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/

REPUBLIKA SLOVENIJA - DRŽAVNI ZBOR

Prejeto:	10 -07- 2015	
Šifra:	450-01 | 15- 22 | 1	
Povezava:		
EPA:	658 - VII	EU:
Sign. zn.:		
Kratica:		

Predsednik Državnega zbora

EVA: 2015-1611-0072
Številka: 00712-20/2015/9
Datum: 9. 7. 2015

Vlada Republike Slovenije je na 45. redni seji dne 9. 7. 2015 določila besedilo:

– Predloga zakona o spremembi in dopolnitvi Zakona o plačilnih storitvah in sistemih – 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, 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 in dopolnitvah Zakona o elektronskih komunikacijah (EVA 2015-3330-0027), Predlog zakona o spremembah in dopolnitvah 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) ter Predlog zakona o spremembah Energetskega zakona (EVA 2015-2430-0052), obravnava 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:

– dr. Dušan Mramor, minister za finance,
– Irena Sodin, državna sekretarka, Ministrstvo za finance,
– mag. Mateja Vraničar, državna sekretarka, Ministrstvo za finance,
– Metod Dragonja, državni sekretar, Ministrstvo za finance,
– Urška Cvelbar, generalna direktorica Direktorata za finančni sistem, Ministrstvo za finance,
– Aleš Butala, vodja Sektorja za finančni sistem, Ministrstvo za finance,
– Janja Jereb, vodja Oddelka za bančništvo, zavarovalništvo in plačilni promet, Ministrstvo za finance,
– Emilija Guštin, podsekretarka, Ministrstvo za finance,
– Brigita Gašperin, podsekretarka, Ministrstvo za finance.

Mag. Darko Krašovec
generalni sekretar

Priloga: 1

Podpisnik: Darko Krasovec
Izdajatelj: sigov-ca
Številka certifikata: ac 97 cc 77

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/

PREDLOG
EVA 2015-1611-0072
PRVA OBRAVNAVA

ZAKON O SPREMEMBAH ZAKONA O PLAČILNIH STORITVAH IN SISTEMIH

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 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 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.

Na področju finančnih storitev vzpostavitev mehanizmov IRPS zapovedujejo zakoni, ki urejajo področje finančnih storitev. Zaradi zakonskih zahtev so 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) (ZBan-2), Zakona o trgu finančnih instrumentov (Uradni list RS, 108/10 – uradno prečiščeno besedilo, 78/11, 55/12, 105/12 – Znan-1J in 63/13- ZS-K) in Zakona o potrošniških kreditih (Uradni list RS, št. 59/10, 77/11 in 30/13), 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 sprtima 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 2013 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.

Izvensodno reševanje sporov med ponudniki plačilnih storitev in potrošniki ureja 218. člen Zakona o plačilnih storitvah in sistemih (Uradni list RS, št. 58/09, 34/10, 9/11 in 32/12, v nadaljnjem besedilu: ZPlaSS), ki v slovenski pravni red prenaša Direktivo 2007/64/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 13. novembra 2007 o plačilnih storitvah na notranjem trgu in o spremembi direktiv 97/7/ESm 2002/65/ES, 2005/60/ES in 2006/48/ES ter o razveljavitvi Direktive 97/7/ES (UL L št. 319 z dne 5. 12. 2007, str. 1). Ponudnik plačilnih storitev mora po tem zakonu sam ali v sodelovanju z drugimi ponudniki plačilnih storitev zagotoviti postopek mirnega reševanja sporov s potrošniki v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev tako, da lahko potrošnik hitro in enostavno na pristojno telo naslovi svojo pritožbo v zvezi z domnevnimi kršitvami ponudnika plačilnih storitev pri opravljanju plačilnih storitev po tem zakonu in v zvezi z domnevnimi kršitvami obveznosti ponudnika plačilnih storitev.

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 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 krepi 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 predlogom Zakona 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 2013/1/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 normativne skladnosti pravnega reda spremeniti in »paketno« obravnavati tudi druge »spremljevalne« predloge zakonov – med katerimi je tudi predlog Zakona o spremembah Zakona o plačilnih storitvah in sistemih – 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 predlog Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, predlog Zakona o spremembah in dopolnitvah Zakona o elektronskih komunikacijah, predlog Zakona o spremembah in dopolnitvah Zakona o poštnih storitvah, predlog Zakona o spremembah Zakona o investicijskih skladih in družbah za upravljanje, predlog Zakona o spremembah Zakona o potrošniških kreditih, predlog Zakona o spremembah Energetskega zakona in predlog Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov obravnavajo skupaj (paketno) na isti seji Državnega zbora Republike Slovenije.

