



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

REPUBLIKA SLOVENIJA - DRŽAVNI ZBOR

Prejeto:	10 -07- 2015		
Šifra:	320 -01	15- 18	1
Povezava:			
EPA:	661-VII	EU:	
Sign. zn.:			
Kratika:			

EVA: 2015-2430-0052
Številka: 00710-19/2015/6
Datum: 9. 7. 2015

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

– Predloga zakona o spremembah Energetskega zakona – 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 spremembah Energetskega zakona (EVA 2015-2430-0052), Predlog zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (EVA 2014-2130-0010), 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) ter Predlog zakona o spremembah Zakona o potrošniških kreditih (EVA 2015-2130-0048) 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. Peter Gašperšič, minister za infrastrukturo,
- Klemen Potisek, državni sekretar, Ministrstvo za infrastrukturo,
- Danijel Levičar, generalni direktor Direktorata za energijo, Ministrstvo za infrastrukturo,
- Jasna Avbelj Hamzič, višja sekretarka, Direktorat za energijo, Ministrstvo za infrastrukturo.

Mag. Darko Krašovec
generalni sekretar

Priloga: 1



EVA 2015-2430-0052
PRVA OBRAVNAVA

PREDLOG ZAKONA O SPREMEMBAH ENERGETSKEGA ZAKONA

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, str. 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, posebno 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 (bančne storitve, plačilne storitve, zavarovalne storitve, potrošniško kreditiranje ...). Večinoma gre za mehanizme, vzpostavljene zaradi zahtev evropskih direktiv, ki urejajo navedena gospodarska področja. Da bi Republika Slovenija izpolnila zahteve EU, so se mehanizmi IRPS vzpostavili že s posebnimi zakoni ali pa so posebni zakoni določali njihovo vzpostavitev ponudnikom storitev in blaga. To velja tudi za postopek obravnave pritožb gospodinjstskih odjemalcev, ki je določen v Energetskem zakonu (Uradni list RS, št. 17/14; v nadaljnjem besedilu: EZ-1).

EZ-1 v 50. in 175. členu ureja postopek izvensodnega reševanja sporov in je predmet spremembe predloga zakona. EZ-1 je prenesel zahteve Direktive 2009/72/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 13. julija 2009 o skupnih pravilih notranjega trga z električno energijo in o razveljavitvi Direktive 2003/54/ES (UL L št. 211 z dne 14. 8. 2009, str. 55; v nadaljnjem besedilu: Direktiva 2009/72/ES) in Direktive 2009/73/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 13. julija 2009 o skupnih pravilih notranjega trga z zemeljskim plinom in o razveljavitvi Direktive 2003/55/ES (UL L št. 211 z dne 14. 8. 2009, str. 94; v nadaljnjem besedilu: Direktiva 2009/73/ES), ki državam članicam nalagajo, da v skladu s Prilogo I direktive zagotovijo pravico do preglednih, enostavnih in poceni postopkov pri obravnavi pritožb odjemalcev. Takšni postopki izvensodnega reševanja sporov morajo omogočati pošteno in hitro reševanje sporov, če je mogoče v treh mesecih, ter določati sistem povračil ali odškodnin, če je to upravičeno. Postopki se vodijo v skladu s Priporočilom Komisije 98/257/ES z dne 30. marca 1998 o načelih, ki se uporabljajo za telesa, odgovorna za izvensodno reševanje potrošniških sporov.

Zaradi prenosa zgoraj navedenih direktiv je zakonodajalec naložil dobaviteljem ali njihovim združenjem, da imenujejo neodvisno in nepristransko osebo ali več oseb, odgovornih za

odločanje o pritožbah gospodinjskih odjemalcev. Predpisani so pogoji, ki jih morajo neodvisne osebe izpolnjevati, kot so: da je usposobljena in ima primerna znanja, da je imenovana za šest let in da je predčasna razrešitev možna le v utemeljenih primerih neizpolnjevanja pogojev iz EZ-1, da ne more biti imenovana, če je bila tri leta pred imenovanjem zaposlena pri istem dobavitelju ali združenju. Dobavitelj mora zagotoviti gospodinjskem odjemalcu vse informacije o tem, o kakšnih vrstah pritožb odloča, morebitne omejitve in višine sporne terjatve, pravila o dodelitvi pritožbe imenovani osebi, skupaj z morebitnimi zahtevami za gospodinjskega odjemalca in druga postopkovna pravila, zlasti glede pisne ali ustne narave postopka, osebne prisotnosti in jezika, pravila, ki služijo kot podlaga za odločanje o pritožbi, o vrsti odločitev, ki se sprejemajo. Imenovana oseba mora odločiti o pritožbi v dveh mesecih. Odločitev dobavitelja zavezuje, če odjemalec v osmih dneh po prejemu odločitve to potrdi s pisno izjavo. Če se odjemalec z odločitvijo ne strinja, lahko zahtevek uveljavlja v postopku pred sodiščem.

Z navedenimi določbami je Republika Slovenija v celoti prenesla določila navedenih direktiv in zagotovila izvensodno reševanje potrošniških sporov na področju dobave električne energije in zemeljskega plina. Vendar moramo ugotoviti, da je zakonodajalec v EZ-1 predpisal nekatera splošna načela za neodvisne izvajalce postopkov, ki pa jih ne moremo enačiti z izvajalci IRPS po določilih Direktive 2013/11/EU, nekatera pravila postopka pa so podobna postopkom IRPS, in sicer brezplačnost postopka IRPS za potrošnika ter usposobljenost izvajalcev IRPS, ki sta urejena podobno, kot je to določil EZ-1.

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. Tako 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 tako 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 s področnimi zakoni vzpostavljeni zaradi zahtev evropskih direktiv, ki urejajo posamezna gospodarska področja, se je ob prenosu Direktive 2013/11/EU s predlaganim zakonom izkazala potreba po zagotovitvi normativne usklajenosti notranjega pravnega reda. Uskladitev direktiv in drugih pravnih aktov Evropske unije, ki že vključujejo določbe o IRPS, zahteva tudi Direktiva 2013/11/EU, ki zaradi zagotavljanja pravne varnosti v 3. členu določa prevlado te direktive v primeru nasprotja katere koli določbe te direktive z določbo iz drugega pravnega akta Evropske unije, ki se nanaša na postopke IRPS, ki jih sproži potrošnik proti ponudniku blaga in storitev, razen če je izrecno določeno drugače.

Zaradi tako določenega razmerja Direktive 2013/11/EU do drugih pravnih aktov Evropske unije morajo tudi države članice v nacionalnih področnih predpisih, ki na podlagi področnih direktiv urejajo izvensodno reševanje sporov med ponudniki blaga in storitev ter potrošniki, zagotoviti,

da so različne sheme IRPS usklajene z zahtevami Direktive 2013/11/EU, tako glede postopkovnih pravil kot glede zagotavljanja neodvisnosti, strokovnosti, učinkovitosti in preglednega delovanja njihovih nosilcev oziroma izvajalcev.

Zato je treba 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 Energetskega zakona – v katerih se na ustreznih mestih pravilno izražajo 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 Zakona o potrošniških kreditih 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

Cilj predloga zakona je usklajitev s predlogom Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, s katerim se v pravni red Republike Slovenije prenaša Direktiva 2013/11/EU. V skladu z Direktivo 2013/11/EU morajo države članice zagotoviti postopke IRPS, z redkimi izjemami, na vseh področjih varstva potrošnikov, kar vključuje tudi spore, ki izvirajo iz dobave električne energije ali zemeljskega plina.

