

Modul 5

Izvensodno reševanje sporov
(IRS) in spletno reševanje
sporov (SRS)

Januar 2018

consumerlawready.eu

Kazalo

Uvod.....	4
I. Kaj je izvensodno reševanje sporov (IRS)?	9
II. Kaj je IRS organ?	10
III. Katere temeljne standarde morajo IRS organi izpolnjevati?	10
IV. Kakšni so različni modeli, ki jih uporabljajo IRS organi?.....	11
V. Ali pridejo v poštev posebni dejavniki glede na državo ali sektor?	12
VI. Kakšne so vaše pravne obveznosti v zvezi z IRS?	13
II. Če pride do spora, ki ga ne morete razrešiti sami – kako uporabiti IRS	14
VIII. Ukvarjate se s spletno prodajo – Kaj je spletno reševanje sporov?	16
IX. Ukvarjate se s spletno prodajo – kakšne so vaše obveznosti v zvezi s SRS platformo?	17
X. Če pride do spora, ki ga s spletnim kupcem ne morete razrešiti – kako deluje SRS platforma	18

**“Izvensodno reševanje sporov omogoča,
da spore s potrošniki rešujem na hiter in
enostaven način”**

Trgovec

**“V olajšanje mi je, da se lahko zanesem
na neodvisen organ, če pride do spora
s prodajalcem”**

Potrošnik

**“SRS platforma mi omogoča, da obravnavam
pritožbe potrošnikov iz drugih EU držav, zato
je moje poslovanje izboljšano”**

Trgovec

Uvod

Dragi ponudnik,

ta priročnik je del projekta "ConsumerLaw Ready", ki je posebej usmerjen k mikro, malim in srednjem podjetjem (MSP), ki sklepajo posle s potrošniki.

Projekt "ConsumerLaw Ready" je evropski projekt pod okriljem BEUC (Evropske potrošniške organizacije) v konzorciju z UEAPME (Glas MSP-jev v Evropi) in Eurochambres (Zveza evropskih gospodarskih in poslovnih zbornic). Financira ga Evropska Unija s podporo Evropskega parlamenta in Evropske komisije.

Cilj projekta je pomagati MSP-jem pri izpolnjevanju obveznosti, ki jih predpisuje evropsko potrošniško pravo.

Evropsko potrošniško pravo sestoji iz različnih aktov, ki jih je Evropska unija sprejela v zadnjih 25 letih in ki so preneseni v nacionalno zakonodajo posameznih držav članic EU. Leta 2017 je Evropska komisija zaključila s preverjanjem, ali ta pravila ustrezajo svojemu namenu. Rezultat je bil v splošnem pozitiven¹. Ključna ugotovitev je bila, da je potreben boljši nadzor nad izvajanjem obstoječih pravil s strani pristojnih organov in da bi bilo dobrodošlo boljše poznavanje teh pravil s strani podjetij in potrošnikov. Projekt "ConsumerLaw Ready" je namenjen izboljšanju znanja podjetij, predvsem MSP-jev, o pravicah potrošnikov in pripadajočih pravnih obveznostih podjetij.

Priročnik vsebuje pet modulov. Vsak modul je namenjen eni izmed tem evropskega potrošniškega prava:

- Modul 1 se osredotoča na predpogodbene dolžnosti informiranja,
- Modul 2 predstavlja pravila o pravici potrošnika do odstopa od pogodbe pri pogodbah, sklenjenih na daljavo in izven poslovnih prostorov,
- Modul 3 povzema obveznosti ponudnikov v primerih neskladnosti s pogodbo,
- Modul 4 pojasnjuje nepoštene poslovne prakse in nepoštene pogodbene pogoje,
- Modul 5 se ukvarja z alternativnim reševanjem sporov in platformo za spletno reševanje sporov (ODR), uradnim spletiščem, s katerim upravlja Evropska komisija in preko katerega potrošniki in ponudniki lahko rešujejo medsebojne spore izven sodišča.

Ta priročnik je eden izmed materialov za učenje v okviru ConsumerLaw Ready projekta. Spletna stran consumerlawready.eu vsebuje še druge pripomočke za učenje, npr. videoposnetke, kvize in spletni test, s katerim lahko pridobite certifikat. S strokovnjaki in drugimi MSP-ji se lahko povežete tudi preko foruma.

V modulu 5 se boste seznanili z IRS (izvensodno reševanje sporov) in SRS (spletno reševanje sporov). Predstavljamo vam, kaj je IRS, kaj IRS organ, kakšne so vaše pravne obveznosti, povezane z IRS in kako uporabljate IRS. Ponujamo vam nasvete, kako lažje zadostite zakonskim zahtevam.

¹ Več informacij o tem najdete na spletni strani Evropske komisije: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

Ta modul predstavlja IRS/SRS, kot ju določa Direktiva 2013/11/EU o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, ki spreminja Uredbo (EC) št. 2006/2004 in Direktivo 2009/22/EC in Uredba št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta o spletnem reševanju potrošniških sporov, ki spreminja Uredbo (EC) št. 2006/2004 in Direktivo 2009/22/EC.

Upamo, da vam bodo informacije v tem priročniku koristile.

