**

(1) Če izvajalec IRPS predlaga način rešitve ali odloči o sporu, najpozneje v devetdesetih dneh od prejema popolne pobude za začetek postopka izda odločbo o rešitvi spora (v nadaljnjem besedilu: odločba), v kateri predlaga način rešitve (v nadaljnjem besedilu: nezavezujoča odločba) ali odloči o sporu (v nadaljnjem besedilu: zavezujoča odločba).

(2) Če je spor zahtevnejši, lahko izvajalec IRPS po lastni presoji rok iz prejšnjega odstavka podaljša. O podaljšanju roka in o pričakovanem času, ki je potreben za rešitev spora, obvesti potrošnika in ponudnika.

**21. člen**  
**(oblika in vsebina odločbe)**

(1) Odločba se izda v pisni obliki na trajnem nosilcu podatkov in je obrazložena, razen če se potrošnik in ponudnik strinjata, da obrazložitev ni potrebna.

(2) V odločbi morajo biti navedeni datum njene izdaje, sedež izvajalca IRPS in osebe, ki so o sporu odločale.

(3) Odločbo podpišejo vse osebe, ki so odločale o sporu.

(4) Potrošniku in ponudniku se vroči en izvod podpisane odločbe s priporočeno poštno pošiljko ali v varni elektronski predal, če ga imata.

**22. člen**  
**(zavezujoča odločba)**

(1) Odločba je za potrošnika in ponudnika pravno zavezujoča, če sta bila o postopku z zavezujočim učinkom oziroma pravnimi posledicami zavezujoče odločitve predhodno seznanjena in sta v postopek izrecno pisno privolila.

(2) Ne glede na prejšnji odstavek izrecna pisna privolitev ponudnika v postopek z zavezujočim

učinkom ni potrebna, če:

- poseben zakon določa, da je odločitev izvajalca IRPS za ponudnika zavezujoča ali zanj postane zavezujoča, kadar se potrošnik z njo strinja in to pisno potrdi;
- se ponudnik v pogodbi, iz katere izvira spor, ali drugače zaveže, da sprejme odločbo izvajalca IRPS kot zavezujočo, če potrošnik poveri reševanje spora izvajalcu IRPS.

(3) Zavezujoča odločba ima pravni učinek arbitražne odločbe.

### **23. člen (izpodbijanje zavezujoče odločbe)**

Odločbo iz prejšnjega člena je mogoče izpodbijati na sodišču s tožbo za razveljavitev odločbe ob smiselni uporabi zakona, ki ureja arbitražo.

### **24. člen (nezavezujoča odločba)**

(1) Odločba je za potrošnika in ponudnika nezavezujoča, če je dana kot priporočilo ali predlog rešitve in sta bila potrošnik in ponudnik pred sprejetjem priporočila ali predlagane rešitve seznanjena, da:

- se lahko kadar koli umakneta iz postopka;
- lahko sprejmeta ali zavrneta predlagano rešitev;
- je predlagana rešitev lahko drugačna, kot če bi v sporu odločalo sodišče;
- njuna udeležba v postopku ne preprečuje uveljavljanja upravnega in sodnega varstva.

(2) Če poseben zakon določa obvezno sodelovanje ponudnika v postopku, prva alineja prejšnjega odstavka velja samo za potrošnika.

(3) V primeru sklenitve sporazumnega dogovora morata biti potrošnik in ponudnik pred privolitvijo v sporazumni dogovor seznanjena s pravnimi posledicami privolitve v sporazumni dogovor in pravicami v skladu s prvo in četrto alinejo prvega odstavka tega člena.

(4) Preden potrošnik in ponudnik sprejmeta predlagano rešitev oziroma privolita v sporazumni dogovor, morata imeti na voljo razumen rok za razmislek.

### **25. člen (učinek postopka na zastaralne in prekluzivne roke ter konec postopka)**

(1) Če se postopek konča z nezavezujočo odločbo, se glede učinka teh postopkov na zastaralne in prekluzivne roke uporabljajo določbe zakona, ki ureja mediacijo v civilnih in gospodarskih zadevah.

(2) Šteje se, da je postopek končan, ko je potrošnik:

- umaknil pobudo za začetek postopka;
- seznanjen z umikom soglasja k pobudi za začetek postopka IRPS s strani ponudnika;
- seznanjen z odločbo izvajalca IRPS.

(3) Izvajalec IRPS seznaniti potrošnika in ponudnika o koncu postopka po navadni ali elektronski pošti v skladu z izbiro potrošnika ali ponudnika.

#### **IV. ZAHTEVE ZA OSEBE, KI VODIJO ALI SODELUJEJO V POSTOPKIH**

##### **26. člen (usposobljenost)**

(1) Oseba, ki pri izvajalcu IRPS vodi postopek IRPS, mora biti usposobljena za njegovo vodenje.

(2) Šteje se, da je oseba, ki vodi postopek IRPS, usposobljena za njegovo vodenje, če ima pravna znanja pridobljena z veljavnimi študijskimi programi za pridobitev izobrazbe najmanj druge stopnje pravne smeri, oziroma raven izobrazbe pravne smeri, pridobljene po študijskih programih, ki v skladu z zakonom, ki ureja visoko šolstvo, ustreza ravni izobrazbe najmanj druge stopnje.

(3) Kadar je v postopek IRPS vključenih več oseb, mora oseba, ki v postopku sodeluje, imeti izobrazbo, pridobljeno po študijskih programih za pridobitev izobrazbe najmanj prve stopnje, oziroma raven izobrazbe, pridobljene po študijskih programih, ki v skladu z zakonom, ki ureja visoko šolstvo, ustreza ravni izobrazbe najmanj prve stopnje.

##### **27. člen (neodvisnost in nepristranskost)**

(1) Oseba, ki pri izvajalcu IRPS vodi ali sodeluje v postopku IRPS, je imenovana najmanj za dve leti in ne sme biti razrešena brez utemeljenega razloga ali vezana na navodila strank ali njihovih pooblaščenec, način in višina njenega plačila pa ne smeta biti odvisna od izida postopka.

(2) Če je oseba iz prejšnjega odstavka zaposlena ali prejema plačilo pri poklicnem ali gospodarskem združenju, katerega član je ponudnik, ki je udeležen v potrošniškem sporu, izvajalec IRPS razpolaga z ločenim in namenskim proračunom za opravljanje njenih nalog, razen če je oseba član senata, ki je sestavljen iz enakega števila zastopnikov organizacije potrošnikov in poklicne organizacije ali gospodarskega združenja.

(3) Izvajalec IRPS, ustanovljen pri ponudniku, se ne šteje kot izvajalec IRPS po tem zakonu, kadar je oseba iz prvega odstavka tega člena pri izvajalcu IRPS zaposlena ali drugače prejema plačilo pri tem ali povezanem ponudniku.

(4) Oseba iz prvega odstavka tega člena izvajalcu IRPS kadarkoli tekom postopka nemudoma razkrije vse okoliščine, ki bi lahko vplivale ali za katere bi se lahko štelo, da vplivajo na njeno neodvisnost in nepristranskost pri odločanju v sporu ali povzročajo navzkrižje interesov pri katerikoli od strank ter predlagati svojo izločitev. Ta odstavek se ne uporablja, če je izvajalec IRPS samo ena fizična oseba.

(5) Izvajalec IRPS določi pravila, na podlagi katerih zaradi okoliščin iz prejšnjega odstavka:

- osebo iz prvega odstavka tega člena nadomesti druga oseba ali če to ni mogoče;
- oseba iz prvega odstavka ne sodeluje pri odločanju o potrošniškem sporu in če je mogoče, izvajalec IRPS predlaga, da se potrošniški spor predloži drugemu izvajalcu IRPS ali če to ni mogoče;
- se potrošniku in ponudniku razkrijejo okoliščine in se osebi iz prvega odstavka tega člena dovoli, da še naprej vodi ali sodeluje v postopku, če potrošnik in ponudnik temu ne

nasprotujeta.

(6) Če je izvajalec IRPS samo ena fizična oseba, se uporabljata le druga in tretja alineja prejšnjega odstavka.

## **V. OBVEŠČANJE POTROŠNIKOV IN POROČANJE**

### **28. člen (informacije o izvajalcu IRPS)**

(1) Izvajalec IRPS v jasnem in razumljivem jeziku na svoji spletni strani in v poslovnih prostorih ter na zahtevo tudi na trajnem nosilcu podatkov objavi naslednje informacije:

- firmo, poslovni in elektronski naslov;
- informacijo o organiziranosti izvajalca IRPS, imena in priimke oseb, ki vodijo ali sodelujejo v postopkih IRPS, način njihovega imenovanja in trajanje njihovega mandata;
- izjavo, da osebe, ki vodijo ali sodelujejo v postopkih IRPS, izpolnjujejo pogoje iz 26. in 27. člena tega zakona;
- datum vpisa v register izvajalcev IRPS;
- povezavo na spletno mesto Evropske komisije, kjer je objavljen seznam izvajalcev IRPS;
- mreže izvajalcev izvensodnega reševanja čezmejnih potrošniških sporov, ki delujejo v Evropski uniji in v katerih sodeluje.
- procesne predpostavke, ki jih mora izpolnjevati pobuda za začetek postopka IRPS;
- možnost umika potrošnika in ponudnika iz postopka IRPS, če obstaja, in opozorilo, če te možnosti ni;
- podatek, ali se postopek IRPS izvede kot ustni ali pisni postopek;
- povprečen čas trajanja postopka IRPS;
- pravni učinek izida postopka in če je odločitev zavezujoča, tudi pravne posledice za potrošnika ali ponudnika, ki ne izpolni odločitve;
- način izvršitve odločbe izvajalca IRPS, če je potrebno.

(2) Poleg informacij iz prejšnjega odstavka izvajalec IRPS na spletni strani in v poslovnih prostorih objavi tudi kodeks in pravila postopka iz 12. člena tega zakona.

(3) Izvajalec IRPS redno vzdržuje in posodablja spletno stran, kjer so dostopne informacije iz prvega in prejšnjega odstavka.

### **29. člen (objava letnega poročila izvajalca IRPS)**

Izvajalec IRPS vsako leto do 31. marca na spletni strani, na zahtevo pa tudi na trajnem nosilcu podatkov objavi poročilo o delovanju izvajalca IRPS za preteklo leto. Poročilo o delovanju izvajalca IRPS vsebuje naslednje informacije:

- število vloženih pobud za začetek postopka IRPS in vrste pritožb, na katere so se nanašale;
- problemi, ki se pogosto pojavljajo in povzročajo spore med ponudniki in potrošniki s predlogi mogočih ukrepov za njihovo odpravo;

- odstotni delež sporov, pobudo katerih je izvajalec IRPS zavrnil, in odstotni delež posameznih razlogov za zavrnitev na podlagi drugega odstavka 16. člena tega zakona;
- odstotni delež postopkov, ki so bili ustavljeni, in razlogi za ustavitev, če so znani;
- povprečen čas trajanja reševanja sporov;
- odstotni delež primerov, v katerih je ponudnik sprejel odločitev izvajalca IRPS, če je znan;
- mreže izvajalcev izvensodnega reševanja čezmejnih potrošniških sporov, ki delujejo v Evropski uniji in v katerih sodeluje.

### **30 člen (poročanje)**

Izvajalec IRPS vsaki dve leti do 31. marca pošlje ministrstvu, pristojnem za varstvo potrošnikov (v nadaljnjem besedilu: ministrstvo) poročilo o delovanju izvajalca IRPS za preteklo dvoletno obdobje, ki poleg informacij iz prejšnjega člena vsebuje tudi:

- oceno učinkovitosti sodelovanja v mrežah izvajalcev IRPS, ki pomagajo pri reševanju čezmejnih potrošniških sporov;
- opis usposabljanja oseb, ki vodijo ali sodelujejo v postopkih IRPS, ko usposabljanje organizira izvajalec IRPS;
- oceno učinkovitosti postopka, ki ga zagotavlja izvajalec IRPS, in možnosti za izboljšanje njegove uspešnosti.

### **31. člen (obveščanje potrošnikov s strani ponudnikov)**

(1) Ponudnik pred sklenitvijo pogodbe na svoji spletni strani in v splošnih pogojih poslovanja, če jih ima, jasno, enostavno in razumljivo seznanja potrošnika, katerega izvajalca IRPS priznava kot pristojnega za reševanje spora, ki ga potrošnik lahko sproži v skladu s tem zakonom. Ponudnik objavi vsaj firmo, elektronski naslov in telefonsko številko priznanega izvajalca IRPS oziroma izvajalcev IRPS. Če ponudnik nima spletne strani in splošnih pogojev poslovanja, objavi podatke o priznanem izvajalcu IRPS iz prejšnjega stavka na drug primeren način.