2.2 Načela

Predlog zakona se ne odmika od načel, na katerih temelji EZ-1. Tako naj bi se potrošnikom zagotavljal pregleden, enostaven in poceni oziroma brezplačen postopek. 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.

a. Poglavitne rešitve

a) Predstavitev predlaganih rešitev:

S predlogom zakona se spreminjata 50. in 175. člen EZ-1, ki urejata postopek izvensodnega reševanja sporov, ki izvirajo iz pogodbenih razmerij med dobavitelji in potrošniki, s čimer se predlog zakona usklajuje s predlogom Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov. Predlog Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov v primerjavi s 50. in 175. členom EZ-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 sta to določala 50. in 175. člen EZ-1. Poleg načel neodvisnosti, nepristranskosti in

učinkovitosti, ki jih je zakonodajalec določil v 50. in 175. členu EZ-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, in na podoben način kot EZ-1 določa zahteve glede izobrazbe, pravne usposobljenosti, neodvisnosti in nepristranskosti. Predlog Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov uvaja tudi register in nadzor nad izvajalci IRPS, ki po EZ-1 ni predviden.

S predlogom zakona se zagotavlja sprememba 50. in 175. člena EZ-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 dobavitelj električne energije ali zemeljskega plina zagotovi postopek izvensodnega reševanja sporov s potrošniki v zvezi z dobavo električne energije ali zemeljskega plina pred neodvisnim izvajalcem izvensodnega reševanja sporov, ki izpolnjuje pogoje in zagotavlja postopek v skladu z določbami predloga 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 ter potrošniki. Zato se predlaga sprememba 50. in 75. člena EZ-1.

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 sprejetju 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 treba zaradi notranje normativne skladnosti pravnega reda spremeniti in »paketno« obravnavati tudi druge »spremljevalne« predloge zakonov, in sicer: predlog Zakona o spremembah Zakona o potrošniških kreditih, 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, 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.

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 energetske storitve, 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 porabo 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 gospodarskih 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. Kaj je ustrežnejše, je odvisno tudi od vrste sporov, ki jih izvajalec IRPS pokriva (npr. pri finančnih storitvah in telekomunikacijah so dejstva praviloma razvidna iz dokumentacije, zato so postopki praviloma 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 katerim 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, 675.c do 676.c člen Civilnega zakonika), potrošniških kreditov 491. do 509. člen 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 (*Schlichtungsstelle Energie*), ki so ga ustanovili dobavitelji energije in krovna potrošniška organizacija (*Verbraucherzentrale Bundesverband*), zakonska podlaga je 111.a in 111.b člen Energetskega zakona, udeležba dobaviteljev v postopkih je obvezna. Podobno je pri elektronskih komunikacijah, pri katerih se z izvensodnim reševanjem potrošniških sporov ukvarja poravnalni organ (*Bundesnetzagentur*), ustanovljen leta 1999, zakonska podlaga je 47.a člen Zakona o elektronskih komunikacijah. Obstajajo tudi številni poravnalni organi, ki nimajo zakonske podlage, imajo pa kljub temu trdno podporo gospodarstva, države in potrošniških organizacij. Tako pri nemškem Evropskem potrošniškem centru od leta 2009 teče pilotni projekt v zvezi s spletno trgovino (*Online Schlichter*). Vanj so vključene zvezne dežele Baden-Württemberg, Bavarska, Berlin, Hessen in Rheinland-Pfalz v sodelovanju z nekaterimi ponudniki. Tudi glede potniškega prometa poleg poravnalnega organa, ki deluje na zvezni ravni in ima zakonsko podlago, delujejo še deželni poravnalni organi, ki so bili ustanovljeni skupaj z deželnimi potrošniškimi organizacijami. Poravnalne organe običajno sestavlja ena oseba – pravnik s strokovnim poznavanjem posebnega področja, npr. finančnih storitev. Postopek lahko sproži potrošnik, ki zatrjuje, da je bila kršena njegova pravica, pod pogojem, da sodni postopek ne teče in da je predhodno poskusil rešiti spor neposredno s ponudnikom. Postopki potekajo pisno ali ustno in so brezplačni ali pa se plača minimalna pristojbina (20 do 50 evrov). Poravnalni organ praviloma izda pisno, obrazloženo odločbo: priporočilo, predlog za poravnavo ali zavezujočo odločitev.

Zaradi zagotovitve prenosa Direktive 2013/11/EU v Nemčiji poteka postopek sprejemanja novega zakona – Zakon za prenos direktive o alternativnem reševanju potrošniških sporov in za izvedbo Uredbe o spletnem reševanju potrošniških sporov (*Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten*, v nadaljnjem besedilu: GURASV). Zakonodajni postopek se končuje. Osnutek GURASV z dne 10. novembra 2014, ki ga je nemška vlada predložila zveznemu parlamentu, želi spodbuditi predvsem prilagoditev že obstoječih zasebnih in javnih poravnalnih organov zahtevam, ki jih postavlja Direktiva 2013/11/EU, hkrati pa nastanek novih, zlasti zasebnih poravnalnih organov na področjih, na katerih obstajajo vrzeli, pri čemer pušča tem organom dovolj maneverskega prostora, da postopke in pristojnosti prilagodijo posebnostim posameznega gospodarskega področja. V skladu z GURASV si morajo vsi poravnalni organi – to je pogoj za odobritev – zagotoviti dolgoročno vzdržno financiranje. GURASV daje pravno podlago tudi za ustanavljanje javnih poravnalnih organov na deželni ravni (*Auffangschlichtungsstelle des Landes*, v nadaljnjem besedilu: ASL), ki naj bi imeli izključno subsidiarno pristojnost, torej pristojnost reševanja potrošniških sporov, če ni nobenega drugega pristojnega poravnalnega organa, financirali pa naj bi se izključno iz pristojbin strank v postopku. Pristojbina za ponudnika znaša 290 evrov, za potrošnika pa 30 evrov. Ponudniku se zaračuna, kadar se je na svoji spletni strani ali splošnih pogojih poslovanja izrekel, da ob sporu s potrošnikom priznava pristojnost javnega poravnalnega organa, kadar je udeležba ponudnika v postopku pred ASL ali drugim poravnalnim organom zakonsko predpisana ali kadar se je ponudnik drugače (na primer s članstvom v gospodarskem združenju ali zbornici) prostovoljno zavezal, da bo podredil reševanje potrošniških sporov enemu ali več poravnalnim organom. Pristojbina se potrošniku zaračuna ob zlorabi zakonskih določb. V navedenem smislu velja opozoriti na ureditev obveznosti, ki jo nalaga Direktiva 2013/11/EU, da ponudniki predhodno seznanijo potrošnike s pristojnimi poravnalnimi organi. V 34. členu GURASV je določeno, da mora ponudnik pred sklenitvijo pogodbe seznaniti potrošnika s podatki za stike poravnalnega organa, katerega pristojnost za izvensodno reševanje potrošniških sporov ponudnik priznava. Če pa ne priznava nobenega poravnalnega organa, mora potrošnika na to posebej opozoriti. V 35. členu GURASV

je določena obveznost seznanitve potrošnika s podatki o poravnalnem organu po nastanku spora. Tako mora ponudnik, če mu spora s potrošnikom ni uspelo rešiti z notranjimi pritožnimi postopki, tega seznaniti s podatki o pristojnem poravnalnem organu in tudi z informacijo, ali je pripravljen sodelovati v postopku pred takim organom oziroma ali je njegova udeležba v postopku obvezna.

