

# Modul 5

Alternativno reševanje sporov  
(ARS) in spletno reševanje  
sporov (SRS)

OKTOBER 2022



Funded by  
the European Union

[consumerlawready.eu](https://consumerlawready.eu)

**IZJAVA O OMEJITVI ODGOVORNOSTI:**



Informacije in stališča, navedena v tej publikaciji, so informacije in stališča avtorjev in ne odražajo nujno uradnega mnenja Komisije. Komisija ne zagotavlja točnosti podatkov, vključenih v to publikacijo. Niti Komisija niti katera koli oseba, ki deluje v njenem imenu, ne more biti odgovorna za uporabo informacij, ki jih vsebuje ta publikacija.

Ta dokument ni pravno zavezujoč in ni formalna razlaga prava EU ali nacionalnega prava niti ne more zagotoviti celovitega ali popolnega pravnega svetovanja. Ne namerava nadomestiti strokovnega pravnega svetovanja o določenih vprašanjih.

Bralci se morajo tudi zavedati, da se zakonodaja EU in nacionalna zakonodaja stalno posodabljata: vse različice modulov v tiskani obliki je treba preveriti glede na morebitne posodobitve na spletni strani [www.consumerlawready.eu](http://www.consumerlawready.eu).

**OKTOBER 2022**

## Kazalo vsebine

Uvod.....	4
I. Kaj je alternativno reševanje sporov? .....	11
II. Kaj je organ ARS? .....	12
III. Katere temeljne standarde morajo izpolnjevati priglašeni organi ARS?.....	12
IV. Kateri so različni modeli alternativnega reševanja sporov? .....	13
V. Ali pridejo v poštev posebni dejavniki glede na državo ali sektor? .....	14
VI. Kakšne so vaše pravne obveznosti v zvezi z ARS?  .....	15
VII. Pojavi se spor, ki ga ne morete rešiti - Kako uporabljati ARS  .....	16
VIII. Ukvarjate se s spletno prodajo – Kaj je spletno reševanje sporov (SRS)?.....	18
IX. Ukvarjate se s spletno prodajo - kakšne so vaše obveznosti v zvezi s platformo EU za SRS? .....	19
X. Nastal je spor, ki ga s spletno stranko ne morete rešiti - kako deluje platforma EU za SRS.....	20

**„Alternativno reševanje sporov omogoča hitro in preprosto reševanje sporov s potrošnikom“**

**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

Spoštovani podjetnik,

Ta priročnik je del projekta Consumer Law Ready, ki je namenjen posebej mikro, malim in srednjim podjetjem, ki sodelujejo s potrošniki.

Projekt Consumer Law Ready je vseevropski projekt, ki ga upravlja EUROCHAMBRES (Združenje evropskih gospodarskih zbornic) v konzorciju z BEUC (Evropska potrošniška organizacija) in SMEUnited (glas MSP v Evropi). Financira ga Evropska unija s podporo Evropske komisije.

Cilj projekta je pomagati pri izpolnjevanju zahtev potrošniškega prava EU.

Potrošniško pravo EU sestavljajo različni zakonodajni akti, ki jih je Evropska unija sprejela v zadnjih 25 letih in jih je vsaka država članica EU prenesla v svojo nacionalno zakonodajo. Evropska komisija je leta 2017 zaključila oceno, da bi preverila, ali pravila še vedno ustrezajo svojemu namenu. Rezultat je bil na splošno pozitiven<sup>[1]</sup>. Glavna ugotovitev je bila, da morajo organi bolje izvrševati obstoječa pravila, podjetja in potrošniki pa jih morajo bolje poznati. Cilj projekta Consumer Law Ready je izboljšati znanje trgovcev, zlasti MSP, o pravicah potrošnikov in njihovih ustreznih pravnih dolžnostih.

