

ZAKON
O IZVENSODNEM REŠEVANJU POTROŠNIŠKIH SPOROV (ZISRPS)

I. SPLOŠNE DOLOČBE

1. člen

(vsebina zakona)

(1) Ta zakon ureja izvensodno reševanje domačih in čezmejnih sporov, ki izvirajo iz pogodbenih razmerij med ponudnikom in ponudnico (v nadaljnjem besedilu: ponudnik) ter potrošnikom in potrošnico (v nadaljnjem besedilu: potrošnik) ter se rešujejo s posredovanjem izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov (v nadaljnjem besedilu: izvajalec IRPS).

(2) S tem zakonom se določajo tudi načela in splošna pravila postopkov izvensodnega reševanja potrošniških sporov ter pravila in pogoji delovanja izvajalcev IRPS.

2. člen

(prenos in izvajanje predpisov Evropske unije)

(1) S tem zakonom se v pravni red Republike Slovenije prenaša Direktiva 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).

(2) Ta zakon določa pristojni organ za izvajanje Uredbe (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 z dne 18. 6. 2013, str. 1; v nadaljnjem besedilu: Uredba 524/2013/EU).

3. člen

(izjeme iz področja uporabe)

Ta zakon se ne uporablja v sporih, ki jih sproži ponudnik proti potrošniku, ter v sporih v zvezi z opravljanjem:

- zdravstvenih storitev, vključno s predpisovanjem, izdajanjem ter zagotavljanjem zdravil in medicinskih pripomočkov, ki jih za paciente opravljajo zdravstveni delavci ali sodelavci, in
- storitev, ki se zagotavljajo z negospodarskimi javnimi službami.

4. člen

(pomen izrazov)

(1) Izrazi, uporabljeni v tem zakonu, imajo naslednji pomen:

1. potrošnik je fizična oseba, ki pridobiva ali uporablja blago in storitve za namene zunaj svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti;
2. ponudnik je pravna ali fizična oseba, ki opravlja pridobitno dejavnost, ne glede na svojo pravnoorganizacijsko obliko. Obveznosti, ki jih ima ponudnik po tem zakonu, imajo tudi druge pravne in fizične osebe, ki ne opravljajo pridobitne dejavnosti, če zagotavljajo potrošnikom blago in storitve;
3. domači potrošniški spor je spor, ki izvira iz pogodbenega razmerja med ponudnikom in potrošnikom, kadar ima ob naročilu blaga ali storitev potrošnik prebivališče, ponudnik pa sedež v Republiki Sloveniji;
4. čezmejni potrošniški spor je spor, ki izvira iz pogodbenega razmerja med ponudnikom in potrošnikom, kadar ima potrošnik ob naročilu blaga ali storitev prebivališče v državi članici Evropske unije, ponudnik pa sedež v Republiki Sloveniji;
5. postopek izvensodnega reševanja potrošniških sporov (v nadaljnjem besedilu: postopek IRPS) je postopek, v katerem ena ali več tretjih neodvisnih oseb rešuje domači ali čezmejni potrošniški spor;
6. izvajalec IRPS je trajno ustanovljena oseba javnega ali zasebnega prava v Republiki Sloveniji, ki ponuja reševanje domačih in čezmejnih potrošniških sporov z uporabo postopka iz prejšnje točke in je vpisan v register izvajalcev IRPS v skladu s 35. členom tega zakona;
7. oseba, ki pri izvajalcu IRPS vodi postopek, je oseba, ki vodi postopek IRPS ali oseba, ki odloča v postopkih z zavezujočo odločitvijo;
8. oseba, ki pri izvajalcu IRPS sodeluje v postopku, je oseba, ki sodeluje v postopkih IRPS ali oseba, ki v senatu odloča v postopkih z zavezujočo odločitvijo;
9. spletna prodaja ali spletne storitve pomenijo prodajno pogodbo ali pogodbo o opravljanju storitev, kadar ponudnik ali njegov posrednik ponudi blago ali storitve na spletni strani ali po drugih elektronskih sredstvih, potrošnik pa to blago in storitve naroči na spletni strani ponudnika ali po drugih elektronskih sredstvih;

10. platforma za spletno reševanje potrošniških sporov (v nadaljnjem besedilu: platforma za SRPS) je enotna vstopna točka za potrošnike, ustanovljena na podlagi Uredbe 524/2013 /EU za reševanje sporov, ki izvirajo iz spletne prodaje ali spletnih storitev med potrošnikom s prebivališčem in ponudnikom s sedežem v Evropski uniji.

(2) Po tem zakonu se šteje, da ima ponudnik, ki je pravna oseba, sedež v kraju, ki je kot njen sedež vpisan v poslovni register, ali v kraju, v katerem ima sedež organ vodenja, ali v kraju, v katerem je poslovna enota, podružnica ali zastopstvo pravne osebe. Za sedež samostojnega podjetnika posameznika se šteje kraj, v katerem ima samostojni podjetnik posameznik poslovni naslov.

