



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/

Predsednik Državnega zbora

EVA: 2015-2130-0048
Številka: 00726-16/2015/10
Datum: 9. 7. 2015

REPUBLIKA SLOVENIJA - DRŽAVNI ZBOR

Prejeto:	10-07-2015
Šifra:	450-15/15-1/1
Povezava:	
EPA:	657-VII
EU:	
Sign. zn.:	
Kratika:	

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

– Predloga zakona o spremembah Zakona o potrošniških kreditih – 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 poštini storitvah (EVA 2014-2130-0014), Predlog zakona o spremembah Zakona o investicijskih skladih in družbah za upravljanje (EVA 2015-1611-0071), Predlog zakona o spremembah Zakona o plačilnih storitvah in sistemih (EVA 2015-1611-0072) in Predlog zakona o spremembah Energetskega zakona (EVA 2015-2430-0052) obravnava na isti seji Državnega zbora 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,
- Darja Tomše, sekretarka, vodja Sektorja za varstvo potrošnikov in konkurence, Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo,
- Barbara Miklavčič, sekretarka, Sektor za varstvo potrošnikov in konkurence, Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo.

Mag. Darko Krašovec
generalni sekretar

Priloga: 1



PREDLOG ZAKONA O SPREMEMBAH ZAKONA O POTROŠNIŠKIH KREDITIH

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 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 in 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 mehanizmi IRPS vzpostavili že s posebnimi zakoni ali pa so posebni zakoni določali njihovo vzpostavitev ponudnikom storitev in blaga. To velja tudi za potrošniško kreditiranje, ki ga v Republiki Sloveniji ureja Zakon o potrošniških kreditih (Uradni list RS, št. 59/10, 77/11 in 30/13, v nadaljnjem besedilu: ZPotK-1), s katerim je bila prenesena Direktiva 2008/48/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. aprila 2008 o potrošniških kreditnih pogodbah in razveljavitvi Direktive Sveta 87/102/EGS (UL L št. 133 z dne 22.5.2008, str. 66; v nadaljnjem besedilu: Direktiva 2008/48/ES) in Direktiva Komisije 2011/90/EU z dne 14. novembra 2011 o spremembi dela II Priloge I k Direktivi 2008/48/ES Evropskega parlamenta in Sveta (UL L št. 296, z dne 15.11.2011, str 35), ki določa dodatne predpostavke za izračun letne efektivne obrestne mere.

ZPotK-1 v 38. členu vsebuje določbo, ki ureja postopek izvensodnega reševanja sporov in je predmet spremembe predloga zakona. Z 38. členom ZPotK-1 je Republika Slovenija zagotovila prenos 24. člena Direktive 2008/48/ES, ki nalaga državam članicam, da za reševanje sporov, ki izvirajo iz pogodbenih razmerij med dajalci kreditov in potrošniki, zagotovijo vzpostavitev ustreznih in učinkovitih postopkov IRPS ter izvajalcev IRPS in pri tem spodbujajo tudi k sodelovanju pri reševanju čezmejnih sporov. Zaradi prenosa 24. člena Direktive 2008/47/ES je zakonodajalec z 38. členom ZPotK-1 naložil dajalcem kreditov ustanovitev neodvisnega izvajalca IRPS, na katerega potrošniki lahko naslovijo pritožbe, kadar menijo, da je dajalec kredita kršil kreditno pogodbo. Pri tem je zakonodajalec predpisal nekatera splošna načela za izvajalce IRPS, nekatera pravila postopka IRPS, ki jih morajo izvajalci IRPS upoštevati,

brezplačnost postopka IRPS za potrošnika ter usposobljenost izvajalcev IRPS za reševanje čezmejnih sporov, ki naj bi jo v praksi zagotavljali z vključitvijo v evropsko mrežo izvajalcev IRPS za čezmejno reševanje sporov, specializirano za spore pri nakupu finančnih storitev (FIN-NET).