Priročnik vsebuje pet modulov. Vsak modul se ukvarja z eno izmed tem potrošniškega prava EU:

- 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 nepošteno poslovne prakse in nepošteno pogodbene pogoje,
- Modul 5 se ukvarja z alternativnim reševanjem sporov in platformo za spletno reševanje sporov (SRS), uradnim spletiščem, s katerim upravlja Evropska komisija in preko katerega potrošniki in ponudniki lahko rešujejo medsebojne spore izven sodišča.

Ta priročnik je le eno od učnih gradiv, ustvarjenih v okviru projekta Consumer Law Ready. Spletna stran [consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu) vsebuje druga orodja za učenje, kot so videoposnetki, kvizi in „e-test“, prek katerih lahko pridobite potrdilo. Prek foruma se lahko povežete tudi s strokovnjaki in drugimi MSP.

V modulu 5 se boste seznanili z ARS (alternativnim reševanjem sporov) in SRS (spletnim reševanje sporov). V njem je predstavljeno, kaj je ARS, kaj je organ ARS, kakšne so vaše pravne obveznosti v zvezi z ARS in kako uporabljati ARS. Pojasnjuje tudi, kaj je SRS (spletno reševanje sporov), kakšne so vaše pravne obveznosti v zvezi s platformo EU za SRS in kako uporabljati to platformo. Ponujamo vam nasvete, kako lažje zadostite zakonskim zahtevam.

<sup>[1]</sup> Več informacij o oceni, njenih ugotovitvah in nadaljnjih ukrepih je na voljo na spletni strani Evropske komisije: [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332)

Modul predstavlja ARS/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

Stranka, ki je kupila prenosni računalnik v vaši trgovini, ga po nekaj dneh vrne in trdi, da ne deluje in zahteva vračilo kupnine. Čeprav prenosni računalnik trenutno ne deluje pravilno, ne verjamete, da je bil izdelek okvarjen v času nakupa.

### Primer 1, spletna različica

Stranka iz sosednje države kupi prenosni računalnik na vaši spletni strani. Nekaj dni po dostavi vam piše e-mail, v katerem trdi, da le-ta ne deluje, in zahteva polno povračilo. Ne verjamete, da je bil izdelek okvarjen, ko je bil dostavljen.

### Primer 2

Vaša trgovina prodaja pohištvo, umetniške kose in drugo visokokakovostno notranjo dekoracijo. Ena stranka ni zadovoljna s kakovostjo izdelka, ki ste ji ga prodali in prosi za popust. Vi se s tem ne strinjate.

### Primer 3

Vaša nova restavracija je bila oglaševana v medijih, ki obljublajo brezplačno steklenico penine z večerjo v otvoritvenem tednu. Vendar je pred koncem tedna penine zmanjkalo in novo naročilo še ni bilo dostavljeno. Ena od vaših strank ni prejela brezplačne steklenice in se pritožuje, kot se počuti goljufano.

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 kupal. 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 sodiščem,<sup>1</sup> kar za vas kot prodajalca še poveča neprijetnosti in stroške postopka.

Na srečo obstaja tudi enostavnejši postopek: izvensodno reševanje sporov.

<sup>1</sup> Glej modul 1 o zahtevah glede predpogodbenih informacij (poglavje o čezmejni prodaji: kaj se zgodi, ko svoje izdelke ali storitve ponudim potrošnikom zunaj svoje države)



V tem modulu bomo razpravljali o:

### Alternativno reševanje sporov in spletno reševanje sporov (SRS)

- **Alternativno reševanje sporov je** izvensodni postopek za reševanje sporov med vami in vašimi strankami s pomočjo organa ARS<sup>2</sup>.
- **Spletno reševanje sporov (SRS)** se zgodi na spletu. Platforma Evropske komisije na spletnem portalu EU omogoča SRS med vami in vašimi spletnimi strankami.