GURASV ureja tudi jezik postopkov IRPS, ki jih vodijo poravnalni organi, ne glede na to, ali gre za javni ali zasebni organ, in sicer se določa nemški jezik.

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

Nizozemska

Na Nizozemskem ima IRPS dolgo tradicijo. Ključni organ, ki mu je poverjeno IRPS, je Komisija za potrošniške pritožbe – *Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken* (v nadaljnjem besedilu: SGC). SGC so leta 1970 ustanovila gospodarsko-podjetniška združenja in nacionalna potrošniška organizacija *Consumentenbond*. Ustanovljena je kot zasebna, neprofitna organizacija, ki ima splošno pristojnost za IRPS, hkrati pa je krovna ustanova številnim specializiranim komisijam za reševanje potrošniških sporov (v nadaljnjem besedilu: komisije) po posameznih gospodarskih sektorjih in zdaj jih je 53¹. Tudi komisije se ustanavljajo na pobudo sektorskih gospodarskih združenj in reprezentativnih potrošniških organizacij, potrditi pa jih mora Ministrstvo za pravosodje. Financiranje SGC, vključno s komisijami, je osnovano na treh temeljih: največji delež prispevajo gospodarska podjetniška združenja, del sredstev prispeva država (leta 2012 je ta prispevek znašal 750.000 evrov), del stroškov, ki se nanašajo na posamezen postopek, pa nosi stranka, ki v postopku izgubi, in sicer v obliki splošne pristojbine. Ta je leta 2012 znašala med 25,42 in 127,10 evra, odvisno od vrednosti spora in od tega, za kateri gospodarski sektor gre. Večina vlog za začetek postopka (približno 65 %) je poslana na spletnih obrazcih, 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 mehanizmih pri ponudniku. Odbor je v postopku dejaven, zato odvetniško zastopanje strank ni obvezno. Vselej je potrebno soglasje nasprotni 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

¹ Stanje oktober 2013, pregled posameznih komisij:

<http://www.degeschillencommissie.nl/klacht-schriftelijk-indienen-overzicht-commissies>.

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 zavezujoča za ponudnika in potrošnika ter jo je mogoče izpodbijati na sodišču le ob najhujših ustavnih procesnih kršitvah (npr. kadar stranki ni bilo zagotovljeno, da v postopku da izjavo). Izvrši se po pravilih civilnega izvršilnega prava. Posebnost nizozemskega modela je dodatna oblika jamstva za izvršitev odločbe: če je ponudnik izgubil v postopku in odločbe ne izvrši, poskrbi za njeno izvršitev gospodarsko sektorsko združenje, če pa je izgubil v postopku potrošnik in ne poravnava naloženih stroškov, se ti poravnajo iz založenih sredstev na posebnem fiduciarnem računu.

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

Švedska

Na Švedskem ima IRPS zelo dolgo tradicijo. Pristojni organ je Urad za potrošniške pritožbe – *Allmänna Reklamationsnämnden* (v nadaljnjem besedilu: ARN), ki je bil ustanovljen leta 1968 pri ministrstvu, pristojnem za varstvo potrošnikov – *Konsumentenverket*. Leta 1981 se je osamosvojil in postal neodvisen. ARN ima stvarno pristojnost za skoraj vsa področja varstva potrošnikov in je razdeljen na trinajst oddelkov, od katerih ima eden splošno pristojnost, dvanajst pa jih je specializiranih po področjih (bančne storitve, zavarovalne storitve, turizem, elektronika, pohištvo, čevlji, tekstilni izdelki, čistilnice, motorna vozila, plovila, stanovanja itd.). Pristojnost ARN je omejena le z minimalno vrednostjo spora, ki je odvisna od predmeta spora in znaša od 55 do 220 evrov. ARN se v celoti financira iz državnih sredstev in postopek pred njim je brezplačen za obe stranki. Predlog za postopek lahko vloži samo potrošnik, medtem ko soglasje ponudnika ni potrebno. Postopek poteka izključno pisno, večinoma³ na podlagi spletnega obrazca. Pomembno funkcijo imajo lokalne svetovalne službe za potrošnike, ki so z ARN tesno povezane in usposobljene, da zagotovijo potrošnikom strokovno podporo in zgodnjo nevtralno oceno o pričakovanem izidu postopka pred ARN, s čimer slednjega precej razbremenjujejo. Če je vloga potrošnika popolna, jo ARN pošlje ponudniku, da izrazi svoje stališče. Že v tej fazi postopka se konča ena petina⁴ vseh sporov. Drugi spori se rešujejo v pristojnih oddelkih ARN. Odločitve se sprejemajo v senatih, ki so organizirani pri oddelkih. Senatu predseduje vodja oddelka, ki mora biti izkušen (bivši) sodnik. Poleg predsednika sestavljata senat dva člana, ki zastopata interese potrošnikov, in dva, ki zastopata interese gospodarskih združenj. Pod nekaterimi pogoji ARN obravnava tudi skupinske pritožbe potrošnikov. Senat izda odločitev kot pravno nezavezujoče priporočilo, zoper katero ni pritožbe, lahko pa stranki vložita tožbo pred rednim sodiščem. Kljub neobvezni naravi odločitev ARN je njihovo spoštovanje v praksi razmeroma visoko⁵, predvsem zaradi politike ARN, ki v javno

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

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

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

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

dostopni obliki objavlja informacije, v kakšnem obsegu se njegova priporočila upoštevajo – te informacije uporabljajo potrošniška revija *Råd & Rön* in drugi mediji za objavljane »črnih seznamov« 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 ga nadgraditi. Zahteve te direktive je že uzakonila s spremembami in dopolnitvami Zakonika o gospodarskem pravu (le Code de droit économique), ki so bile objavljene v belgijskem uradnem listu Moniteur Belge 12. maja 2014. Do uveljavitve nove zakonske ureditve je imela Belgija sistemsko urejeno izvensodno reševanje potrošniških sporov le na šestih področjih, in sicer železnic, telekomunikacij, poštne, bančnih in zavarovalnih storitev ter energije. Na navedenih področjih so za reševanje potrošniških sporov pristojni t. i. 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, en predstavnik ombudsmana za finančne storitve in en predstavnik 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, tudi za potrošniško kreditiranje. Direktiva 2013/11/EU je nastala kot dopolnitev in združitev dveh priporočil Evropske komisije: *Priporočila Komisije 98/257/ES z dne 30. marca 1998 o načelih, ki se uporabljajo za telesa, odgovorna za izvensodno reševanje potrošniških sporov* (v nadaljnjem besedilu: prvo priporočilo Komisije), in *Priporočila Komisije 2001/310/ES z dne 4. aprila 2001* (v nadaljnjem besedilu: drugo priporočilo Komisije). Namen prvega priporočila Komisije je zavzemanje za spoštovanje nekaterih temeljnih skupnih načel, ki naj veljajo pri različnih vrstah in oblikah postopkov v državah članicah. Skupna načela so: načelo neodvisnosti, načelo preglednosti, načelo kontradiktornosti, načelo učinkovitosti, načelo zakonitosti, načelo prostovoljnosti in načelo zastopanja. Medtem ko se prvo priporočilo Komisije nanaša izključno

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

6. PRESOJA POSLEDIC, KI JIH BO IMEL SPREJEM ZAKONA

6.1 Presoja administrativnih posledic

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

Predlog zakona ne bo imel posledico za 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 ter 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 infrastrukturo.

Za nadzor nad izvajanjem zakona je pristojen Inšpektorat za infrastrukturo.

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.

Predlog Zakona o spremembah in dopolnitvah Energetskega zakona je objavljen na spletni strani Ministrstva za infrastrukturo 6. junija 2015.

