



REPUBLIKA SLOVENIJA
VLADA REPUBLIKE SLOVENIJE

Gregorčičeva 20–25, SI-1001 Ljubljana

T: +386 1 478 1000

F: +386 1 478 1607

E: gp.gs@gov.si

<http://www.vlada.si/>

DRŽAVNI ZBOR REPUBLIKE SLOVENIJE

Predsednik Državnega zbora

EVA: 2014-2130-0014

Številka: 00726-19/2015/6

Datum: 9. 7. 2015

Prejeto: 10 -07- 2015	
Šifra: 326-08/15-2/1	
Povezava:	
EPA: 664-VII	EU:
Sign. zn.:	
Kratica:	

Vlada Republike Slovenije je na 45. redni seji dne 9. julija 2015 določila besedilo:

– Predloga zakona o spremembah in dopolnitvah Zakona o poštnih storitvah – prva obravnava,

ki vam ga pošiljam v obravnavo in sprejem na podlagi 114. člena Poslovnika državnega zbora (Uradni list RS, št. 92/07 – uradno prečiščeno besedilo, 105/10 in 80/13).

Vlada Republike Slovenije predlaga Državnemu zboru Republike Slovenije, da Predlog zakona o spremembah in dopolnitvah Zakona o poštnih storitvah (EVA 2014-2130-0014), 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 in dopolnitvah Zakona o elektronskih komunikacijah (EVA 2015-3330-0027), 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 obravnava (EVA 2015-2430-0052) na isti seji Državnega zbora zaradi njihove vsebinske povezanosti in potrebe po sočasni objavi v Uradnem listu Republike Slovenije.

Vlada Republike Slovenije je na podlagi 45. člena Poslovnika Vlade Republike Slovenije (Uradni list RS, št. 43/01, 23/02 – popr., 54/03, 103/03, 114/04, 26/06, 21/07, 32/10, 73/10, 95/11 64/12 in 10/14) in 235. člena Poslovnika državnega zbora (Uradni list RS, št. 92/07 – uradno prečiščeno besedilo, 105/10 in 80/13) določila, da bodo kot njeni predstavniki pri delu Državnega zbora in njegovih delovnih teles sodelovali:

- Zdravko Počivalšek, minister za gospodarski razvoj in tehnologijo,
- Aleš Cantarutti, državni sekretar, Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo,
- mag. Dušan Pšeničnik, generalni direktor Direktorata za notranji trg, Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo,
- Marjeta Petrač, sekretarka, vodja Sektorja za storitve, Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo,
- Urška Korošec, višja svetovalka, Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo.

Mag. Darko Krašovec
generalni sekretar

Priloga: 1



PREDLOG
PRVA OBRAVNAVA
EVA: 2014-2130-0014

ZAKON O SPREMEMBAH IN DOPOLNITVAH ZAKONA O POŠTNIH STORITVAH

I. UVOD

1. OCENA STANJA IN RAZLOGI ZA SPREJEM PREDLOGA ZAKONA

Problematika izvensodnega 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 tovrstnih postopkov 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 skupni 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 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 IRPS na vseh geografskih območjih ali v vseh poslovnih sektorjih v Evropski uniji ni pravilno vzpostavljeno in ne deluje 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 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, 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, 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 seznani 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 poštne storitve, energetika, bančne, finančne, plačilne in zavarovalne storitve, potrošniško kreditiranje). Večinoma gre za mehanizme, vzpostavljene zaradi zahtev evropskih direktiv, ki urejajo navedena gospodarska področja. Da bi Republika Slovenija izpolnila zahteve EU, so se ti mehanizmi IRPS z zakoni vzpostavili neposredno ali pa so zakoni zapovedali njihovo vzpostavitev ponudnikom.

To velja tudi za varstvo uporabnikov poštne storitve, ki ga ureja Zakon o poštne storitvah (Uradni list RS, št. 51/09, 77/10 in 40/14 – ZIN-B, v nadaljnjem besedilu: ZPSto-2), s katerim je bila prenesena Direktiva 97/67/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 15. decembra 1997 o skupnih pravilih za razvoj notranjega trga poštne storitve v Skupnosti in za izboljšanje kakovosti storitve (UL L št. 15 z dne 21. januarja 1998, str. 14), kot je bila nazadnje spremenjena z Direktivo 2008/6/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. februarja 2008 o spremembi Direktive 97/67/ES glede popolnega oblikovanja notranjega trga poštne storitve v Skupnosti (UL L št. 52 z dne 27. februarja 2008, str. 3).