Ta modul bo odgovoril na teh 10 vprašanj:

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

---

<sup>2</sup> V celotnem modulu, ko je omenjen organ ARS, mislimo na organ ARS, ki izpolnjuje zahteve direktive EU in je zato priglašen Evropski komisiji.

# I del - Alternativno reševanje sporov (ARS)

## I. Kaj je alternativno reševanje sporov?

**Alternativno reševanje sporov (ARS)**, včasih imenovano tudi “**zunajsodno reševanje sporov**“, je postopek za reševanje sporov med potrošniki in trgovci brez sodnega postopka. Vključuje uporabo organa ARS, ki je nepristranski organ, ki uporablja tehnike reševanja sporov, ki lahko vključujejo mediacijo, arbitražo ali mešane metode.

V skladu z evropskim pravom se lahko ARS uporablja za vse spore, ki izvirajo 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.



### Kakšne so prednosti ARS?

#### **ARS je enostaven za uporabo**

Zasnovan je tako, da je enostaven za uporabo in je na splošno manj formalen kot sodni postopek.

#### **ARS je nepristranski**

Upošteva določene osnovne standarde nepristranskosti, tako da vi in vaše stranke vedo, da so postopki pošteni.

#### **ARS je cenejše od obravnave na sodišču**

#### **ARS je učinkovit**

Spor, predložen ARS, bo rešen v 90 dneh, razen v izjemnih primerih.

#### **ARS spodbuja dobrovernost**

Vaše stranke bodo uporabo ARS obravnavale kot znak dobrovernosti in zavezanosti k pravičnosti in dobremu varstvu strank.

#### **ADR je zaseben**

V nasprotju s sodišči se ARS na splošno ne izvaja javno, kar zmanjšuje tveganje za škodo zaradi ugleda, ki bi lahko nastala zaradi spora.

#### **ARS je fleksibilen**

Z ARS 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?

Stranka iz sosednje države kupi prenosni računalnik na vaši spletni strani. Nekaj dni po dostavi vam napiše e-pošto, v kateri trdi, da ne deluje, in zahteva polno povračilo. Ne verjamete, da je bil izdelek okvarjen, ko je bil dostavljen.

### Preprosta rešitev - Naši nasveti

Izbran ARS 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. ARS organ lahko odloči v vašo korist ali v korist potrošnika, ali pa predlaga kompromisno rešitev, ki jo obe strani štejeta za pošteno: na primer, lahko se strinjate z vrnitvijo

prenosnega računalnika ali za popravilo morebitnih ugotovljenih napak.

## II. Kaj je organ ARS?

ARS organ je nepristranska organizacija ali posameznik, ki potrošnikom in ponudnikom pomaga reševati spore brez sodišča. ARS 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 ARS v preteklosti je bila, da je bilo, odvisno od države, ARS na voljo le v posameznih sektorjih, npr. v zvezi s turizmom ali elektriko. ARS 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. Mreža evropskih potrošniških centrov<sup>3</sup> spodbuja uporabo ARS za potrošnike v čezmejnih sporih. Zato je EU sprejela zakonodajo na tem področju, da bi rešila težave, ki so obstajale pri alternativnem reševanju sporov.

Direktiva o alternativnem reševanju sporov<sup>4</sup> je začela veljati 9. julija 2015 in se uporablja za:

1. Vse potrošniške sektorje (razen zdravstvenega varstva in storitev javnega visokošolskega izobraževanja).
2. Vse države članice EU.
3. Spletne in fizične nakupe.

V skladu z zakonodajo lahko organ ARS zaprosi pristojni organ v državi članici, v kateri ima sedež, da postane priglašeni organ ARS. Če je organ ARS priglašen v skladu z zakonodajo, je to jamstvo, da

izpolnjuje vse standarde kakovosti v zvezi s pravičnostjo, učinkovitostjo in dostopnostjo, kot je določeno v poglavju II direktive o ARS. V celotnem modulu, ko je omenjen organ ARS, mislimo na organ ARS, ki izpolnjuje zahteve direktive EU in je priglašen Evropski komisiji.