(3) Po tem zakonu se šteje, da ima izvajalec IRPS, ki je oseba zasebnega prava, sedež, kjer opravlja dejavnost izvensodnega reševanja potrošniških sporov, oseba javnega prava pa v kraju, ki je kot sedež vpisan v poslovnem registru.

(4) Drugi izrazi, uporabljeni v tem zakonu, imajo enak pomen, kot v zakonu, ki ureja varstvo potrošnikov.

II. SPLOŠNA NAČELA POSTOPKA

5. člen

(načelo strokovnosti, neodvisnosti in nepristranskosti)

Oseba, ki pri izvajalcu IRPS vodi ali sodeluje v postopkih reševanja potrošniških sporov, mora biti strokovna, neodvisna in nepristranska.

6. člen

(načelo preglednosti)

Izvajalec IRPS zagotovi, da so informacije o njegovem obstoju, obliki organiziranosti, financiranju, pristojnostih in glavnih značilnostih postopka IRPS, ki ga uporablja, dostopne čim širšemu krogu potrošnikov.

7. člen

(načelo zakonitosti)

(1) Izvajalec IRPS mora v postopku delovati skladno z ustavo, obvezujočimi mednarodnimi pogodbami, zakoni in podzakonskimi predpisi.

(2) Pri odločanju o domačem potrošniškem sporu izvajalec IRPS zagotovi, da potrošnik ni prikrajšan za varstvo, ki mu ga zagotavljajo določbe prisilnih predpisov varstva potrošnikov.

(3) Pri odločanju o čezmejnem potrošniškem sporu izvajalec IRPS zagotovi, da potrošnik ni prikrajšan za varstvo, ki mu ga zagotavljajo določbe prisilnih predpisov varstva potrošnikov v državi, v kateri je imel prebivališče ob sklenitvi pogodbe.

8. člen

(načelo prostovoljnosti)

(1) Potrošnik se prostovoljno odloči, ali bo vložil pobudo za začetek postopka pri izvajalcu IRPS, ponudnik pa se prostovoljno odloči, ali bo sodeloval v postopku.

(2) Potrošnik se pred nastankom spora z odločitvijo, da bo vložil pobudo za začetek postopka pri izvajalcu IRPS, ne more odpovedati pravici do upravnega in sodnega varstva.

(3) Ne glede na prvi odstavek tega člena je sodelovanje ponudnika v postopku IRPS pri izvajalcu IRPS obvezno, če poseben zakon ali uredba Evropske unije to izrecno določata.

9. člen

(načelo kontradiktornosti)

Potrošnik in ponudnik imata pravico, da se v razumnem roku, ki ne sme biti krajši od osmih dni, izrečeta o dejstvih in dokazih, da izrazita svoja stališča ter da se izrečeta o navedbah, dokazih, dokumentih in dejstvih, ki jih je predložila nasprotna stranka.

10. člen

(načelo učinkovitosti)

Postopki izvensodnega reševanja potrošniških sporov so enostavni, hitri in ekonomični.

III. PRAVILA POSTOPKA

11. člen

(splošna pravila postopka)

(1) Pobudo za začetek postopka pri izvajalcu IRPS po tem zakonu lahko vloži le potrošnik.

(2) Potrošnik in ponudnik imata pravico, da ju v kateri koli fazi postopka zastopa pooblaščenec oziroma jima da pomoč tretja oseba, o čemer morata biti seznanjeni pred začetkom postopka. Pooblaščenec se izkaže s pooblastilom stranke.

(3) Postopek je za potrošnika brezplačen, razen pristojbine, ki jo lahko določi izvajalec IRPS in ne presega 20 eurov.

(4) Že plačana pristojbina iz prejšnjega odstavka se potrošniku vrne, če ponudnik ne soglaša s pobudo potrošnika za začetek postopka ali soglasje umakne v skladu s četrtrim odstavkom 17. člena tega zakona.

(5) Potrošnik nosi stroške svojega pooblaščenca ali tretje osebe, če jo ima, ter stroške izvedenskega mnenja, ki ga potrošnik zahteva, čeprav izvajalec IRPS oceni, da je mogoče rešiti spor tudi brez njega.

(6) V postopku se zagotavlja varstvo osebnih podatkov v skladu s pravili varstva osebnih podatkov ter poslovne skrivnosti.

(7) Vsi podatki, ki izvirajo iz postopka ali so z njim povezani, so zaupni, razen če so se stranke sporazumele drugače, če njihovo razkritje zahteva zakon, ali če je razkritje potrebno za izpolnitev ali prisilno izvršitev odločbe o rešitvi spora.

12. člen

(kodeks in podrobnejša pravila postopka)

(1) Izvajalec IRPS sprejme kodeks etičnih standardov za vodenje postopkov (v nadaljnjem besedilu: kodeks) in podrobnejša pravila postopka.

(2) Izvajalec IRPS v kodeksu določi zlasti:

- ukrepe za krepitev ugleda in integritete izvajalca IRPS in oseb, ki vodijo ali sodelujejo v postopkih IRPS;

- način izbire oseb, ki vodijo ali sodelujejo v postopkih IRPS;
- pravila v zvezi s preprečevanjem navzkrižja interesov oseb, ki vodijo ali sodelujejo v postopku IRPS.