Spore med izvajalci poštne storitve in uporabniki 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), v skladu z 62. in 63. členom Zakona o poštne storitvah (Uradni list RS, št. 51/09, 77/10 in 40/14 – ZIN-B, v nadaljnjem besedilu: ZPSto-2) pa rešuje tudi spore med izvajalci poštne storitve 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 pošto 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 (UL L št. 108 z dne 24. Aprila 2002; v nadaljnjem besedilu: Direktiva o univerzalnih storitvah). 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. Postopek poteka v dveh fazah. V prvi fazi AKOS posreduje med sprotima stranema. Če se potrošnik in operater/izvajalec poštnih storitev poravnata, AKOS postopek s sklepom ustavi. Če poravnava ne uspe, sledi druga faza, v kateri AKOS postopek nadaljuje in 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 ta 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. Sedanja ureditev reševanja potrošniških sporov po ZEKom-1 in ZPSto-2 se glede na rezultate ocenjuje kot primerna in ustrezna.

S predlogom Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (EVA 2014-2130-0010), 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 različnih 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 o izvensodnem reševanju potrošniških sporov 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 o izvensodnem reševanju potrošniških sporov se določa tudi 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 v slovenskem pravnem redu na posameznih gospodarskih področjih obstajajo med seboj različne oblike in mehanizmi IRPS, ki so bili področnimi zakoni vzpostavljeni zaradi zahtev evropskih direktiv, ki urejajo posamezna gospodarska področja, se je ob prenosu Direktive 2013/11/EU s predlaganim Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov izkazala potreba po zagotovitvi normativni 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 katerekoli 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 predloga Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, 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 normative skladnosti pravnega reda spremeniti in »paketno« obravnavati tudi druge »spremljevalne« predloge zakonov – med katerimi je tudi predlog Zakona o spremembah Zakona o poštnih storitvah (v nadaljnjem besedilu: predlog zakona) – v katerih se na ustreznih mestih pravilno odražajo spremembe in dopolnitve, ki so posledica predloga Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov. S predlaganim načinom »paketne« obravnave se v pravni red vnaša preglednost in celovitost pravnega normiranja.

Zaradi vsebinske povezanosti in potrebe po sočasni objavi v Uradnem listu Republike Slovenije se predlaga, da se predloga zakona, predlog Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, predlog Zakona o spremembah in dopolnitvah Zakona o elektronskih komunikacijah, predlog Zakona o spremembah Zakona o potrošniških kreditih, predlog Zakona o spremembah Zakona o investicijskih skladih in družbah za upravljanje, predlog Zakona o spremembah Zakona o plačilnih storitvah in sistemih ter predlog Zakona o spremembah Energetskega zakona obravnavajo skupaj (paketno) na isti seji Državnega zbora Republike Slovenije.

2. CILJI, NAČELA IN POGLAVITNE REŠITVE PREDLOGA ZAKONA

2.1 Cilji

Cilj predloga zakona je s čim manjšim posegom v ZPSto-2 zagotoviti uskladitev s predlogom Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, s katerim se v pravni red Republike Slovenije prenaša Direktiva 2013/11/EU. V skladu z Direktivo 2013/11/EU morajo države članice zagotoviti postopke IRPS, z redkimi izjemami, na vseh področjih varstva potrošnikov, kar vključuje tudi spore, ki izvirajo iz pogodbenih razmerij med izvajalci poštnih storitev in potrošniki.

2.2 Načela

Predlog zakona se ne odmika od načel, na katerih temelji ZPSto-2. Tako naj bi se potrošnikom v vseh državah članicah zagotavljala visoka in primerljiva raven varovanja ekonomskih in pravnih interesov. Upoštevana so tudi vsa načela predloga Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, ki izhajajo iz Direktive 2013/11/EU, in ustavnega procesnega prava Republike Slovenije. Ta načela so: načelo zakonitosti, načelo strokovnosti, neodvisnosti in nepristranskosti, načelo preglednosti, načelo prostovoljnosti, načelo kontradiktornosti in načelo učinkovitosti.