(2) Kadar se potrošnik z zahtevkom obrne neposredno na ponudnika in zahtevku potrošnika ni ugodeno z notranjimi postopki ponudnika za reševanje potrošniških pritožb, mu ponudnik pošlje informacijo iz prejšnjega odstavka na trajnem nosilcu podatkov v obvestilu o rešitvi pritožbe.

(3) Ponudnik, ki ne priznava nobenega izvajalca IRPS, kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki ga potrošnik lahko sproži v skladu s tem zakonom, potrošnika na to posebej opozori na svoji spletni strani in v splošnih pogojih poslovanja, ali na drug primeren način, če nima spletne strani in splošnih pogojev poslovanja.

(4) Ponudniki, ki se ukvarjajo s spletno prodajo ali spletnimi storitvami, na svoji spletni strani objavijo elektronsko povezavo na platformo za SRPS.

## **VI. ČEZMEJNI POTROŠNIŠKI SPORI**

### **32. člen (podpora potrošnikom pri čezmejnih sporih in nacionalna kontaktna točka)**



(1) Ministrstvo daje podporo potrošnikom pri ugotavljanju pristojnega izvajalca IRPS v drugih državah članicah Evropske unije in v ta namen na svoji spletni strani objavi povezavo na spletno mesto Evropske komisije, na katerem je objavljen zbirni seznam izvajalcev IRPS. Na zahtevo ministrstvo zagotovi potrošniku seznam iz prejšnjega stavka tudi na trajnem nosilcu podatkov.

(2) Ministrstvo opravlja naloge nacionalne kontaktne točke za spletno reševanje potrošniških sporov v skladu s prvim odstavkom 7. člena Uredbe 524/2013/EU.

## **VII. IZOBRAŽEVANJE IN SODELOVANJE IZVAJALCEV IRPS**

### **33. člen**

**(izobraževanje, sodelovanje med izvajalci IRPS ter med izvajalci IRPS in pristojnimi organi)**

(1) Izvajalec IRPS zagotavlja izobraževanje in usposabljanje oseb, ki vodijo ali sodelujejo v postopkih IRPS.

(2) Izvajalci IRPS med seboj sodelujejo pri reševanju čezmejnih sporov ter si redno izmenjujejo informacije o poslovnih praksah ponudnikov, v zvezi s katerimi so pogoste pritožbe potrošnikov.

(3) Izvajalci IRPS in pristojni organi, odgovorni za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov (v nadaljnjem besedilu: pristojni organi) med seboj sodelujejo, zlasti z izmenjavo informacij iz prejšnjega odstavka.

(4) Izvajalci IRPS in pristojni organi pri izmenjavi informacij iz drugega odstavka tega člena upoštevajo pravila varstva osebnih podatkov ter poslovne skrivnosti.

## **VIII. REGISTER IZVAJALCEV IRPS**

### **34. člen**

**(vodenje registra)**

(1) Register izvajalcev IRPS (v nadaljnjem besedilu: register) vodi ministrstvo.

(2) Za vpis v register izvajalec IRPS pri ministrstvu vloži vlogo za vpis, ki vsebuje podatke in informacije o izvajalcu IRPS iz prve, druge, tretje, in šeste alineje prvega odstavka 28. člena tega zakona.

(3) Izvajalec IRPS poleg podatkov in informacij iz prejšnjega odstavka vlogi priloži:

- kodeks in pravila postopka IRPS iz 12. člena tega zakona;
- dokazila o izpolnjevanju pogojev iz 26. ter prvega in drugega odstavka 27. člena tega zakona.

(4) Izvajalcu IRPS, ki izpolnjuje pogoje v skladu s tem zakonom, ministrstvo izda odločbo o vpisu izvajalca IRPS v register v skladu z zakonom, ki ureja splošni upravni postopek.

(5) Register vsebuje podatke o:

- firmi, kontaktnih podatkih in spletnem naslovu izvajalca IRPS;
- pristojbini in stroških, če jih izvajalec IRPS ima;
- navedbi drugega jezika oziroma drugih jezikov, poleg slovenskega, v katerih lahko potrošnik vloži predlog za začetek postopka oziroma v katerih lahko poteka postopek pri izvajalcu IRPS;
- vrsti, področju ali kategoriji potrošniških sporov, za katere izvajalec zagotavlja postopke IRPS;
- vrsti postopkov IRPS, ki jih zagotavlja izvajalec IRPS;
- pravilih postopka glede prisotnosti strank oziroma njihovih pooblaščenecv, vključno z izjavo izvajalca IRPS o tem, ali se postopek IRPS pri izvajalcu IRPS lahko izvede kot ustni ali pisni postopek;
- o tem, ali je izid postopka IRPS končan z zavezujočo ali nezavezujočo odločbo;
- razlogih, na podlagi katerih, se izvajalec IRPS lahko odloči, da ne sprejme pobude za začetek postopka IRPS.

(6) O spremembah podatkov, informacij, pravil postopka IRPS in drugih spremembah, ki nastopijo po vpisu v register in lahko vplivajo na izpolnjevanje pogojev, ki jih morajo po tem zakonu izpolnjevati osebe in senati, ki odločajo v postopkih IRPS, mora izvajalec IRPS v 15 dneh od nastanka spremembe pri pristojnem ministrstvu vložiti vlogo z zahtevo za spremembo registracije spremembe in priložiti dokazila o spremembi.

(7) Izbris iz registra se opravi na predlog izvajalca IRPS, ki želi biti izbrisan ali po uradni dolžnosti.

(8) Če ministrstvo ugotovi, da izvajalec IRPS ne izpolnjuje katerega od pogojev za vpis v register, pozove izvajalca IRPS, da neizpolnjevanje pogoja odpravi in mu določi rok za odpravo nepravilnosti od 15 dni do največ treh mesecev. Ministrstvo po uradni dolžnosti izbriše izvajalca IRPS iz registra, če ta ne izpolnjuje več pogojev in obveznosti iz tretjega odstavka 19. člena, 20., 26., 27., 28. , 29. in 30. člena tega zakona.

(9) Ministrstvo sestavi seznam izvajalcev IRPS, ki so vpisani v register in ga objavi na svoji spletni strani ter v poslovnih prostorih ministrstva.

### **35. člen** **(posredovanje seznama izvajalcev IRPS Evropski komisiji)**

Ministrstvo pošlje Evropski komisiji seznam izvajalcev IRPS, ki so vpisani v register, sporoči spremembe, na podlagi katerih se je register posodobil in obvesti o izbrisu izvajalca IRPS iz registra.

### **36. člen** **(poročanje Evropski komisiji)**

Ministrstvo vsaka štiri leta pošlje Evropski komisiji poročilo o razvoju in delovanju izvajalcev IRPS s primeri dobrih praks in slabostmi, ki ovirajo učinkovito reševanje potrošniških sporov, ter priporočila za izboljšanje učinkovitosti delovanja izvajalcev IRPS.

### **37. člen** **(nadzor)**

(1) Nadzor nad izvajanjem določb tega zakona opravlja ministrstvo.

(2) Ne glede na določbo prejšnjega odstavka, nadzor nad izvajanjem 31. člena tega zakona opravlja Tržni inšpektorat Republike Slovenije.

## **IX. KAZENSKE DOLOČBE**

### **38. člen (globe za kršitve ponudnikov)**

(1) Z globo 500 eurov se za prekršek kaznuje ponudnik, ki je pravna oseba, če potrošnikom ne posreduje informacij v skladu s prvim, drugim in četrtem odstavkom 31. člena tega zakona.

(2) Z globo 200 eurov se za prekršek iz prejšnjega odstavka kaznuje ponudnik, ki je samostojni podjetnik posameznik ali posameznik, ki samostojno opravlja dejavnost.

(3) Z globo 100 eurov se za prekršek kaznuje odgovorna oseba pravne osebe ali odgovorna oseba samostojnega podjetnika posameznika, če stori prekršek iz prvega odstavka tega člena.

### **39. člen (globe za kršitve izvajalcev IRPS)**

(1) Z globo 500 eurov se za prekršek kaznuje izvajalec IRPS, ki je pravna oseba, če:

- ne vzdržuje oziroma ne posodablja svoje spletne strani v skladu s tretjim odstavkom 28. člena;
- na svoji spletni strani in poslovnih prostorih ne objavi informacij iz prvega odstavka 28. člena ali kodeksa in pravil postopka v skladu z drugim odstavkom 28. člena;
- na svoji spletni strani ne objavi letnega poročila o delovanju z zahtevanimi informacijami v skladu s 29. členom;
- ministrstvu ne predloži dvoletnega poročila o delovanju z zahtevanimi informacijami v skladu s 30. členom, ali ne obvesti ministrstva o spremembah podatkov, postopkovnih pravil ter drugih spremembah, ki nastopijo po vpisu v register v skladu s šestim odstavkom 34. člena.

(2) Z globo 300 eurov se za prekršek iz prejšnjega odstavka kaznuje izvajalec IRPS, ki je samostojni podjetnik posameznik.

(3) Z globo 100 eurov se za prekršek kaznuje odgovorna oseba izvajalca IRPS, če stori prekršek iz prvega odstavka tega člena.

## **X. PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE**

### **40. člen (prvo poročanje Evropski komisiji)**

Prvo poročilo iz 36. člena tega zakona ministrstvo posreduje Evropski komisiji do 9. julija 2018.

### **41. člen (rok za vzpostavitev registra)**

Ministrstvo vzpostavi register v skladu s 34. členom tega zakona v treh mesecih po uveljavitvi tega zakona.

**42. člen**  
**(uveljavitev zakona)**

Ta zakon začne veljati petnajsti dan po objavi v Uradnem listu Republike Slovenije.

### III. OBRAZLOŽITEV ČLENOV

#### K 1. členu

S to splošno določbo se ureja predmet zakona, ki vključuje pogodbeno razmerja med ponudnikom in potrošnikom. Cilj predlaganega zakona je ureditev splošnih pravil in načel postopkov izvensodnega reševanja potrošniških sporov (v nadaljnjem besedilu: IRPS), kot tudi pogojev delovanja izvajalcev IRPS, ne glede na to ali gre za javne ali zasebne izvajalce. Pravila, ki jih uvaja zakon, se uporabljajo za domače in čezmejne spore, ki izhajajo iz vseh vrst pogodbenih razmerij, še zlasti tistih, ki izvirajo iz prodajnih pogodb in pogodb o opravljanju storitev, med potrošnikom, ki ima prebivališče v Evropski uniji, ponudnik pa sedež v Republiki Sloveniji. S tem členom se prenaša 2. člen Direktive 2013/11/EU.

#### K 2. členu

S tem zakonom se v pravni red Republike Slovenije prenaša Direktiva 2013/11/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21.5.2013 o alternativnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2009/22/ES (v nadaljnjem besedilu: Direktiva 2013/11/EU), katere namen je zagotoviti dostop do enostavnih, učinkovitih, hitrih, ekonomičnih in cenovno dostopnih načinov za reševanje domačih in čezmejnih sporov, ki izhajajo iz pogodbenih razmerij med potrošnikom in ponudnikom. To bo prispevalo k odpravljanju ovir pri delovanju notranjega trga in krepitvi zaupanja potrošnikov, še zlasti v čezmejno nakupovanje blaga in storitev. S predlaganimi zakonom se določa tudi pristojni organ, ki bo Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo (v nadaljnjem besedilu: MGRT) za izvajanje Uredbe (EU) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. maja 2013 o spletnem reševanju potrošniških sporov ter o spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2009/22/ES (v nadaljnjem besedilu: Uredba 524/2014/EU). Z Uredbo 524/2014/EU se ustanavlja evropska spletna platforma za reševanje sporov, ki nastajajo pri spletnih nakupih in storitvah, namen katere je okrepiti zaupanje potrošnikov in podjetij v digitalno razsežnost notranjega trga, saj potrošniki vse več nakupujejo, ponudniki pa vse več prodajajo prek svetovnega spleta.