(3) Izvajalec IRPS v pravilih postopka IRPS opredeli zlasti:

- vrste oziroma področja potrošniških sporov, za katera je pristojen izvajalec IRPS;
- vrste postopkov reševanja sporov v skladu s prvim odstavkom 19. člena tega zakona in podatek, ali je izid postopka zavezujoče ali nezavezujoče narave;
- način reševanja sporov v skladu z drugim odstavkom 19. člena tega zakona;
- morebitne omejitve obravnavanja vrednosti spora v skladu s tretjo alinejo drugega odstavka 16. člena tega zakona;
- predpise in druga pravila, ki jih izvajalec IRPS uporablja kot podlago za reševanje sporov;
- morebitno zahtevo po obveznem predhodnem reševanju spora neposredno pri ponudniku;
- razloge, na podlagi katerih izvajalec zavrne pobudo za začetek postopka;
- drug jezik, v katerem lahko potrošnik vloži pobudo za začetek postopka in v katerem poteka postopek;
- pravila glede plačila stroškov postopka, vključno z morebitno pristojbino, ki jo mora plačati potrošnik;
- rok za vložitev pobude, ki ne sme biti krajši od enega leta od vložitve pritožbe pri ponudniku.

13. člen

(vsebina pobude za začetek postopka)

(1) Potrošnik vloži pri izvajalcu IRPS pisno pobudo za začetek postopka, ki mora vsebovati:

- osebno ime;
- naslov prebivališča;
- elektronski naslov;
- podatke o ponudniku;
- dejstva v zvezi z domnevnimi kršitvami ponudnika;
- predloge dokazov, na katere opira pobudo;
- izjavo, da o zadevi ne teče upravni ali sodni postopek ali postopek pri drugem izvajalcu IRPS.

(2) Izvajalec IRPS na svoji spletni strani, po navadni in elektronski pošti omogoči potrošniku vložitev pobude za začetek postopka.

14. člen

(začetek postopka)

(1) Če je pobuda potrošnika za začetek postopka vložena na spletni strani izvajalca IRPS, se šteje, da je postopek začet z dnem, ko izvajalec IRPS potrdi prejem pobude s samodejno elektronsko povratnico.

(2) Če je pobuda za začetek postopka poslana po navadni pošti, se šteje, da je postopek začet z dnem, ko izvajalec IRPS prejme poštno pošiljko, če je poslana po priporočeni poštni pošiljki, pa z dnem, ko je oddana na pošto.

(3) Če je pobuda za začetek postopka poslana na elektronski naslov izvajalca IRPS, se šteje, da je postopek začet z dnem, ko izvajalec IRPS potrdi prejem pobude s samodejno elektronsko povratnico.

15. člen

(postopek po prejemu pobude)

(1) Po prejemu pobude za začetek postopka izvajalec IRPS preveri, ali pobuda vsebuje vse sestavine, določene v prvem odstavku 13. člena tega zakona, in potrošnika po potrebi pozove k njeni dopolnitvi v roku, ki ne sme biti krajši od štirinajst dni.

(2) Če potrošnik kljub pozivu pobude za začetek postopka ustrezno ne dopolni, se šteje, da je pobudo umaknil.

16. člen

(razlogi za zavrnitev pobude)

(1) Izvajalec IRPS v pravilih iz tretjega odstavka 12. člena tega zakona določi, da se pobuda za začetek postopka zavrne, če:

- o zadevi že teče upravni ali sodni postopek ali postopek pri drugem izvajalcu IRPS;
- je upravni ali sodni organ ali drug izvajalec IRPS že odločil o istem zahtevku;

- potrošnik predhodno ni uveljavljal pritožbe neposredno pri ponudniku, zoper katerega je sprožil spor pri izvajalcu IRPS.

(2) Izvajalec IRPS lahko določi, da se pobuda za začetek postopka zavrne tudi, če:

- je očitno, da potrošnik s pobudo ne bo uspel;
- je pobuda neresna ali pomeni očitno zlorabo postopka;
- vrednost spora ne dosega določene vrednosti, pri čemer ta ne sme biti večja od 30 eurov;
- potrošnik pri izvajalcu IRPS ni vložil pobude za začetek postopka v roku, ki ne sme biti krajši od enega leta od dneva, ko je potrošnik vložil pritožbo pri ponudniku;
- je pobuda preveč kompleksna in zahtevna za reševanje pri izvajalcu IRPS, kar bi lahko ogrozilo učinkovito delovanje izvajalca IRPS.

(3) Če izvajalec IRPS odloči, da zavrne pobudo potrošnika za začetek postopka, potrošniku in ponudniku v treh tednih po prejemu potrošnikove pobude za začetek postopka pošlje pisno obrazložitev o zavrnitvi pobude.