1.3 Poglavitne rešitve

a) Predstavitev predlaganih rešitev:

S predlogom zakona se upošteva s predvidenim sistemskim zakonom, to je s predlogom Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, vzpostavljenimi novimi možnostmi glede reševanja sporov pred izvajalcem IRPS v korist potrošnika in zaradi uskladitve z njim obstoječo ureditev ZPSto-2 le nadgrajuje na naslednji način:

- s predlagano dopolnitvijo četrtega odstavka 39. člena se potrošniku omogoči, da v primeru, ko izvajalec poštnih storitev ne ugotovi ugovora ali o njem sploh ne odloči, izrecno navede še možnost, da se potrošnik lahko tudi odloči, da bo njegov spor obravnaval izvajalec IRPS, ki izpolnjuje pogoje ter zagotavlja postopek IRPS, skladno s predlogom Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (v nadaljnjem besedilu: izvajalec IRPS);

- v novem petem odstavku 39. člena se potrošniku omogoči, da v primeru, če se postopek pred izvajalcem IRPS ne konča z zavezujočo odločbo skladno s predlogom Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, z vidika njegove zaščite kot šibkejši stranke, dopusti možnost vložitve predloga za rešitev spora še pred agencijo. Predlagan nov peti odstavek k obstoječemu 39. členu sedaj omogoča ter z vidika urejenosti in predvidljivosti postopkov določa še procesni rok za sprožitev postopka pred izvajalcem IRPS.
- predlagana dopolnitev 51. člena ureja možnost potrošnika, da v primeru reklamacije zoper izvajalca poštnih storitev, vloži predlog za rešitev spora pri izvajalcu izvensodnega reševanja sporov.
- v sklopu dopolnitve obstoječega 51. člena pa se izrecno zapiše tudi možnost, da se tudi v primeru reklamacije potrošniku omogoči, da vloži predlog za rešitev spora še pred agencijo.

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.

c) Normativna usklajenost predloga zakona:

Predlog Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov 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 o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, 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 predlaga obravnava predloga Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (EVA 2014-2130-0010), predloga Zakona o spremembah Zakona o potrošniških kreditih (EVA 2015-2130-0048), predloga Zakona o spremembah in dopolnitvah Zakona o elektronskih komunikacijah (EVA 2015-3330-0027), predloga Zakona o spremembah in dopolnitvah 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 o izvensodnem reševanju potrošniških sporov in drugih »spremljevalnih« zakonov, v katerih se na ustreznih mestih pravilno odražajo spremembe in dopolnitve, ki so povzročene s predlaganim Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, se v pravni red vnaša preglednost in celovitost pravnega normiranja.

č) Usklajenost predloga zakona:

Usklajenost predloga zakona s civilno družbo je bila zagotovljena že pri javnem posvetovanju o predlogu Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov. Pri javnem posvetovanju so bili

predlogi in pripombe interesnih skupin, ki zastopajo ponudnike finančnih storitev, upoštevani.

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

Predlog zakona nima finančnih posledic na državni proračun in druga javna finančna sredstva.

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 ne predvideva porabe proračunskih sredstev.

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 po državah članicah (v večini držav članic 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 vrsto sporov. Lahko gre za kolegijski organ, pri čemer je zagotovljena enakomerna zastopanost 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 ustreznejše, 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 največkrat pisni). Postopki so lahko brezplačni za potrošnika ali pa je določena obveznost nizke pristojbine. Pogosto je predpisan pogoj, da mora potrošnik pred uveljavljanjem IRPS izčrpati možnosti notranjih pritožbenih postopkov pri ponudniku. Primerjalno pravna ureditev se nanaša na predlog Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, s katerem se predlagani zakon usklajuje.