#### K 3. členu

S tem členom se prenaša 2(2)(c),(g) in (h) člen Direktive 2013/11/EU. Opredeljujejo se spori, ki ne spadajo v področje uporabe predlaganega zakona. To so spori, ki bi jih ponudnik sprožil proti potrošniku, saj ima ponudnik za uveljavljanje zahtevkov zoper potrošnike na razpolago dovolj drugih pravnih sredstev. Zakon se ne uporablja za zdravstvene storitve, kakor jih opredeljuje 3(a) člen Direktive 2011/24/EU o uveljavljanju pravic pacientov pri čezmejnem zdravstvenem varstvu, na katero se sklicuje Direktiva 2013/11/EU v 14. uvodni izjavi. Gre za zdravstvene storitve, ki jih opravljajo zdravstveni delavci, ne glede na to ali jih izvajajo izvajalci zdravstvene dejavnosti v mreži javne zdravstvene službe ali izvajalci, ki opravljajo zasebno zdravstveno dejavnost, ne glede ali jih izvajajo zdravstveni delavci ali sodelavci in ne glede na podlagi katerega zakona se zdravstvene storitve izvajajo. Pojem »zdravstveni delavec«, ki ga uporablja Direktiva 2013/11/EU, slovenska zakonodaja »deli« na dva pojma in sicer »zdravstveni delavec« in »zdravstveni sodelavec«. To vprašanje ureja Zakon o zdravstveni dejavnosti (ZZDej), ki v 1.čl. določa, da zdravstvena dejavnost obsega ukrepe in aktivnosti, ki jih po medicinski doktrini ob uporabi medicinske tehnologije opravljajo zdravstveni delavci/delavke in zdravstveni sodelavci/sodelavke pri varovanju zdravja, preprečevanju, odkrivanju in zdravljenju bolnikov in poškodovancev. Na podlagi 62. člena ZZDej je izdana tudi Odredba o seznamu poklicev v zdravstveni dejavnosti, ki določa seznam poklicev zdravstvenih delavcev in seznam zdravstvenih sodelavcev. Prav tako se zakon ne uporablja za lekarniške storitve, kadar gre za predpisovanje, izdajanje in zagotavljanje zdravil in medicinskih pripomočkov. Zakon se ne uporablja tudi za storitve splošnega pomena, vendar slednje le v primeru, ko jih neposredno zagotavlja država ali se opravljajo s pooblastilom države v okviru negospodarskih javnih služb

(npr. socialne in izobraževalne storitve).

#### **K 4. členu**

S tem členom se opredeljuje pomen pojmov v skladu s 4. členom Direktive 2013/11/EU. Pojma »potrošnik« in »ponudnik« vsebinsko ne odstopata od opredelitve v Zakonu o varstvu potrošnikov, ki terminološko »ponudnika« sicer poimenuje kot »podjetje«. Zaradi osrednje vloge, ki jo imata »potrošnik« in »ponudnik« v tem zakonu, se ne glede na to, da gre za pomensko ista pojma, opredeljujeta. 5. točka 1. odstavka opredeljuje postopek IRPS kot postopek, v katerem je udeležena ena ali več tretjih neodvisnih oseb, pri čemer gre lahko za reševanje domačega ali čezmejnega potrošniškega spora. 6. točka 1. odst. opredeljuje izvajalca IRPS, ki je lahko oseba javnega ali zasebnega prava, ki mora izpolnjevati dva ključna pogoja, da bi se lahko vpisal v register izvajalcev IRPS v skladu s tem zakonom in bi ga pristojni organ posledično lahko priglasil pri Evropski komisiji. Prvič, mora biti trajno ustanovljena oseba, kar pomeni, da se po predlaganem zakonu *ad hoc* ustanovljeni izvajalci IRPS ne morejo vpisati v register izvajalcev IRPS. Drugič, mora vsak izvajalec IRPS nuditi izvensodno reševanje domačih in čezmejnih potrošniških sporov, kar bo v praksi pomenilo, da se bodo izvajalci IRPS morali spopadati tudi s primeri, ko bo treba uporabiti pravo druge države članice EU. Opredeljuje se tudi evropska platforma za spletno reševanje sporov, katero ureja Uredba 524/2014/EU, iz katere izhaja tudi opredelitev pojma »spletne prodaje in spletnih storitev«.

#### **K 5. členu**

Zagotavljanje neodvisnosti in integritete izvajalcev IRPS je bistveno za krepitev zaupanja potrošnikov v mehanizme IRPS. V ta namen morajo osebe, ki na kakršenkoli način sodelujejo v postopkih IRPS oz. katerim je poverjeno reševanje potrošniških sporov, ki jih vodi izvajalec IRPS, vpisan v register izvajalcev IRPS, izpolnjevati načela strokovnosti, neodvisnosti in nepristranskosti. Konkretna izvedba navedenih načel je določena v 26. in 27. členu, v Direktivi 2013/11/EU pa v 6. členu.

#### **K 6. členu**

S tem členom se za izvajalce IRPS na splošno določa zahteva po izpolnjevanju načela preglednosti, v skladu s katerim morajo izvajalci IRPS skrbeti, da so informacije o njihovem obstoju, o obliki organiziranosti, o pristojnostih in o značilnostih postopkov IRPS, ki jih vodijo, na voljo čim širšemu krogu potrošnikov. Uveljavitev izvensodnih oblik reševanja sporov je lahko učinkovita le, če je zagotovljeno, da se potrošnik lahko predhodno seznaniti s to možnostjo ter z vsemi prednostmi, ki mu jih podreditev takšnemu načinu reševanja spora prinaša, načinom postopka, kot tudi pravnimi posledicami (narava odločitve, plačilo pristojbine). Podrobnejše zahteve, ki jih morajo izpolnjevati izvajalci IRPS, so določene v 28. in 29. členu in na podlagi 7. člena Direktive 2013/11/EU.

#### **K 7. členu**

S tem členom se določa zahteva po izpolnjevanju načela zakonitosti, ki ga mora izvajalec IRPS upoštevati pri odločanju o sporu. Načelo zakonitosti je med vsemi načeli IRPS najpomembnejše, saj je pglavitni pogoj za pravno varnost, nepristransko in neodvisno odločanje. Izvajalec IRPS mora vselej paziti na spoštovanje javnega reda in prisilnih predpisov. Še zlasti mora upoštevati materialnopravne prisilne predpise o varstvu potrošnikov, saj z dodelitvijo spora v reševanje nesodnemu organu – tudi v primeru nezavezujoče odločitve – potrošnik ne sme biti prikrajšan za varstvo, katerega bi bil deležen po veljavnih zakonih in predpisih varstva potrošnikov, ki jih s pogodbo ni mogoče izključiti. V primeru čezmejnega spora bo to pomenilo predpise v državi članici Evropske unije, v kateri je imel potrošnik prebivališče v času sklenitve pogodbe. Izvajalec IRPS bo namreč glede vprašanja, katero pravo uporabiti v primeru čezmejnega spora, moral upoštevati pravila, ki jih določa Uredba (ES) št. 593/2008 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 17. junija 2008 o pravu, ki se uporablja za pogodbeno obilgacijska razmerja (Rim I), na katero se sklicuje 11. člen Direktive 2013/11/EU.

#### **K 8. členu**

S tem členom se določa splošna obveznost izvajalcev IRPS, da spoštujejo načelo prostovoljnosti. Ta obveznost izhaja že iz Evropske konvencije o človekovih pravicah (v nadaljnjem besedilu: EKČP) in je v skladu z jamstvi 23. člena Ustave Republike Slovenije. Potrošnik se vselej prostovoljno odloči, ali bo poveril reševanje spora izvajalcu IRPS, ponudnik pa mora sodelovati v postopkih le izjemoma, to je v primerih, kadar to določa poseben zakon ali uredba EU. Tak primer so npr. Zakon o elektronskih komunikacijah, Zakon o poštnih storitvah in Zakon o energetiki, ki operaterjem na področju elektronskih komunikacij oziroma poštnih storitev in dobaviteljem energije nalagajo obvezno sodelovanje v postopkih IRPS. Načelo prostovoljnosti se odraža tudi v določbi 2. odst., ki poudarja, da potrošnik ne sme biti prisiljen v izvensodno reševanje spora pred nastankom spora, saj bi mu to zaprlo pot do upravnega ali sodnega varstva. Dosledno upoštevanje načela prostovoljnosti je še zlasti pomembno, kadar izvajalec IRPS izda odločbo zavezujoče narave, kar ureja 21. člen, ki prenaša določbo 10. člena Direktive 2013/11/EU.

#### **K 9. členu**

S tem členom se izvajalcem IRPS določa obveznost spoštovanja načela kontradiktornosti, ki izhaja iz 9(1)(a) člena Direktive 2013/11/EU. Načelo kontradiktornosti oz. pravica stranke, da se v postopku izjavi, je najpomembnejše procesno jamstvo. Tudi to načelo izhaja tudi iz EKČP, ki v 6. členu sicer določa pravico do poštenega obravnavanja, vendar pa iz prakse Evropskega sodišča za človekove pravice razvidno, da iz te splošne pravice dejansko izhajata dve pravici, pravica do enakopravnosti v postopku ter pravica do izjave. Pravico strank v postopku, da se izjavijo o dejstvih in dokazih je treba upoštevati tudi pri izvensodnih oblikah reševanja sporov, ne glede na dejstvo, da je poglobitni namen izvensodnih oblik reševanja sporov zagotoviti hitro in cenovno dostopno rešitev spora, ki pa ne sme iti na račun kratenja pravice do kontradiktornega postopka, kot temeljne ustavno in mednarodnopravno zavarovane pravice vsakega posameznika ali posameznice glede njegovih ali njenih pravic in obveznosti. 9(1)(a) člen Direktive 2013/11/EU poudarja, da morata imeti stranki, ponudnik in potrošnik, na voljo »razumen čas«, da se izjavita. Zaradi večje določnosti in učinkovitejšega izvrševanja določbe se predlaga kot »razumen čas« 8-dnevni rok.

#### **K 10. členu**

S tem členom se na splošno določa zahteva po učinkovitosti postopkov IRPS, ki sicer izhaja iz 8. člena Direktive 2013/11/EU. Izvedba tega načela se sicer zagotavlja tudi s pravili postopka IRPS (členi 11 do 24) predlaganega zakona. Učinkovitost postopkov IRPS je ena od osrednjih značilnosti izvensodnih oblik reševanja potrošniških sporov, ki imajo smisel le, če so sposobne zagotoviti odločitev v bistveno hitrejšem času in z nižjimi stroški, kakor če bi o sporu odločalo redno sodišče.

#### **K 11. členu**

S tem členom se določajo splošna pravila postopka IRPS. S 1. odst. se določa začetek postopka pri izvajalcu IRPS, ki ga lahko sproži le potrošnik, s čimer se zagotavlja prenos 2(2)(g) člena Direktive 2013/11/EU. Slednji iz področja uporabe Direktive 2013/11/EU izvzema spore, ki bi jih sprožil ponudnik zoper potrošnika. Z 2. in 3. odst. se določata dva pomembna vidika učinkovitosti postopkov IRPS, ki izhajata iz 8(1) (b) in (c) členov Direktive 2013/11/EU. 2. odst. prepoveduje obvezno odvetniško zastopanje v postopkih IRPS, saj bi to znatno povečalo vstopne stroške postopka, po drugi strani pa določba ne preprečuje, da bi si stranki zagotovili pomoč tretje osebe, vključno pravno kvalificiranega pooblaščenca. 3. odst. prenaša 8(1)(c) člen, iz katerega izhaja, da je postopek pri izvajalcu IRPS za potrošnika brezplačen oziroma povezan z nizkimi stroški, kar pomeni, da izvajalec IRPS potrošniku lahko zaračuna le skromno pristojbino za izvedbo postopka, enako pa velja tudi za same stroške postopka. V tem smislu

se predlaga omejitev pristojbine, ki jo sme zaračunati izvajalec IRPS potrošniku, na 20 evrov. Poleg tega izvajalec IRPS lahko potrošniku zaračuna tudi stroške pooblaščenca, če se zanj odloči potrošnik in stroške izvedenskega mnenja, če ga potrošnik zahteva, čeprav po mnenju izvajalca IRPS ni nujno potrebno za uspešno rešitev spora, kar določa 5. odst. S 6. odst. se zagotavlja prenos 5(2)(f) člena Direktive 2013/11/EU, ki določa pravilo obdelave osebnih podatkov v zvezi s spori, ki mora potekati v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov. 7. odst. ureja načelo zaupnosti podatkov v zvezi s postopkom IRPS proti tretjim osebam. Ves čas trajanja postopka je treba spoštovati zaupnost vseh podatkov v zvezi s postopkom. Izjeme od splošnega načela zaupnosti lahko določi avtonomija strank, to je, če so se stranke sporazumele drugače ali če njihovo razkritje zahteva drug zakon, npr. kadar gre za informacijo javnega značaja ali je razkritje potrebno zaradi razkritja dokazov v zvezi s kaznivim dejanjem. Zahteva po zaupnosti podatkov izhaja tudi iz 29. uvodne izjave Direktive 2013/11/EU.