17. člen

(vročitev pobude ponudniku)

(1) Izvajalec IRPS v osmih dneh od prejema popolne pobude za začetek postopka obvesti ponudnika o vloženi pobudi in ga pozove, da se izreče, ali s pobudo soglaša, razen če je sodelovanje ponudnika v postopku IRPS v skladu tretjim odstavkom 8. člena tega zakona obvezno ali ponudnik v skladu s prvim odstavkom 32. člena tega zakona izvajalca IRPS prostovoljno priznava kot pristojnega za reševanje potrošniških sporov. Obvestilo mu pošlje po elektronski pošti na naslov, naveden na spletni strani ponudnika, ali po navadni pošti na sedež ponudnika.

(2) Ponudnik v osmih dneh od prejema obvestila iz prejšnjega odstavka izvajalcu IRPS sporoči, ali s pobudo soglaša, sicer se šteje, da soglasje ni dano. Če ponudnik soglaša s pobudo, se izreče tudi o pobudi in dokazih, ki jih je predlagal potrošnik.

(3) Če ponudnik soglaša s pobudo za začetek postopka, izvajalec IRPS v osmih dneh od prejema odgovora ponudnika obvesti potrošnika in ponudnika o nadaljnjem poteku in trajanju postopka.

(4) Če ponudnik ne soglaša s pobudo za začetek postopka ali soglasje umakne, izvajalec IRPS postopek ustavi in o tem obvesti potrošnika v osmih dneh od dneva, ko prejme odgovor ponudnika.

18. člen

(izmenjava informacij)

Izvajalec IRPS omogoči izmenjavo informacij med potrošnikom in ponudnikom po navadni ali elektronski pošti v skladu z izbiro potrošnika ali ponudnika.

19. člen

(vrste postopkov in način reševanja sporov)

(1) Izvajalec IRPS v postopku IRPS uporablja svetovalni, posredovalni, predlagalni, razsojevalni ali kombiniran postopek in v skladu z naravo postopka ugotavlja dejanske in pravne vidike spora ter ocenjuje možnosti za uspeh, si prizadeva zblížati potrošnika in ponudnika, jima predlaga način rešitve ali odloči o sporu.

(2) V postopku IRPS, kjer izvajalec IRPS predlaga način rešitve ali odloči o sporu, to stori po posamezniku ali v senatu.

(3) Če izvajalec IRPS predlaga način rešitve ali odloči o sporu v senatu, senat sestavlja poleg neodvisne in nepristranske predsedujoče osebe enako število zastopnikov organizacije potrošnikov in poklicne organizacije ali gospodarskega združenja.

20. člen

(odločba)

(1) Če izvajalec IRPS predlaga način rešitve, izda priporočilo ali odloči o sporu, najpozneje v devetdesetih dneh od prejema popolne pobude za začetek postopka izda odločbo o rešitvi spora (v nadaljnjem besedilu: odločba), v kateri predlaga način rešitve ali izda priporočilo (v nadaljnjem besedilu: nezavezujoča odločba) ali odloči o sporu (v nadaljnjem besedilu: zavezujoča odločba).

(2) Če je spor zahtevnejši, lahko izvajalec IRPS po lastni presoji rok iz prejšnjega odstavka podaljša. O podaljšanju roka in o pričakovanem času, ki je potreben za rešitev spora, obvesti potrošnika in ponudnika.

21. člen

(oblika in vsebina odločbe)

(1) Odločba se izda v pisni obliki na trajnem nosilcu podatkov in je obrazložena, razen če se potrošnik in ponudnik strinjata, da obrazložitev ni potrebna.

(2) V odločbi morajo biti navedeni datum njene izdaje, sedež izvajalca IRPS in imena in priimki oseb, ki so izdale odločbo.

(3) Odločbo podpišejo vse osebe, ki so izdale odločbo.

(4) Potrošniku in ponudniku se vroči en izvod podpisane odločbe s priporočeno pošto pošiljko ali v varni elektronski predal, če ga imata.

22. člen

(zavezujoča odločba)

(1) Odločba je za potrošnika in ponudnika pravno zavezujoča, če sta bila o postopku z zavezujočim učinkom in s pravnimi posledicami zavezujoče odločitve predhodno seznanjena in sta v postopek izrecno pisno privolila.

(2) Ne glede na prejšnji odstavek izrecna pisna privolitev ponudnika v postopek z zavezujočim učinkom ni potrebna, če:

- poseben zakon določa, da je odločitev izvajalca IRPS za ponudnika zavezujoča ali zanj postane zavezujoča, kadar se potrošnik z njo strinja in to pisno potrdi;
- se ponudnik v pogodbi, iz katere izvira spor, ali drugače zaveže, da sprejme odločbo izvajalca IRPS kot zavezujočo, če potrošnik poveri reševanje spora izvajalcu IRPS.

(3) Zavezujoča odločba ima pravni učinek arbitražne odločbe.

23. člen

(izpodbijanje zavezujoče odločbe)

Odločbo iz prejšnjega člena je mogoče izpodbijati na sodišču s tožbo za razveljavitev odločbe ob smiselni uporabi zakona, ki ureja arbitražo.