Nemčija

V Nemčiji izvensodno reševanje potrošniških sporov ni sistemsko urejeno na zvezni ravni. Obstaja več zasebnih ali javnih poravnalnih organov (*Verbraucherschlichtungsstellen*), ki so večinoma organizirani na deželni ravni. Zasebni poravnalni organi so organizirani znotraj gospodarskih ali podjetniških združenj in zbornic, javni pa so praviloma umeščeni v državnih nadzornih organih. Nekateri so ustanovljeni na podlagi materialnih predpisov, ki urejajo posamezna gospodarska področja oziroma panoge, nekateri pa 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 glede bančnih in finančnih storitev (14. člen Zakona o tožbi zaradi opustitve dejanja v povezavi s plačilnimi storitvami, členi 675 c do 676c Civilnega zakonika), potrošniških kreditov (členi 491 do 509 Civilnega zakonika) in trženja finančnih storitev na daljavo. Za navedena področja je poravnalni organ umeščen pri Nemški centralni banki (*Schlichtungsstelle bei der deutschen Bundesbank*). Od leta 2009 posreduje v potrošniških sporih v zvezi z javnim potniškim železniškim,

avtobusnim in ladijskim prometom zasebni poravnalni organ (*Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr*), ki ima prav tako zakonsko podlago, vendar določbe prevoznim ponudnikom ne nalagajo obvezne udeležbe v postopkih. 57. člen Zakona o letalskem prometu od leta 2013 obvezuje letalske prevoznike k udeležbi pred pristojnim poravnalnim organom. Na energetske področju od leta 2011 deluje poravnalni organ (*Schlichtungsstelle 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 je obvezna. Podobno je pri elektronskih komunikacijah, pri katerih se z izvensodnim reševanjem potrošniških sporov ukvarja poravnalni organ (*Bundesnetzagentur*), ustanovljen leta 1999, zakonska podlaga 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 glede 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 posebnega področja, npr. finančnih storitev. Postopek lahko sproži potrošnik, ki zatrjuje, da je bila kršena njegova pravica, pod pogojem, da sodni postopek ne teče in da je predhodno poskusil rešiti spor neposredno s ponudnikom. Postopki potekajo pisno ali ustno in so brezplačni ali pa se plača minimalna pristojbina (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 se končuje. 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 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 na deželni ravni (*Auffangschlichtungsstelle des Landes*, v nadaljnjem besedilu: ASL), ki naj bi imeli izključno subsidiarno pristojnost, torej pristojnost reševanja potrošniških sporov, če ni nobenega drugega pristojnega poravnalnega organa, financirali 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 izrekel, da ob sporu s potrošnikom priznava pristojnost javnega poravnalnega organa, kadar je udeležba ponudnika v postopku pred ASL ali drugim poravnalnim organom zakonsko predpisana ali kadar se je ponudnik drugače (na primer s članstvom v gospodarskem združenju ali zbornici) prostovoljno zavezal, da bo podredil reševanje potrošniških sporov enemu ali več poravnalnim organom. Pristojbina se potrošniku zaračuna ob zlorabi zakonskih določb. V navedenem smislu velja opozoriti na ureditev obveznosti, ki jo nalaga Direktiva 2013/11/EU, da ponudniki predhodno seznanijo potrošnike s pristojnimi poravnalnimi organi. V 34. členu GURASV je določeno, da mora ponudnik pred sklenitvijo pogodbe seznaniiti potrošnika s podatki za stike 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 pripravljen sodelovati v postopku pred takim 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: Civilni procesni zakonik, Zakon o pravosodnih stroških, Civilni zakonik, Zakon o tožbi zaradi opustitve dejanja, Zakon o varstvu potrošnikov, Zakon o energetiki, Zakonik o naložbah, Zakon o zavarovalnih pogodbah, Zakon o pošti, Zakon o telekomunikacijah, Zakon o pravicah potnikov v avtobusnem prometu, Zakon o pravicah potnikov v železniškem prometu, Zakon o pravicah potnikov v ladijskem prometu, Zakon o letalskem prometu in Uredba 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 novi 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 točke za stike 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 ustanovila gospodarsko-podjetniška združenja in nacionalna potrošniška organizacija *Consumentenbond*. Ustanovljena je kot zasebna, neprofitna organizacija, 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 zdaj jih je 53¹. Tudi komisije se ustanavljajo 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 evra, odvisno od vrednosti spora in od tega, za kateri gospodarski sektor gre. Večina vlog za začetek postopka (približno 65 %) je 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 prek njegovega članstva 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 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

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

podobnih primerih, pri čemer jima je na voljo poseben elektronski iskalnik². 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, sporazum se dokumentira na posebnem obrazcu. Če pa se 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 poravnata naloženih stroškov, se ti poravnajo iz založenih sredstev na posebnem fiduciarnem računu.

