



REPUBLIKA SLOVENIJA
DRŽAVNI SVET

Številka: 311-01/16-1/
Ljubljana, 13. 4. 2016

Državni svet Republike Slovenije je na 39. seji 13. 4. 2016, na podlagi 29. in 67. člena Poslovnika Državnega sveta (Uradni list RS, št. 70/08, 73/09, 101/10, 6/14 in 26/15) ter na podlagi posveta z naslovom *Izvensodno reševanje potrošniških sporov v EU in Sloveniji*, sprejel naslednji

S K L E P

Državni svet Republike Slovenije je 10. februarja 2016, v sodelovanju z Evropskim pravnim inštitutom (ELI) in Evropskim centrom za reševanje sporov (ECDR) organiziral posvet z naslovom *Izvensodno reševanje potrošniških sporov v EU in Sloveniji*.

Posvet je povezovala državna svetnica mag. Marija Lah, uvodoma pa je udeležence posveta nagovoril predsednik Državnega sveta Mitja Bervar, mag. manag.

Z uvodnimi prispevki so sodelovali naslednji razpravljavci:

Darja Tomše, Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo,
Diana Wallis, Evropski pravni inštitut,
Tanja Kolander, Mediacijski center pri Slovenskem zavarovalnem združenju,
Franc Testen, Poravnalni svet pri Združenju bank Slovenije,
Katarina Kresal, Evropski center za reševanje sporov,
Mark Pohar, Agencija za komunikacijska omrežja in storitve RS,
Breda Kutin, Zveza potrošnikov Slovenije,
Nejc Lahne, Gospodarska zbornica Slovenije,
Branko Meh, Obrtno-podjetniška zbornica Slovenije,
Aleš Zalar, Evropski center za reševanje sporov,
Barbara Miklavčič, Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo.
V razpravi so mnenja podali: Nenad Mrdakovič, France Arhar in Filip Tobias.

* * *

Ugotoviti je mogoče, da nedavno sprejeti Zakon o izvensodnem reševanju potrošniških sporov zagotavlja na sistemski ravni potrošnikom in ponudnikom na vseh gospodarskih področjih možnost hitrega, cenovno dostopnega, enostavnega in učinkovitega izvensodnega reševanja domačih in čezmejnih potrošniških sporov, v klasični in spletni trgovini. Tako je dana tudi možnost, da se vzpostavi ustrezna

infrastruktura za izvensodno reševanje potrošniških sporov (IRPS), ki bo krepila pravno varnost ponudnikov in potrošnikov. Ob drugačnih možnostih, ki jih omogoča nova ureditev pa se vedno pojavljajo odprta vprašanja, ki ob pomanjkanju praktičnih izkušenj zahtevajo poglobljeno razpravo in odgovore, za čim kvalitetnejše reševanje sporov.

Dosedanje pomanjkanje ustreznih mehanizmov izvensodnega reševanja potrošniških sporov v Republiki Sloveniji je potrošniku pogosto oteževalo pravno varstvo, saj je bil dostop do sodnega varstva zanj sicer formalno zagotovljen, v praksi pa težko dosegljiv. Izkazalo se je, da klasični pravdni postopek ni primerna oblika za reševanje teh sporov. Za povprečen potrošniški spor je namreč značilno nesorazmerje tako v ekonomski moči, pravnem znanju in izkušnjah med potrošnikom in ponudnikom, kakor tudi med premoženjsko vrednostjo kršene pravice in grozečimi sodnimi stroški. Brez praktičnega učinka lahko ostane tudi sicer celovita ureditev materialnopravnih pravic in obveznosti v pogodbenem razmerju med potrošnikom in ponudnikom, če se ne zagotovijo ustrezna procesna sredstva za učinkovito uveljavitev teh pravic v sporu. Zagotovljen mora biti dovolj velik manevrski prostor, ki bo dopuščal, da se na trgu vzpostavi širok nabor izvajalcev izvensodnih reševanj potrošniških sporov, pri čemer je praksa glede tega v evropskem prostoru zelo raznolika, saj obsega mehanizme v okviru gospodarsko interesnih združenj, specializirane arbitraže za reševanje potrošniških sporov, ombudsmane, odbore za potrošniške pritožbe ali zasebne mediatorje. Izvajalci se lahko financirajo iz javnih ali zasebnih sredstev, pri čemer je v primerih, ko so financerji gospodarska združenja, nujna vzpostavitev učinkovitih varovalk za ohranitev neodvisnosti izvajalcev.