24. člen

(nezavezujoča odločba)

(1) Odločba je za potrošnika in ponudnika nezavezujoča, če je dana kot priporočilo ali predlog rešitve. Izvajalec IRPS potrošnika in ponudnika:

- pred začetkom postopka seznanjeni, da se lahko kadar koli umakneta iz postopka;
- pred sprejetjem priporočila ali predlagane rešitve seznanjeni, da lahko sprejmeta ali zavrneta predlagano rešitev, da je predlagana rešitev lahko drugačna, kot če bi v sporu odločalo sodišče, in da njuna udeležba v postopku ne preprečuje uveljavljanja upravnega ali sodnega varstva.

(2) Če poseben zakon ali uredba Evropske unije določa obvezno sodelovanje ponudnika v postopku, prva alineja prejšnjega odstavka velja samo za potrošnika.

(3) Preden potrošnik in ponudnik sprejmeta priporočilo ali predlagano rešitev, morata imeti na voljo razumen rok za razmislek.

25. člen

(sporazum o rešitvi spora)

(1) V primeru sklenitve sporazuma o rešitvi spora morata biti potrošnik in ponudnik pred privolitvijo v sporazum seznanjena s pravnimi posledicami privolitve v sporazum.

(2) Preden potrošnik in ponudnik privolita v sporazum, morata imeti na voljo razumen rok za razmislek.

26. člen

(učinek postopka na zastaralne in prekluzivne roke ter konec postopka)

(1) Če se postopek konča z nezavezujočo odločbo, se glede učinka teh postopkov na zastaralne in prekluzivne roke uporabljajo določbe zakona, ki ureja mediacijo v civilnih in gospodarskih zadevah.

(2) Šteje se, da je postopek končan:

- ko je potrošnik umaknil pobudo za začetek postopka;
- ko je potrošnik seznanjen z odločitvijo ponudnika, da ne da soglasja ali da je umaknil soglasje k pobudi za začetek postopka;
- ko je potrošnik seznanjen z odločbo izvajalca IRPS;
- z dnem sklenitve sporazuma o rešitvi spora.

(3) Izvajalec IRPS seznaniti potrošnika in ponudnika o koncu postopka po navadni ali elektronski pošti v skladu z izbiro potrošnika ali ponudnika.

IV. ZAHTEVE ZA OSEBE, KI VODIJO ALI SODELUJEJO V POSTOPKIH

27. člen

(usposobljenost)

(1) Oseba, ki pri izvajalcu IRPS vodi postopek IRPS, mora biti usposobljena za njegovo vodenje.

(2) Šteje se, da je oseba, ki vodi postopek IRPS, usposobljena za njegovo vodenje, če ima pravna znanja, pridobljena z veljavnimi študijskimi programi za pridobitev izobrazbe najmanj druge stopnje pravne smeri, oziroma raven izobrazbe pravne smeri, pridobljene po študijskih programih, ki v skladu z zakonom, ki ureja visoko šolstvo, ustreza ravni izobrazbe najmanj druge stopnje.

(3) Kadar je v postopek IRPS vključenih več oseb, mora oseba, ki v postopku sodeluje, imeti izobrazbo, pridobljeno po študijskih programih za pridobitev izobrazbe najmanj prve stopnje, oziroma raven izobrazbe, pridobljene po študijskih programih, ki v skladu z zakonom, ki ureja visoko šolstvo, ustreza ravni izobrazbe najmanj prve stopnje.

28. člen

(neodvisnost in nepristranskost)

(1) Oseba, ki pri izvajalcu IRPS vodi ali sodeluje v postopku IRPS:

- je imenovana najmanj za dve leti in ne sme biti razrešena brez utemeljenega razloga;
- ne sme biti vezana na navodila strank ali njihovih pooblaščenecv;
- način in višina njenega plačila ne smeta biti odvisna od izida postopka.

(2) Če je oseba iz prejšnjega odstavka zaposlena ali prejema plačilo pri poklicni organizaciji ali gospodarskem združenju, katerega član je ponudnik, ki je udeležen v potrošniškem sporu, izvajalec IRPS razpolaga z ločenim in namenskim proračunom za opravljanje njenih nalog, razen če je oseba član senata, ki je sestavljen iz enakega števila zastopnikov organizacije potrošnikov in poklicne organizacije ali gospodarskega združenja.

(3) Izvajalec IRPS, ustanovljen pri ponudniku, se ne šteje kot izvajalec IRPS po tem zakonu, kadar je oseba iz prvega odstavka tega člena pri izvajalcu IRPS zaposlena ali drugače prejema plačilo pri tem ali povezanem ponudniku.

(4) Oseba iz prvega odstavka tega člena izvajalcu IRPS kadarkoli tekom postopka nemudoma razkrije vse okoliščine, ki bi lahko vplivale ali za katere bi se lahko štelo, da vplivajo na njeno neodvisnost in nepristranskost pri odločanju v sporu ali povzročajo navzkrižje interesov pri katerikoli od strank ter predlagati svojo izločitev. Ta odstavek se ne uporablja, če je izvajalec IRPS samo ena fizična oseba.