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

- dr. Peter Gašperšič, minister
- mag. Klemen Potisek, državni sekretar
- Danijel Levičar, Generalni direktor Direktorata za energijo
- Jasna Avbelj Hamzič, višja sekretarka na Direktoratu za energijo

II. BESEDILO ČLENOV

1. člen

V Energetskem zakonu (Uradni list RS, št. 17/14) se 50. člen spremeni tako, da se glasi:

»50. člen

(izvensodno reševanje sporov z gospodinjskimi odjemalci v zvezi z dobavo elektrike)

»(1) Dobavitelj elektrike zagotovi pregleden, enostaven in brezplačen notranji postopek obravnave pritožb gospodinjskih odjemalcev.

(2) Dobavitelj elektrike sam ali skupaj z drugimi dobavitelji v okviru združenja zagotovi postopek izvensodnega reševanja sporov s potrošniki v zvezi z dobavo elektrike gospodinjskim odjemalcem 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. Če pritožba gospodinjskega odjemalca ni bila rešena v okviru postopka iz prejšnjega odstavka, gospodinjski odjemalec naslovi svojo pritožbo v zvezi z domnevnimi kršitvami dobavitelja elektrike pri izvajanju pogodbe o dobavi elektrike na neodvisnega izvajalca izvensodnega reševanja sporov.

(3) Izvajalca izvensodnega reševanja sporov, na katerega gospodinjski odjemalec naslovi svojo pritožbo, dobavitelj elektrike določi za dobo štirih let.

(4) Sodelovanje dobavitelja elektrike v postopku, ki ga sproži gospodinjski odjemalec pred neodvisnim izvajalcem izvensodnega reševanja sporov, je obvezno.

(5) Stroške postopka neodvisnega izvajalca izvensodnega reševanja sporov plača dobavitelj elektrike oziroma združenje dobaviteljev elektrike.

(6) Dobavitelj elektrike ali združenje dobaviteljev elektrike lahko določi sistem povračil in odškodnin, ki jih zagotavlja gospodinjskim odjemalcem za posamezne kršitve svojih obveznosti v zvezi z dobavo elektrike, če je to upravičeno glede na višino škode, težo kršitve in stopnjo odgovornosti.«.

2. člen

175. člen se spremeni tako, da se glasi:

»175. člen

(izvensodno reševanje sporov z gospodinjskimi odjemalci v zvezi z dobavo zemeljskega plina)

»(1) Dobavitelj zemeljskega plina zagotovi pregleden, enostaven in brezplačen notranji postopek obravnave pritožb gospodinjskih odjemalcev.

(2) Dobavitelj zemeljskega plina sam ali skupaj z drugimi dobavitelji v okviru združenja zagotovi postopek izvensodnega reševanja sporov s potrošniki v zvezi z dobavo zemeljskega plina gospodinjskim odjemalcem 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. Če pritožba gospodinjskega odjemalca ni bila rešena v okviru postopka iz prejšnjega odstavka, gospodinjski odjemalec naslovi svojo pritožbo v zvezi z domnevnimi kršitvami dobavitelja zemeljskega plina pri izvajanju pogodbe o dobavi zemeljskega plina na neodvisnega izvajalca izvensodnega reševanja sporov.

(3) Izvajalca izvensodnega reševanja sporov, na katerega gospodinjski odjemalec naslovi svojo pritožbo, dobavitelj zemeljskega plina določi za dobo štirih let.

(4) Sodelovanje dobavitelja zemeljskega plina v postopku, ki ga je sprožil gospodinjski odjemalec pred neodvisnim izvajalcem, je obvezno.

(5) Stroške postopka neodvisnega izvajalca izvensodnega reševanja sporov plača dobavitelj oziroma združenje dobaviteljev zemeljskega plina.

(6) Dobavitelj zemeljskega plina ali združenje dobaviteljev zemeljskega plina lahko določi sistem povračil in odškodnin, ki jih zagotavlja gospodinjskim odjemalcem za posamezne kršitve svojih obveznosti v zvezi z dobavo zemeljskega plina, če je to upravičeno glede na višino škode, težo kršitve in stopnjo odgovornosti.«.

3. člen

V šestem odstavku 490. člena se osma alineja spremeni tako, da se glasi:

»- ne zagotovi sam ali skupaj z drugimi dobavitelji v okviru združenja postopka izvensodnega reševanja sporov s potrošniki v zvezi z dobavo elektrike gospodinjskim odjemalcem po tem zakonu pred neodvisnim izvajalcem izvensodnega reševanja sporov, skladno z drugim, tretjim in četrtem odstavkom 50. člena tega zakona;«.

Deveta in deseta alineja se črtata.

Dosedanje enajsta do dvajseta alineja postanejo deveta do osemnajsta alineja.

4. člen

V šestem odstavku 491. člena se osma alineja spremeni tako, da se glasi:

»- ne zagotovi sam ali skupaj z drugimi dobavitelji v okviru združenja postopka izvensodnega reševanja sporov s potrošniki v zvezi z dobavo zemeljskega plina gospodinjskim odjemalcem po tem zakonu pred neodvisnim izvajalcem izvensodnega reševanja sporov, skladno z drugim, tretjim in četrtem odstavkom 175. člena tega zakona;«.

Deveta in deseta alineja črtata.

Dosedanje enajsta do dvajseta alineja postanejo deveta do osemnajsta alineja.

PREHODNI IN KONČNA DOLOČBA

5. člen

(1) Dobavitelj sam ali skupaj z drugimi dobavitelji v okviru združenja uskladi način izvajanja izvensodnega reševanja sporov v zvezi z dobavo elektrike gospodinjskim odjemalcem z zahtevami

spremenjenega 50. člena zakona v enem letu od dneva uveljavitve tega zakona.

(2) Do uskladitve iz prejšnjega odstavka se izvensodno reševanje sporov zagotavlja v skladu s 50. členom Energetskega zakona (Uradni list RS, št. 17/14). Postopki, začeti pred uveljavitvijo tega zakona, se dokončajo po dosedanjih predpisih.

6. člen

(1) Dobavitelj sam ali skupaj z drugimi dobavitelji v okviru združenja uskladi način izvajanja izvensodnega reševanja sporov v zvezi z dobavo zemeljskega plina gospodinjskim odjemalcem z zahtevami spremenjenega 175. člena zakona v enem letu od dneva uveljavitve tega zakona.

(2) Do uskladitve iz prejšnjega odstavka se izvensodno reševanje sporov zagotavlja v skladu s 175. členom Energetskega zakona (Uradni list RS, št. 17/14). Postopki, začeti pred uveljavitvijo tega zakona, se dokončajo po dosedanjih predpisih.

7. člen

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

III. OBRAZLOŽITEV ČLENOV

K 1. členu

S predlagano določbo se spreminja besedilo 50. člena Energetskega zakona (Uradni list RS, št. 17/14; v nadaljnjem besedilu: EZ-1), ki ureja postopek izvensodnega reševanja potrošniških sporov (v nadaljnjem besedilu: IRPS), ki izvirajo iz dobave električne energije odjemalcev v zvezi z dobavo električne energije. Predpisani postopek upošteva Priporočilo Komisije 98/257/ES z dne 30. marca 1998 o načelih, ki se uporabljajo za telesa, odgovorna za izvensodno reševanje potrošniških sporov.