 **Vodilni trenerji lahko tukaj navedejo podrobnosti o ustreznem nacionalnem pristojnem organu.**

## III. Katere temeljne standarde morajo izpolnjevati priglašeni organi ARS?

Organi ARS, ki so priglašeni v skladu z direktivo ARS, morajo izpolnjevati naslednje standarde:

### Morajo biti nepristranski

Priglašeni organi ARS so običajno popolnoma neodvisni od potrošnika in trgovca v sporu. V nekaterih primerih lahko skupine trgovcev financirajo odobrene organe ARS, vendar le pod strogimi pogoji, ki zagotavljajo nepristranskost postopka reševanja sporov. Tisti, ki so odgovorni za ARS, so imenovani za dovolj dolgo obdobje, za katere ne veljajo nikakršna navodila obeh strank in njihovo plačilo ni povezano z izidom postopka.

### Morajo biti sposobni

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

<sup>3</sup> Več informacij o mreži ECC-Net je na voljo [tukaj](#).

<sup>4</sup> 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 cenovno dostopni

Glede na to, kako je ARS organiziran v vaši državi, boste morda morali plačati za prijavo organu ARS ali pristojbino za posamezen primer. V večini primerov bodo ti stroški nižji, kot če bi morali iti na sodišče in najeti odvetnika.

### Morajo biti učinkoviti

Priglašeni organi ARS morajo primer zaključiti v 90 dneh (razen v primeru izjemno zapletenih sporov, ki lahko trajajo dlje). Morda ne bo potrebno, da se vi ali potrošnik fizično udeležite postopka. Niti vi niti vaša stranka ne boste potrebovali odvetnika.

### Morajo biti transparentni

Priglašeni organi ARS morajo objaviti podrobnosti o poslovnih sektorjih, s katerimi se ukvarjajo; postopke, ki jih uporabljajo; zadevne stroške (če obstajajo); in pravne posledice njihovih odločitev. Prav tako morajo objaviti letna poročila z informacijami o številu obravnavanih sporov; število in naravo sporov, ki so jih zavrnili; in povprečni čas, potreben za rešitev spora.

Nekateri organi ARS poleg statističnih podatkov in drugih informacij objavljajo tudi različne smernice za potrošnike in podjetja.

To so osnovni standardi, ki jih morajo izpolnjevati vsi priglašeni organi ARS. Vendar pa vsi organi ARS ne delujejo popolnoma enako. Poleg zgoraj navedenih standardov bodo nekateri organi ARS morda morali izpolnjevati dodatne standarde zaradi poslovnega sektorja, s katerim se ukvarjajo, ali države članice, v kateri imajo sedež. Različni organi ARS bodo za reševanje sporov uporabljali različne tehnike.

Preden uporabite določen organ ARS, boste morda želeli izvedeti več o tem, kako opravlja svoje delo.

## IV. Kateri so različni modeli alternativnega reševanja sporov?

Organi ARS lahko uporabljajo različne tehnike reševanja sporov, vključno z naslednjim:

### Mediacija

V mediaciji bo organ ARS pojasnil dejstva spora; ugotovil vaša stališča in stališča vašega potrošnika; in vam pomagal do rešitve, ki je sprejemljiva za oba.

**Študija primera:** Belgijska služba za mediacijo potrošnikov navaja več primerov, v katerih je bilo mogoče najti kompromis, kot je popust za naslednji račun v restavraciji ali, v primeru naročnine za fitness klub, začasno prekinitve naročnine med obnovitvenimi deli. (<http://www.mediationconsommateur.be>)

### Arbitraž

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



### Mešane metode

Nekateri organi ARS bodo v okviru svojega postopka združili različne tehnike. Na primer, lahko začnejo z


mediacijo in če dogovor ni mogoč, potem predlagajo rešitev na podlagi lastne ocene razmer.