(5) Izvajalec IRPS določi pravila, na podlagi katerih zaradi okoliščin iz prejšnjega odstavka:

- osebo iz prvega odstavka tega člena nadomesti druga oseba, ali če to ni mogoče,
- oseba iz prvega odstavka ne sodeluje pri odločanju o potrošniškem sporu in če je mogoče, izvajalec IRPS predlaga, da se potrošniški spor predloži drugemu izvajalcu IRPS, ali če to ni mogoče,
- se potrošniku in ponudniku razkrijejo okoliščine in se osebi iz prvega odstavka tega člena dovoli, da še naprej vodi ali sodeluje v postopku, če potrošnik in ponudnik temu ne nasprotujeta.

(6) Če je izvajalec IRPS samo ena fizična oseba, se uporabljata le druga in tretja alineja prejšnjega odstavka.

V. OBVEŠČANJE POTROŠNIKOV IN POROČANJE

29. člen

(informacije o izvajalcu IRPS)

(1) Izvajalec IRPS v jasnem in razumljivem jeziku na svoji spletni strani in v poslovnih prostorih ter na zahtevo tudi na trajnem nosilcu podatkov objavi naslednje informacije:

- firmo, poslovni in elektronski naslov;
- informacijo o organiziranosti izvajalca IRPS, imena in priimke oseb, ki vodijo ali sodelujejo v postopkih IRPS, način njihovega imenovanja in trajanje njihovega mandata;
- izjavo, da osebe, ki vodijo ali sodelujejo v postopkih IRPS, izpolnjujejo pogoje iz 27. in 28. člena tega zakona;
- datum vpisa v register izvajalcev IRPS;
- povezavo na spletno mesto Evropske komisije, kjer je objavljen seznam izvajalcev IRPS;

- mreže izvajalcev izvensodnega reševanja čezmejnih potrošniških sporov, ki delujejo v Evropski uniji in v katerih sodeluje;
- procesne predpostavke, ki jih mora izpolnjevati pobuda za začetek postopka IRPS;
- možnost umika potrošnika in ponudnika iz postopka IRPS, če obstaja, in opozorilo, če te možnosti ni;
- podatek, ali se postopek IRPS izvede kot ustni ali pisni postopek;
- povprečen čas trajanja postopka IRPS;
- pravni učinek izida postopka in če je odločitev zavezujoča, tudi pravne posledice za potrošnika ali ponudnika, ki ne izpolni odločitve;
- način izvršitve odločbe izvajalca IRPS, če je potrebno.

(2) Poleg informacij iz prejšnjega odstavka izvajalec IRPS na spletni strani in v poslovnih prostorih objavi tudi kodeks in pravila postopka iz 12. člena tega zakona.

(3) Izvajalec IRPS redno vzdržuje in posodablja spletno stran, kjer so dostopne informacije iz prvega in prejšnjega odstavka.

30. člen

(objava letnega poročila izvajalca IRPS)

Izvajalec IRPS vsako leto do 31. marca na spletni strani, na zahtevo pa tudi na trajnem nosilcu podatkov, objavi poročilo o delovanju izvajalca IRPS za preteklo leto. Poročilo o delovanju izvajalca IRPS vsebuje naslednje informacije:

- število vloženih pobud za začetek postopka IRPS in vrste pritožb, na katere so se nanašale;
- problemi, ki se pogosto pojavljajo in povzročajo spore med ponudniki in potrošniki, s predlogi mogočih ukrepov za njihovo odpravo;
- odstotni delež sporov, pobudo katerih je izvajalec IRPS zavrnil, in odstotni delež posameznih razlogov za zavrnitev na podlagi drugega odstavka 16. člena tega zakona;
- odstotni delež postopkov, ki so bili ustavljeni, in razlogi za ustavitev, če so znani;
- povprečen čas trajanja reševanja sporov;
- odstotni delež primerov, v katerih je ponudnik izpolnil odločitev izvajalca IRPS, če je znan;
- mreže izvajalcev izvensodnega reševanja čezmejnih potrošniških sporov, ki delujejo v Evropski uniji in v katerih sodeluje.

31. člen

(poročanje)

Izvajalec IRPS vsaki dve leti do 31. marca pošlje ministrstvu, pristojnem za varstvo potrošnikov (v nadaljnjem besedilu: ministrstvo), poročilo o delovanju izvajalca IRPS za preteklo dvoletno obdobje, ki poleg informacij iz prejšnjega člena vsebuje tudi:

- oceno učinkovitosti sodelovanja v mrežah izvajalcev IRPS, ki pomagajo pri reševanju čezmejnih potrošniških sporov;
- opis usposabljanja oseb, ki vodijo ali sodelujejo v postopkih IRPS, ko usposabljanje organizira izvajalec IRPS;
- oceno učinkovitosti postopka, ki ga zagotavlja izvajalec IRPS, in možnosti za izboljšanje njegove uspešnosti.

32. člen

(obveščanje potrošnikov s strani ponudnikov)

(1) Ponudnik pred sklenitvijo pogodbe na svoji spletni strani in v splošnih pogojih poslovanja, če jih ima, jasno, enostavno in razumljivo seznaniti potrošnika, katerega izvajalca IRPS priznava kot pristojnega za reševanje spora, ki ga potrošnik lahko sproži v skladu s tem zakonom. Ponudnik objavi vsaj firmo, elektronski naslov in telefonsko številko priznanega izvajalca IRPS oziroma izvajalcev IRPS. Če ponudnik nima spletne strani in splošnih pogojev poslovanja, objavi podatke o priznanem izvajalcu IRPS iz prejšnjega stavka na drug primeren način.