Primeri

Primer 1, nacionalna različica

Potrošnik, ki je v vaši trgovini kupil prenosni računalnik, se po nekaj dneh vrne in trdi, da računalnik ne deluje, zato zahteva vračilo kupnine. Čeprav prenosni računalnik sedaj res ne deluje, ne verjamete, da je napaka na njem obstajala že v času nakupa.

Primer 1, spletna različica

Potrošnik iz sosednje države je kupil prenosni računalnik preko vaše spletne strani. Nekaj dni po dobavi vam napiše e-sporočilo, v katerem trdi, da računalnik ne deluje, zato zahteva vračilo kupnine. Ne verjamete, da je napaka na računalniku obstajal že v času dobave.

Primer 2

Vaša trgovina prodaja pohištvo, umetniške slike in notranjo opremo visoke kvalitete. Ena izmed vaših strank ni zadovoljna s kvaliteto izdelka, ki ste ji ga prodali, zato zahteva vračilo sorazmernega dela kupnine. Vi se ne strinjate.

Primer 3

Ob odprtju vaše nove restavracije ste v medijih oglaševali, da v prvem tednu po odprtju vsaka miza dobi brezplačno steklenico šampanjca ob večerji. Preden se teden zaključi, pa vam šampanjca zmanjka, nova zaloga pa še ni bila dostavljena. Ena izmed vaših strank zato ob večerji ni prejela brezplačne steklenice šampanjca, zato se pritoži, da je ogoljufana.

V vsakem izmed gornjih scenarijev je prišlo do spora s potrošnikom, ki ga morda ne boste mogli razrešiti neposredno s potrošnikom. Potrošnik se morda počuti ogoljufanega in v vaši trgovini ali spletni trgovini ne bo več kupoval. Morda bo potrošnik celo objavil negativno mnenje na spletu, kar bo slabo vplivalo na vaše poslovanje. Lahko pa bo potrošnik celo sprožil sodni postopek, kar bo dolgotrajno, drago in škodljivo za vaš ugled.

Kaj torej lahko storite?

Najboljše je, da se sporom, če je le mogoče, izogibate.

Naslednja pametna rešitev je, da spore razčistite neposredno s potrošnikom.

Če to ni mogoče, lahko rešitev spora iščete v sodnem postopku, a ti postopki so lahko dragi in dolgotrajni. Če ste prišli v spor s potrošnikom iz druge države članice EU, ima ta potrošnik možnost, da vas toži pred domačim sodiščem², kar za vas kot prodajalca še poveča neprijetnosti in stroške postopka.

Na srečo obstaja tudi enostavnejši postopek: izvensodno reševanje sporov.

² Glej Modul 1 o predpogodbenih dolžnostih informiranja (poglavje o čezmejnem poslovanju: kaj se zgodi, če ponujam izdelke ali storitve potrošnikom izven moje države).

V tem modulu bomo govorili o:

Izvensodnem reševanju sporov (IRS) & spletnem reševanju sporov (SRS)

- **Izvensodno reševanje sporov (IRS)** je izvensodni postopek za reševanje sporov med vami in vašimi strankami s pomočjo IRS organa³.
- **Spletno reševanje sporov (SRS)** je izvensodno reševanje sporov na spletu. Platforma Evropske komisije poenostavlja in pospešuje postopek spletnega reševanja sporov med vami in vašimi spletnimi kupci.

Ta modul bo odgovoril na naslednjih 10 vprašanj:

1. Kaj je izvensodno reševanje sporov (IRS)? (I)
2. Kakšne so prednosti IRS? (I)
3. Kaj je IRS organ? (II)
4. Katere temeljne standarde morajo IRS organi izpolnjevati? (III)
5. Katere različne tehnike uporabljajo IRS organi za reševanje sporov? (IV)
6. Kako IRS deluje v vaši državi in v vašem sektorju? (V)
7. Kako lahko najdete IRS organ za vaš sektor? (V)
8. Kakšne so vaše pravne obveznosti v zvezi z IRS? (VI)
9. Pojavi se spor, ki ga ne morete razrešiti – kako uporabite IRS? (VII)
10. Kako uporabite SRS, če trgujete preko spleta? (VIII-X)

³ Z IRS organom je mišljen IRS organ, ki ustreza zahtevam EU Direktive in ki je bil kot izvajalec IRS sporočen Evropski komisiji.

I del – Izvensodno reševanje sporov (IRS)

I. Kaj je izvensodno reševanje sporov (IRS)?

Izvensodno reševanje sporov (IRS) oz. alternativno reševanje sporov je postopek za reševanje sporov med potrošniki in ponudniki blaga in storitev, ne da bi bilo potrebno iti na sodišče. Poteka preko IRS organa, ki je neodvisno telo in uporablja tehnike reševanja sporov, ki lahko vključujejo mediacijo, arbitražo ali mešane metode.

Skladno z EU pravom se IRS lahko uporabi za vsak spor, ki izvira iz pogodbe med ponudnikom in potrošnikom, ne glede na to, ali je bil izdelek kupljen preko spleta ali v trgovini in ne glede na to, ali vi in potrošnik živite v isti državi ali v različnih državah članicah EU.