### Rešitve, ki jih ponudi ARS, so lahko zavezujoče ali nezavezujoče:

- Nekateri organi ARS izdajajo sklepe ali priporočila, ki jih lahko vi in vaša stranka sprejmete ali ne (nezavezujoče).
- Nekateri organi ARS 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 treba upoštevati naslednje:

- Če je odločitev organa ARS zavezujoča, boste vi in potrošnik o tem obveščeni na začetku postopka in to izrecno sprejeli.
- Če je sprejeta zavezujoča odločitev, vendar se z njo ne strinjate in dvomite v njeno poštenost, se lahko odločitev običajno še vedno izpodbija na sodišču.
- Čeprav se lahko trgovci in potrošniki, ko pride do spora med njimi, dogovorijo, da se pridružijo postopku ARS, trgovci na prodajnem mestu ne smejo vključiti pogodbenih pogojev, ki stranke zavezujejo k uporabi ARS namesto sodišč, če pride do spora.


**Študija primera:** odločitve odbora za pritožbe v potovalnem sektorju na Nizozemskem so zavezujoče za trgovca in jih je treba izpolniti v dveh mesecih. 

### Opomba vodilnim trenerjem

Preverite organe za alternativno reševanje sporov v vaši državi, ki jih najdete na spletnem naslovu <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?e>

[vent=main.adr.show](#), in tukaj navedite vsaj tri resnične nacionalne primere o tem, kaj lahko storijo organi za ARS v vaši državi in po možnosti v treh ciljnih sektorjih.

Kot je navedeno zgoraj, morajo vsi priglasi organi ARS objaviti informacije o svojem postopku in svojem delovanju. Te informacije bodo na voljo na spletni strani ARS ali vam bodo na zahtevo posredovane v trajni obliki.

**Študija primera:**  Vodilni izvajalci usposabljanja bi lahko na tej točki uporabili različne organe za ARS kot primere in delali na spodnjih vprašanjih.

Ali se ta organ za ARS ukvarja z mojim poslovnim sektorjem? Ali temelji na mediaciji ali arbitraži ali uporablja mešane metode? Ali bodo njegova priporočila/odločitve zavezujoče ali ne? Če se ne strinjam z odločitvijo, kako jo je mogoče izpodbijati? Kako dolgo traja postopek v povprečju? Katere vrste sporov obravnava in na kakšni podlagi zavrača reševanje sporov?

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

Ogledali smo si temeljne standarde, ki jih morajo izpolnjevati vsi priglasi organi ARS, in spoznali različne tehnike, ki jih organi ARS uporabljajo za reševanje sporov. Za številne ponudnike uporaba IRS ni obvezna, a se bodo zanjo 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 velja za vas.

### Opomba vodilnim trenerjem

Navedite informacije za posamezno državo in sektor, kot je ustrezno, v spodnjih oddelkih. V vsaki državi je pristojni nacionalni organ, katerega naloga je preveriti, ali organi ARS spoštujejo pravo EU, in objaviti seznam takih „priglašanih“ organov ARS, ki izpolnjujejo zahteve. Sezname organov ARS je mogoče pridobiti od tega nacionalnega organa ali platforme EU za SRS, v kateri so navedeni organi ARS po državah. Poleg ustrezne zakonodaje na nacionalni ravni bi morale informacije, ki jih zagotovijo priglašeni organi ARS, navajati, ali so nekateri trgovci pravno zavezani k uporabi svojih storitev in/ali jih zavezujejo njihove odločitve.

Običajno stranka začne postopek ARS, vendar se lahko v nekaterih državah trgovci pritožijo tudi proti stranki.

Udeležba je običajno neobvezna tako za potrošnike kot za trgovce, vendar se morajo v nekaterih primerih, odvisno od države/sektorja, trgovci vključiti, če stranka vložijo pritožbo.