Na področju finančnih storitev so zaradi zakonskih zahtev leta 2004 članice Združenja bank Slovenije (banke in hranilnice) z aktom o ustanovitvi ustanovile **Poravnalni svet pri ZBS, Ljubljana (v nadaljnjem besedilu: Poravnalni svet)**. Njegova ustanovitev je bila posledica zahtev Zakona o bančništvu (Uradni list RS, št. 99/10 – uradno prečiščeno besedilo, 52/11 - popr., 9/11 - ZPlaSS-B, 35/11, 59/11, 85/11, 48/12, 105/12, 56/13, 63/13 - ZS-K, 96/13 in 25/15) (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 sprotima strankama. Poravnalni svet je v preteklem letu prejel triindvajset pritožb potrošnikov, od katerih je bilo trinajst znova končanih brez obravnave, ena zavržena, v treh primerih je bil sklenjen sporazum in v štirih primerih je Poravnalni svet podal obrazloženo mnenje (dve zadevi sta bili preneseni v reševanje v leto 2015). Zanesljive ocene o delovanju Poravnalnega sveta po odpravi sporne določbe akta o ustanovitvi v letu 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.

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 predlaganim zakonom 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 normativne skladnosti pravnega reda spremeniti in »paketno« obravnavati tudi druge »spremljevalne« predloge zakonov – med katerimi je tudi predlog Zakona o spremembah Zakona o potrošniških kreditih – 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, 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 plačilnih storitvah in sistemih, 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 seznani 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. Zato je cilj predloga zakona tudi usklajitev s predlogom Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, s katerim se v pravni red Republike Slovenije prenaša Direktiva 2013/11/EU.

2.2 Načela

Predlog zakona se ne odmika od načel, na katerih temelji ZPotK-1. 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 38. člen ZPotK-1, ki ureja postopek izvensodnega reševanja sporov, ki izvirajo iz pogodbenih razmerij med dajalci kreditov in potrošniki, usklajuje s predlogom Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov. Predlog Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, v primerjavi z 38. členom ZPotK-1, širše in podrobneje ureja načela, pravila in stroške postopka IRPS, ki po predlogu Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov niso več nujno v celoti brezplačni za potrošnika, kot je to določal 38. člen ZPotK-1. Poleg načel neodvisnosti, nepristranskosti in učinkovitosti, ki jih je zakonodajalec določil v 38. členu ZPotK-1, predlog Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov uvaja še načela preglednosti, prostovoljnosti, kontradiktornosti in zakonitosti postopka IRPS. Natančneje ureja tudi pravila postopka in obveznost reševanja čezmejnih sporov za izvajalce IRPS, ter za osebe, ki pri izvajalcih IRPS vodijo ali sodelujejo v postopkih IRPS, uvaja zahteve glede izobrazbe, pravne usposobljenosti, neodvisnosti in nepristranskosti, ki jih 38. člen ZPotK-1 ne ureja. Predlog Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov uvaja tudi register in nadzor nad izvajalci IRPS, ki po ZPotK-1 ni predviden.

S predlogom zakona se zagotavlja sprememba 38. člena ZPotK-1, ki odpravlja odstopanja v ureditvi postopkov IRPS, še zlasti glede njihovih načel in pravil v odnosu do predloga Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, s čimer se ohranja notranja skladnost nacionalnega pravnega reda. Po predlogu zakona dajalec kredita zagotovi postopek izvensodnega reševanja sporov s potrošniki v zvezi z opravljanjem storitev potrošniškega kreditiranja pred neodvisnim izvajalcem izvensodnega reševanja sporov, ki izpolnjuje pogoje in zagotavlja postopek v skladu z določbami zakona, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov.

b) Način reševanja:

Predlog zakona se usklajuje s predlogom Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, ki ureja izvensodno reševanje domačih in čezmejnih potrošniških sporov, ki se rešujejo s posredovanjem izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov, kadar spor izhaja iz pogodbenih razmerij med ponudniki blaga in storitev in potrošniki. Zato se predlaga sprememba 38. člena Zakona o potrošniških kreditih.

c) Normativna usklajenost predloga zakona:

Predlog zakona se usklajuje z določbami predloga Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, ki 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 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, je potrebno 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 spremembi 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 in dopolnitvah 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 (*Verbraucherschlichtungstellen*), 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 (*Schlichtungstelle bei der deutschen Bundesbank*). Od leta 2009 posreduje v potrošniških sporih v zvezi z javnim potniškim železniškim, avtobusnim in ladijskim prometom zasebni poravnalni organ (*Schlichtungstelle für den öffentlichen Personenverkehr*), ki ima prav tako zakonsko podlago, vendar določbe prevoznim ponudnikom ne nalagajo obvezne udeležbe v postopkih. 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 (*Schlichtungstelle Energie*), ki so ga ustanovili dobavitelji energije in krovna potrošniška organizacija (*Verbraucherzentrale Bundesverband*), zakonska podlaga je 111.a in 111.b člen Energetskega zakona, udeležba

dobaviteljev v postopkih 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 (*Auffangschlichtungstelle 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 seznani 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 seznaitve 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 seznaiti 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 ustanovili 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, vloga 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 mehanizmi 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 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

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

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

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 poravnal 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 ne zavezujoče 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«⁶ ponudnikov, ki priporočil ARN ne spoštujejo.

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

Belgija

Belgija je v primerjavi z Nizozemsko in Švedsko glede izvensodnega reševanja potrošniških sporov slabše razvita in nima tako dolge tradicije, zaradi česar je morala zaradi novo sprejete Direktive 2013/11/EU precej poseči v svoj sistem IRPS oziroma

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.

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. 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 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 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: 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. 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 civilnopравnih sporih, tudi potrošniških, prvo priporočilo Komisije pa se na to vrsto postopkov ne nanaša, je bilo izdano drugo priporočilo Komisije z namenom, 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. 1093/2011, 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 nadzor nad izvajanjem predloga zakona je pristojen Tržni inšpektorat Republike Slovenije.

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.mgrt.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
- Darja Tomše, sekretarka, vodja Sektorja za varstvo potrošnikov in konkurence
- Barbara Miklavčič, sekretarka, Sektor za varstvo potrošnikov in konkurence

II. BESEDILO ČLENOV

1. člen

V Zakonu o potrošniških kreditih (Uradni list RS, št. 59/10, 77/11 in 30/13) se v naslovu X. poglavja beseda »ZUNAJŠODNO« nadomesti z besedo »IZVENSODNO«.

2. člen

38. člen se spremeni tako, da se glasi:

»38. člen

(postopek izvensodnega reševanja sporov)

»Dajalec kredita zagotovi postopek izvensodnega reševanja sporov s potrošniki v zvezi z opravljanjem storitev potrošniškega kreditiranja po tem zakonu pred neodvisnim izvajalcem izvensodnega reševanja sporov, ki izpolnjuje pogoje in zagotavlja postopek v skladu z določbami zakona, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov.«.

3. člen

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

III. OBRAZLOŽITEV ČLENOV

K 1. členu

S predlagano določbo se v naslovu X. poglavja Zakona o potrošniških kreditih (Uradni list RS, št. 59/10, 77/11 in 30/13; v nadaljnjem besedilu: ZPotK-1) beseda »zunajsodno« nadomesti z besedo »izvensodno«. Sprememba je potrebna zaradi poenotenja terminologije predloga zakona s predlogom Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (v nadaljnjem besedilu: predlog ZIRPS), ki sistemsko ureja postopke in izvajalce izvensodnega reševanja potrošniških sporov (v nadaljnjem besedilu: IRPS).

K 2. členu

S predlagano določbo se spreminja določba 38. člena ZPotK-1, ki ureja postopek IRPS, ki izvirajo iz potrošniških kreditnih pogodb med dajalcem kredita in potrošnikom. Predlog zakona ne predpisuje več dosedanje obveznosti dajalcev kreditov, da ustanovijo skupnega izvajalca IRPS, saj tovrstne obveznosti predlog ZIRPS s katerim se predlagani zakon usklajuje, ne določa, tako da si vsak dajalec kreditov lahko izbere katerega koli izvajalca IRPS, ki zagotavlja reševanje sporov na področju finančnih storitev in izpolnjuje pogoje za vpis v register izvajalcev IRPS v skladu s predlogom ZIRPS. Predlagana določba ne vsebuje več načel in postopkov IRPS, saj predlog ZIRPS načela in pravila postopka ureja širše in natančneje ter določa še druga načela, in sicer načela preglednosti, prostovoljnosti, kontradiktornosti in zakonitosti postopka IRPS. Prav tako predlagana določba ne določa stroškov postopka, saj po predlogu ZIRPS postopek IRPS ni več nujno v celoti brezplačen za potrošnika, kot je bilo to do sedaj, saj lahko izvajalec IRPS potrošniku zaračuna pristojbino, ki je sicer omejena na 20 evrov, pod določenimi pogoji pa mu lahko zaračuna tudi nekatere stroške. Glede na to, da se s predlogom zakona ukinja obveznost dajalcev IRPS, da ustanovijo skupnega izvajalca IRPS, predlagana določba ne nalaga dajalcem kreditov, da v aktu o ustanovitvi izvajalca IRPS določijo pravila glede njegove usposobljenosti za reševanje čezmejnih sporov (vključevanje v evropsko mrežo izvajalcev IRPS za reševanje čezmejnih sporov, (FIN-NET)). Predlog ZIRPS za osebe, ki pri izvajalcih IRPS vodijo ali sodelujejo v postopkih IRPS, uvaja zahteve glede izobrazbe, pravne usposobljenosti, neodvisnosti in nepristranskosti, ki jih dosednji 38. člen ZPotK-1 ne ureja. Predlog ZIRPS uvaja tudi register in nadzor nad izvajalci IRPS, ki po ZPotK-1 ni predviden.