Katere so prednosti IRS?

IRS je enostaven za uporabo

Oblikovan je tako, da ga je enostavno uporabljati in je običajno manj formalen kot sodni postopki.

IRS je nepristranski

Spoštovati mora nekatere temeljne standarde nepristranskosti zato, da vi in vaše stranke veste, da so postopki pošteni.

IRS je poceni

Na voljo je brezplačno oz. je potrebno plačati le majhno pristojbino.

IRS je učinkovit

Spor, ki se ga posreduje v obravnavo IRS bo, razen v izjemnih primerih, razrešen v 90 dneh.

IRS spodbuja dobrovernost

Z uporabo IRS boste vašim strankam pokazali dobro vero in zavezo k poštenosti ter dobro skrb za stranke.

IRS je zaseben

V nasprotju s sodišči se IRS običajno ne izvaja javno, zato zmanjšuje tveganje za škodovanje ugledu, ki je lahko posledica spora.

IRS je fleksibilen

Z IRS lahko z vašo stranko dosežete pragmatično rešitev, ki je bolj ustrezna kot tista, ki jo določa pravo ali ki bi jo naložilo sodišče.

Se spomnite tega primera iz uvoda?

Potrošnik iz sosednje države je kupil prenosni računalnik preko vaše spletne strani. Nekaj dni po dobavi vam napiše e-sporočilo, v katerem trdi, da računalnik ne deluje, zato zahteva vračilo kupnine. Ne verjamete, da je napaka na računalniku obstajal že v času dobave.

Enostavna rešitev – naš nasvet

Ta spor se lahko razreši v okviru IRS. Izbran IRS organ bo prisluhnil obema stranema in predlagal rešitev. Ta storitev bo brezplačna ali pa bo potrebno plačati manjšo pristojbino. Ne bo vam potrebno uporabiti odvetnika. IRS organ lahko odloči v vašo korist ali v korist potrošnika, ali pa predlaga kompromisno rešitev, ki jo obe strani štejeta za pošteno: lahko se npr.

strinjate, da potrošnik vrne računalnik ali pa da računalnik popravite.

II. Kaj je IRS organ?

IRS organ je nepristranska organizacija ali posameznik, ki potrošnikom in ponudnikom pomaga reševati spore brez sodišča. IRS organi v številnih EU državah obstajajo že dlje časa. Komisije za spore, arbitražne storitve, mediatorji, varuhi pravic in podobno: vse navedene lahko štejemo kot IRS organe.

Težava v zvezi z IRS v preteklosti je bila, da je bilo, odvisno od države, IRS na voljo le v posameznih sektorjih, npr. v zvezi s turizmom ali elektriko. IRS organi tudi niso bili enako neodvisni in niso imeli primerljivih uporabnikom prijaznih postopkov.

Evropska unija se je zavedala pomanjkljivosti IRS za potrošnike in ponudnike. Zavedala se je tudi, da bi IRS lahko pripomogel k povečanju zaupanja v enotni evropski trg in k gospodarski rasti. S tem namenom je sprejela zakonodajo na tem področju.

Direktiva o IRS⁴ je stopila v veljavo 9. julija 2015 in se nanaša na:

1. Vse potrošniške sektorje (z izjemo zdravstva in javnega šolstva).
2. Vse države članice EU.
3. Spletne in fizične nakupe.

Po tej zakonodaji IRS organ lahko zaprosi pristojni organ v državi članici, kjer deluje, da postane priglašen IRS organ. Če je IRS organ priglašen skladno z zakonodajo, je to zagotovilo, da izpolnjuje določene kvalitativne standarde glede poštenosti, učinkovitosti in dostopnosti. Povsod, kjer omenjamo IRS organe,

mislimo na IRS organe, ki izpolnjujejo zahteve EU Direktive in ki so priglašeni Evropski komisiji.

Nacionalni pristojni organ na tem področju je v Sloveniji Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo (MGRT). Na spletni strani MGRT najdete [seznam izvajalcev IRPS \(izvensodnega reševanja potrošniških sporov\)](#).

III. Katere temeljne standarde morajo IRS organi izpolnjevati?

IRS organi, ki so priglašeni skladno s pogoji IRS Direktive, morajo izpolnjevati naslednje standarde:

Morajo biti nepristranski

Priglašeni IRS organi so običajno povsem neodvisni tako od potrošnika kot prodajalca v sporu. V nekaterih primerih lahko določena poslovna združenja financirajo odobrene IRS organe, a le pod strogimi pogoji, ki zagotavljajo nepristranskost v postopku reševanja spora.

Morajo biti sposobni

Priglašeni organi morajo biti strokovnjaki na področju IRS, zato da so storitve, ki jih nudijo, poštene in učinkovite. Prav tako morajo odlično poznati materialno pravo področja ali področij, na katerih delujejo (npr.: IRS organ, ki se ukvarja s potrošniškimi spori glede pravic letalskih potnikov, mora poznati pravo na tem področju).

Morajo biti cenovno dostopni

Priglašeni IRS organi morajo zagotavljati svoje storitve brezplačno ali le za manjšo pristojbino.