2. CILJI, NAČELA IN POGLAVITNE REŠITVE PREDLOGA ZAKONA

2.1 Cilji

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 s pristojnimi izvajalci IRPS oziroma ga opozorijo, da ne zagotavljajo izvajalca IRPS, ki bi bil pristojen za reševanje potrošniških sporov.

Namen zakonskega urejanja IRPS 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 sprememb določb ZPlaSS, določata Direktiva 2013/11/EU in pravno sistemski okvir Republike Slovenije, zlasti zahteve ustavnega procesnega prava.

Načelo zakonitosti

Načelo zakonitosti je med vsemi načeli IRPS postavljeno na prvo mesto, saj je poglavitni 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 zastopanost 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.

a. 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.

Predlog zakona spreminja prvi odstavek 218. člena ZPlaSS in določa, da mora ponudnik plačilnih storitev potrošniku zagotoviti postopek izvensodnega reševanja sporov s potrošniki v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev po tem zakonu in v zvezi z domnevnimi kršitvami obveznosti ponudnika plačilnih storitev po Uredbi 924/2009/ES pred neodvisnim subjektom, ki izpolnjuje pogoje in zagotavlja postopek, v skladu z določili zakona, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov. Poleg tega se črtata drugi in četrti odstavek ZPlaSS, ki sta v neskladju z predlogom Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov.

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:
Predlagatelj je pri pripravi Zakona o spremembah Zakona o plačilnih storitvah in sistemih neposredno sodeloval z Banko Slovenije. Usklajevanje pa je bilo izvedeno tudi v okviru predloga Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov.

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

Predlog zakona ne bo imel finančnih posledic za državni proračun in druga javnofinančna 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 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 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 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

Organ za izvensodno reševanje potrošniških sporov v zvezi s plačilnimi storitvami je v Nemčiji *Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank,* ki je dostopen na spletni strani: www.bundesbank.de.

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*). Obstajajo tudi številni poravnali 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-Wurttemberg, 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 eurov). 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 uber alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchfuhrung der Verordnung uber 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 manevrskega 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 poravnalnim 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 poravnalnim 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.

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 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[1]. 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 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 pred pristojno komisijo ali vložil tožbo pred rednim sodiščem. Če se odloči za postopek pred

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

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[2]. Nato jima predlaga rešitev še izvedenec, ki ga da na voljo pristojna komisija. Če se stranki sporazumeta, se postopek konča in je za obe stranki brezplačen, 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 poravna 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.

Organ za izvensodno reševanje potrošniških sporov je na Nizozemskem *Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid),* ki je dostopen na spletni strani: www.kifid.nl.

Švedska

Na Švedskem je organ za izvensodno reševanje potrošniških sporov *Swedish National Board for Consumer Complaints – Allmänna Reklamationsnämnden,* ki je dostopen na spletni strani: www.arn.se.

Tudi na Švedskem ima IRPS zelo dolgo tradicijo. Pristojni organ je Urad za potrošniške pritožbe - *Allmanna 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, 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, soglasje ponudnika ni potrebno. Postopek poteka izključno pisno, večinoma[3] 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[4] 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

[2] Možno 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

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[5], 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 novo sprejete Direktivo 2013/11/EU ne bo potrebno bistveno spreminjati oziroma dopolnjevati obstoječega sistema IRPS.

Belgija

V Belgiji je organ, pristojen za izvensodno reševanje potrošniških sporov *Service de Médiation Banques-Crédit-Placements,* ki je dostopen na spletni strani www.ombfin.be.

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, poštnih, bančnih in zavarovalnih storitev ter energije[6]. Na navedenih področjih so za reševanje potrošniških sporov pristojni t.i. ombudsmani, 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.

---

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

[6] Service de mediation pour les telecommunications, Service de mediation pour le secteur postal, Service de mediation pour l'energie, Service de mediation pour les voyageurs ferroviares, Service de mediation des service financiers, Service de mediation des assurance

Prilagojenost predlagane ureditve pravu Evropske unije

Predlagani zakon se usklajuje z ZIRPS, ki v nacionalni pravni red prenaša Direktivo 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 (v nadaljnjem besedilu: Direktiva 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 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 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. 1093/20110, 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 v postopkih oziroma poslovanju javne uprave in pravosodnih organov. Predlog zakona bo 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 odvračale 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:

Predlog zakona bo vplival na povečanje pravne varnosti ponudnikov in potrošnikov na trgu zaradi vzpostavitve ustrezne infrastrukture za kakovostne, enostavne, hitre, cenovno ugodne in pa učinkovite oblike izvensodnega reševanja domačih in čezmejnih sporov.