Problematika potrošniških sporov ni nova, težave pa tudi niso omejene zgolj na naš geografski prostor. S podobnimi težavami, kot so prisotne v našem okolju, se spopadajo tudi druge države Evropske unije. Pretekle analize kažejo, da je imel vsak peti potrošnik v Evropski uniji težave pri nakupu blaga ali storitev na enotnem trgu. Zgolj manjši del potrošnikov pa je zahteval in tudi dobil ustrezno nadomestilo škode. Če bi se potrošniki EU lahko zanesli na dobro delujoče in pregledno alternativno reševanje sporov, bi po nekaterih ocenah lahko privarčevali več kot 20 milijard evrov letno. Ta številka vključuje zgolj neposredne finančne prihranke, ne upošteva pa manj oprijemljivih dejavnikov, kot so večje zaupanje in poslovni ugled, ki so prav tako pomembni za dobro delujoč trg.

Obstajajo velike razlike med državami članicami glede dostopnosti in poznavanja možnosti izvensodnega reševanja potrošniških sporov, saj ustrezna vzpostavitev mehanizmov IRPS pri vseh članicah še ni uveljavljena. Tudi oblike izvensodnega reševanja potrošniških sporov marsikje še niso dovolj dobro razdelane. Prav te razlike med državami članicami pa močno ovirajo delovanje notranjega trga, zato se je Evropska unija odločila za zakonsko urejanje tega področja, z implementacijo direktive in uredbe pa smo sedaj soočeni tudi v naši zakonodaji. Direktiva 2013/11/EU tako določa minimalne zahteve, ki jih morajo izpolnjevati izvajalci IRPS glede preglednosti poslovanja, strokovnosti, nepristranskosti, neodvisnosti oseb, ki sodelujejo v postopkih, kar pomeni, da tretja nevtralna oseba v nesodnem, strukturiranem postopku pomaga strankama doseči sporazum.

Glede na pretekle izkušnje se ugotavlja, da potrošniki pogosto niso prepričani, da bi morebitne spore s ponudniki lahko rešili preprosto, hitro in cenovno ugodno. Iz istega vzroka naj bi se ponekod tudi 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. 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.

Na podlagi predstavitev in razprave na posvetu so bili oblikovani naslednji sklepi:

1. Vsem ponudnikom blaga in storitev potrošnikom, tudi tistim, ki jih zakon k izbiri ne zavezuje, se priporoča, da izberejo enega ali več registriranih izvajalcev IRPS, ki z opravljeno registracijo pri Ministrstvu za gospodarski razvoj in tehnologijo zagotavljajo visok standard kakovosti storitev. Takšna izbira lahko ponudnikom zagotovi konkurenčno prednost na prostem trgu in krepí zaupanje potrošnikov v njihovo poslovanje.
2. Ponudnikom blaga in storitev potrošnikom se priporoča, da pri izbiri registriranega izvajalca IRPS upoštevajo zlasti naravo postopka, zavezujoči ali nezavezujoči izid postopka, število, usposobljenost in izkušnost strokovnjakov, ki izvajajo postopke, ceno ter hitrost postopka.
3. Ker je izbira registriranega izvajalca IRPS za spletne ponudnike blaga in storitev obvezna, je dodaten kriterij za izbiro registriranega izvajalca tudi enostavnost spletnega postopka reševanja sporov.
4. Potrošnikom se pred nabavo blaga oziroma storitev priporoča, da preverijo (spletna stran, splošni pogoji ipd.) ali je ponudnik izbral izvajalca IRPS oziroma kakšno vrsto postopka izvensodnega reševanja sporov sprejema.
5. Ministrstvu za gospodarski razvoj in tehnologijo se priporoča, da po enem letu od začetka izvajanja postopkov izvensodnega reševanja potrošniških sporov po Zakonu o izvensodnem reševanju potrošniških sporov izvede analizo učinkov zakona in na tej osnovi pripravi morebitne predloge izboljšav normativnega okvira.

Mitja Bervar, mag. manag.
predsednik