V nekaterih državah morajo določeni trgovci sprejeti odločitev določenih organov ARS.


Nekateri sektorji v nekaterih državah bodo morda morali uporabljati določene organe ARS. Vendar pa ti organi ARS v nekaterih primerih morda niso priglašeni organi v skladu z zakonodajo o ARS.

Nekatera podjetja so lahko „zavezana“ k uporabi ARS, organ ARS, ki ga uporabljajo, pa je lahko priglašen v drugi evropski državi članici.


Nekateri trgovci so lahko člani trgovskega združenja, ki vključuje predložitev pritožb potrošnikov določenemu organu ARS.

### Opomba vodilnim trenerjem

Seznanite se s stanjem v vaši državi in za trgovce, ki jih usposabljate, vključite te informacije. Navedite vse potrebne informacije, da bodo posredniki in MSP našli odgovore na spodnji dve vprašanji.

(a) Kako deluje postopek ARS v <country X>? 

(b) Kako ARS deluje v vašem sektorju? 

V <country X>, če želite izvedeti organe ARS za izdelke ali storitve, ki jih prodajate, je tukaj seznam organov ARS [<link>](#) <sup>5</sup> 

## VI. Kakšne so vaše pravne obveznosti v zvezi z ARS?

Če ste zavezani k uporabi ARS zaradi svojega poslovnega sektorja in/ali države, v kateri imate sedež [glej „točko V.“ zgoraj], ali če ste se zavezali k uporabi ARS, imate morda pravne obveznosti, da svoje stranke obvestite o ARS. Podrobne obveznosti so navedene v nadaljevanju in na kontrolnem seznamu.

### 1. Preden pride do spora

Če ste sektorsko zavezani k uporabi ARS ali če ste se odločili, da priznavate določen organ ARS, 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.

<sup>5</sup> Obstajajo tudi organi ARS, ki so navedeni kot priglašeni v nekaterih državah, vendar sprejemajo pritožbe iz več držav. Npr. Spravni servis za najem avtomobila (ki je priglašen v Združenem kraljestvu in obravnava pritožbe iz številnih držav).

## 2. Ko pride do spora s potrošnikom

Če ste sektorsko zavezani k uporabi ARS 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.).

## VII. Pojavi se spor, ki ga ne morete rešiti - Kako uporabljati ARS

Ko se bo potrošnik pritožil na vaše podjetje, vas bo o tem obvestil organ ARS.

Po prejemu tega obvestila boste prejeli določene informacije o postopku, več informacij o organu ARS pa boste lahko dobili na spletni strani organa ARS ali na zahtevo.

Glede na vaše obveznosti trgovca se lahko na tej točki odločite, da se ne boste prijavi v postopek ARS, da bi se izognili temu, da bi stranka nato sprejela nadaljnje ukrepe za obravnavo tega vprašanja drugje.

V tej fazi je mogoče spor rešiti tudi takoj (in tako zaključiti postopek); na primer z zagotovitvijo odškodnine za potrošnika ali z iskanjem neke vrste kompromisne rešitve.

Lahko se odločite, da nadaljujete s postopkom ARS in predložite svojo stran zgodbe. V postopku ARS lahko pride do številnih razlag, tako od vas kot od vaše stranke.

Ko postopek poteka, bo organ ARS pojasnil vse ukrepe, ki jih je treba ali jih je mogoče sprejeti, in posledice teh ukrepov.

Ko je dosežena rešitev, bo odločitev ARS zavezujoča ali nezavezujoča, odvisno od ARS organa.

Pri reševanju spora bo ARS 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

### Opomba vodilnim trenerjem

Navedite nekaj primerov iz resničnega življenja.