#### **K 12. členu**

Predlagan zakon določa samo nekatera splošna pravila postopka IRPS. Ker obstajajo različne vrste postopkov, ki jih izvajalec IRPS sme uporabljati pri reševanju potrošniških sporov v skladu s predlaganim 19. členom (svetovalni, predlagalni, razsojevalni ali kombinirani postopki) in se ti postopki po naravi precej razlikujejo, se predlaga določba, ki nalaga izvajalcem IRPS, da sprejmejo dodatna, podrobnejša pravila postopka, ki pa ne smejo odstopati od splošnih pravil predlaganega zakona. V svojih pravilih izvajalec IRPS opredeli zlasti vrste potrošniških sporov, ki jih rešuje, pri čemer je mišljeno področje za katero je specializiran. Tako bo nek izvajalec IRPS nudil reševanje sporov na področju finančnih storitev, drugi na področju energetike itd. Seveda je izvajalec IRPS lahko usposobljen tudi za reševanje potrošniških sporov na zelo različnih področjih. Pomemben podatek, ki ga izvajalec IRPS v pravilih navede, je podatek o vrstah postopkov, ki jih uporablja pri reševanju sporov, pri čemer je še zlasti pomemben podatek ali je izid postopka zavezujoče ali nezavezujoče narave. Izvajalec IRPS navede tudi ali je pri obravnavi sporov določil spodnjo vrednost sporov, ki pa v skladu Direktivo 2013/11/EU ne sme biti nižja od 30 evrov. Izvajalec IRPS navede tudi predpise in druga samoregulativna pravila, na primer etični kodeks, dobre poslovne običaje itd., ki jih uporablja kot podlago za reševanje sporov. Navede tudi natančne podatke o stroških postopka, morebiten drug jezik - poleg slovenskega -, v katerem lahko potrošnik vloži pobudo za reševanje spora, podatek, ali mora potrošnik, preden se obrne nanj, poskušati rešiti spor neposredno s ponudnikom ter povprečen čas trajanja postopka.

Poleg pravil postopka se s predlagano določbo nalaga izvajalcu IRPS, da sprejme tudi kodeks etičnih standardov za vodenje postopkov IRPS, h kateremu se prostovoljno zaveže, da ga bo spoštoval. Pri tem je zlasti pomembno, da izvajalec IRPS v kodeksu opredeli ukrepe za krepitev svojega ugleda in integritete kot tudi oseb, ki vodijo ali samo sodelujejo v postopkih IRPS, izvajalec IRPS v kodeksu opredeli tudi pregleden način izbire oseb, ki vodijo ali sodelujejo v postopkih IRPS, ki mora zagotavljati njihovo strokovnost, nepristranskost in neodvisnost, vključno s posledicami, ki bi jih imelo nespoštovanje kodeksa. Pomembna je tudi opredelitev ukrepov glede preprečevanja navzkrižja interesov, ki se navezujejo na pravila, ki jih ureja določba 27. člena.

Določba 12. člena je povezana s 34. členom, ki ureja register izvajalcev IRPS, in določa kodeks ter pravila izvajalca IRPS kot obvezni prilogi k vlogi za vpis v naveden register. Razumljivo je, da kadar gre za izvajalca IRPS, ki je oseba javnega prava, je ta dolžan upoštevati kodeks javnih uslužbencev, ki zadošča, zaradi česar mu ne bo treba sprejeti dodatnega etičnega kodeksa.

#### **K 13. členu**

S tem členom se ureja pobuda za začetek postopka. S 1. odst. se določa zahteva po pisnosti pobude, ki jo vloži potrošnik kot tudi sama vsebina pobude. Z 2. odst. se določajo možni načini vložitve pobude. V skladu s 5. členom Direktive 2013/11/EU mora izvajalec IRPS potrošniku izrecno zagotoviti možnost, da vloži pobudo na spletni strani izvajalca IRPS, pa tudi na druge načine, to je po elektronski in navadni pošti.



#### **K 14. členu**

S tem členom se določa čas začetka postopka glede na način vložitve pobude s strani potrošnika (na spletni strani izvajalca IRPS, po elektronski, navadni ali priporočeni pošti).

#### **K 15. členu**

S tem členom se določajo pogoji za začetek postopka. Procesna predpostavka je, da je pobuda potrošnika popolna, da vsebuje potrebne podatke o potrošniku, o ponudniku, domnevne kršitve ponudnika in dokazne predloge, ki lahko prispevajo k hitri rešitvi spora. Če potrošnik kljub pozivu ne dopolni pobude, se šteje, da je predlog umaknil. Zaradi pravne varnosti se določa tudi minimalni rok 14 dni, ki ga ima potrošnik za dopolnitev pobude.

#### **K 16. členu**

S predlaganim členom se prenaša 5(4) člen Direktive 2013/11/EU. Ta dopušča, da izvajalec IRPS v določenih primerih ne sprejme pobude za reševanje spora. Namen izločitvenih pogojev je preprečiti nepotrebne administrativne obremenitve izvajalcev IRPS, s čimer se zagotavlja učinkovitost postopkov IRPS. S 1. odst. se določajo primeri, ko izvajalec v skladu zakonom mora zavrniti pobudo za začetek postopka. Taki primeri so, kadar o zadevi že teče upravni, sodni ali postopek pri drugem izvajalcu IRPS, ali če je upravni ali sodni organ ali drug izvajalec IRPS že odločil o istem zahtevku. S tem določilom se preprečuje možnost kršitve načela *ne bis in idem* (ponovno odločanje o isti stvari). Izvajalec IRPS zavrne tudi pobudo, kadar potrošnik predhodno ni uveljavljal zahtevka pri ponudniku, zoper katerega je sprožil spor ali če je zamudil določen rok za vložitev pobude pri izvajalcu IRPS, ki pa ne sme biti krajši od enega leta. Predlagani člen tudi ne določa roka hrambe podatkov o prometu s področja elektronskih komunikacij («data retention») za namene (potencialnega) dokazovanja v postopku IRPS, ki izvirajo iz pogodbenih razmerij med ponudnikom (operaterjem) in potrošnikom. Predlagani zakon nima namena posegati v rok hrambe podatkov o prometu s področja elektronskih komunikacij, saj lahko roke hrambe teh podatkov določa le zakon, ki ureja elektronske komunikacije. 2. odst. določa pravico izvajalca IRPS, da sprejme postopkovna pravila, ki mu omogočajo diskrecijsko pravico, da v nekaterih primerih ne sprejme potrošnikove pobude za postopek IRPS in sicer kadar gre za neresno pritožbo ali ravnanja potrošnika, ki jih je mogoče oceniti kot očitno potrošnikovo zlorabo postopka. Izvajalec IRPS se lahko odloči, da zavrne pobudo za obravnavo pritožbe tudi kadar je spor preveč zahteven in kompleksen in pri tem presodi da bi ga bilo bolj smiselno reševati v postopku pred rednim sodiščem.

#### **K 17. členu**

S tem členom se določa potek postopka IRPS po vloženi popolni pobudi potrošnika za začetek postopka. Določa se rok, v katerem mora izvajalec IRPS posredovati pobudo potrošnika ponudniku, rok za odgovor ponudnika, rok, v katerem mora izvajalec IRPS obvestiti obe stranki o nadaljnji časovnici reševanja spora v primeru, da je ponudnik privolil v reševanje spora pri izvajalcu IRPS, kot tudi rok, v katerem mora izvajalec IRPS obvestiti potrošnika, da ponudnik ni podal soglasja oz. je soglasje umaknil, zaradi česar je postopek končan. Določeni so osemdnevni roki. Roki so relativno kratki zaradi zagotavljanja učinkovitosti postopka, kar je mogoče le, če postopek poteka hitro, za kar je še zlasti odgovoren izvajalec IRPS. Takšna zahteva izhaja tudi iz 5(1)(d) člena Direktive 2013/11/EU.

#### **K 18. členu**

Izvajalec IRPS ima v postopku IRPS vlogo aktivnega posrednika med nasprotnima strankama (potrošnikom in ponudnikom), zato se predlaga, da jima omogoči, da preko njegovega elektronskega ali poštnega naslova izmenjata informacije.

#### **K 19. členu**

1. odst. 19. člena ureja vrste postopkov, ki jih izvajalec IRPS lahko uporablja pri reševanju potrošniških sporov, pri čemer gre za prenos 2(1) člena Direktive 2013/11/EU, v skladu s katerim ima izvajalec IRPS na voljo tri načine reševanja sporov. Pri prvem načinu si oseba odgovorna za vodenje postopka prizadeva zblížati sprti stranki (potrošnika in ponudnika). Na ta način pomaga sprtima strankama pri poskusu dosege mirne, sporazumne rešitve spora, pri čemer je končna odločitev, ki se običajno sprejme v obliki poravnave, vselej v rokah strank. Pri drugem načinu ima oseba, ki vodi postopek, aktivnejšo vlogo in predlaga tudi način rešitve spora, v tretjem primeru pa tudi dejansko odloči o sporu. V Republiki Sloveniji se je v praksi razvilo več vrst postopkov, ki ustrezajo zahtevam navedenega člena Direktive 2013/11/EU. Predlagana določba 19. člena jih razvršča kot **svetovalne, posredovalne, predlagalne, razsojevalne in kombinirane postopke**. Med **svetovalne postopke** se uvršča predhodna nevtralna ocena, v kateri tretja oseba v zaupnem postopku ugotavlja dejanske in pravne vidike spora in oceni možnosti ene ali več strank za uspeh v morebitnem arbitražnem, sodnem ali drugem razsojevalnem postopku reševanja spora ali za iskanje možnosti za sporazumno rešitev spora. V **posredovalnem postopku** tretja oseba poskuša zblížati nasprotni stranki. Med tovrstne postopka spada mediacija, ki je trenutno v Republiki Sloveniji najbolj razširjen institut izvensodnega reševanja sporov in ga ureja Zakon o mediaciji v civilnih in gospodarskih zadevah (v nadaljnjem besedilu: ZMCGZ). ZMCGZ na splošno opredeljuje mediacijo kot kakršenkoli postopek obravnavanja sporov s pomočjo nepristranske tretje osebe, ki ne more izdati zavezujoče odločbe, pač pa strankam aktivno pomaga pri pogajanjih, pomaga jim opredeliti in pojasniti vsa sporna dejstva in pravna vprašanja, na koncu pa jim pomaga doseči in oblikovati sporazum, ki pravno največkrat predstavlja poravnavo. Ključna značilnost mediacije je, da je postopek fleksibilen, stranke v postopku pa popolnoma nadzirajo odločitev o poravnavi in pogoje rešitve. **Predlagalni postopek** se od posredovalnega postopka razlikuje le v aktivnejši vlogi oziroma povečani stopnji udeležbe tretje osebe v postopku, ki ni izključno posrednik med sprtima strankama, ampak tudi predlagatelj načina rešitve. V **razsojevalnih postopkih** tretja oseba dejansko odloča o sporu. Med tovrstne postopke spada institut arbitraže, ki jo ureja Zakon o arbitraži (v nadaljnjem besedilu: ZArbit). Arbitraža je zaupen postopek reševanja sporov izven sodišča, v kateri stranke sporazumno in prostovoljno poverijo odločitev v sporu določeni osebi ali osebam - arbitrom oz. arbitražnem senatu, pri čemer se vnaprej zavežejo, da bodo spoštovale doseženo odločitev. Arbitražna odločba ima v skladu z ZArbit moč pravnomočne sodbe. **Kombinirani postopki** so kombinacija dveh ali več postopkov, na primer mediacije in arbitraže, pri čemer se postopek mediacije v primeru neuspešnega izida, nadaljuje z arbitražo.

2. in 3. odst. 19. člena določa način izvedbe postopkov, v katerih se predlaga rešitev ali dejansko odloča o sporu. Izvajalec IRPS se lahko odloči, da celoten postopek vodi samostojno ena oseba, ali pa za reševanje sporov ustanovi senat, kateremu predseduje neodvisna oseba, med člani senata pa mora biti zagotovljena enakomerna zastopanost predstavnikov potrošniške organizacije in gospodarskega ali poklicnega združenja.

#### **K 20. členu**

20. člen ureja odločbo, ki jo sprejme izvajalec IRPS, s katero predlaga način rešitve ali odloča o sporu, in je lahko za stranki (potrošnika in ponudnika) zavezujoča (ki jo podrobneje ureja 22. člen) ali nezavezujoča (ki jo podrobneje ureja 23. člen). Določa se rok za izdajo odločbe, ki traja praviloma 90 dni, pri čemer gre za prenos 8(1)(e) člena Direktive 2013/11/EU, ki poudarja hitrost postopka. Rok začne teči z datumom, ko je izvajalec IRPS od potrošnika prejel popolno pobudo za začetek postopka in se konča, ko je strankama posredovana odločba oz. je znan rezultat postopka. Izjemoma je v zelo zapletenih primerih rok možno podaljšati, kar je diskrecijska pravica osebe, ki vodi postopek.