⁴ 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

Morajo biti učinkoviti

Priglašeni IRS organi morajo zaključiti primer v 90 dneh (razen če gre za izjemno zapletene spore, ki lahko trajajo dlje časa). Ni potrebno, da se podjetje ali porošnik fizično udeleži postopka. Ne vam ne potrošniku ni potreben odvetnik.

Morajo biti transparentni

Priglašeni IRS organi objavljajo podrobnosti poslovnega sektorja, s katerim se ukvarjajo; postopke, ki jih uporabljajo; stroške (če ti obstajajo); in pravne posledice njihovih odločitev. Prav tako morajo objaviti letna poročila glede števila primerov, ki so jih obravnavali; števila in narave sporov, ki jih niso obravnavali; in povprečen čas, ki so ga potrebovali za rešitev spora.

Študija primera: Varuh pravic pohištvene industrije v Združenem kraljestvu objavlja ne le statistike in seznam prodajalcev, ampak tudi različne vodiče za potrošnike in podjetja

<http://www.thefurnitureombudsman.org/>

To so temeljni standardi, ki jih morajo izpolnjevati vsi IRS organi. Vsi IRS organi pa ne delujejo na isti način. Poleg navedenih standardov morajo IRS organi morda izpolnjevati tudi dodatne standarde zaradi sektorja, v katerem delujejo, ali zaradi zakonodaje države članice, kjer poslujejo. Različna IRS telesa uporabljajo tudi različne tehnike reševanja sporov.

Preden se odločite za določen IRS organ, bo zato koristno, da se podrobneje pozanimate o načinu njegovega delovanja.

IV. Kakšni so različni modeli, ki jih uporabljajo IRS organi?

IRS organi lahko uporabljajo različne tehnike reševanja sporov, vključno z naslednjimi:

Mediacija

Pri mediaciji bo IRS organ razjasnil dejstva spora; ugotovil vaše stališče in stališče potrošnika; in vam pomagal do rešitve, ki bo sprejemljiva za oba.

Študija primera: Belgijski center za potrošniško mediacijo ponuja nekaj primerov, v katerih je bilo možno doseči kompromis, npr. popust pri naslednjem računu v restavraciji ali začasna zamrznitev pogodbe o uporabi telovadnice za čas obnavljanja telovadnice. (<http://www.mediationconsommateur.be>)

Arbitraž

Arbiter bo prisluhnil obema strankama spora, ocenil, kakšen bi moral biti izid spoda in predlagal rešitev, ki bo temeljila na tej oceni.



Mešane metode

Nekateri IRS organi kombinirajo različne tehnike v svojih postopkih. Tako npr. lahko pričnejo z mediacijo, če sporazum na ta način ni možen, pa predlagajo rešitev, ki temelji na njihovi oceni situacije.

Rešitve, ki jih ponudi IRS organ, so lahko zavezujoče ali nezavezujoče:

- Nekateri IRS organi izdajo odločitve ali priporočila, ki jih lahko vi in vaša stranka sprejmete ali ne (nezavezujoče).

- Nekateri IRS organi izdajo priporočila ali rešitve, ki jih morate spoštovati (zavezujoče). Odvisno od IRS organa so te rešitve lahko zavezujoče le za vas ali pa za vas in za vašo stranko.

Pri zavezujočih ali nezavezujočih rešitvah spora je potrebno upoštevati naslednje:

- Če je odločitev IRS organa zavezujoča, morate biti o tem obveščeni na začetku postopka.
- Če je podana zavezujoča odločitev, pa se z njo ne strinjate in dvomite v njeno poštenost, lahko takšno odločitev izpodbijate pred sodiščem.
- Čeprav se ponudniki in potrošniki lahko dogovorijo o izvensodnem reševanju konkretnega spora, če do njega pride, ponudniki v svoje splošne pogoje poslovanja ne smejo vključiti določil, ki bi potrošnike zavezovala k izvensodnemu reševanju sporov namesto sodnega postopka.

Študija primera: odločitve Nizozemske Komisije za pritožbe v potovalnem sektorju so zavezujoče za ponudnika in morajo biti izvedene v roku 2 mesecev.

IRS organe v Sloveniji si lahko ogledate na [seznamu izvajalcev IRPS](#), ki ga vodi Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo.

Nekateri izvajalci IRPS, kot npr. Evropski center za reševanje sporov in nekatere registrirane odvetniške pisarne, ponujajo postopke, katerih rezultati so lahko zavezujoči ali nezavezujoči. Društvo mediatorjev nasprotno ponuja postopek, katerega rezultat je izključno nezavezujoč. Enako velja za bančni in zavarovalni sektor, kjer Slovensko zavarovalno združenje in Združenje bank Slovenije ponujata postopek z nezavezujočim rezultatom. Nasprotno pa velja na področju naložb, pokojnin in vrednostnih papirjev, kjer Združenje družb za upravljanje investicijskih skladov omogoča postopek, ki je za stranki postopka zavezujoč.

Kot navedeno zgoraj, morajo vsi IRS organi objaviti informacije o postopkih, ki jih ponujajo in o načinu dela. Te informacije so na voljo na spletni strani organa IRS ali pa vam morajo biti na vašo zahtevo izročene na trajnem nosilcu podatkov.