# II del - Spletno reševanje sporov (SRS)

## VIII. Ukvarjate se spletno prodajo – Kaj je spletno reševanje sporov (SRS)?

Poleg rasti elektronskega poslovanja se je povečalo tudi število sporov v zvezi s spletnimi nakupi. V takih sporih se vi, trgovec, običajno ne boste nikoli srečali s stranko iz oči v oči, poleg tega pa morda ne boste imeli skupnega jezika drug z drugim. Zaradi tega je reševanje takih sporov lahko še bolj zapleteno.

### 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.

#### Primer 3

Ali pa po tem, ko ste stranki poslali naročeno ogrlico, ne boste dobili plačila. 🚩

Platformo EU za spletno reševanje sporov (SRS) zagotavlja Evropska komisija za pomoč pri reševanju sporov z vašimi spletnimi strankami. Ustanovljena je bila v skladu z zakonodajnim aktom EU, imenovanim uredba o spletnem reševanju potrošniških sporov.<sup>6</sup>

Platforma EU za SRS deluje od februarja 2016 in jo lahko potrošniki uporabljajo proti trgovcem, s katerimi imajo pogodbene spore zaradi spletnih nakupov blaga ali storitev, če imata trgovec in potrošnik sedež v EU ali EGP. Včasih lahko trgovci platformo EU za SRS uporabijo tudi za sprožitev postopkov proti potrošnikom.

[ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/odr)



Platforma EU za SRS je zasnovana tako, da olajša komunikacijo med vami, vašo stranko in organom ARS. Ker platforma EU za SRS uporablja samo priglašene organe ARS, so tukaj pomembne tudi informacije, ki so že navedene v prvem oddelku o jamstvih kakovosti za priglašene organe ARS (I. del: ALTERNATIVNO REŠEVANJE SPOROV).

Platforma EU za SRS pa še dodatno olajšuje ARS, saj zagotavlja avtomatizirano elektronsko izmenjavo in prevode med vsemi jeziki EU ter informacije in podporo med celotnim postopkom.

<sup>6</sup> 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

## Primeri

### Primer 1

Vaša stranka je hotela denar nazaj po izteku odstopnega roka.

Nato od platforme EU za SRS prejmete obvestilo, da je ta stranka vložila pritožbo. Registrirate se na platformi in ugotovite, da obstaja več organov za ARS, ki vam lahko pomagajo najti rešitev. Z uporabo platforme predlagate določen organ ARS in vaša stranka se s tem strinja. Spor se nato samodejno prenese na organ ARS. Potem ko od vas in vaše stranke zahtevate dodatne informacije, organ ARS predlaga, da stranki povrnete 25 % cene, ker informacije na vaši spletni strani niso bile dovolj jasne. Oba se strinjata in primer je zaključen. Med celotnim postopkom komunicirate vi in vaša stranka v svojih maternih jezikih, platforma pa zagotavlja prevod.

### Primer 2

Vaša stranka se pritožuje nad poškodovano ogrlico prek platforme EU za SRS. Strinjate se s tem, kateri organ za ARS naj se uporabi in se tja prenese spor. Po pregledu embalaže in vseh drugih pomembnih dejstev se organ ARS odloči v korist vaše stranke in predlaga, da zagotovite povračilo. Čeprav ste presenečeni nad izidom, ste zadovoljni, da je organ ARS pravično sprejel odločitev.

### Primer 3<sup>7</sup>

Če ste spletni trgovec in želite dokazati svojo zavezanost visokim standardom oskrbe strank, se lahko kot trgovec registrirate na platformi EU za SRS, tudi če zoper vas ni bila vložena pritožba.

<sup>7</sup> Ta primer bi bilo treba vključiti le, če je v zadevni državi mogoče ukrepati proti potrošniku prek postopka ARS. Če ne, črtajte: Naročeno ogrlico ste poslali stranki, vendar niste dobili plačila. V tem primeru se lahko obrnete tudi na platformo SRS in vložite pritožbo zoper to stranko.