Zaradi 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

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. 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, pohištvo, 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, medtem ko soglasje ponudnika ni potrebno. Postopek poteka izključno pisno, večinoma³ 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 precej razbremenjujejo. Če je vloga potrošnika popolna, jo ARN pošlje ponudniku, da izrazi svoje stališče. Že v tej fazi postopka se konča ena petina⁴ 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 visoko⁵, predvsem zaradi politike ARN, ki v javno dostopni obliki objavlja 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 novosprejete Direktive 2013/11/EU ne bo treba bistveno spreminjati

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

³ 69 % po letnem poročilu za 2012, str. 10.

⁴ 19 % po letnem poročilu za 2012, str. 14.

⁵ 76 % po letnem poročilu za 2012, str. 19.

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. 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 IRPS. 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, in 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

Predlagani zakon se usklajuje z predlogom Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, ki prenaša Direktivo 2013/11/EU, v kateri so sistemsko in horizontalno urejeni postopki IRPS in izvajalci IRPS, torej velja z redkimi izjemami za vsa področja varstva potrošnikov, torej tudi za potrošniško kreditiranje. Direktiva 2013/11/EU je nastala kot dopolnitev in združitev dveh priporočil Evropske komisije: *Priporočila Komisije 98/257/ES z dne 30. marca 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. aprila 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: 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 najdejo sporazumno rešitev in se poravnata. Tako reševanje sporov se v teoriji najpogosteje imenuje 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 potrošniških, 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 potrošnikovih 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 ne 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 s 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 ne bo imel posledice na postopke oziroma poslovanje javne uprave in pravosodnih organov, kakor je navedeno v nadaljevanju. Predlog zakona bo pripomogel k razbremenitvi sodišč, saj se bo pred rednimi sodišči reševalo manj sporov, 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.

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 in cenovno ugodne in učinkovite oblike izvensodnega reševanja domačih in čezmejnih sporov;
- povečanje primerjalnih prednosti ponudnikov na trgu zaradi večjega zaupanja potrošnikov ter večjega povpraševanja po izdelkih in storitvah;
- povečanje stroškov poslovanja za ponudnike, ki privolijo v reševanje sporov s potrošniki pri zasebnih izvajalcih IRPS, po drugi strani pa 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 izvajanje predloga zakona je pristojno 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 o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, s katerim se usklajuje predlog zakona je bil 5. avgusta 2014 objavljen na spletni strani <http://www.mgirt.gov.si>. Javna obravnava je trajala do 20. septembra 2014.

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
- Marjeta Petrač, sekretarka, vodja Sektorja za storitve

II. BESEDILO ČLENOV

1. člen

V Zakonu o poštних storitvah (Uradni list RS, št. 51/09, 77/10 in 40/14 – ZIN-B) se na koncu besedila četrtega odstavka 39. člena doda nov stavek, ki se glasi:

»Če je uporabnik poštних storitev potrošnik, lahko vloži predlog za rešitev spora pred agencijo ali pred izvajalcem izvensodnega reševanja potrošniških sporov, ki izpolnjuje pogoje in zagotavlja postopek skladno z zakonom, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov.«.

Za četrtem odstavkom se doda nov peti odstavek, ki se glasi:

»(5) Če se postopek pred izvajalcem izvensodnega reševanja potrošniških sporov ne konča z zavezujočo odločbo skladno z zakonom, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov, lahko potrošnik ne glede na roke iz prejšnjega odstavka tega člena, v 15 dneh od dneva, ko je bil ta postopek končan, vloži predlog za rešitev spora pred agencijo.«.

Dosedanji peti in šesti odstavek postaneta šesti in sedmi odstavek.

2. člen

V četrtem odstavku 51. člena se na koncu besedila doda nov stavek, ki se glasi:

»Če je uporabnik poštних storitev potrošnik, lahko vloži predlog za rešitev spora pred agencijo ali pred izvajalcem izvensodnega reševanja potrošniških sporov, ki izpolnjuje pogoje in zagotavlja postopek skladno z zakonom, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov.«.