V. Ali pridejo v poštev posebni dejavniki glede na državo ali sektor?

Ogledali smo si temeljne standarde, ki jim morajo zadostiti vsi priglašeni IRS organi in spoznali različne tehnike, ki jih IRS organi uporabljajo za reševanje sporov. Za številne ponudnike uporaba IRS ni obvezna, a se bodo zanj odločili zaradi njenih prednosti. Ti ponudniki lahko sprejmejo informirano odločitev o uporabi IRS in izbiri IRS organa na podlagi informacij, ki smo jih predelali do sedaj.

Pomembno pa je vedeti, da posamezna država članica ali posamezen sektor lahko določa dodatna pravila in zahteve za vaše podjetje v zvezi z izvensodnim reševanjem sporov.

V tem poglavju si lahko ogledate, ali kaj od navedenega pride v poštev za vas.

Slovenija je v večjem delu povzela ureditev, kot jo določa IRS Direktiva, brez večjih vsebinskih prilagoditev.

Sodelovanje podjetja v postopku izvensodnega reševanja potrošniškega spora je prostovoljno, kar pomeni, da če podjetje spora s potrošnikom ne želi reševati na tak način, potrošnik te možnosti ne more uporabiti. Pri tovrstnih sporih bo torej samo od volje ponudnikov odvisno, ali jih bo možno reševati zunaj sodišča.

Izjeme od načela prostovoljnosti pa so področja, na katerih sektorska zakonodaja določa obvezno vzpostavitev mehanizma in sodelovanje podjetij v postopku izvensodnega reševanja sporov. Takšnih

zakonov je kar nekaj, npr. pri telekomunikacijah, dobavi energije in finančnih storitvah (banke, zavarovalnice).

Ali IRS organ izpolnjuje pogoje po Direktivi, v Sloveniji preverja Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo, ki vodi seznam priglašeni organov (glej zgoraj).

Ponudniki so zavezani objaviti, katerega izvajalca IRPS so izbrali, ali, če v določenem sektorju izvensodno reševanje sporov ni obvezno, tudi, da niso izbrali nobenega izmed izvajalcev izvensodnega reševanja sporov. Če ste objavili te informacije, potrošnik lahko v primeru spora prične postopek reševanja spora tako, da pri izbranem izvajalcu vloži pobudo po navadni ali elektronski pošti ali na njegovem spletnem mestu.

Nekateri sektorji v nekaterih državah so zavezani k uporabi natančno določenega IRS organa. Ti IRS organi v nekaterih primerih niti niso priglašeni organi po IRS zakonodaji.

Npr. Irske banke so zavezane k reševanju sporov prek irskega ombudsmana za finančne storitve, a ta IRS organ še ni priglašen organ na Irskem.

Podobno situacijo v Sloveniji najdemo na področju telekomunikacij. Izvensodno reševanje potrošniških sporov na tem področju izvaja Agencija za komunikacijska omrežja in storitve (AKOS), ki pa ni priglašen IRS organ.

Nekatera podjetja izvensodnega reševanja sporov ne morejo zavrniti, IRS organ, ki ga uporabljajo, pa je priglašen v drugi državi članici. To npr. velja za podjetja, ki ponujajo najem avtomobilov in morajo uporabiti pomiritveni postopek pri "European Car Rental Conciliation Service", ki je priglašen IRS organ v Združenem kraljestvu.

Nekatera podjetja pa so lahko člani gospodarskega združenja in kot taki morajo pritožbe potrošnikov usmeriti na določen IRS organ.

VI. Kakšne so vaše pravne obveznosti v zvezi z IRS?

Če ste glede na vaš sektor poslovanja zavezani k uporabi izvensodnega reševanja sporov (v Sloveniji to velja za sektorje elektronskih komunikacij in poštne storitev, energetike, bančnih in plačilnih storitev, zavarovalnih storitev in potrošniško kreditiranje), ali če ste se zavezali k uporabi IRS, morate potrošnike z možnostjo IRS tudi seznaniti. Spodaj si oglejte, kakšne so vaše obveznosti.

1. Preden pride do spora

Če ste sektorsko zavezani k uporabi IRS ali če ste se odločili, da priznavate določen organ IRS, morate na svoji spletni strani (če jo imate) ali v splošnih pogojih poslovanja o tem obvestiti potrošnike že pred sklenitvijo pogodbe. Pri tem morate navesti vsaj firmo, elektronski naslov in telefonsko številko priznanega izvajalca oziroma izvajalcev IRPS, ali povezavo na njihovo spletno stran, kjer potrošniki lahko najdejo vse relevantne informacije.

2. Ko pride do spora s potrošnikom

Če ste sektorsko zavezani k uporabi IRS ali če ste se odločili, da priznavate določen organ IRS in pride do spora s potrošnikom, ki ga ne morete rešiti neposredno z njim, morate potrošnika seznaniti z vašimi obveznostmi in zavezami glede IRS, z IRS organom, ki pride v poštev v konkretnem primeru in ki ga boste uporabili. Te informacije morate potrošniku zagotoviti na papirju ali drugem trajnem nosilcu podatkov, ki ga lahko potrošnik elektronsko shrani (npr. e-sporočilo, USB ključ itd.).