(2) Kadar se potrošnik s pritožbo obrne neposredno na ponudnika in pritožbi ni ugodeno z notranjimi postopki ponudnika za reševanje pritožb, mu ponudnik pošlje informacijo iz prejšnjega odstavka na trajnem nosilcu podatkov skupaj z razlogi za zavrnitev pritožbe.

(3) Ponudnik, ki ne priznava nobenega izvajalca IRPS, kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki ga potrošnik lahko sproži v skladu s tem zakonom, potrošnika na to posebej opozori na svoji spletni strani in v splošnih pogojih poslovanja, ali na drug primeren način, če nima spletne strani in splošnih pogojev poslovanja.

(4) Ponudniki, ki se ukvarjajo s spletno prodajo ali spletnimi storitvami, na svoji spletni strani objavijo elektronsko povezavo na platformo za SRPS.

VI. ČEZMEJNI POTROŠNIŠKI SPORI

33. člen

(podpora potrošnikom pri čezmejnih sporih in nacionalna kontaktna točka)

(1) Ministrstvo daje podporo potrošnikom pri ugotavljanju pristojnega izvajalca IRPS v drugih državah članicah Evropske unije in v ta namen na svoji spletni strani objavi povezavo na spletno mesto Evropske komisije, na katerem je objavljen zbirni seznam izvajalcev IRPS. Na zahtevo ministrstvo zagotovi potrošniku seznam iz prejšnjega stavka tudi na trajnem nosilcu podatkov.

(2) Ministrstvo opravlja naloge nacionalne kontaktne točke za spletno reševanje potrošniških sporov v skladu s prvim odstavkom 7. člena Uredbe 524/2013/EU.

VII. IZOBRAŽEVANJE IN SODELOVANJE IZVAJALCEV IRPS

34. člen

(izobraževanje, sodelovanje med izvajalci IRPS ter med izvajalci IRPS in pristojnimi organi)

(1) Izvajalec IRPS zagotavlja izobraževanje in usposabljanje oseb, ki vodijo ali sodelujejo v postopkih IRPS.

(2) Izvajalci IRPS med seboj sodelujejo pri reševanju čezmejnih sporov ter si redno izmenjujejo informacije o poslovnih praksah ponudnikov, v zvezi s katerimi so pogoste pritožbe potrošnikov.

(3) Izvajalci IRPS in pristojni organi, odgovorni za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov (v nadaljnjem besedilu: pristojni organi) med seboj sodelujejo, zlasti z izmenjavo informacij iz prejšnjega odstavka.

(4) Izvajalci IRPS in pristojni organi pri izmenjavi informacij iz drugega odstavka tega člena upoštevajo pravila varstva osebnih podatkov ter poslovne skrivnosti.

VIII. REGISTER IZVAJALCEV IRPS

35. člen

(vodenje registra)

(1) Register izvajalcev IRPS (v nadaljnjem besedilu: register) vodi ministrstvo.

(2) Za vpis v register izvajalec IRPS pri ministrstvu vloži vlogo za vpis, ki vsebuje podatke in informacije o izvajalcu IRPS iz prve, druge, tretje, in šeste alineje prvega odstavka 29. člena tega zakona.

(3) Izvajalec IRPS poleg podatkov in informacij iz prejšnjega odstavka vlogi priloži:

- kodeks in pravila postopka IRPS iz 12. člena tega zakona;
- dokazila o izpolnjevanju pogojev iz 27. ter prvega in drugega odstavka 28. člena tega zakona.

(4) Izvajalcu IRPS, ki izpolnjuje načela in pogoje delovanja ter zagotavlja postopek v skladu s tem zakonom, ministrstvo izda odločbo o vpisu izvajalca IRPS v register v skladu z zakonom, ki ureja splošni upravni postopek.

(5) Register vsebuje podatke o:

- firmi, kontaktnih podatkih in spletnem naslovu izvajalca IRPS;
- pristojbini in stroških, če jih izvajalec IRPS ima;
- navedbi drugega jezika oziroma drugih jezikov, poleg slovenskega, v katerih lahko potrošnik vloži pobuda za začetek postopka oziroma v katerih lahko poteka postopek pri izvajalcu IRPS;
- vrsti, področju ali kategoriji potrošniških sporov, za katere izvajalec zagotavlja postopke IRPS;
- vrsti postopkov IRPS, ki jih zagotavlja izvajalec IRPS;
- pravilih postopka glede prisotnosti strank oziroma njihovih pooblaščenecv, vključno z izjavo izvajalca IRPS o tem, ali se postopek IRPS pri izvajalcu IRPS lahko izvede kot ustni ali pisni postopek;
- o tem, ali je izid postopka IRPS končan z zavezujočo ali nezavezujočo odločbo;
- razlogih, na podlagi katerih, se izvajalec IRPS lahko odloči, da zavrne pobudo za začetek postopka IRPS.