V 50. členu EZ-1 je bilo določeno, da neodvisnega izvajalca določi dobavitelj ali združenje. Z neodvisnega izvajalca so predpisani pogoji glede znanja, izobrazbe, časa, za katerega je imenovan, saj se s tem opredeljuje njegova neodvisnost, kakor tudi s tem, da ga je možno zamenjati samo ob hujši kršitvi EZ-1. Prav tako ne sme biti povezan z dobaviteljem, saj taka oseba ne more biti imenovana, če je bila tri leta pred imenovanjem zaposlena pri istem dobavitelju ali združenju.

Predlog zakona določa, dobavitelj ali združenje dobaviteljev elektrike imenuje neodvisnega odjemalca, po predlogu Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov pa le-ta na svoji spletni strani objavi informacijo, na katerega izvajalca IRPS lahko odjemalec naslovi svojo pritožbo, tako da si vsak dobavitelj lahko izbere katerega koli izvajalca IRPS, ki zagotavlja reševanje sporov na področju dobave električne energije in izpolnjuje pogoje za vpis v register izvajalcev IRPS v skladu s predlogom Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov. Predlagana določba ne vsebuje več načel in postopkov 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. Izjema je pri določbi o stroških postopka, saj je EZ-1 določal, da so postopki za odjemalca brezplačni. Po predlogu Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov 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. Ker pa so spori na področju dobave električne energije malih vrednosti (3 EUR in več), zato predlagatelj ohranja določbo o brezplačnem postopku reševanja sporov v zvezi z dobavo električne energije. 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 je dosednji 50. člen EZ-1 površno in nedoločno urejal. Predlog Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov uvaja tudi register in nadzor nad izvajalci IRPS, ki po EZ-1 ni predviden.

Glede na navedene razlike v ureditvi izvajalcev in postopkov IRPS med EZ-1 in predlogom Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, je zaradi zagotovitve notranje skladnosti nacionalnega pravnega reda potrebno 50. člen EZ-1 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 EZ-1, ki na podlagi Direktive 2009/72 ureja izvensodno reševanje sporov med dobavitelji in odjemalci zagotoviti, da bodo sheme IRPS pri obravnavanju pritožb gospodinjskih odjemalcev v zvezi z dobavo električne

energije 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 2. členu

S predlagano določbo se spreminja besedilo 175. člena Energetskega zakona, ki ureja postopek IRPS, ki izvirajo iz dobave zemeljskega plina odjemalcev v zvezi z dobavo električne energije. Predpisani postopek upošteva Priporočilo Komisije 98/257/ES z dne 30. marca 1998 o načelih, ki se uporabljajo za telesa, odgovorna za izvensodno reševanje potrošniških sporov.

V 175. členu EZ-1 je bilo določeno, da neodvisnega izvajalca določi dobavitelj ali združenje. Z neodvisnega izvajalca so predpisani pogoji glede znanja, izobrazbe, časa za katerega je imenovan, saj se s tem opredeljuje njegova neodvisnost, kakor tudi s tem, da ga je možno zamenjati samo ob hujši kršitvi EZ-1. Prav tako ne sme biti povezan z dobaviteljem, saj taka oseba ne more biti imenovana, če je bila tri leta pred imenovanjem zaposlena pri istem dobavitelju ali združenju.

Predlog zakona določa, dobavitelj ali združenje dobaviteljev zemeljskega plina imenuje neodvisnega odjemalca, po predlogu Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov pa le-ta na svoji spletni strani objavi informacijo, na katerega izvajalca IRPS lahko odjemalec naslovi svojo pritožbo, tako da si vsak dobavitelj lahko izbere katerega koli izvajalca IRPS, ki zagotavlja reševanje sporov na področju dobave električne energije in izpolnjuje pogoje za vpis v register izvajalcev IRPS v skladu s predlogom Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov. Predlagana določba ne vsebuje več načel in postopkov 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. Izjema je pri določbi o stroških postopka, saj je EZ-1 določal, da so postopki za odjemalca brezplačni. Po predlogu Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov 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. Ker pa so spori na področju dobave zemeljskega plina malih vrednosti, predlagatelj ohranja določbo o brezplačnem postopku reševanja sporov v zvezi z dobavo električne energije. Predlog Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov za osebe, ki pri izvajalcih IRPS vodijo ali sodelujejo v postopkih IRPS, uvaža zahteve glede izobrazbe, pravne usposobljenosti, neodvisnosti in nepristranskosti, ki jih je dosednji 175. člen EZ-1 površno in nedoločno urejal. Predlog Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov uvaža tudi register in nadzor nad izvajalci IRPS, ki po EZ-1 ni predviden.

Glede na navedene razlike v ureditvi izvajalcev in postopkov IRPS med EZ-1 in predlogom Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, je zaradi zagotovitve notranje skladnosti nacionalnega pravnega reda potrebno 50. člen EZ-1 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 EZ-1, ki na podlagi Direktive 2009/73 ureja izvensodno reševanje sporov med dobavitelji in odjemalci zagotoviti, da bodo sheme IRPS pri obravnavanju pritožb gospodinjskih odjemalcev v zvezi z dobavo električne energije 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

Spremeni se osma alineja šestega odstavka 490. člena predloga zakona, saj dobavitelji teh oseb ne imenujejo, ampak na spletni strani objavijo, na katerega neodvisnega izvajalca gospodinjski odjemalci lahko nalogijo pritožbo v zvezi z dobavo elektrike. Črtata se deveta in deseta alineja zaradi spremembe besedila 50. člena predloga zakona..

K 4. členu

Spremeni se osma alineja šestega odstavka 491. člena predloga zakona, saj dobavitelji teh oseb ne imenujejo, ampak na spletni strani objavijo, na katerega neodvisnega izvajalca gospodinjski odjemalci lahko nalogijo pritožbo v zvezi z dobavo zemeljskega plina. Črtata se deveta in deseta alineja zaradi spremembe besedila 175. člena predloga zakona.

K 5. členu

Določeno je prehodno obdobje enega leta, v katerem morajo dobavitelji sami ali skupaj z drugimi dobavitelji uskladiti način izvajanja izvensodnega reševanja sporov v zvezi z dobavo elektrike gospodinjskim odjemalcem z zahtevami spremenjenega 50. člena zakona. Postopki, ki so v teku, se izvedejo v skladu z dosedanje določbo 50. člena EZ-1.

K 6. členu

Določeno je prehodno obdobje enega leta, v katerem morajo dobavitelji sami ali skupaj z drugimi dobavitelji uskladi način izvajanja izvensodnega reševanja sporov v zvezi z dobavo zemeljskega plina gospodinjskim odjemalcem z zahtevami spremenjenega 175. člena zakona. Postopki, ki so v teku, se izvedejo v skladu z dosedanje določbo 175. člena EZ-1

K 7. členu

Predlagana končna določba opredeljuje začetek veljavnosti predloga zakona.

III. BESEDILO ČLENOV, KI SE SPREMINJAJO

50. člen

(obravnavo pritožb gospodinjskih odjemalcev v zvezi z dobavo elektrike)

(1) Dobavitelj elektrike gospodinjskim odjemalcem mora zagotoviti pregleden, enostaven in brezplačen postopek za obravnavo pritožb odjemalcev.

(2) Za namen iz prejšnjega odstavka dobavitelj sam ali skupaj z drugimi dobavitelji v okviru združenja imenuje neodvisno in nepristransko osebo ali več oseb (v nadaljnjem besedilu: imenovana oseba), odgovornih za odločanje o pritožbah, na katere gospodinjski odjemalec naslovi svojo pritožbo v zvezi z domnevnimi kršitvami dobavitelja pri izvajanju pogodbe o dobavi elektrike.