Če pa ne priznavavate nobenega izvajalca IRPS, kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki ga potrošnik lahko sproži v skladu s tem zakonom, morate potrošnika na to prav tako posebej opozoriti na svoji spletni strani in v splošnih pogojih poslovanja, ali na

drug primeren način, če nimate spletne strani in splošnih pogojev poslovanja.

II. Če pride do spora, ki ga ne morete razrešiti sami – kako uporabiti IRS

Ko potrošnik poda pritožbo IRS organu, boste s strani IRS organa obveščeni o tej pritožbi.

V tem obvestilu boste prejeli tudi več informacij o postopku, te informacije pa lahko poiščete tudi na spletni strani IRS organa, ki bo pritožbo obravnaval, ali jih od IRS organa neposredno zahtevate.

Odvisno od vaših obveznosti kot prodajalca se na tej točki lahko odločite, da v postopku IRS ne boste sodelovali (če sodelovanje za vas ni obvezno). Potrošnik lahko nato uveljavlja svoje pravice po drugih poteh (npr. preko sodišča).

Morda lahko že v tej fazi tudi takoj razrešite spor (in prekinete postopek); npr. tako, da potrošniku kot rešitev ponudite ustrezno nadomestilo.

Če se odločite, da boste sodelovali v IRS postopku, boste lahko predstavili svoje stališče. Tekom postopka bo več priložnosti, da tako vi kot tudi potrošnik podate ustrezna pojasnila.

V nadaljevanju postopka bo IRS organ pojasnil vse korake, ki so potrebni in posledice teh korakov.

Ko je dosežena rešitev, bo odločitev IRS organa zavezujoča ali nezavezujoča, odvisno od IRS organa, ki je odločal.

Pri reševanju spora bo IRS organ tudi pojasnil praktične vidike predlagane rešitve (npr. če predlaga, da potrošniku ponudite določeno finančno nadomestilo za okvarjeni računalnik, mora prav tako pojasniti, do kdaj morate plačati in ali potrošnik to odločitev lahko izpodbija pred pristojnim sodiščem).

Primer: postopek reševanja spora s področja telekomunikacij ali poštne storitve pri AKOS

Po prejemu vloge potrošnika agencija najprej preveri, ali je ta popolna, pravočasna in ali predmet spora sodi v pristojnost agencije. Če vloga ni popolna ali je nerazumljiva, agencija vložnika pozove na dopolnitev. Če predmet spora ni v pristojnosti agencije, agencija vlogo s sklepom zavrže ali jo odstopi drugim institucijam, če gre za zadevo iz njihove pristojnosti (npr. Tržemu inšpektoratu RS, policiji).

Sledi posredovanje agencije. Namen posredovalnega postopka je, da se sprti strani poravnata. Če se uporabnik in operater/ izvajalec poštne storitve poravnata, agencija postopek s sklepom ustavi. V nasprotnem primeru agencija postopek nadaljuje in o sporu odloči z odločbo.

V nadaljevanju postopka agencija ugotavlja dejansko stanje, izvaja dokaze in opravi ustno obravnavo. Sprti strani lahko še vedno skleneta poravnavo oziroma sporazum ali zahtevek umakneta, možno pa je tudi, da agencija vlogo zavrže, če se šele tekom postopka ugotovi, da o predmetu spora ni pristojna odločiti.

Če se strani v sporu ne sporazumeta, agencija razreši spor z odločbo. Odločba je dokončna in izvršljiva, zoper njo pa lahko katerakoli izmed strank, če se z odločitvijo ne strinja, vložijo tožbo na Upravno sodišče.



II del – Spletno reševanje sporov (SRS)

VIII. Ukvarjate se spletno prodajo – Kaj je spletno reševanje sporov?

Z rastjo e-poslovanja raste tudi število sporov, povezanih s spletnimi nakupi. Pri tovrstnih sporih kot prodajalec verjetno potrošnika niste nikoli osebno spoznali, morda pa z njim niti ne delite istega jezika. To lahko reševanje morebitnega spora dodatno zaplete.

Primeri

Primer 1

Preko spleta prodajate merilno opremo v številne države članice EU. Nekega dne prejmete e-sporočilo v jeziku, ki ga ne razumete. Izgleda, da je e-sporočilo prišlo od potrošnika, ki ni zadovoljen z enim izmed vaših izdelkov in želi vračilo denarja. Rok za odstop od pogodbe je že potekel, vi pa ste prepričani, da s prodanim izdelkom ni nič narobe.

Primer 2

Imate spletno trgovino, v kateri prodajate ročno izdelan nakit. Potrošnik naroči ogrlico iz poldragih kamnov in steklenih kroglic. Ko jo dobi, je polomljena. Vi menite, da to ni vaša napaka, saj vaše izdelke pošiljate v primerni embalaži, ki preprečuje poškodbe.

Platformo za spletno reševanje sporov (SRS) zagotavlja Evropska komisija v pomoč razreševanju sporov med vami in vašimi spletnimi kupci. Vzpostavljena je bila na podlagi Uredbe o spletnem reševanju potrošniških sporov⁵.