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 finance.

Za nadzor nad izvajanjem predloga Zakona o spremembah Zakona o plačilnih storitvah in sistemih sta pristojna Banka Slovenije in Ministrstvo za finance.

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:

Javnost je pri pripravi predloga zakona sodelovala v okviru obravnave predloga Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, ki 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 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 o izvensodnem reševanju potrošniških sporov je Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo 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 ZIRPS. 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.

Ministrstvo za finance je dodatno pozvalo nadzornike finančnega sistema k podaji stališč glede predlaganih sprememb predloga zakona.

Bistveni predlogi, stališča, mnenja in pripombe Banke Slovenije, ki so se nanašali na predlagano ureditev, so bili v celoti upoštevani.

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

- dr. Dušan Mramor, minister
- Irena Sodin, državna sekretarka
- mag. Mateja Vraničar, državna sekretarka
- Metod Dragonja, državni sekretar
- Urška Cvelbar, generalna direktorica Direktorata za finančni sistem
- Aleš Butala, vodja Sektorja za finančni sistem
- Janja Jereb, vodja Oddelka za bančništvo, zavarovalništvo in plačilni promet
- Emilija Guštin, podsekretarka
- Brigita Gašperin, podsekretarka

II. BESEDILO ČLENOV

1. člen

V Zakonu o plačilnih storitvah in sistemih (Uradni list RS, št. 58/09, 34/10, 9/11 in 32/12) se v osmem odstavku 79. člena, 6. točki prvega odstavka 101. člena, četrtem odstavku 131. člena in 27. točki prvega odstavka 220. člena beseda »mirnega« v različnih sklonih nadomesti z besedo »izvensodnega« v ustreznem sklonu.

2. člen

Naslov 15. poglavja in 218. člen se spremenita tako, da se glasita:

»15. POGLAVJE
IZVENSODNO REŠEVANJE SPOROV

218. člen

(postopek izvensodnega reševanja sporov v zvezi s plačilnimi storitvami in izdajanjem elektronskega denarja)

(1) Ponudnik plačilnih storitev mora zagotoviti postopek izvensodnega reševanja sporov s potrošniki v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev po tem zakonu in v zvezi z domnevnimi kršitvami obveznosti ponudnika plačilnih storitev po Uredbi 924/2009/ES pred neodvisnim subjektom, ki izpolnjuje pogoje in zagotavlja postopek v skladu z določili zakona, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov.

(2) Izvajalec izvensodnega reševanja sporov sodeluje z organi, ki so v drugih državah članicah pristojni za izvensodno reševanje sporov v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev, če reševanje posameznega spora sodi tudi v pristojnost takega organa druge države članice.

(3) Ponudnik plačilnih storitev potrošniku ne sme zaračunati posebnih nadomestil v zvezi s postopkom izvensodnega reševanja spora glede opravljanja plačilnih storitev.

(4) Prvi do tretji odstavek tega člena se ne uporabljajo za Upravo Republike Slovenije za javna plačila ter druge državne organe in organe samoupravnih lokalnih skupnosti, kadar opravljajo plačilne storitve v okviru svojih izključnih pristojnosti na podlagi

posebnega zakona.

(5) Prvi do tretji odstavek tega člena se smiselno uporabljajo tudi za izdajatelje elektronskega denarja v zvezi z njihovimi dolžnostmi glede izdajanja in unovčevanja elektronskega denarja.«.

KONČNA DOLOČBA

3. člen
(uveljavitev zakona)

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

III. OBRAZLOŽITEV ČLENOV

K 1. členu

S predlagano spremembo se uporabljeni pojem »mirno reševanje sporov« v ZPlaSS, usklajuje s terminologijo, ki jo uporablja predlog Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, to je izvensodno reševanje sporov.

K 2. členu

S predlagano določbo se spreminjajo določbe ZPlaSS, ki se nanašajo na postopek izvensodnega reševanja sporov. Spremembe so potrebne zaradi uskladitve s predlogom Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov.

S predlaganim zakonom se spreminja prvi odstavek 218. člena ZPlaSS, ki določa, da mora ponudnik plačilnih storitev potrošniku zagotoviti postopek mirnega reševanja sporov s potrošniki v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev po tem zakonu in v zvezi z domnevnimi kršitvami obveznosti ponudnika plačilnih storitev po Uredbi 924/2009/ES pred neodvisnim subjektom, ki izpolnjuje pogoje in zagotavlja postopek, v skladu z določili zakona, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov. Poleg tega se črtata drugi in četrti odstavek ZPlaSS, ki sta v neskladju s predlogom Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov.