#### **K 21. členu**

S 1. odst. se določa oblika odločbe, ki mora biti vselej pisna na papirju ali drugem trajnem nosilcu podatkov. Odločba mora biti tudi obrazložena. Zahtevana pogoja določa 9(1)(c) člen

Direktive 2013/11/EU, pri čemer gre za uresničevanje načela zakonitosti, saj potrošnik in ponudnik le na ta način lahko preverita, ali je izvajalec IRPS upošteval zakonske kogentne norme. Obrazložitev izjemoma ni potrebna, če sta se potrošnik in ponudnik tako dogovorila. Z 2. in 3. odst. se določajo obvezne sestavine odločbe (podatki o izvajalcu IRPS in osebi ali več osebah, ki so odločale o sporu, ter njihov podpis), s 4. odst. pa se določa vročitev izdane odločbe potrošniku in ponudniku kot strankama v postopku.

#### **K 22. členu**

22. člen ureja zavezujočo odločbo, ki ima pravni učinek arbitražne odločbe (3. odst.). Zaradi ustavne pravice do sodnega varstva (23. člen Ustave RS) je takšna ureditev mogoča le, če se stranki prostovoljno odpovesta uveljavljanju pravnega varstva pred sodiščem. Ne le potrošnika, tudi ponudnika ni mogoče prisiliti, da se podvrže postopku pred organom, ki ni sodišče in s tem izgubi možnost polnega preizkusa dejstev in pravnih vprašanj pred sodiščem. Zato določba zahteva od obeh strank pisno privolitev, stranki pa morata biti predhodno tudi seznanjeni s pravnimi posledicami zavezujoče odločitve (1. odst.). Skladno z ZArbit ima arbitražna odločba med strankama učinek pravnomočne sodbe. Arbitražna odločba, ki jo je izdala domača arbitražna, se lahko izvrši, ko jo pristojno sodišče razglasi za izvršljivo. Sodišče v postopku potrjevanja izvršljivosti po uradni dolžnosti presoja skladnost z javnim redom in mejami arbitrarosti. V 2. odst. se določata dve situaciji, ki predstavljata odmik od zahteve po izrecni predhodni privolitvi ponudnika kot močnejše stranke v postopku v zavezujočo odločitev. V prvem primeru lahko odločitev izvajalca IRPS za ponudnika postane zavezujoča v trenutku, ko se z odločitvijo strinja potrošnik in to pisno potrdi izvajalcu IRPS, vendar le v primeru, da je s posebnim zakonom tako določeno. V drugem primeru se ponudnik prostovoljno zaveže že v pogodbi ali splošnih pogojih poslovanja, ki so sestavni del pogodbe, iz katere izvira spor, ali na drug način, da bo zavezujočo odločitev spoštoval, če bo potrošnik sprožil spor pri izvajalcu IRPS. Predlagano ureditev izrecno dopuščata 9(2)(a) člen in 9(3) člen Direktive 2013/11/EU. Nasprotno, ponudnik v nobenem primeru ne sme spraviti potrošnika v položaj, da bi ta v naprej, torej še pred nastankom spora, pristal v zavezujočo rešitev (npr. da bi potrošnika z določbami v splošnih pogojih poslovanja zavezal, da se bo v primeru spora podredil pristojnosti s strani ponudnika določenega izvajalca IRPS), kar je izrecno poudarjeno v 10. členu in 43. uvodni izjavi Direktive 2013/11/EU.

#### **K 23. členu**

S tem členom se ureja možnost izpodbijanja zavezujoče odločbe, ki so močno omejene. Smisel ureditve IRPS je, da se sodišča razbremenijo odločanja o potrošniških sporih, ki so običajno sorazmerno nizke vrednosti, so pa po drugi strani številni. Zastavljen cilj bi se izjalovil, če bi bilo zavezujoče odločbe izvajalca IRPS mogoče neomejeno izpodbijati s tožbo pred rednim sodiščem. Možnost izpodbijanja je tako omejena smiselno podobno, kot je omejeno izpodbijanje arbitražnih odločb, kar ureja ZArbit, zato se določba nanj tudi sklicuje. V primeru izpodbijne tožbe bo sodišče pazilo le na kršitev bistvenih določb postopka ter na očitne kršitve kogentnih določb prava varstva potrošnikov, po uradni dolžnosti pa bo presojalo ali gre za zadevo, za katero je podana pristojnost izvajalca IRPS kot nesodnega organa ter na kršitev javnega reda. Pojem javnega reda je prav tako uveljavljen v pravu izpodbijanja arbitražnih odločb.

#### **K 24. členu**

Namen tega člena, s katerim se v pravni red RS prenašajo določbe 9(2) člena Direktive 2013/11/EU, je ureditev pogojev nezavezujoče odločbe, ki ima naravo priporočila ali predloga rešitve. Nezavezujoča odločitev ne more biti izvršilni naslov in ovira za vložitev tožbe v isti zadevi pred rednim sodiščem. Ker ne gre za zavezujočo odločitev, bo od splošne pravne kulture, pa tudi ugleda in zaupanja, ki si ga bo uspel izgraditi izvajalec IRPS, ki izdaja priporočila, odvisno ali bodo ta imela tudi v praksi dovolj močan učinek, potrošnik pa v primeru, da ponudnik prostovoljno ne bi izpolnil obveznosti, ne bo imel druge možnosti kakor vložiti tožbo pred sodiščem. V skladu z Direktivo 2013/11/EU predlagan 24. člen določa informacije, s

katerimi mora izvajalec IRPS seznaniti stranki pred sprejetjem predlagane rešitve oziroma priporočila: možnost umika iz postopka, zavrtnitve predlagane rešitve, da sodelovanje v postopku IRPS ne preprečuje uveljavljanja upravnega in sodnega varstva. Tudi v primeru sklenitve sporazumnega dogovora (3.odst.) je stranki v postopku treba seznaniti s pravnimi posledicami privolitve v sporazumni dogovor. Možnosti umika ponudnik nima, kadar je njegovo sodelovanje v postopkih IRPS obvezno po drugem posebnem zakonu (npr. po Zakon o elektronskih komunikacijah in Energetskem zakonu), kar določa 2. odst. 4. odst. določa, da mora izvajalec IRPS strankama zagotoviti »razumen rok za razmislek«, preden sprejmeta predlagano rešitev ali priporočilo ali privolita v sporazumni dogovor, kar je potrebno zaradi uresničevanja načela kontradiktornosti. Kaj se šteje kot »razumen rok« je treba razlagati tako, da je njegova dolžina sorazmerna glede na vrsto, vrednost in zapletenost spora.

#### **K 25. členu**

Iz 12. člena Direktive 2013/11/EU izhaja jasna zahteva, da IRPS strankama, ki sta se odločili za postopek z izdajo nezavezujoče odločbe, nacionalna zakonodaja ne sme onemogočiti uveljavljanja pravice do sodnega varstva. V ta namen morajo države članice zagotoviti, da se zastaralni ali prekluzivni roki med postopkom IRPS ne iztečejo. 25. člen strankama zagotavlja, da se lahko stranke posvetijo postopku IRPS brez bojazni, da bi se med postopkom lahko iztekli kakršnikoli roki, zaradi katerih bi jim bilo kasneje onemogočeno sodno uveljavljanje svojih pravic. Pri tem se predlagana ureditev glede učinka postopka IRPS na zastaralne in prekluzivne roke sklicuje na ZMCGZ, ki v prvem odstavku 17. členu določa, da zastaranje zahtevka, ki je predmet postopka med trajanjem postopka ne teče. Drugi odstavek 17. člena ZMCGZ določa, da če se mediacija konča brez sporazuma o rešitvi spora, se zastaranje nadaljuje od trenutka, ko je postopek končan brez sporazuma o rešitvi spora. Čas, ki je potekel pred začetkom mediacije, se všteje v zastaralni rok, ki ga določa zakon. Torej bo med trajanjem postopka IRPS tek zastaranja zadržan, nadaljeval pa se bo po koncu tega postopka, v kolikor izvajalec IRPS ne odloči z zavezujočo odločitvijo. Pri tem se skladno s 14. členom predlaganega zakona šteje, da se postopek IRPS začne z vložitvijo pobude potrošnika. Tretji odstavek 17. člena ZMCGZ pa določa, da če je s posebnim predpisom določen rok za vložitev tožbe, se ta rok ne izteče prej kot 15 dni po koncu postopka IRPS. Namen določbe tretjega odstavka 17. člena ZMCGZ je, da se prekluzivni rok podaljša samo v primeru, kadar bi bila stranka zaradi njegovega izteka med trajanjem postopka sicer prikrajšana za možnost uveljavljanja sodnega varstva. Če se postopek IRPS v celoti odvije (začne in neuspešno konča) znotraj prekluzivnega roka tako, da po koncu postopka IRPS stranki ostane še več kot 15 dni za pripravo tožbe, potem do prekluzije pride na isti dan, kot če postopka IRPS ne bi bilo. Če bi se prekluzivni rok iztekel med trajanjem postopka IRPS ali prej kot 15 dni po njenem koncu, se ta rok podaljša tako, da se izteče šele 15 dni po koncu postopka IRPS. Predlagatelj ocenjuje, da je to zadosten čas, v katerem lahko stranka pripravi tožbo, ki je potrebna za varstvo njenih pravic zaradi neuspešnega postopka IRPS.

#### **K 26. členu**

26. člen ureja za osebe, ki vodijo postopke IRPS izobrazbene zahteve kot tudi merilo njihove strokovne usposobljenosti. Za uspešno delovanje izvajalcev IRPS, zlasti za zagotovitev potrebnega zaupanja v njegove postopke, je bistveno, da imajo osebe, ki vodijo, še zlasti, če tudi odločajo – kar je primer v razsojevalnih postopkih – pridobljeno formalno pravno izobrazbo. Pri potrošniških sporih gre pogosto za kompleksna pravna razmerja. Neredko je treba izdajati tudi odločbe zavezujoče narave, ki imajo pravni učinek arbitražne odločbe, z močno omejenimi možnostmi izpodbijanja na sodišču. Takšna oseba, mora biti opremljena s potrebnim strokovnim znanjem in kompetencami za reševanje potrošniških sporov, za katere je pristojen izvajalec IRPS, saj je pogosto treba reševati specifična in pravno zapletena vprašanja. Glede na navedeno se predlaga najmanj druga stopnja izobrazbe pravne smeri v skladu z zakonom, ki ureja visoko šolstvo. S predlagano določbo se prenaša 6. člen Direktive 2013/11/EU, ki za osebe, odgovorne za postopke IRPS, določa, da morajo biti osebe odgovorne za postopke

IRPS, ustrezno pravno usposobljene, s čimer so določeni minimalni izobrazbeni pogoji in strokovni standardi. Kadar je v postopek vključenih več oseb, na primer, kadar izvajalec IRPS odloča v obliki odbora oziroma senata, se predlagana ureditev nekoliko razlikuje in sicer se za osebo, ki v postopku sodeluje, ne zahteva formalna drugostopenjska izobrazba pravne smeri, pač pa prvostopenjska izobrazba, pridobljena po študijskih programih katere koli druge smeri v skladu z zakonom, ki ureja visoko šolstvo. V praksi je mogoče pričakovati, da se bosta oseba, ki vodi postopek IRPS in oseba, ki v njem sodeluje, dopolnjevali, tako, da bo oseba, ki bo vodila postopek, zlasti pravno usposobljena za vodenje postopka, oseba, ki v njem sodeluje, pa bo v prvi vrsti strokovnjak na področju vrste sporov, za katero je pristojen izvajalec IRPS. Kadar spor zajema npr. posebna tehnična, ekonomska vprašanja itd., je dejansko v prid uspešnega postopka IRPS, če je oseba, ki sodeluje v postopku ali je članica senata strokovnjak s tega področja. 2. odst. določa merila glede izpolnjevanja usposobljenosti.