(3) Neodvisnost imenovanih oseb se zagotovi z naslednjimi ukrepi:

- imenovana oseba mora imeti znanja, izkušnje in izobrazbo, posebno na pravnem področju, potrebne za reševanje teh sporov;
- oseba je imenovana za šest let, predčasna razrešitev je mogoča le v utemeljenih primerih neizpolnjevanja pogojev iz tega odstavka;
- oseba ne more biti imenovana, če je bila tri leta pred imenovanjem zaposlena pri istem dobavitelju ali združenju.

(4) Dobavitelj mora pisno ali v drugi primerni obliki zagotoviti gospodinjskemu odjemalcu naslednje informacije:

- natančen opis vrst pritožb, o katerih odloča imenovana oseba, morebitne omejitve in višine sporne terjatve;
- pravila o dodelitvi pritožbe imenovani osebi, skupaj z morebitnimi zahtevami za gospodinjskega odjemalca in druga postopkovna pravila, zlasti glede pisne ali ustne narave postopka, osebne prisotnosti in jezika;
- pravila, ki služijo kot osnova za odločanja o pritožbi;
- o vrsti odločitev, ki se sprejemajo v postopku iz prvega odstavka tega člena.

(5) Imenovana oseba mora odločiti o pritožbi v roku dveh mesecev od prejema pritožbe. Odločitev dobavitelja zavezuje, če odjemalec v osmih dneh po prejemu odločitve to potrdi s pisno izjavo. Če se odjemalec z odločitvijo ne strinja, lahko zahtevek uveljavlja v postopku pred sodiščem.

(6) Dobavitelj ali združenje iz drugega odstavka lahko določi sistem povračil in odškodnin, ki jih zagotavlja odjemalcem za posamezne kršitve svojih obveznosti v zvezi z dobavo, če je to upravičeno glede na višino škode, težo kršitve in stopnjo odgovornosti.

(7) Postopek, po katerem imenovana oseba obravnava pritožbe, mora ustrezati naslednjim načelom:

- obema stranema mora biti omogočeno, da predstavita svoje argumente ter se seznaniata z argumenti nasprotne strani ali z izjavami strokovnjakov;
- enostavnost postopka, kar omogoča odjemalcu, da v njem sodeluje tudi brez zastopnika;
- brezplačnost postopka;
- imenovana oseba ima pri postopku aktivno vlogo, kar ji omogoča upoštevanje vseh pomembnih dejstev pri odločanju o pritožbi;
- odločitev o pritožbi se skupaj z obrazložitvijo posreduje obema stranema.

(8) Podrobnejša pravila v zvezi z imenovanjem osebe za obravnavo pritožb,

informiranjem gospodinskih odjemalcev o reševanju pritožb, sistemom povračil ali odškodnin in s postopkom za obravnavo pritožb določi dobavitelj ali združenje dobaviteljev in jih javno objavi.

(9) Stroške delovanja imenovane osebe oziroma oseb mora pokriti dobavitelj oziroma združenje dobaviteljev.

(10) Dobavitelj oziroma združenje dobaviteljev vsako leto na svoji spletni strani javno objavi poročilo o rešenih pritožbah.

175. člen

(obravnavo pritožb gospodinskih odjemalcev v zvezi z dobavo plina)

(1) Dobavitelj zemeljskega plina gospodinskim odjemalcem mora zagotoviti pregleden, enostaven in brezplačen postopek za obravnavo pritožb odjemalcev.

(2) Za namen iz prejšnjega odstavka dobavitelj sam ali skupaj z drugimi dobavitelji v okviru združenja imenuje neodvisno in nepristransko osebo ali več oseb, odgovornih za odločanje o pritožbah, na katere gospodinski odjemalec naslovi pritožbo v zvezi z domnevnimi kršitvami dobavitelja pri izvajanju pogodbe o dobavi zemeljskega plina.

(3) Neodvisnost imenovanih oseb se zagotovi z naslednjimi ukrepi:

- imenovana oseba mora imeti znanja, izkušnje in izobrazbo, posebno na pravnem področju, potrebne za reševanje teh sporov;
- oseba je imenovana za šest let, predčasna razrešitev je mogoča le v utemeljenih primerih neizpolnjevanja pogojev iz tega odstavka;
- oseba ne more biti imenovana, če je bila tri leta pred imenovanjem zaposlena pri istem dobavitelju ali združenju.

(4) Dobavitelj mora pisno ali v drugi primerni obliki zagotoviti gospodinskemu odjemalcu naslednje informacije:

- natančen opis vrst pritožb, o katerih odloča imenovana oseba, morebitne omejitve in višine sporne terjatve;
- pravila o dodelitvi pritožbe imenovani osebi, skupaj z morebitnimi zahtevami za gospodinskega odjemalca in druga postopkovna pravila, zlasti glede pisne ali ustne narave postopka, osebne prisotnosti in jezika;
- pravila, ki služijo kot osnova za odločanja o pritožbi;
- vrste odločitev, ki se sprejemajo v postopku iz prvega odstavka tega člena.

(5) Imenovana oseba mora odločiti o pritožbi v roku dveh mesecev od prejema pritožbe. Odločitev dobavitelja zavezuje, če odjemalec v osmih dneh po prejemu odločitve to potrdi s pisno izjavo. Če se odjemalec z odločitvijo ne strinja, lahko svoj zahtevek uveljavlja v postopku pred sodiščem.

(6) Dobavitelj ali združenje iz drugega odstavka tega člena lahko določi sistem povračil in odškodnin, ki jih zagotavlja odjemalcem za posamezne kršitve svojih obveznosti v zvezi z dobavo, če je to upravičeno glede na višino škode, teže kršitve in stopnjo odgovornosti.

(7) Postopek, po katerem imenovana oseba obravnava pritožbe, mora ustrezati naslednjim načelom:

- obema stranema mora biti omogočeno, da predstavi svoje argumente ter se seznanita

- z argumenti nasprotne strani ali izjavami strokovnjakov;
- enostavnost postopka, kar omogoča odjemalcu, da v njem sodeluje tudi brez zastopnika;
 - brezplačnost postopka;
 - imenovana oseba ima pri postopku aktivno vlogo, kar ji omogoča upoštevanje vseh pomembnih dejstev pri odločanju o pritožbi;
 - odločitev o pritožbi se skupaj z obrazložitvijo posreduje obema stranema.

(8) Podrobnejša pravila v zvezi z imenovanjem osebe za obravnavo pritožb, informiranjem gospodinjstev o reševanju pritožb, sistemom povračil ali odškodnin in s postopkom za obravnavo pritožb določi dobavitelj ali združenje dobaviteljev in jih javno objavi.

(9) Stroške delovanja imenovane osebe oziroma oseb mora pokriti dobavitelj oziroma združenje, ki zastopa dobavitelje.

(10) Dobavitelj oziroma združenje, ki zastopa dobavitelje, vsako leto na svoji spletni strani javno objavi poročilo o rešenih pritožbah.

490. člen (prekrški za drugi del zakona)

(1) Z globo do 10 % letnega prometa v predhodnem poslovnem letu se kaznuje za prekršek pravna oseba, ki je operater ali vertikalno integrirano podjetje, če:

- ravna v nasprotju z 61. členom tega zakona;
- ne ravna v skladu s 66. členom tega zakona.

(2) Z globo od 5.000 do 10.000 eurov se kaznuje za prekršek iz prejšnjega odstavka odgovorna oseba pravne osebe.