Predlagana določba ne vsebuje več pravil IRPS, saj predlog Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov načela in pravila postopka ureja širše in natančneje ter določa še druga načela, in sicer načela preglednosti, prostovoljnosti, kontradiktornosti in zakonitosti postopka IRPS. Po predlogu Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov postopek IRPS ni več nujno v celoti brezplačen za potrošnika, saj lahko izvajalec IRPS potrošniku zaračuna pristojbino, ki je sicer omejena na 20 evrov, pod določenimi pogoji pa mu lahko zaračuna tudi nekatere stroške. S predlagano določbo se črta tudi obveznost, da se v aktu o ustanovitvi izvajalca IRPS določijo pravila in postopki sodelovanja z organi, ki so v drugih državah članicah pristojni za izvensodno reševanje sporov v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev, še vedno pa določba nalaga izvajalcem IRPS, da sodelujejo z organi IRPS drugih držav. Predlog Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov za osebe, ki pri izvajalcih IRPS vodijo ali sodelujejo v postopkih IRPS, uvaja zahteve glede izobrazbe, pravne usposobljenosti, neodvisnosti in nepristranskosti, ki jih dosedanji 218. člen ZPlaSS ne ureja. Predlog Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov uvaja tudi register in nadzor nad izvajalci IRPS.

Glede na navedene razlike v ureditvi izvajalcev in postopkov IRPS med ZPlaSS in predlogom Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, je zaradi zagotovitve notranje skladnosti nacionalnega pravnega reda potrebno 218. člen ZPlaSS uskladiti s predlogom Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov. 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. Zaradi tako določenega razmerja Direktive 2013/11/EU do drugih pravnih aktov Evropske unije je treba v ZPlaSS, ki na podlagi Direktive 2007/64/ES ureja izvensodno reševanje sporov med ponudniki plačilnih storitev in potrošniki, zagotoviti, da bodo sheme IRPS pri plačilnih storitvah usklajene z zahtevami Direktive 2013/11/EU, tako glede postopkovnih pravil, kot glede zagotavljanja neodvisnosti, strokovnosti, učinkovitosti in preglednega delovanja njihovih nosilcev oziroma izvajalcev.

K 3. členu

Predlagana končna določba opredeljuje začetek veljavnosti predloga zakona.

IV. BESEDILO ČLENOV, KI SE SPREMINJAJO

79. člen
(splošne informacije o pogojih okvirne pogodbe)

(1) Ponudnik plačilnih storitev mora uporabniku, pred sklenitvijo okvirne pogodbe, posredovati naslednje informacije:

1. o ponudniku plačilnih storitev,
2. o pogojih za uporabo plačilne storitve,
3. o nadomestilih, obrestnih merah in menjalnih tečajih,
4. o načinu in sredstvih komunikacije,
5. o zaščitnih in drugih ukrepih v zvezi z izvrševanjem plačilnih transakcij,
6. o pogojih za spremembo in prenehanje okvirne pogodbe ter
7. o reševanju sporov.

(2) Informacije o ponudniku plačilnih storitev morajo vključevati naslednje podatke:

1. naziv in sedež ponudnika plačilnih storitev, naziv in sedež morebitnega zastopnika ali podružnice v Republiki Sloveniji ter druge naslove, kjer je ponudnik plačilnih storitev dosegljiv uporabnikom, vključno z elektronskim naslovom;
2. o organih, ki so pristojni za nadzor nad ponudnikom plačilnih storitev, njegovo podružnico ali zastopnikom v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev v Republiki Sloveniji;
3. navedbo registra plačilnih institucij ali drugega podobnega javnega registra, ki vsebuje podatke o dovoljenjih za opravljanje plačilnih storitev, in registracijsko številko ali enakovredno identifikacijsko oznako ponudnika plačilnih storitev v tem registru.

(3) Informacije o pogojih za uporabo plačilnih storitev morajo vključevati naslednje podatke:

1. o glavnih značilnostih plačilne storitve;
2. o enolični identifikacijski oznaki ali drugih podatkih, ki jih mora navesti uporabnik, da se lahko plačilni nalog pravilno izvrši;
3. o obliki in postopku za posredovanje soglasja za izvršitev plačilne transakcije in preklic takega soglasja v skladu s 103., 106. in 107. členom tega zakona;
4. o času, ko se šteje, da je ponudnik plačilnih storitev prejel plačilni nalog v smislu 104. člena tega zakona, ter morebitno časovno omejitev za prejem nalogov v posameznem delovnem dnevu, ko se prejeti nalogi štejejo za prejete naslednji delovni dan v skladu s četrtim odstavkom 104. člena tega zakona;
5. o najdaljšem roku izvršitve plačilne transakcije;
6. o možnosti omejitve porabe za uporabo plačilnega instrumenta, če obstaja možnost dogovora za omejitev porabe v skladu s 118. členom tega zakona.