#### **K 27. členu**

S tem členom se določajo merila neodvisnosti oseb, ki sodelujejo v postopku IRPS, s čimer se določa izvedba načela neodvisnosti in nepristranskosti, ki je sicer na splošno urejeno v predlaganem 5. členu, sicer pa gre tudi za prenos 6. člena Direktive 2013/11/EU. Cilj, ki ga zasleduje predlagana določba 27. člena je zagotoviti, da sta oseba, ki ji izvajalec IRPS poveri reševanje spora ali odbor oziroma senat, če izvajalec IRPS na ta način odloča o sporu, neodvisna od tistih, ki bi lahko imeli koristi od izida spora. Istočasno je treba preprečevati navzkrižje interesov, ki bi navedene osebe lahko oviralo pri sprejemanju odločitve na nepristranski in neodvisen način. Za izpolnitev zastavljenih ciljev se določa več varovalk: dovolj dolg mandat oseb, ki vodijo ali sodelujejo v postopkih IRPS, nevezanost na navodila strank v postopku, način in višina njihovega plačila ne smeta biti odvisna od rezultata postopka (1. odst). Direktiva 2013/11/EU ne prepoveduje možnosti, da bi se izvajalci IRPS ustanovili v okviru gospodarsko interesnih združenj in poklicnih organizacij pod pogojem, da osebe, odgovorne za vodenje postopkov IRPS, razpolagajo z ločenim in namenskim proračunom, kar se določa z 2. odst. 4. odst. določa ustaljen način preprečevanja navzkrižja interesov oseb, ki sodelujejo v postopku. To storijo s takojšnjim razkritjem vseh okoliščin, ki bi lahko vplivale na njihovo nepristranskost in neodvisnost ali povzročile navzkrižje interesov s katero koli stranko v sporu. To so lahko npr. neposredni ali posredni finančni interesi pri izidu postopka IRPS ali morebitno osebno ali poslovno razmerje z eno ali več strankami ali poklicno organizacijo ali gospodarsko interesno združenje, katerega članica je katera koli stranka v postopku (potrošnik ali ponudnik). Zaradi preprečevanja navzkrižja interesov določba 3. odst. izrecno izključuje možnost, da bi bil izvajalec IRPS, ki je ustanovljen v okviru ponudnika upravičen do vpisa v register izvajalcev IRPS, če so osebe ali več oseb, ki so odgovorne za postopke IRPS pri tem ponudniku tudi zaposlene oziroma od njega prejemajo kakršno koli obliko plačila. Izvajalec IRPS mora v skladu s 5. odst. določiti tudi notranja pravila, ki urejajo postopek nadomestitve osebe, ki se je izločila iz postopka, z drugo osebo. Navedena pravila izvajalec IRPS opredeli v etičnem kodeksu, ki ga mora sprejeti v skladu s predlaganim 12. členom.

#### **K 28. členu**

S tem členom se zagotavlja prenos 7(1) člena Direktive 2013/11/EU, ki določbo utemeljuje v 39. uvodni izjavi, iz katere izhaja, da morajo biti izvajalci IRPS dostopni in pregledni. S predlagano določbo se izvajalcem IRPS nalaga dolžnost, da objavijo seznam podatkov oz. informacij, poleg teh pa tudi kodeks etičnih standardov za vodenje postopkov IRPS in notranja pravila postopka. Informacije mora izvajalec IRPS objaviti v jasnem in razumljivem jeziku na svoji spletni strani, v splošnih pogojih poslovanja, na zahtevo (katere koli osebe) pa tudi na trajnem nosilcu podatkov. Zagotavljanje zahtevanih informacij (kontaktni podatki, o pravilih postopka, o osebah, odgovornih za vodenje postopkov itd.) je torej potrebno zaradi izpolnjevanja načela preglednosti delovanja izvajalcev IRPS, saj se stranki lahko odločita, da bosta poverila spor v reševanje izvajalcu IRPS le na podlagi zadostnih in jasnih informacij. S predlaganim členom se nalaga izvajalcem IRPS tudi redno vzdrževanje in posodabljanje spletne strani.

### **K 29. členu**

S tem členom se prenaša 7(2) člen Direktive 2013/11/EU, ki izvajalcem IRPS določa obveznost rednega objavljanja letnih poročil na njihovih spletnih straneh, pri čemer se določa rok in sicer do 31.3., kar je 3 mesece po zaključku poslovnega leta, ob predpostavki, da je koledarsko leto enako poslovnemu letu, kar je za pravne osebe običajen rok za oddajo letnih poročil AJPES. Določa se tudi vsebina oz. elementi poročila, ki jih mora letno poročilo vsebovati. Namen objavljanja poročil je spremljanje oz. merjenje kakovosti delovanja izvajalca IRPS, ki jo je mogoče meriti z različnimi kazalniki. Tako je objavljanje podatka o povprečnem času trajanja reševanja posamičnega potrošniškega spora pokazatelj vidnosti oz. poznanosti izvajalca IRPS v javnosti, število vloženih pobud potrošnikov za reševanje sporov kaže na stopnjo zaupanja potrošnikov in ponudnikov v postopke IRPS, objavljanje podatka o odstotnem deležu primerov, v katerih je bila s strani ponudnika sprejeta odločitev izvajalca IRPS, pa stopnjo kredibilnosti posameznega izvajalca IRPS, vodenje statistike pogostih primerov sporov med ponudniki in potrošniki pa omogoča identifikacijo potrošniških trgov, ki slabo delujejo za potrošnike oz. ugotavljanje trgov, na katerih se pojavlja največ nepravilnosti, ki so pogosto posledica slabše konkurenčnosti, zaradi česar bi bilo posledično potrebno ukrepanje na sistemski ravni. Zahtevane informacije morajo izvajalci IRPS na zahtevo dati na voljo tudi na trajnem nosilcu podatkov ali na kakršen koli drug primeren način, ki ga lahko sami določijo.

### **K 30. členu**

S tem členom se določa obvezno poročanje izvajalcev IRPS pristojnemu organu za nadzor, to je ministrstvu, ki je pristojno za področje varstva potrošnikov. Tudi ta obveznost izhaja iz Direktive 2013/11/EU in sicer gre za prenos 19(1) (a) do (i) člena. Poročila o delovanju morajo izvajalci IRPS predložiti pristojnemu ministrstvu vsake dve leti, pri čemer se določa isti rok (31.3. v letu), kot velja za letna poročila, ki jih morajo v skladu s predlaganim 30. členom objaviti na spletnih straneh. Dvoletna poročila vključujejo vse obvezne sestavine letnih poročil, ki jih morajo izvajalci IRPS v skladu s predlaganim 30. členom objavljati na svojih spletnih straneh, dodatno pa vsebujejo še oceno učinkovitosti sodelovanja v evropskih mrežah za izvensodno reševanje čezmejnih potrošniških sporov (npr. v mreži evropskih potrošniških centrov (EPC mreža), samooceno učinkovitosti postopkov IRPS, ki jih izvajajo, ter informacijo o morebitnih izobraževalnih aktivnostih v preteklem dvoletnem obdobju.

### **K 31. členu**

S predlaganim členom se določa obveznost in način izvedbe obveznosti podjetja, da pred sklepanjem poslov potrošnika seznanijo o enem ali več izvajalcih IRPS, ki ga oz. jih priznava za reševanje sporov. V skladu s 1. odst. ponudnik, ki se zaveže, da bo spore reševal preko enega ali več izvajalcev IRPS, to stori tako, da na svoji spletni strani in v splošnih pogojih poslovanja objavi kontaktne podatke o priznanem oz. priznanih izvajalcih IRPS, ki vsebujejo podatek o imenu, elektronskem naslovu in telefonski številki izvajalca IRPS. Informacije morajo biti jasne, razumljive in lahko dostopne na spletni strani ponudnika. Izjemoma lahko ponudnik izpolni svojo obveznost na drug primeren način, ki ga sam določi oz. izbere (npr. na izdanem računu). Navedena izjema velja torej samo za tiste ponudnike, ki nimajo niti spletne strani, niti splošnih pogojev poslovanja. 2. odst. ureja situacije po nastanku spora, če je potrošnik že uveljavljal zahtevek z notranjimi pritožnimi postopki neposredno pri ponudniku, in je bil pri tem neuspešen. V takih primerih mu mora ponudnik skupaj z odgovorom na pritožbo, poslati tudi informacijo o pristojnem izvajalcu IRPS, pri katerem lahko nadaljuje reševanje spora. Informacija mora biti poslana na trajnem nosilcu podatkov. Če ponudnik ne priznava nobenega izvajalca IRPS, mora na to potrošnika izrecno opozoriti (3. odst.). Opozorilo pošlje potrošniku na enak način kakor informacijo o priznanem izvajalcu IRPS. Pred nastankom spora na spletni strani in v splošnih pogojih poslovanja, če nima nobene od teh možnosti, pa izbere drug primeren način. Po nastanku spora opozorilo pošlje potrošniku skupaj z obvestilom o rešitvi pritožbe. S 1. in 2. odst. se prenaša 13. člen Direktive 2013/11/EU, ki določbo utemeljuje s 47., 48. in 49. uvodno izjavo.

Iz navedenih uvodnih izjav jasno izhaja, da se od ponudnikov sicer ne zahteva obvezno sodelovanje v postopkih IRPS, da pa je cilj določbe, ponudnike k sodelovanju v postopkih IRPS močno spodbuditi, med drugim, tudi v smislu zagotavljanja konkurenčne prednosti na trgu. Direktiva 2013/11/EU v 21. členu od držav članic zahteva, da za kršitve ponudnikov določb 13. člena določijo tudi kazni, ki so učinkovite, sorazmerne in odvračilne. 4. odst. nalaga ponudnikom, ki se ukvarjajo s spletno prodajo blaga ali storitev, dodatno obveznost, da na svoji spletni strani objavijo elektronsko povezavo na evropsko platformo za SRPS, za vzpostavitev in vzdrževanje katere je zadolžena Evropska komisija v skladu z Uredbo 524/2013/EU. Potrošniki bodo spore v zvezi s spletnimi nakupi, še zlasti pri čezmejnih nakupih, reševali preko navedene platforme in s pomočjo spletnega obrazca v nacionalnem jeziku potrošnika, katerega bo platforma ustvarila avtomatično.

### **K 32. členu**

S tem členom se določa nacionalna kontaktna točka (NKT) za pomoč pri dostopanju do evropske platforme za spletno reševanje potrošniških sporov (evropska platforma za SRPS). Evropska platforma za SRPS je enotna vstopna točka za potrošnike in ponudnike, ki iščejo izvensodno rešitev sporov, nastalih pri spletnih nakupih ali spletnih storitvah. Za njen razvoj, delovanje in vzdrževanje je odgovorna Evropska komisija. Evropska platforma za SRPS bo potrošnikom omogočala vložitev pritožbe s pomočjo elektronskega obrazca (na voljo v vseh uradnih jezikih Evropske unije) z vsemi potrebnimi prilogami, brezplačno orodje za elektronsko vodenje primerov (ki bo izvajalcu IRPS omogočalo, da izključno preko platforme za SRPS vodi postopek za rešitev spora) ter funkcijo elektronskega prevajanja (ki bo strankama omogočala pridobitev in izmenjavo informacij, potrebnih za rešitev spora). Evropska platforma za SRPS bo pritožbo potrošnika poslala izvajalcu IRPS, pristojnemu za reševanje posameznega spora, na njej bodo potrošniki prejeli tudi informacijo o možnosti, da se lahko obrnejo na NKT za brezplačno pomoč pri reševanju spora. NKT v državah članicah bodo potrošnikom in ponudnikom zagotavljale splošne informacije o izvensodnem reševanju sporov, ki nastanejo pri potrošniških pogodbah ob spletnih nakupih blaga ali storitev. Za opravljanje nalog NKT se predlaga ministrstvo, pristojno za varstvo potrošnikov (MGRT). S tem Slovenija izpolnjuje obveznost, ki izhaja iz 14. člena Direktive 2013/11/EU, ki omogoča, da države članice to nalogo opravljajo same, za to nalogo pooblastijo nacionalni Evropski potrošniški center, ali drugo podobno organizacijo (npr. nevladno potrošniško organizacijo). Vzpostavitev NKT zahteva tudi 7. člen Uredbe 524/2013/EU, ki sicer podrobno določa vzpostavitev in delovanje evropske platforme za SRPS in postopek vložitve in obdelave pritožbe.