SRS platforma deluje od februarja 2016 in se lahko uporablja za vse pogodbene spore, ki izvirajo in spletnih nakupov blaga ali storitev, pri katerih se tako

ponudnik kot potrošnik nahajata na območju EU oz. EGS.

ec.europa.eu/odr



SRS platforma je oblikovana tako, da lajša komunikacijo med vami, vašo stranko in IRS organom. Ker platforma uporablja le priglašene IRS organe, so informacije v zvezi z IRS organi iz I. dela tega modula relevantne tudi na tem mestu.

SRS platforma dodatno olajša IRS, saj zagotavlja avtomatizirane prevode v EU jezikih, pa tudi informacije in podporo tekom celotnega postopka.

⁵ Uredba (EU) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. maja 2013 o spletnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2009/22/ES

Primeri

Primer 1

Vaša stranka želi vračilo denarja po tem, ko je rok za odstop od pogodbe že potekel.

S SRS platforme prejmete obvestilo, da je potrošnik zoper vas vložil pritožbo. Registrirate se na platformo in ugotovite, da vam rešitev lahko pomaga najti več IRS organov. Preko platforme predlagate določen IRS organ in potrošnik se z vašo izbiro strinja. Spor je nato avtomatično posredovan IRS organu. Ta od vas in od potrošnika zahteva dodatne informacije, nato pa predlaga, da potrošniku vrnete 25% plačane kupnine, ker informacije na vaši spletni strani niso bile dovolj jasne. Oba se strinjata z rešitvijo in primer je zaključen. Tekom celotnega postopka lahko oba s potrošnikom komunicirata v domačem jeziku, pri čemer platforma poskrbi za ustrezen prevod.

Primer 2

Potrošnik se pritoži glede polomljene ogrlice preko SRS platforme. Oba se strinjata z izbiro IRS organa in spor se posreduje temu IRS organu. Ko IRS organ preuči embalažo in druga pomembna dejstva, odloči v korist potrošnika in predlaga, da mu vrnete denar. Čeprav ste presenečeni nad izidom, ste zadovoljni, da je IRS organ na pošten način prišel do rešitve.

Z registracijo na platformi boste potrošnikom omogočili lažji kontakt z vami in zagotovili, da bodo vse pritožbe, naslovljene na vas preko platforme prišle na elektronski naslov, ki ga boste navedli.

IX. Ukvarjate se s spletno prodajo – kakšne so vaše obveznosti v zvezi s SRS platformo?

Če poslujete preko spleta, imate naslednje obveznosti v zvezi s SRS platformo. Te obveznosti ZADEVAJO VSE SPLETNE TRGOVCE, ne glede na to, ali se odločijo platformo uporabljati ali ne:

1. Na spletni strani morate jasno navesti vaš elektronski naslov. Zgolj interaktiven kontaktni obrazec ne zadostuje.
2. Objaviti morate povezavo do platforme za spletno reševanje sporov ec.europa.eu/odr. Ta povezava mora biti jasno vidna in enostavno dostopna na vaši spletni strani⁶.

ČE poslujete preko spleta in ste z zakonom zavezani k uporabi IRS (glej 5. poglavje zgoraj), morate storiti tudi naslednje:

1. Seznaniti potrošnike z obstojem SRS platforme in možnostjo uporabe SRS platforme za reševanje sporov. Objaviti morate povezavo na platformo za spletno reševanje sporov in vključiti informacije o SRS platformi v splošne pogoje poslovanja, ki jih uporabljate za potrošniške pogodbe.
2. Ko pošljete potrošniku e-sporočilo, s katerim predlagate IRS organ, morate v to sporočilo vključiti tudi povezavo do SRS platforme.

⁶ Da boste to zahtevo pravilno izpolnili, lahko uporabite vnaprej pripravljeno pasico (pasice so na voljo v vseh jezikih). Pasice najdete na povezavi https://europa.eu/youreurope/promo/odr-banners/index_en.htm

X. Če pride do spora, ki ga s spletnim kupcem ne morete razrešiti – kako deluje SRS platforma

- Potrošnik na platformi poda pritožbo.
- Prejmete elektronsko obvestilo o pritožbi zoper vas.
- Sledite povezavi v sporočilu, greste na platformo in se registrirate (če še niste registrirani), da si pritožbo lahko ogledate.
- Izberete IRS organ, ki ga želite uporabiti (ali tistega, ki ste ga zavezani uporabiti skladno s pravili vaše države oz. sektorja) in pošljete ta predlog potrošniku.
- Potrošnik lahko sprejme vaš predlog ali predlaga drug IRS organ s seznama, ki je na voljo na platformi.
- Ko se strinjata glede IRS organa, ki se bo uporabil, se pritožba posreduje temu IRS organu.
- Ko je pritožba posredovana izbranemu IRS organu, veljajo pravila in postopki tega organa.
- O napredku vašega primera boste obveščeni preko elektronske pošte, če bo potreben vaš angažma, pa boste to lahko storili preko SRS platforme.
- Tekom celotnega postopka boste lahko uporabljali orodje za prevajanje za vse dokumente in sporočila, ki jih boste prejeli ali poslali.
- SRS postopek bo zaključen najkasneje v 90 dneh.