(4) Informacije o nadomestilih, obrestnih merah in menjalnih tečajih morajo vključevati naslednje podatke:

1. o vseh nadomestilih, ki jih ponudnik plačilnih storitev zaračuna uporabniku, vključno z razčlenitvijo postavk, če uporabniku zaračuna skupno nadomestilo;
2. kjer je relevantno, o obrestnih merah in menjalnih tečajih, ki se bodo uporabili ali v primeru uporabe referenčne obrestne mere ali referenčnega menjalnega tečaja tudi metodo za izračun

dejanskih obresti ter ustrezen datum in indeks ali osnovo za ugotavljanje takšne obrestne mere ali menjalnega tečaja;
3. o možnosti, da se sprememba obrestne mere ali menjalnega tečaja, ki temelji na spremembi referenčne obrestne mere ali menjalnega tečaja, uporabi takoj in brez predhodnega obveščanja, ter način obveščanja uporabnika o teh spremembah v skladu s 86. členom tega zakona.

(5) Informacije o načinu in sredstvih komunikacije med uporabnikom in ponudnikom plačilnih storitev morajo vključevati naslednje podatke:

1. o komunikacijskih sredstvih, vključno s tehničnimi zahtevami glede opreme uporabnika, ki se bo uporabljala za izmenjavo informacij v skladu s tem zakonom;
2. o načinu in pogostosti posredovanja in zagotavljanja informacij, ki se posredujejo ali dajejo na voljo uporabnikom v skladu s tem zakonom;
3. o jeziku, v katerem bo sklenjena okvirna pogodba in v katerem bo potekala komunikacija v času trajanja pogodbenega razmerja;
4. o pravici uporabnika, da kadarkoli zahteva izvod okvirne pogodbe ter informacije in pogoje iz tega člena na papirju ali drugem trajnem nosilcu podatkov v skladu z 81. členom tega zakona.

(6) Informacije o zaščitnih in drugih ukrepih v zvezi z izvrševanjem plačilnih transakcij morajo vključevati naslednje podatke:

1. o ukrepih, ki jih mora zagotoviti uporabnik za zaščito plačilnega instrumenta, in način obveščanja o izgubi, kraji ali zlorabi plačilnega instrumenta v skladu s 116. členom tega zakona;
2. o pogojih, pod katerimi lahko ponudnik plačilnih storitev enostransko blokira uporabo plačilnega instrumenta v skladu s 118. členom tega zakona;
3. o odgovornosti plačnika za neodobreno transakcijo v skladu s 120. členom tega zakona, vključno z informacijami o znesku izgube, ki jo krije plačnik v skladu s prvim odstavkom 120. člena tega zakona;
4. o načinu in rokih, v katerih mora uporabnik obvestiti ponudnika plačilnih storitev o vseh neodobrenih in nepravilno izvršenih plačilnih transakcijah v skladu s 130. členom tega zakona;
5. o odgovornosti ponudnika plačilnih storitev za neodobreno, neizvršeno in nepravilno izvršeno plačilno transakcijo v skladu s 119. do 125. členom tega zakona;
6. o pogojih za uveljavljanje povračila zneskov v skladu s 131. členom tega zakona.

(7) Informacije o pogojih za spremembo in prenehanje okvirne pogodbe morajo vključevati naslednje podatke:

1. o pogodbeno predvideni možnosti, da se bo štelo, da je uporabnik sprejel spremembe pogojev v skladu z drugim odstavkom 85. člena tega zakona, če do dneva pred njihovim predlaganim začetkom veljavnosti ne obvesti ponudnika plačilnih storitev, da jih ne sprejema, vključno z obvestilom o pravici uporabnika, da odpove okvirno pogodbo v skladu tretjim odstavkom 85. člena tega zakona, če je ponudnika plačilnih storitev obvestil o zavrnitvi predlaganih sprememb do dneva pred njihovim predlaganim začetkom veljavnosti;
2. o trajanju okvirne pogodbe;
3. o pogojih za odpoved okvirne pogodbe s strani uporabnika ali ponudnika plačilnih storitev v skladu s 87. in 88. členom tega zakona.

(8) Informacije o postopkih zaradi kršitev tega zakona in o postopkih mirnega reševanja sporov morajo vključevati naslednje podatke:

1. o pravu, ki se uporablja za okvirno pogodbo, in o pristojnem sodišču;
2. o postopkih zaradi prekrškov v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev po tem zakonu in o

organu, ki je pristojen za vodenje teh postopkov;
3. o postopku mirnega reševanja sporov, ki je uporabniku na voljo v primeru spora v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev, in o telesu, pristojnem za reševanje teh sporov v skladu z 218. členom tega zakona.