### **K 33. členu**

S tem členom se zagotavlja prenos 6(6), 16. in 17. člena Direktive 2013/11/EU. Iz 6(6) člena izhaja zahteva po trajnem strokovnem izobraževanju in usposabljanju oseb, ki pri izvajalcih IRPS vodijo ali sodelujejo v postopkih IRPS. 16. člen Direktive 2013/11/EU določa obveznost izvajalcev IRPS, da med seboj sodelujejo, 17. člen Direktive 2013/11/EU pa k medsebojnemu sodelovanju zavezuje izvajalce IRPS in inšpekcijske organe za varstvo potrošnikov. Cilj navedenih določb je krepitev izvrševanja predpisov, ki urejajo varstvo potrošnikov. Medsebojno sodelovanje izvajalcev IRPS vključuje izmenjavo dobrih praks pri reševanju domačih in čezmejnih sporov, mišljeno pa je tudi vključevanje v sektorske mreže izvajalcev IRPS na ravni Evropske unije (če obstajajo) ki nudijo podporo pri reševanju domačih in čezmejnih sporov v določenem gospodarskem sektorju. Medsebojno sodelovanje izvajalcev IRPS in inšpekcijskih organov pa se osredotoča na izmenjavo informacij o pogostih kršitvah, v zvezi s katerimi se potrošniki pogosteje pritožujejo in izmenjavo vzorčnih primerov reševanja sporov, pri čemer mora sodelovanje potekati ob upoštevanju zakonodaje varstva osebnih podatkov in poslovne skrivnosti.

### **K 34. členu**

S tem členom se zagotavlja prenos 19(1) člena in 20(1) in (2) člena, točke (a) do (h) Direktive

2013/11/EU. Določba ureja vodenje registra izvajalcev IRPS, za katerega je pristojno ministrstvo, pristojno za varstvo potrošnikov. Za vpis v register izvajalec IRPS predloži vlogo za vpis, ki vsebuje podatke in informacije o izvajalcu IRPS, ki jih mora le-ta objaviti v skladu zakonom. K vlogi mora izvajalec IRPS priložiti tudi podrobnejša pravila in kodeks, h kateremu se je zavezal v povezavi s 12. členom tega zakona. Pristojno ministrstvo dokumentacijo vsebinsko preuči in oceni, ali izvajalec IRPS izpolnjuje vse pogoje. Če je ocena pozitivna, mu izda odločbo o vpisu v register v skladu z zakonom, ki ureja splošni upravni postopek. Določba vsebuje seznam podatkov, ki jih register vključuje. O spremembah podatkov, informacij, postopkovnih pravil ter drugih spremembah, ki nastopijo po vpisu v register in lahko vplivajo na izpolnjevanje pogojev, mora izvajalec IRPS v 15 dneh od nastanka spremembe, pri pristojnem ministrstvu dati vlogo za spremembe in priložiti ustrezna dokazila. Izbris iz registra se opravi na predlog izvajalca IRPS, ki želi biti izbrisan ali po uradni dolžnosti. Ministrstvo pozove izvajalca IRPS, da neizpolnjevanje pogoja odpravi in mu glede na vsebino neizpolnjevanja pogoja določi primeren rok za odpravo med 15 dnevi in tremi meseci. Pristojno ministrstvo po uradni dolžnosti izbriše izvajalca IRPS iz registra, če ta ne izpolnjuje več pogojev iz tretjega odstavka 19. člena 20., 26., 27., 28., 29. in 30. člena predloga zakona.

#### **K 35. členu**

S tem členom se prenaša drugi in delno tretji pododstavek 20(2) člena Direktive 2013/11/EU. Določa se obveznost pristojnega ministrstva, da Evropski komisiji pošlje seznam izvajalcev IRPS, ki jih je vpisalo v register ter o morebitnih posodobitvah registra, kot tudi o morebitnih izbrisih izvajalcev IRPS, ki ne izpolnjujejo več pogojev za vpis v register. Prvi seznam izvajalcev IRPS pošlje ministrstvo najkasneje do 9. januarja 2016, to je na dan ko začne delovati evropska platforma za SRPS, saj je obstoj usposobljenih izvajalcev IRPS predpogoj za delovanje platforme.

#### **K 36. členu**

S tem členom se določa obveznost pristojnega ministrstva, da na štiri leta poroča Evropski komisiji o razvoju in delovanju izvajalcev IRPS.

#### **K 37. členu**

S tem členom se določa kot organ nadzora nad izvajalci IRPS ministrstvo, pristojno za varstvo potrošnikov, ki je hkrati pristojno tudi za vpis izvajalcev IRPS v register. Za nadzor nad ponudniki, pri čemer je mišljen samo nadzor na izvajanjem določbe, ki ureja obveščanje potrošnikov (31. člen) o izvajalcih IRPS, ki jih ponudniki priznavajo kot pristojne za reševanje njihovih potrošniških sporov.

#### **K 38. členu**

S tem členom se predlagajo globe za ponudnike zaradi kršitve 31. člena zakona. Gre za sankcioniranje ponudnika zaradi opustitve predpisanega obveščanja potrošnikov o pristojnih izvajalcih IRPS v skladu z 31. členom, pri čemer je predlagatelj zakona sledil 21. členu Direktive 2013/11/EU, ki od držav članic zahteva, da zaradi kršitev Direktive 2013/11/EU, in še zlasti njenega 13. člena zagotovijo učinkovite, sorazmerne in odvračilne kazni.

#### **K 39. členu**

S tem členom se predlagajo globe za izvajalce IRPS, če opustijo vzdrževanje in posodabljanje spletne strani, ne objavljajo informacij potrošnikom v skladu s tem zakonom, in če pristojnemu organu (ministrstvu, ki je pristojno za varstvo potrošnikov) ne predložijo letnega poročila.

#### **K 40. členu**

S predlagano prehodno določbo Slovenija izpolnjuje obveznost, ki izhaja 20(6) člena Direktive 2013/11/EU. Določa se rok 09.07.2018, do katerega mora ministrstvo, pristojno za varstvo potrošnikov, Evropski komisiji poslati prvo poročilo o razvoju in delovanju izvajalcev IRPS, ki ga



sicer v skladu s 36. členom pošlje Evropski komisiji le vsake štiri leta. Poročilo ministrstvo pripravi na podlagi poročil, ki mu jih izvajalci IRPS predložijo vsake dve leti v skladu s 30. členom.

**K 41. členu**

S prehodno določbo se določa trimesečni rok po uveljavitvi predlaganega zakona za vzpostavitev registra izvajalcev IRPS.

**K 42. členu**

Predlagana končna določba opredeljuje začetek veljavnosti predloga zakona.

## Korelacijska tabela

### 1.) Naslov predlaganega akta

Zakon o izvensodnem reševanju potrošniških sporov

**Prevod naslova predloga pravnega akta RS v angleščino**

The Law on Out-of-Court Consumer Dispute Resolution

### 2.) Enotna identifikacijska oznaka predloga akta (EVA)

2014-2130-0010

### ID predpisa

ZAKO6843

### ID izjave

2 (2)

### Datum izjave

12.06.2015

### 3.1) Direktive, ki jih delno ali v celoti prenaša predlog akta

	CELEX oznaka	Naslov predpisa
1.	32013L0011	Direktiva 2013/11/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. maja 2013 o alternativnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2009/22/ES (Direktiva o alternativnem reševanju potrošniških sporov)

### 3.2) Skladnost predloga akta s predpisi EU

Nacionalni predpis	Evropski predpis	Opomba
1. člen, 1. odstavek	Člen 2, odstavek 1, celex 32013L0011	
1. člen, 2. odstavek		2. odstavek 1. člena zakona ne prenaša direktive.
2. člen, 1. odstavek	Člen 25, celex 32013L0011	
2. člen, 2. odstavek		II. odstavek 2. člena zakona ne prenaša direktive.
3. člen, 1. odstavek	Člen 2, odstavek 1, celex 32013L0011	
3. člen, 1. odstavek, 1. alineja	Člen 2, odstavek 2, točka g, celex 32013L0011	
3. člen, 1. odstavek, 2. alineja	Člen 2, odstavek 2, točka h, celex 32013L0011	
4. člen, 1. odstavek, 1. točka	Člen 2, odstavek 2, točka c, celex 32013L0011	
4. člen, 1. odstavek, 2. točka	Člen 4, odstavek 1, točka a, celex 32013L0011	
4. člen, 1. odstavek, 3. točka	Člen 4, odstavek 1, točka b, celex 32013L0011	
4. člen, 1. odstavek, 4. točka	Člen 4, odstavek 1, točka e, celex 32013L0011	
4. člen, 1. odstavek, 5. točka	Člen 4, odstavek 1, točka f, celex 32013L0011	
4. člen, 1. odstavek, 6. točka	Člen 4, odstavek 1, točka g, celex 32013L0011	
4. člen, 1. odstavek, 7. točka	Člen 4, odstavek 1, točka h, celex 32013L0011	
4. člen, 1. odstavek, 8. točka	Celex 32013L0011	7. točka 1. odstavka 4. člena zakona ne prenaša direktive.
4. člen, 1. odstavek, 9. točka		8. točka 1. odstavka 4. člena zakona ne prenaša direktive.
4. člen, 1. odstavek, 10. točka		9. točka 1. odstavka 4. člena zakona ne prenaša direktive.
4. člen, 2. odstavek	Člen 4, odstavek 2, celex 32013L0011	
4. člen, 3. odstavek	Člen 4, odstavek 3, celex 32013L0011	
4. člen, 4. odstavek	Člen 4, odstavek 1, točka c, celex 32013L0011	
5. člen	Člen 4, odstavek 1, točka d, celex 32013L0011	
6. člen	Člen 6, odstavek 1, celex 32013L0011	
7. člen, 1. odstavek	Člen 7, odstavek 1, celex 32013L0011	
7. člen, 2. odstavek	Člen 11, odstavek 1, točka a, celex 32013L0011	
7. člen, 3. odstavek	Člen 11, odstavek 1, točka b, celex 32013L0011	
8. člen, 1. odstavek	Člen 11, odstavek 1, točka c, celex 32013L0011	
8. člen, 2. odstavek	Člen 10, odstavek 1, celex 32013L0011	
8. člen, 3. odstavek	Člen 10, odstavek 1, celex 32013L0011	
9. člen	Člen 9, odstavek 2, točka a, celex 32013L0011	
10. člen	Člen 9, odstavek 1, točka a, celex 32013L0011	
11. člen, 1. odstavek	Člen 8, odstavek 1, celex 32013L0011	
11. člen, 2. odstavek	Člen 2, odstavek 2, točka g, celex 32013L0011	
	Člen 8, odstavek 1, točka b, celex 32013L0011	
	Člen 9, odstavek 1, točka b, celex 32013L0011	

## Korelacijska tabela

Nacionalni predpis	Evropski predpis	Opomba
11. člen, 3. odstavek	Člen 8, odstavek 1, točka c, celex 32013L0011	
11. člen, 4. odstavek	Člen 8, odstavek 1, točka c, celex 32013L0011	
11. člen, 5. odstavek		5. odstavek 11. člena zakona ne prenaša direktive.
11. člen, 6. odstavek	Člen 5, odstavek 2, točka f, celex 32013L0011	
11. člen, 7. odstavek	Člen 5, odstavek 2, točka f, celex 32013L0011	
12. člen, 1. odstavek		1. odstavek 12. člena zakona ne prenaša direktive.
12. člen, 2. odstavek, 1. alineja		1. alineja 2. odstavka 12. člena zakona ne prenaša direktive.
12. člen, 2. odstavek, 2. alineja	Člen 7, odstavek 1, točka c, celex 32013L0011	
12. člen, 2. odstavek, 3. alineja		3. alineja 2. odstavka 12. člena zakona ne prenaša direktive.
12. člen, 3. odstavek, 1. alineja	Člen 7, odstavek 1, točka f, celex 32013L0011	
12. člen, 3. odstavek, 2. alineja	Člen 7, odstavek 1, točka g, celex 32013L0011	
12. člen, 3. odstavek, 3. alineja	Člen 7, odstavek 1, točka f, celex 32013L0011	
12. člen, 3. odstavek, 4. alineja	Člen 7, odstavek 1, točka i, celex 32013L0011	
12. člen, 3. odstavek, 5. alineja	Člen 7, odstavek 1, točka j, celex 32013L0011	
12. člen, 3. odstavek, 6. alineja	Člen 7, odstavek 1, točka g, celex 32013L0011	
12. člen, 3. odstavek, 7. alineja	Člen 7, odstavek 1, točka g, celex 32013L0011	
12. člen, 3. odstavek, 8. alineja	Člen 7, odstavek 1, točka h, celex 32013L0011	
12. člen, 3. odstavek, 9. alineja	Člen 7, odstavek 1, točka l, celex 32013L0011	
13. člen, 1. odstavek		1. odstavek 13. člena zakona ne prenaša direktive.
13. člen, 2. odstavek	Člen 5, odstavek 2, točka a, celex 32013L0011 Člen 5, odstavek 2, točka c, celex 32013L0011	
14. člen, 1. odstavek		I. odstavek 14. člena zakona ne prenaša direktive.
14. člen, 2. odstavek		II. odstavek 14. člena zakona ne prenaša direktive.
14. člen, 3. odstavek		III. odstavek 14. člena zakona ne prenaša direktive.
15. člen, 1. odstavek		I. odstavek 15. člena zakona ne prenaša direktive.
15. člen, 2. odstavek		II. odstavek 15. člena zakona ne prenaša direktive.
16. člen, 1. odstavek	Člen 5, odstavek 4, točka c, celex 32013L0011	
16. člen, 2. odstavek	Člen 5, odstavek 4, celex 32013L0011	II. odstavek 16. člena zakona ne prenaša direktive.
16. člen, 2. odstavek, 1. alineja	Člen 5, odstavek 4, točka b, celex 32013L0011	
16. člen, 2. odstavek, 2. alineja	Člen 5, odstavek 4, točka b, celex 32013L0011	
16. člen, 2. odstavek, 3. alineja	Člen 5, odstavek 4, točka c, celex 32013L0011	
16. člen, 2. odstavek, 4. alineja	Člen 5, odstavek 4, točka a, celex 32013L0011	
16. člen, 2. odstavek, 5. alineja	Člen 5, odstavek 4, točka e, celex 32013L0011	
16. člen, 3. odstavek	Člen 5, odstavek 4, točka 2, celex 32013L0011	
17. člen, 1. odstavek	Člen 8, odstavek 1, točka d, celex 32013L0011	
17. člen, 2. odstavek		II. odstavek 17. člena zakona ne prenaša direktive.
17. člen, 3. odstavek	Člen 8, odstavek 1, točka d, celex 32013L0011	
17. člen, 4. odstavek	Člen 8, odstavek 1, točka d, celex 32013L0011	
18. člen	Člen 5, odstavek 2, točka d, celex 32013L0011	
19. člen, 1. odstavek	Člen 2, odstavek 4, celex 32013L0011	
19. člen, 2. odstavek		II. odstavek 19. člena zakona ne prenaša direktive.
19. člen, 3. odstavek	Člen 6, odstavek 5, celex 32013L0011	