Za četrtem odstavkom se doda nov peti odstavek, ki se glasi:

»(5) Če se postopek pred izvajalcem izvensodnega reševanja potrošniških sporov ne konča z zavezujočo odločbo skladno z zakonom, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov, lahko potrošnik ne glede na roke iz prejšnjega odstavka tega člena, v 15 dneh od dneva, ko je bil ta postopek končan, vloži predlog za rešitev spora pred agencijo.«.

Dosedanji peti odstavek postane šesti odstavek.

KONČNA DOLOČBA

3. člen

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

III. OBRAZLOŽITEV ČLENOV

K 1. členu

S predlogom zakona se spreminjajo in dopolnjujejo določbe Zakona o poštnih storitvah (Uradni list RS, št. 51/09, 77/10 in 40/14 – ZIN-B) tako, da se na področju reševanja sporov s področja poštних storitev, kjer sicer Agencija za komunikacijska omrežja in storitve RS (v nadaljnjem besedilu: agencija), na podlagi ZPSto-2 že rešuje spore končnih uporabnikov (kamor spadajo tudi potrošniki) zaradi uskladitve s predlogom Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov izrecno dopusti tudi izvensodno reševanje potrošniških sporov (v nadaljnjem besedilu: IRPS) skladno s predlogom Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, ki v pravni red RS prenaša Direktivo 2013/11/EU, s katero je področje IRPS na nivoju EU sedaj celovito, splošno in sistematično urejeno na različnih gospodarskih področjih.

Glede na navedene razlike v ureditvi izvajalcev in postopkov IRPS med ZPSto-2 in predlogom ZIRPS, je zaradi zagotovitve notranje skladnosti nacionalnega pravnega reda potrebno 39. člen ZPSto-2 uskladiti s predlogom ZIRPS. Predlagatelj je pri predlagani določbi sledil cilju določbe 3. člena Direktive 2013/11/EU, ki zaradi pravne varnosti ureja razmerje te direktive do drugih pravnih aktov Evropske unije. Iz določbe 3. člena Direktive 2013/11/EU izhaja, da v primeru katere koli določbe Direktive 2013/11/EU, ki je v nasprotju z določbo iz drugega pravnega akta Evropske unije in se nanaša na postopke IRPS, prevlada določba Direktive 2013/11/EU, razen če ni izrecno določeno drugače.

Posledično je potrebno s predlogom zakona prvenstveno poseči v 39. člen obstoječega ZPSto-2, ki ureja pravico končnega uporabnika (ki vključuje tudi potrošnika) do ugovora zoper odločitev ali ravnanje izvajalca poštних storitev in do predložitve predloga za rešitev spora pred agencijo. S predlagano dopolnitvijo četrtega odstavka 39. člena se potrošniku omogoči, da v primeru, ko izvajalec poštних storitev ne ugotovi ugovoru ali o njem sploh ne odloči, izrecno navede možnost, da se potrošnik lahko tudi odloči, da bo njegov spor obravnavala agencija ali izvajalec IRPS, ki izpolnjuje pogoje ter zagotavlja postopek IRPS, skladno s predlogom Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov.

Hkrati je potrebno urediti tudi možnost potrošnika, da v primeru, če se postopek pred izvajalcem IRPS ne konča z zavezujočo odločbo skladno s predlogom Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, z vidika njegove zaščite kot šibkejši stranke, dopusti možnost vložitve predloga za rešitev spora še pred agencijo. Predlagan nov peti odstavek k obstoječemu 39. členu sedaj omogoča ter z vidika urejenosti in predvidljivosti postopkov določa še procesni rok za sprožitev le-tega, ki je 15 dni od dneva, ko je bil postopek po predlogu Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov končan (kdaj se šteje, da je postopek, ki se ne konča z zavezujočo odločbo, končan, pa ureja predlog Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov).

K 2. členu

Podobno kot v 39. členu predlagana dopolnitev 51. člena v primeru reklamacije poštних storitev določa možnost potrošnika, da v primeru, kadar izvajalec poštних storitev ne odgovori na reklamacijo, lahko potrošnik kot uporabnik poštних storitev vloži zahtevo za rešitev spora pred agencijo ali pred izvajalcem IRPS ki izpolnjuje pogoje ter zagotavlja postopek IRPS, skladno s predlogom Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov.