101. člen
(predhodne informacije zaradi varstva potrošnikov pred nepoštenimi poslovnimi praksami)

(1) Ponudnik plačilnih storitev mora potrošniku pred sklenitvijo pogodbe o enkratni plačilni transakciji poleg informacij iz 92. člena in, če je to ustrezno, 100. člena tega zakona, zagotoviti tudi naslednje informacije:

1. o nazivu in sedežu ponudnika plačilnih storitev,
2. o glavnih značilnostih plačilne storitve,
3. o načinu izvršitve plačilne transakcije in o načinu plačila nadomestil, kadar ti odstopajo od zahtev poklicne skrbnosti v smislu zakona, ki ureja varstvo potrošnika pred nepoštenimi poslovnimi praksami,
4. o pravici do preklica enkratne plačilne transakcije, kadar pogodba o enkratni plačilni transakciji omogoča preklic,
5. postopkih zaradi prekrškov v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev po tem zakonu ter o organu, ki je pristojen za vodenje teh postopkov,
6. o postopku mirnega reševanja sporov, ki je uporabniku na voljo v primeru spora v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev ter o telesu, pristojnem za reševanje teh sporov v skladu z 218. členom tega zakona.

(2) Ponudnik plačilnih storitev mora opredeliti poslovni namen informacij, ki jih mora zagotoviti potrošnikom v skladu s tem zakonom, če tak namen ni razviden že iz vsebine informacij ali iz drugih okoliščin v katerih so informacije zagotovljene potrošniku.

131. člen
(povračila plačilnih transakcij, ki jih je odredil prejemnik plačila ali plačnik preko prejemnika plačila)

(1) Plačnikov ponudnik plačilnih storitev mora plačniku na njegovo zahtevo povrniti celotni znesek odobrene in pravilno izvršene plačilne transakcije, ki jo je odredil prejemnik plačila ali plačnik preko prejemnika plačila, če:

1. je plačnik podal soglasje za izvršitev plačilne transakcije brez točnega zneska plačilne transakcije in
2. znesek plačilne transakcije presega znesek, ki bi ga lahko plačnik upravičeno pričakoval ob upoštevanju zneskov preteklih plačilnih transakcij, pogojev v okvirni pogodbi in drugih okoliščin primera.

(2) Plačnikov ponudnik plačilnih storitev lahko zahteva, da mora plačnik predložiti dokazila o okoliščinah iz prvega odstavka tega člena. Plačnik ne more uveljavljati okoliščin iz 2. točke prvega odstavka, če je preseženi znesek posledica menjave valut, ki temelji na uporabi dogovorjenega referenčnega menjalnega tečaja.

(3) Plačnik lahko zahteva povračilo zneska plačilne transakcije iz prvega odstavka tega člena v roku osmih tednov od dneva obremenitve.

(4) Plačnikov ponudnik plačilnih storitev mora v roku desetih delovnih dni po prejemu

plačnikovega zahtevka za povračilo v skladu s tretjim odstavkom tega člena povrniti plačniku celotni znesek plačilne transakcije ali plačniku navesti razloge za zavrnitev zahteve. Ponudnik plačilnih storitev lahko zavrne plačnikov zahtevek za povračilo le, če niso izpolnjeni pogoji iz prvega odstavka tega člena. Če ponudnik plačilnih storitev zavrne plačnikov zahtevek, mora hkrati z obvestilom o razlogih za zavrnitev plačnika obvestiti tudi o postopkih mirnega reševanja sporov in postopkih zaradi prekrškov ter o organih, pristojnih za vodenje teh postopkov.

(5) Plačnik in plačnikov ponudnik plačilnih storitev se lahko v okvirni pogodbi o izvrševanju direktnih obremenitev dogovorita, da lahko plačnik zahteva povračilo zneska odobrene plačilne transakcije, izvršene z direktno obremenitvijo, tudi v primerih, ko pogoji iz prvega odstavka tega člena niso izpolnjeni.

(6) Plačnik in plačnikov ponudnik plačilnih storitev se lahko v okvirni pogodbi dogovorita, da plačnik nima pravice do povračila zneska plačilne transakcije iz prvega odstavka tega člena, če:

1. je plačnik podal soglasje za izvršitev plačilne transakcije neposredno svojemu ponudniku plačilnih storitev in
2. je ponudnik plačilnih storitev ali prejemnik plačila plačniku vsaj štiri tedne pred dnevom zapadlosti na dogovorjeni način zagotovil informacije o prihodnji plačilni transakciji.