## Korelacijska tabela

Nacionalni predpis	Evropski predpis	Opomba
20. člen, 1. odstavek	Člen 8, odstavek 1, točka e, celex 32013L0011	
20. člen, 2. odstavek	Člen 8, odstavek 1, točka e, celex 32013L0011	
21. člen, 1. odstavek	Člen 9, odstavek 1, točka c, celex 32013L0011	
21. člen, 2. odstavek		II. odstavek 21. člena zakona ne prenaša direktive.
21. člen, 3. odstavek		III. odstavek 21. člena zakona ne prenaša direktive.
21. člen, 4. odstavek	Člen 9, odstavek 1, točka c, celex 32013L0011	
22. člen, 1. odstavek	Člen 10, odstavek 2, celex 32013L0011	
22. člen, 1. odstavek, 1. alineja	Člen 10, odstavek 2, celex 32013L0011	
22. člen, 1. odstavek, 2. alineja	Člen 10, odstavek 1, celex 32013L0011	
22. člen, 2. odstavek, 1. alineja	Celex 32013L0011	II. odstavek 22. člena zakona ne prenaša direktive.
22. člen, 3. odstavek		III. odstavek 22. člena zakona ne prenaša direktive.
23. člen		23. člen zakona ne prenaša direktive.
24. člen, 1. odstavek	Člen 9, odstavek 2, točka c, celex 32013L0011	
24. člen, 1. odstavek, 1. alineja	Člen 9, odstavek 2, točka a, celex 32013L0011	
24. člen, 1. odstavek, 2. alineja	Člen 9, odstavek 2, točka b, celex 32013L0011	
24. člen, 1. odstavek, 3. alineja	Člen 9, odstavek 2, točka b, celex 32013L0011	
24. člen, 1. odstavek, 4. alineja	Člen 9, odstavek 2, točka b, celex 32013L0011	
24. člen, 2. odstavek	Člen 9, odstavek 2, točka a, celex 32013L0011	
24. člen, 3. odstavek		III. odstavek 24. člena zakona ne prenaša direktive.
24. člen, 4. odstavek	Člen 9, odstavek 2, točka d, celex 32013L0011	
25. člen, 1. odstavek	Člen 12, odstavek 1, celex 32013L0011	
25. člen, 2. odstavek		II. odstavek 25. člena zakona ne prenaša direktive.
26. člen, 1. odstavek	Člen 6, odstavek 1, točka a, celex 32013L0011	
26. člen, 2. odstavek	Člen 6, odstavek 1, točka a, celex 32013L0011	
26. člen, 3. odstavek	Člen 6, odstavek 1, točka a, celex 32013L0011	
27. člen, 1. odstavek	Člen 6, odstavek 1, točka b, celex 32013L0011	
27. člen, 2. odstavek	Člen 6, odstavek 4, celex 32013L0011	
27. člen, 3. odstavek	Člen 2, odstavek 2, točka a, celex 32013L0011	
27. člen, 4. odstavek	Člen 6, odstavek 1, točka e, celex 32013L0011	
27. člen, 5. odstavek	Člen 6, odstavek 2, celex 32013L0011	
27. člen, 5. odstavek, 1. alineja	Člen 6, odstavek 2, točka a, celex 32013L0011	
27. člen, 5. odstavek, 2. alineja	Člen 6, odstavek 2, točka b, celex 32013L0011	
27. člen, 5. odstavek, 3. alineja	Člen 6, odstavek 2, točka c, celex 32013L0011	
27. člen, 6. odstavek	Člen 6, odstavek 2, točka 3, celex 32013L0011	
28. člen, 1. odstavek	Člen 7, odstavek 1, celex 32013L0011	
28. člen, 1. odstavek, 1. alineja	Člen 7, odstavek 1, točka a, celex 32013L0011	
28. člen, 1. odstavek, 2. alineja	Člen 7, odstavek 1, točka c, celex 32013L0011	
28. člen, 1. odstavek, 3. alineja	Člen 7, odstavek 1, točka d, celex 32013L0011	
28. člen, 1. odstavek, 4. alineja	Člen 7, odstavek 1, točka b, celex 32013L0011	
28. člen, 1. odstavek, 5. alineja	Člen 15, odstavek 1, celex 32013L0011	
28. člen, 1. odstavek, 6. alineja	Člen 7, odstavek 1, točka e, celex 32013L0011	
28. člen, 1. odstavek, 7. alineja	Člen 7, odstavek 1, točka j, celex 32013L0011	
28. člen, 1. odstavek, 8. alineja	Člen 7, odstavek 1, točka k, celex 32013L0011	
28. člen, 1. odstavek, 9. alineja		9. alineja I. odstavka 28. člena zakona ne prenaša direktive.

## Korelacijska tabela

Nacionalni predpis	Evropski predpis	Opomba
28. člen, 1. odstavek, 10. alinea	Člen 7, odstavek 1, točka m, celex 32013L0011	
28. člen, 1. odstavek, 11. alinea	Člen 7, odstavek 1, točka n, celex 32013L0011	
28. člen, 1. odstavek, 12. alinea	Člen 7, odstavek 1, točka o, celex 32013L0011	
28. člen, 2. odstavek	Člen 7, odstavek 1, točka c, celex 32013L0011 Člen 7, odstavek 1, točka f, celex 32013L0011 Člen 7, odstavek 1, točka g, celex 32013L0011 Člen 7, odstavek 1, točka h, celex 32013L0011 Člen 7, odstavek 1, točka i, celex 32013L0011 Člen 7, odstavek 1, točka j, celex 32013L0011 Člen 7, odstavek 1, točka l, celex 32013L0011	
28. člen, 3. odstavek	Člen 5, odstavek 2, točka a, celex 32013L0011	
29. člen, 1. odstavek	Člen 7, odstavek 2, celex 32013L0011	
29. člen, 1. odstavek, 1. alinea	Člen 7, odstavek 2, točka a, celex 32013L0011	
29. člen, 1. odstavek, 2. alinea	Člen 7, odstavek 2, točka b, celex 32013L0011	
29. člen, 1. odstavek, 3. alinea	Člen 7, odstavek 2, točka c, celex 32013L0011	
29. člen, 1. odstavek, 4. alinea	Člen 7, odstavek 2, točka e, celex 32013L0011	
29. člen, 1. odstavek, 5. alinea	Člen 7, odstavek 2, točka f, celex 32013L0011	
29. člen, 1. odstavek, 6. alinea	Člen 7, odstavek 2, točka g, celex 32013L0011	
29. člen, 1. odstavek, 7. alinea	Člen 7, odstavek 2, točka h, celex 32013L0011	
30. člen, 1. odstavek	Člen 19, odstavek 3, celex 32013L0011 Člen 19, odstavek 3, točka a, celex 32013L0011 Člen 19, odstavek 3, točka b, celex 32013L0011 Člen 19, odstavek 3, točka c, celex 32013L0011 Člen 19, odstavek 3, točka d, celex 32013L0011 Člen 19, odstavek 3, točka e, celex 32013L0011	
30. člen, 1. odstavek, 1. alinea	Člen 19, odstavek 3, točka f, celex 32013L0011	
30. člen, 1. odstavek, 2. alinea	Člen 19, odstavek 3, točka g, celex 32013L0011	
30. člen, 1. odstavek, 3. alinea	Člen 19, odstavek 3, točka h, celex 32013L0011	
31. člen, 1. odstavek	Člen 13, odstavek 1, celex 32013L0011 Člen 13, odstavek 2, celex 32013L0011	
31. člen, 2. odstavek	Člen 13, odstavek 3, celex 32013L0011	
31. člen, 3. odstavek	Člen 13, odstavek 3, celex 32013L0011	
31. člen, 4. odstavek		IV. odstavek 31. člena zakona ne prenaša direktive.
32. člen, 1. odstavek	Člen 14, odstavek 1, celex 32013L0011 Člen 15, odstavek 1, celex 32013L0011 Člen 20, odstavek 5, celex 32013L0011	
32. člen, 2. odstavek		II. odstavek 32. člena zakona ne prenaša direktive.
33. člen, 1. odstavek	Člen 6, odstavek 6, celex 32013L0011	
33. člen, 2. odstavek	Člen 16, odstavek 1, celex 32013L0011	
33. člen, 3. odstavek	Člen 17, celex 32013L0011	
33. člen, 4. odstavek	Člen 17, celex 32013L0011	
34. člen, 1. odstavek	Člen 18, odstavek 1, celex 32013L0011 Člen 20, odstavek 2, celex 32013L0011	
34. člen, 2. odstavek	Člen 19, odstavek 1, celex 32013L0011	
34. člen, 3. odstavek	Člen 19, odstavek 1, celex 32013L0011	
34. člen, 4. odstavek	Člen 20, odstavek 1, celex 32013L0011 Člen 20, odstavek 2, celex 32013L0011	
34. člen, 5. odstavek	Člen 20, odstavek 2, celex 32013L0011	
34. člen, 5. odstavek, 1. alinea	Člen 20, odstavek 2, točka a, celex 32013L0011	
34. člen, 5. odstavek, 2. alinea	Člen 20, odstavek 2, točka b, celex 32013L0011	
34. člen, 5. odstavek, 3. alinea	Člen 20, odstavek 2, točka c, celex 32013L0011	

## Korelacijska tabela

Nacionalni predpis	Evropski predpis	Opomba
34. člen, 5. odstavek, 4. alinea	Člen 20, odstavek 2, točka e, celex 32013L0011	
34. člen, 5. odstavek, 5. alinea	Člen 20, odstavek 2, točka d, celex 32013L0011	
34. člen, 5. odstavek, 6. alinea	Člen 20, odstavek 2, točka f, celex 32013L0011	
34. člen, 5. odstavek, 7. alinea	Člen 20, odstavek 2, točka g, celex 32013L0011	
34. člen, 5. odstavek, 8. alinea	Člen 20, odstavek 2, točka h, celex 32013L0011	
34. člen, 6. odstavek	Člen 19, odstavek 1, celex 32013L0011	
34. člen, 7. odstavek		VII. odstavek 34. člena zakona ne prenaša direktive.
34. člen, 8. odstavek	Člen 20, odstavek 2, celex 32013L0011	
34. člen, 9. odstavek	Člen 15, odstavek 1, celex 32013L0011	
35. člen	Člen 20, odstavek 2, celex 32013L0011	
36. člen	Člen 20, odstavek 6, celex 32013L0011	
37. člen		37. člen zakona ne prenaša direktive.
38. člen	Člen 21, celex 32013L0011	
39. člen	Člen 21, celex 32013L0011	
40. člen	Člen 20, odstavek 6, celex 32013L0011	
41. člen		41. člen zakona ne prenaša direktive.
42. člen		42. člen zakona ne prenaša direktive.