Hkrati je potrebno urediti tudi možnost potrošnika, da v primeru če se postopek pred izvajalcem IRPS ne konča z zavezujočo odločbo skladno s predlogom Zakona o izvensodnem reševanju

potrošniških sporov, z vidika njegove zaščite kot šibkejše stranke, dopusti možnost vložitve predloga za rešitev spora še pred agencijo.

Predlagan nov peti odstavek k obstoječemu 51. členu pa ponovno omogoča ter z vidika urejenosti in predvidljivosti postopkov določa procesni rok za sprožitev postopka pred IRPS, ki je 15 dni od dneva, ko je bil postopek po predlogu Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov končan.

K 3. členu

Predlog člena določa začetek veljavnosti zakona in sicer je rok za njegovo uveljavitev 15 dni po objavi v Uradnem listu Republike Slovenije.

III. BESEDILO ČLENOV, KI SE SPREMINJAJO

39. člen

(pravica do uporabe poštних storitev in pravica do ugovora)

(1) Vsakdo ima pravico uporabljati poštne storitve v skladu z objavljenimi splošnimi pogoji in cenami.

(2) Vsak uporabnik poštних storitev ima pravico do ugovora zoper odločitev ali ravnanje izvajalca poštних storitev v zvezi z dostopom do storitev ali izvajanjem storitev, ki ga lahko vloži pri tem izvajalcu poštних storitev v 30 dneh od dneva, ko je izvedel za izpodbijano odločitev ali ravnanje izvajalca poštних storitev.

(3) Izvajalci poštних storitev morajo kot sestavni del splošnih pogojev objaviti postopek reševanja ugovorov uporabnikov poštних storitev.

(4) Če izvajalec poštних storitev ne ugotovi ugovoru ali o njem ne odloči v 15 dneh po njegovem prejemu, lahko uporabnik poštних storitev v 15 dneh od poteka tega roka vloži zahtevo za rešitev spora na agencijo.

(5) Organizacije, ki lahko vložijo tožbo po zakonu, ki ureja varstvo potrošnikov, lahko vložijo ugovor zaradi kršitve splošnih pogojev in cen izvajalcev poštних storitev pri poslovanju z uporabniki in potrošniki ter vložijo zahtevo za rešitev spora na agencijo po prejšnjem odstavku, pri čemer so oproščene plačila upravnih taks.

(6) Izvajalci univerzalne storitve, v primerih ko izvajalec univerzalne storitve ni bil imenovan pa tudi izvajalci zamenljivih storitev, vodijo za nadzor kakovosti izvajanja univerzalne storitve tudi evidence s podatki o številu ugovorov in načinu njihove obravnave, ki se objavljajo skupaj z letnim poročilom o nadzoru nad izvajanjem teh storitev iz šestega odstavka 3. člena tega zakona.

51. člen

(reklamacija)

(1) Uporabnik poštних storitev ima pravico vložiti reklamacijo v treh mesecih po oddaji poštne pošiljke v primerih iz prvega in drugega odstavka prejšnjega člena.

(2) Uporabnik poštних storitev ima pravico vložiti reklamacijo takoj ob dostavi ali najpozneje v 30 dneh od dostave, če pomanjkljivosti niso takoj vidne.

(3) Če uporabnik poštних storitev ne vloži reklamacije v rokih iz prejšnjih odstavkov tega člena, izgubi pravico do odškodnine.

(4) Izvajalec poštних storitev mora na reklamacijo odgovoriti v 15 dneh za pošto pošiljko v notranjem poštnem prometu in v dveh mesecih za pošto pošiljko v mednarodnem poštnem prometu, sicer lahko uporabnik poštних storitev v 15 dneh od poteka tega roka vloži zahtevo za rešitev spora na agencijo.

(5) Izvajalci univerzalne storitve, v primerih, ko izvajalec univerzalne storitve ni bil imenovan, pa tudi izvajalci zamenljivih storitev, vodijo za nadzor nad kakovostjo izvajanja univerzalne storitve tudi evidence s podatki o številu reklamacij in načinu njihove obravnave, ki se objavljajo skupaj z letnim poročilom o nadzoru nad izvajanjem teh storitev iz šestega odstavka 3. člena tega zakona.

**V. PREDLOG, DA SE PREDLOG ZAKONA OBRAVNAVA PO NUJNEM OZIROMA
SKRAJŠANEM POSTOPKU**

IV. PRILOGE