Glede na navedene razlike v ureditvi izvajalcev in postopkov IRPS med ZPotK-1 in predlogom ZIRPS, je zaradi zagotovitve notranje skladnosti nacionalnega pravnega reda potrebno 38. člen ZPotK-1 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. Zaradi tako določenega razmerja Direktive 2013/11/EU do drugih pravnih aktov Evropske unije je treba v ZPotK-1, ki na podlagi Direktive 2008/48/ES ureja izvensodno reševanje sporov med dajalci kreditov in potrošniki, zagotoviti, da bodo sheme IRPS pri potrošniškem kreditiranju 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

ZUNAJSDNO REŠEVANJE SPOROV

38. člen

(postopek zunajsodnega reševanja sporov)

(1) Dajalci kreditov zagotovijo hiter, enostaven in strokoven postopek zunajsodnega reševanja sporov s potrošniki v zvezi z opravljanjem storitev potrošniškega kreditiranja. V ta namen ustanovijo posebno neodvisno in nepristransko telo, na katero lahko potrošnik naslovi svojo pritožbo v zvezi z domnevnimi kršitvami dajalca kredita pri opravljanju storitev po tem zakonu.

(2) Dajalci kreditov morajo v postopku zunajsodnega reševanja zagotoviti sodelovanje neodvisnih strokovnjakov s področja potrošniškega prava. Dajalci kreditov se lahko dogovorijo o oblikovanju skupnega telesa za zunajsodno reševanje sporov s potrošniško organizacijo, ki je vpisana v register potrošniških organizacij in je dejavna na področju finančnih storitev.

(3) Akt o ustanovitvi telesa za zunajsodno reševanje sporov mora določati tudi pravila in postopek sodelovanja tega telesa s telesi, ki so v drugih državah članicah Evropske unije pristojna za zunajsodno reševanje sporov v zvezi z opravljanjem storitev potrošniškega kreditiranja, če reševanje posameznega spora sodi tudi v pristojnost takega telesa druge države članice Evropske unije.

(4) Pravila za zunajsodno reševanje sporov morajo biti jasna in razumljiva, še zlasti pa morajo določati:

1. ime, obliko in sestavo telesa, ki je pristojno za reševanje sporov;
2. postopek predložitve vloge za reševanje spora pristojnemu telesu z naslovom, na katerega lahko potrošnik naslovi vlogo, in obliko vloge;
3. najdaljši rok, v katerem pristojno telo odloči v sporu, ki ne sme biti daljši kot tri mesece od dneva, ko je dajalec kredita prvič prejel zahtevo potrošnika za rešitev spora;
4. da predložitev vloge za rešitev spora pristojnemu telesu in njegova odločitev ne posegata v pravico potrošnika, da kadar koli vloži tožbo pred pristojnim sodiščem zoper dajalca kredita zaradi rešitve spora v zvezi z opravljanjem storitev potrošniškega kreditiranja.

(5) Pristojno telo potrošniku v zvezi s postopkom zunajsodnega reševanja spora v zvezi z opravljanjem storitev potrošniškega kreditiranja ne sme zaračunavati nobenih stroškov.