- (3) Z globo od 15.000 do 250.000 eurov se za prekršek kaznuje pravna oseba, če:
- uporabnikom sistema ne zagotovi dostopa do prenosnega sistema elektrike pod nediskriminatornimi pogoji (8. točka drugega odstavka 54. člena tega zakona);
 - ne obvesti agencije v skladu s prvim, drugim in tretjim odstavkom 65. člena tega zakona;
 - ravna v nasprotju z izvršljivo odločbo agencije o odpravi kršitev iz tretjega odstavka 66. člena tega zakona;
 - za opravljanje dejavnosti, ki je po tem zakonu gospodarska javna služba, ne pridobi pravice njenega opravljanja (55., 81. in 99. člen tega zakona);
 - distribucijskemu operaterju ne omogoči neposrednega in stalnega dostopa do vseh podatkov, ki jih uporablja in jih pridobiva za potrebe izvajanja prenesenih nalog, kot določa četrti odstavek 78. člena tega zakona;
 - pri vodenju računovodskih izkazov ravna v nasprotju s 109. členom tega zakona;
 - nima sprejetih in objavljenih aktov v skladu s 144. členom tega zakona;
 - ne obvesti agencije v skladu s prvim, drugim in tretjim odstavkom 187. člena tega zakona.

(4) Z globo od 15.000 do 150.000 eurov se za prekršek iz prejšnjega odstavka kaznuje samostojni podjetnik posameznik.

(5) Z globo od 2.000 do 10.000 eurov se za prekršek iz tretjega odstavka tega člena kaznuje tudi odgovorna oseba pravne osebe ali odgovorna oseba samostojnega podjetnika posameznika.

- (6) Z globo od 5.000 do 125.000 eurov se kaznuje za prekršek pravna oseba, če:
- ne zagotovi zasilne dobave elektrike na zahtevo odjemalca v skladu z drugim odstavkom 44. člena tega zakona;
 - ne posreduje podatkov o spremenjeni ceni v skladu z tretjim odstavkom 46. člena tega zakona;
 - končnim odjemalcem elektrike ne pošlje energetskega kontrolnega seznama v skladu s predpisom iz drugega odstavka 47. člena tega zakona;
 - sprejme splošne pogodbene pogoje, katerih vsebina je v nasprotju s tretjim ali četrtem odstavkom 48. člena tega zakona;
 - na svoji spletni strani ne objavi splošnih pogodbenih pogojev in informacij o veljavnih cenah in tarifah za gospodinske odjemalce ter za male poslovne odjemalce v skladu s petim odstavkom 48. člena tega zakona;
 - določi ali spremeni splošne pogodbene pogoje o dobavi elektrike gospodinskim odjemalcem ali malim poslovnim odjemalcem v nasprotju s petim oziroma šestim odstavkom 48. člena tega zakona;
 - zaračunava pavšalne stroške poslovanja dobavitelja v nasprotju z desetim odstavkom 48. člena tega zakona;
 - ne imenuje osebe za sprejem in obravnavo pritožb gospodinskih odjemalcev v zvezi z dobavo elektrike ali zemeljskega plina, skladno z drugim in tretjim odstavkom 50. člena tega zakona;
 - ne zagotovi gospodinskim odjemalcem informacij skladno s četrtem odstavkom 50. člena tega zakona;
 - ne objavi pravil iz osmega odstavka 50. člena tega zakona;
 - ne zagotovi zadostnih sredstev za delovanje imenovane osebe oziroma oseb skladno z devetim odstavkom 50. člena tega zakona;
 - ne sodeluje na izravnalnem trgu na način, kot je to določeno s predpisom iz druge alineje četrtega odstavka 97. člena tega zakona;
 - ne predloži letnega poročila zaradi javne objave na način, ki ga določa zakon, ki ureja gospodarske družbe (prvi in drugi odstavek 108. člena tega zakona);
 - ne predloži agenciji letnega poročila v rokih iz tretjega odstavka 108. člena tega zakona;
 - energetski objekti, naprave in napeljave pravne osebe ne izpolnjujejo predpisanih tehničnih normativov in standardov ter drugih pogojev, s katerimi se zagotavlja tehnična varnost obratovanja energetskih postrojev (145. člen tega zakona);
 - brez soglasja operaterja na njegovo omrežje priključi svoje objekte, naprave in napeljave oziroma omogoči priključitev drugih objektov, naprav in napeljav (147. člen tega zakona);
 - o začasnem odklopu ne obvesti odjemalca (tretji odstavek 150. člena tega zakona);
 - ne priključi v roku 24 ur na svoje stroške odjemalca energije iz omrežja, kadar se ugotovi, da je bil neutemeljeno odklopljen (drugi odstavek 154. člena tega zakona);
 - ravna v nasprotju s prvim odstavkom 156. člena tega zakona;
 - drugim udeležencem na trgu z elektriko skladno z drugim odstavkom 78. člena tega zakona ne da na razpolago podatkov v skladu s splošnim aktom agencije iz tretjega odstavka 156. člena tega zakona.

(7) Z globo od 5.000 do 125.000 eurov se za prekršek iz prejšnjega odstavka kaznuje samostojni podjetnik posameznik.

(8) Z globo od 2.000 do 10.000 eurov se za prekršek iz šestega odstavka tega člena kaznuje tudi odgovorna oseba pravne osebe ali odgovorna oseba samostojnega podjetnika posameznika.

(9) Z globo od 400 do 2.000 eurov se kaznuje posameznik, ki stori prekršek iz šestnajste alineje šestega odstavka tega člena.

- (10) Z globo od 1.000 do 10.000 eurov se kaznuje za prekršek pravna oseba, če:
- ob priključitvi na sistem ne obvesti odjemalca o njegovih pravicah iz tretjega odstavka 39. člena tega zakona;
 - ne omogoči končnemu odjemalcu elektrike, da zamenja dobavitelja v roku iz drugega odstavka 40. člena tega zakona;
 - v roku ne pošlje zaključnega računa končnemu odjemalcu elektrike, ki je zamenjal dobavitelja (četrti odstavek 40. člena tega zakona);
 - ne obvešča končnih odjemalcev elektrike periodično o njihovi porabi (prvi odstavek 41. člena tega zakona);
 - dostop do podatkov o porabi elektrike zaračuna v nasprotju s tretjim odstavkom 41. člena tega zakona;
 - končnim odjemalcem elektrike ali drugim osebam, ki zahtevi za dostop do podatkov o porabi energije predložijo pooblastilo končnega odjemalca, ne omogoči dostopa do podatkov o porabi v skladu z 41. členom tega zakona;
 - na izdanih računih za dobavljeno elektriko končnim odjemalcem ne prikaže podatkov iz prvega odstavka 42. člena tega zakona;
 - pogodba o dobavi elektrike ne vsebuje vseh minimalnih sestavin iz drugega odstavka 48. člena tega zakona;

(11) Z globo od 1.000 do 10.000 eurov se kaznuje samostojni podjetnik posameznik ali posameznik, ki samostojno opravlja dejavnost, če stori prekršek iz prejšnjega odstavka.

(12) Z globo od 100 do 500 eurov se kaznuje odgovorna oseba pravne osebe, odgovorna oseba samostojnega podjetnika posameznika ter odgovorna oseba posameznika, ki samostojno opravlja dejavnost, ki stori prekršek iz desetega odstavka tega člena.