Platforma vam ponuja tudi praktične vodiče, kako jo uporabljati. Dostopni so na SRS platformi na povezavi ec.europa.eu/odr - uporabniški priročnik.



Priloge

Za VSE ponudnike

Ko pride do spora s potrošnikom

Kontrolni seznam – IRS dolžnosti informiranja

Preden pride do spora s potrošnikom

Kontrolni seznam– IRS dolžnosti informiranja

- Ste seznanili potrošnika z možnostjo uporabe IRS?
- Ste seznanili potrošnika o tem po e-pošti ali na papirju ali drugem trajnem nosilcu podatkov?
- Ste seznanili potrošnika (po e-pošti, na papirju ali na drugem trajnem nosilcu podatkov) ali boste uporabili IRS organ za rešitev konkretnega spora?

Za SPLETNE ponudnike

Preden pride do spora s potrošnikom

Kontrolni seznam – IRS dolžnosti informiranja

Upoštevajte, da morate spoštovati tudi kontrolni seznam zgoraj.

1. Ali spoštujete kontrolni seznam “za vse ponudnike”?

NB: Spletni ponudniki morajo spoštovati kontrolni seznam “za vse ponudnike” zgoraj

2. Ali imate e-naslov na spletni strani objavljen tako, da ga potrošniki z lahko najdejo?

NB: spletni kontaktni obrazec, pri katerem vaš elektronski naslov ni razviden, ne zadostuje za

spoštovanje te zahteve

3. Ali imate jasno objavljeno povezavo do SRS platforme (<http://ec.europa.eu/odr>)?

Za SPLETNE ponudnike

Ko pride do spora s potrošnikom

Kontrolni seznam – IRS dolžnosti informiranja

Če potrošniku predlagate uporabo IRS organa, ali ga seznanite tudi s SRS platformo

in vključite povezavo do platforme v e-sporočilu?

Opredelitve pojmov v zvezi z izvensodnim reševanjem sporov (iz zakonodaje)

'potrošnik' pomeni vsako fizično osebo, ki pridobiva ali uporablja blago in storitve za namene izven njegove poklicne ali pridobitne dejavnosti;

'trгоvec' pomeni vsako fizično osebo ali vsako pravno osebo, ne glede na to, ali je v javni ali zasebni lasti, ki deluje za namene v zvezi s trgovsko, poslovno, obrtno dejavnostjo ali poklicno dejavnostjo;

'domestic dispute' pomeni spor na podlagi pogodbenega razmerja, ki izhaja iz pogodbe o prodaji ali pogodbe o storitvah, če potrošnik ob naročilu blaga ali storitev prebiva v isti državi članici, v kateri ima trgovec sedež;

'IRS postopki' – postopki za izvensodno reševanje domačih in čezmejnih sporov glede pogodbenih obveznosti, ki izvirajo iz prodajnih ali storitvenih pogodb med trgovcem, ki posluje v EU in potrošnikom, ki prebiva v EU, preko posredovanja IRS organa, ki predlaga ali določi rešitev ali posreduje med strankama z namenom doseganja sporazumne rešitve.

'pogodba o spletni prodaji ali spletnih storitvah' pomeni pogodbo o prodaji ali storitvah, kadar trgovec ali njegov posrednik ponudi blago ali storitve na spletnem mestu ali prek drugih elektronskih sredstev, potrošnik pa to blago ali storitve naroči na tem spletnem mestu ali prek drugih elektronskih sredstev;

'elektronska sredstva' pomenijo elektronsko opremo za obdelavo (vključno z digitalnim stiskanjem) in shranjevanje podatkov, ki se v celoti prenašajo, pošiljajo in sprejemajo po žici, radijsko, z optičnimi ali drugimi elektromagnetnimi sredstvi.

Povezave do zakonodaje

[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 (Direktiva o alternativnem reševanju potrošniških sporov) (na voljo v vseh evropskih jezikih)

[Uredba št. 524/2013](#) Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. maja 2013 o spletnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2009/22/ES (Uredba o spletnem reševanju potrošniških sporov) (na voljo v vseh evropskih jezikih)

IZJAVA O OMEJITVI ODGOVORNOSTI:

Ta dokument je pripravljen za Evropsko komisijo, a odraža mnenja avtorjev in ne Komisija ne avtorji ne morejo biti odgovorni za kakršnokoli uporabo informacij, vključenih v dokumentu.

Ta dokument ni pravno zavezujoč in ne predstavlja uradne razlage EU ali nacionalnega prava, prav tako ne zagotavlja podrobnih ali popolnih pravnih nasvetov. Ni namenjen nadomestitvi strokovnih pravnih nasvetov v zvezi s posameznimi vprašanji. Bralci naj se zavedajo tudi, da je na ravni EU in na nacionalni ravni v obravnavi nekaj predlogov novih aktov. Papirne verzije modulov naj zaradi morebitnih naknadnih sprememb preverijo na spletnem mestu www.consumerlawready.eu.

Consumer Law
→ **READY**

Consumer Law Training for European SMEs

consumerlawready.eu