(6) O spremembah podatkov, informacij, pravil postopka IRPS in drugih spremembah, ki nastopijo po vpisu v register in lahko vplivajo na izpolnjevanje pogojev, ki jih morajo po tem zakonu izpolnjevati osebe in senati, ki odločajo v postopkih IRPS, mora izvajalec IRPS v 15 dneh od nastanka spremembe pri pristojnem ministrstvu vložiti vlogo z zahtevo za registracijo sprememb podatkov, informacij ali pravil postopka in priložiti dokazila o spremembi.

(7) Izbris iz registra se opravi na predlog izvajalca IRPS, ki želi biti izbrisan, ali po uradni dolžnosti.

(8) Če ministrstvo ugotovi, da izvajalec IRPS ne izpolnjuje več katerega od načel, pogojev delovanja ali pravil postopka v skladu s tem zakonom, ki so pogoj za vpis v register, pozove izvajalca IRPS, da nemudoma odpravi nepravilnosti. Če nepravilnosti v treh mesecih ne odpravi, ga ministrstvo po uradni dolžnosti izbriše iz registra.

(9) Ministrstvo sestavi seznam izvajalcev IRPS, ki so vpisani v register in ga objavi na svoji spletni strani ter v poslovnih prostorih ministrstva.

36. člen

(posredovanje seznama izvajalcev IRPS Evropski komisiji)

Ministrstvo pošlje Evropski komisiji seznam izvajalcev IRPS, ki so vpisani v register, sporoči spremembe, na podlagi katerih se je register posodobil, in obvesti o izbrisu izvajalca IRPS iz registra.

37. člen

(poročanje Evropski komisiji)

Ministrstvo vsaka štiri leta pošlje Evropski komisiji poročilo o razvoju in delovanju izvajalcev IRPS s primeri dobrih praks in slabostmi, ki ovirajo učinkovito reševanje potrošniških sporov, ter priporočila za izboljšanje učinkovitosti delovanja izvajalcev IRPS.

38. člen

(nadzor)

(1) Nadzor nad izvajanjem določb tega zakona opravlja ministrstvo.

(2) Ne glede na določbo prejšnjega odstavka nadzor nad izvajanjem 32. člena tega zakona opravlja Tržni inšpektorat Republike Slovenije.

IX. KAZENSKÉ DOLOČBE

39. člen

(globe za kršitve ponudnikov)

(1) Z globo 500 eurov se za prekršek kaznuje ponudnik, ki je pravna oseba, če potrošnikom ne posreduje informacij v skladu s prvim, drugim in četrtem odstavkom 32. člena tega zakona.

(2) Z globo 200 eurov se za prekršek iz prejšnjega odstavka kaznuje ponudnik, ki je samostojni podjetnik posameznik ali posameznik, ki samostojno opravlja dejavnost.

(3) Z globo 100 eurov se za prekršek kaznuje odgovorna oseba pravne osebe ali odgovorna oseba samostojnega podjetnika posameznika, če stori prekršek iz prvega odstavka tega člena.

40. člen

(globe za kršitve izvajalcev IRPS)

(1) Z globo 500 eurov se za prekršek kaznuje izvajalec IRPS, ki je pravna oseba, če:

- ne vzdržuje oziroma ne posodablja svoje spletne strani v skladu s tretjim odstavkom 29. člena;
- na svoji spletni strani in poslovnih prostorih ne objavi informacij iz prvega odstavka 29. člena ali kodeksa in pravil postopka v skladu z drugim odstavkom 29. člena;
- na svoji spletni strani ne objavi letnega poročila o delovanju z zahtevanimi informacijami v skladu s 30. členom;
- ministrstvu ne predloži dvoletnega poročila o delovanju z zahtevanimi informacijami v skladu z 31. členom, ali ne obvesti ministrstva o spremembah podatkov, informacij, pravil postopka IRPS in o drugih spremembah, ki nastopijo po vpisu v register v skladu s šestim odstavkom 35. člena.

(2) Z globo 300 eurov se za prekršek iz prejšnjega odstavka kaznuje izvajalec IRPS, ki je samostojni podjetnik posameznik.

(3) Z globo 100 eurov se za prekršek kaznuje odgovorna oseba izvajalca IRPS, če stori prekršek iz prvega odstavka tega člena.

X. PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE

41. člen

(prvo poročanje Evropski komisiji)

Prvo poročilo iz 37. člena tega zakona ministrstvo posreduje Evropski komisiji do 9. julija 2018.

42. člen

(rok za vzpostavitev registra)

Ministrstvo vzpostavi register v skladu s 35. členom tega zakona v treh mesecih po uveljavitvi tega zakona.

43. člen

(rok za uskladitev splošnih pravil poslovanja)

Ponudniki uskladijo splošne pogoje poslovanja z določbami tega zakona v šestih mesecih od uveljavitve tega zakona.

44. člen

(uveljavitev zakona)

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

Št. 311-06/15-3/25

Ljubljana, dne 21. oktobra 2015

EPA 660-VII

Državni zbor

Republike Slovenije

dr. Milan Brglez l.r.

Predsednik