491. člen (prekrški za tretji del zakona)

(1) Z globo do 10 % letnega prometa v predhodnem poslovnem letu se kaznuje za prekršek podjetje plinskega gospodarstva, ki je pravna oseba, samostojni podjetnik posameznik ali posameznik, ki samostojno opravlja dejavnost, če:

- ravna v nasprotju s 183. členom tega zakona;
- ne ravna v skladu s 188. členom tega zakona;
- ravna v nasprotju s 194. členom tega zakona;
- pri zagotavljanju dostopa do prenosnega sistema zemeljskega plina diskriminira v korist povezanega podjetja, v nasprotju s c) točko drugega odstavka 190. člena.

(2) Z globo od 5.000 do 10.000 eurov se kaznuje za prekršek iz prejšnjega odstavka odgovorna oseba pravne osebe, odgovorna oseba samostojnega podjetnika posameznika ali odgovorna oseba posameznika, ki samostojno opravlja dejavnost.

- (3) Z globo od 15.000 do 250.000 eurov se za prekršek kaznuje pravna oseba, če:
- za opravljanje dejavnosti, ki je po tem zakonu gospodarska javna služba, ne pridobi pravice opravljanja te dejavnosti (177., 216. člen tega zakona);
 - pri vodenju računovodskih izkazov ravna v nasprotju s 235. členom tega zakona;
 - uporabnikom sistema ne zagotovi dostopa do prenosnega sistema zemeljskega plina pod objektivnimi in nediskriminatornimi pogoji (četrti odstavek 238. člena tega zakona).

(4) Z globo od 15.000 do 150.000 eurov se za prekršek iz prejšnjega odstavka

kaznuje samostojni podjetnik posameznik ali posameznik, ki samostojno opravlja dejavnost.

(5) Z globo od 2.000 do 10.000 eurov se za prekršek iz tretjega odstavka tega člena kaznuje tudi odgovorna oseba pravne osebe, odgovorna oseba samostojnega podjetnika posameznika ali odgovorna oseba posameznika, ki samostojno opravlja dejavnost.

(6) Z globo od 5.000 do 125.000 eurov se kaznuje za prekršek pravna oseba, če:

- energetski objekti, naprave in napeljave pravne osebe ne izpolnjujejo predpisanih tehničnih normativov in standardov ter drugih pogojev, s katerimi se zagotavlja tehnična varnost obratovanja energetskih postrojev (tretji in četrti odstavek 32. člena in 269. člen tega zakona);
- končnim odjemalcem zemeljskega plina ne pošlje energetskega kontrolnega seznama v skladu s predpisom iz drugega odstavka 165. člena tega zakona;
- ne posreduje podatkov za delovanje skupne kontaktne točke v skladu s tretjim odstavkom 171. člena tega zakona;
- sprejme splošne pogodbenne pogoje, katerih vsebina je v nasprotju s tretjim ali četrtim odstavkom 172. člena tega zakona;
- na svoji spletni strani ne objavi splošnih pogodbenih pogojev in informacij o veljavnih cenah in tarifah za gospodinske odjemalce in za male poslovne odjemalce zemeljskega plina v skladu s petim odstavkom 172. člena tega zakona;
- določi ali spremeni splošne pogodbenne pogoje o dobavi zemeljskega plina gospodinskemu odjemalcem oziroma malim poslovnim odjemalcem v nasprotju s petim oziroma šestim odstavkom 172. člena tega zakona;
- zaračunava pavšalne stroške poslovanja dobavitelja v nasprotju z desetim odstavkom 172. člena tega zakona;
- ne objavi pravil iz osmega odstavka 175. člena tega zakona;
- ne zagotovi zadostnih sredstev za delovanje imenovane osebe oziroma oseb skladno z devetim odstavkom 175. člena tega zakona;
- ne imenuje osebe za sprejem in obravnavo pritožb gospodinskih odjemalcev v zvezi z dobavo elektrike ali zemeljskega plina, skladno s 175. členom tega zakona;
- ne zagotovi gospodinskemu odjemalcem informacij skladno s 175. členom tega zakona;
- ne predloži letnega poročila zaradi javne objave na način, ki ga določa zakon, ki ureja gospodarske družbe (prvi in drugi odstavek 234. člena tega zakona);
- ne predloži agenciji letnega poročila v rokih iz tretjega odstavka 234. člena tega zakona;
- nima sprejetih in objavljenih aktov v skladu z 268. členom tega zakona;
- o začasnem odklopu ne obvesti odjemalca (tretji odstavek 273. člena tega zakona);
- ne omogoči izdaje enotnega računa v skladu s prvim odstavkom 249. člena tega zakona;
- brez soglasja operaterja na njegovo omrežje priključi svoje objekte, naprave in napeljave oziroma omogoči priključitev drugih objektov, naprav in napeljav (270. člen tega zakona);
- ne priključi v roku 24 ur na svoje stroške odjemalca energije iz omrežja, kadar se ugotovi, da je bil neutemeljeno odklopljen (četrti odstavek 276. člena tega zakona);
- ravna v nasprotju s prvim odstavkom 280. člena tega zakona;
- drugim udeležencem na trgu z zemeljskim plinom skladno z drugim odstavkom 216. člena tega zakona ne da na razpolago podatkov v skladu s splošnim aktom agencije iz tretjega odstavka 280. člena tega zakona.

(7) Z globo od 5.000 do 125.000 eurov se za prekršek iz prejšnjega odstavka kaznuje samostojni podjetnik posameznik ali posameznik, ki samostojno opravlja dejavnost.

(8) Z globo od 2.000 do 10.000 eurov se za prekršek iz šestega odstavka tega člena kaznuje tudi odgovorna oseba pravne osebe, odgovorna oseba samostojnega podjetnika posameznika ali odgovorna oseba posameznika, ki samostojno opravlja dejavnost.

(9) Z globo od 400 do 2.000 eurov se kaznuje posameznik, ki stori prekršek iz sedemnajste alineje sedmega odstavka tega člena.

(10) Z globo od 1.000 do 10.000 eurov se kaznuje za prekršek pravna oseba, če:

- ne omogoči končnemu odjemalcu zemeljskega plina, da zamenja dobavitelja v roku iz tretjega odstavka 162. člena tega zakona;
- stroške za menjavo dobavitelja zemeljskega plina zaračuna v nasprotju s tretjim odstavkom 162. člena tega zakona;
- v roku ne pošlje zaključnega računa končnemu odjemalcu, ki je zamenjal dobavitelja (šesti odstavek 162. člena tega zakona);
- ne obvešča odjemalcev periodično o njihovi porabi (prvi odstavek 163. člena tega zakona);
- ne obvesti končnega odjemalca o njegovi porabi in o značilnostih te porabe, če je odjemalec to zahteval (prvi odstavek 163. člena tega zakona);
- končnemu odjemalcu zemeljskega plina ali drugi osebi, ki zahteva za dostop do podatkov o porabi energije predloži soglasje tega odjemalca, ne omogoči dostopa do podatkov o porabi (drugi odstavek 163. člena tega zakona);
- stroške obvestila o porabi zemeljskega plina in o značilnostih te porabe zaračuna v nasprotju s tretjim odstavkom 163. člena tega zakona;
- pogodba o dobavi zemeljskega plina ne vsebuje vseh minimalnih sestavin iz drugega odstavka 172. člena tega zakona;

(11) Z globo od 1.000 do 10.000 eurov se kaznuje samostojni podjetnik posameznik ali posameznik, ki samostojno opravlja dejavnost, če stori prekršek iz prejšnjega odstavka.

(12) Z globo od 100 do 500 eurov se kaznuje odgovorna oseba pravne osebe, odgovorna oseba samostojnega podjetnika posameznika ali odgovorna oseba posameznika, ki samostojno opravlja dejavnost, ki stori prekršek iz desetega odstavka tega člena.