(7) Ponudnik plačilnih storitev in uporabnik, ki ni potrošnik, se lahko dogovorita, da se ta člen deloma ali v celoti ne uporablja.

15. POGLAVJE

MIRNO REŠEVANJE SPOROV

218. člen

(postopek mirnega reševanja sporov v zvezi s plačilnimi storitvami in izdajanjem elektronskega denarja)

(1) Ponudnik plačilnih storitev mora sam ali v sodelovanju z drugimi ponudniki plačilnih storitev zagotoviti postopek mirnega reševanja sporov s potrošniki v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev tako, da lahko potrošnik hitro in enostavno na pristojno telo naslovi svojo pritožbo v zvezi z domnevnimi kršitvami ponudnika plačilnih storitev pri opravljanju plačilnih storitev po tem zakonu in v zvezi z domnevnimi kršitvami obveznosti ponudnika plačilnih storitev po Uredbi 924/2009/ES, ter da je potrošniku zagotovljena hitra in strokovna odločitev v zvezi s to pritožbo.

(2) Ponudnik plačilnih storitev mora v zvezi z delovanjem telesa za mirno reševanje sporov zagotoviti sodelovanje neodvisnih strokovnjakov s pravnega področja. Ponudniki plačilnih storitev se lahko dogovorijo o oblikovanju skupnega telesa za mirno reševanje sporov s potrošniki.

(3) Akt o ustanovitvi telesa za mirno reševanje sporov mora urejati tudi pravila in postopek sodelovanja tega telesa z organi, ki so v drugih državah članicah pristojni za mirno reševanje sporov v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev, če reševanje posameznega spora sodi tudi v pristojnost takega organa druge države članice.

(4) Pravila za mirno reševanje sporov morajo biti oblikovana jasno in razumljivo in morajo zlasti določati:

1. naziv, obliko in sestavo telesa, ki je pristojno za mirno reševanje sporov;2. postopek predložitve zahteve za mirno rešitev spora pristojnemu telesu, vključno z naslovom, kamor lahko potrošnik posreduje zahtevo, in obliko zahteve;3. najdaljši rok, v katerem bo pristojno telo odločilo v sporu in ki ne sme biti daljši kakor dva meseca od dneva, ko je ponudnik plačilnih storitev prvič prejel zahtevo potrošnika za mirno rešitev spora;4. da predložitev zahteve za mirno rešitev spora pristojnemu telesu po tem členu in odločitev tega telesa ne posegata v pravico potrošnika, da kadar koli vloži tožbo pred pristojnim sodiščem zoper ponudnika plačilnih storitev z namenom rešitve spora v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev.

(5) Ponudnik plačilnih storitev potrošniku ne sme zaračunati posebnih nadomestil v zvezi s postopkom mirnega reševanja spora glede opravljanja plačilnih storitev.

(6) Prvi do peti odstavek tega člena se ne uporabljajo za Upravo Republike Slovenije za javna plačila ter druge države organe in organe samoupravnih lokalnih skupnosti, kadar opravljajo plačilne storitve v okviru svojih izključnih pristojnosti na podlagi posebnega zakona.

(7) Prvi do peti odstavek tega člena se smiselno uporabljajo za izdajatelje elektronskega denarja v zvezi z njihovimi dolžnostmi glede izdajanja in unovčevanja elektronskega denarja.

220. člen
(kršitve ponudnikov plačilnih storitev)

(1) Z globo od 2.500 do 80.000 eurov se za prekršek kaznuje ponudnik plačilnih storitev, ki pri opravljanju plačilnih storitev v Republiki Sloveniji:

1. zaračuna uporabniku nadomestila v nasprotju s 75. členom tega zakona,
2. uporabniku pred sklenitvijo okvirne pogodbe o plačilnih storitvah ne zagotovi splošnih informacij iz 79. člena tega zakona ali jih ne zagotavlja na način iz 80. člena tega zakona,
3. uporabniku ne zagotovi splošnih informacij in določil okvirne pogodbe v skladu z 81. členom tega zakona,
4. uporabniku ne zagotovi informacij o posamezni plačilni transakciji v skladu z 82., 83. ali 84. členom tega zakona,
5. zaračuna uporabniku nadomestila v primeru odpovedi okvirne pogodbe v nasprotju z drugim in tretjim odstavkom 87. člena tega zakona ali drugim odstavkom 88. člena tega zakona,
6. uporabniku v zvezi z okvirno pogodbo o plačilnem instrumentu za plačila majhnih vrednosti ne zagotovi informacij o glavnih značilnostih plačilne storitve v skladu s prvim odstavkom 90. člena tega zakona,
7. uporabniku ne zagotovi informacij o posamezni plačilni transakciji v zvezi s plačilnimi instrumenti za plačila majhnih vrednosti v skladu z 91. členom tega zakona,
8. uporabniku pred sklenitvijo pogodbe o izvršitvi enkratne plačilne transakcije ne zagotovi splošnih informacij v skladu z 92. členom tega zakona,
9. plačniku ne zagotovi informacij o posamezni plačilni transakciji po prejemu plačilnega naloga na podlagi pogodbe o enkratni plačilni transakciji v skladu s 93. členom tega zakona, ali ne zagotovi prejemniku plačila informacij o posamezni plačilni transakciji po izvršitvi plačilne transakcije na podlagi pogodbe o enkratni plačilni transakciji v skladu s 94. členom tega zakona,
10. uporabnika pred odreditvijo plačilne transakcije ne obvesti o posebnem nadomestilu, ki ga

zaračunava za uporabo določenega plačilnega instrumenta (drugi odstavek 97. člena tega zakona),

11. uporabniku, ki je potrošnik, pred sklenitvijo pogodbe o plačilnih storitvah na daljavo ne zagotovi predhodnih informacij v skladu s 100. členom tega zakona,

12. uporabniku, ki je potrošnik, pred sklenitvijo pogodbe o enkratni plačilni transakciji ne zagotovi predhodnih informacij v skladu s 101. členom tega zakona,

13. ne izvrši plačilne transakcije po prejemu plačilnega naloga (104. člen tega zakona),

14. ne obvesti uporabnika o zavrnitvi izvršitev plačilnega naloga (prvi in drugi odstavek 105. člena tega zakona),

15. uporabniku ne omogoči preklica plačilnega naloga v skladu z 106. in 107. členom tega zakona,

16. zaračuna uporabniku nadomestila za izvršitev plačilne transakcije v nasprotju s prvim ali drugim odstavkom 109. člena tega zakona,

17. ne zagotovi prenosa celotnega zneska plačilne transakcije v skladu s tretjim odstavkom 109. člena tega zakona oziroma v primeru dogovora iz četrtega odstavka 109. člena tega zakona ne obvesti uporabnika o celotnem znesku plačilne transakcije in nadomestil, ki jih je odtegnil,

18. prejemniku plačila prepreči ali ga kakor koli drugače omejuje, da od plačnika zahteva plačilo nadomestila ali mu ponudi znižanje za uporabo določenega plačilnega instrumenta (110. člen tega zakona),

19. ne izvrši plačilne transakcije v predpisanem roku (111. člen tega zakona),

20. ne posreduje plačilnega naloga, ki ga je odredil prejemnik plačila ali plačnik preko prejemnika plačila, plačnikovemu ponudniku plačilnih storitev v dogovorjenih rokih tako, da je na dogovorjeni dan zapadlosti mogoče izvršiti plačilno transakcijo (112. člen tega zakona),

21. ne omogoči uporabniku razpolagati z denarnimi sredstvi na plačilnem računu in ne zagotovi ustreznega datuma valute odobritve ali obremenitve plačilnega računa (113., 114. in 115. člen tega zakona),

22. ne izpolni zahtev v zvezi varno uporabo plačilnega instrumenta (prvi in drugi odstavek 117. člena tega zakona),

23. ne zagotovi sredstev, ki uporabniku na njegovo zahtevo omogočajo, da dokaže posredovanje obvestila o izgubljenem, ukradenem ali zlorabljenem plačilnem instrumentu, ali jih ne zagotavlja v zahtevanem obdobju (tretji odstavek 117. člena tega zakona),

24. ne povrne zneska neodobrenih oziroma nepravilno izvršenih plačilnih transakcija in pripadajočih nadomestil oziroma obresti v skladu s 119., 120, 122. oziroma 123. členom tega zakona,

25. ne zagotovi uporabniku popravka neodobrene oziroma nepravilno izvršene plačilne transakcije v skladu s 130. členom tega zakona,

26. ne povrne uporabniku zneska odobrene in pravilno izvršene plačilne transakcije v skladu s 131. členom tega zakona,

27. ne vzpostavi postopka oziroma pravil za mirno reševanje sporov v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev ali če tak postopek oziroma pravila ne izpolnjujejo zahtev iz 218. člena tega zakona.

(2) Z globo od 400 do 4.000 eurov se za prekršek kaznuje odgovorna oseba ponudnika plačilnih storitev, ki stori prekršek iz prvega odstavka tega člena.