Z registracijo na platformi boste svojim strankam olajšali sodelovanje z vami in zagotovili, da boste morebitne pritožbe, naslovljene na vas v zvezi z uporabo platforme, prejeli na izbran elektronski naslov.

## IX. Ukvarjate se s spletno prodajo - kakšne so vaše obveznosti v zvezi s platformo EU za SRS?

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

1. Na svoji spletni strani morate jasno navesti svoj e-poštni naslov. Zagotavljanje samo interaktivnega kontaktnega obrazca ni dovolj.
2. S spletišča morate zagotoviti povezavo do platforme EU za spletno reševanje sporov [ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr). Ta povezava mora biti vidna in lahko dostopna na spletni strani.<sup>8</sup> Poleg tega morate te informacije zagotoviti na lahko dostopen način, ne glede na to, ali prodajate na svoji spletni strani, spletni strani tretjih oseb, kot je spletna tržnica, ali prek mobilne aplikacije.

Če trgujete prek spleta in ste zakonsko zavezani ali zavezani k uporabi ARS [glej oddelek zgoraj], morate storiti tudi naslednje:

1. Svoje stranke obvestite o obstoju platforme EU za SRS in o možnosti uporabe platforme EU za SRS za reševanje sporov. Zagotoviti morate povezavo s svojega spletnega mesta na platformo EU za spletno reševanje sporov in v splošne pogoje poslovanja, ki jih uporabljate za potrošniške

<sup>8</sup> Za pomoč pri izpolnjevanju te pravne obveznosti lahko uporabite že pripravljeno pasico (pasice so na voljo v vseh jezikih). Pasice lahko najdete na [http://europa.eu/youreurope/promo/odr-banners/index\\_en.htm](http://europa.eu/youreurope/promo/odr-banners/index_en.htm)

pogodbe, vključiti tudi informacije o platformi SRS.

2. Ko stranki pošljete elektronsko sporočilo, v katerem predlagate uporabo organa za alternativno reševanje sporov, morate navesti tudi povezavo do platforme EU za SRS.

## X. Nastal je spor, ki ga s spletno stranko ne morete rešiti - kako deluje platforma EU za SRS

- Stranka se pritoži na platformi.<sup>9</sup>
- Prejeli ste elektronsko obvestilo o pritožbi zoper vas.
- Sledite povezavi, pojdite na platformo in se registrirate (če še niste registrirani), da boste lahko videli pritožbo.
- Izberete organ ARS, ki ga želite uporabiti (ali organ, ki ga morate uporabiti v skladu s pravili v vaši državi/sektorju), in ga pošljite svoji stranki.
- Vaša stranka lahko sprejme predlagani organ ARS ali predlaga drug organ ARS s [seznama](#), predlaganega na platformi.
- Ko se strinjata glede ARS, ki ga je treba uporabiti, se pritožba naslovi na navedeni organ ARS.
- Po prenosu pritožbe organu ARS se uporabljajo pravila in postopki tega organa.
- O napredovanju vaše zadeve boste obveščeni prek e-poštnih obvestil in po potrebi boste lahko sodelovali v postopku prek platforme za SRS.
- Med celotnim postopkom boste lahko uporabljali prevajalsko orodje za vse dokumente in sporočila, ki jih pošiljate in prejimate.
- Postopek SRS bo zaključen v 90 dneh.
- Trenutno se lahko potrošnik odloči, da z vami deli osnutek pritožbe in namesto da bi se obrnil na

organ ARS, zaprosi za dvostransko rešitev. To se imenuje „zahteva za neposredne pogovore“.

Platforma ima tudi zelo jasn priročnik o tem, kako jo uporabljati. Za dostop do njega se obrnite na platformo SRS [ec.europa.eu/odr](https://ec.europa.eu/odr) in poiščite razdelek „Kako deluje“ - uporabniški priročnik.



<sup>9</sup> V državah, v katerih je trgovec začel SRS, bo moral izvajalec usposabljanja v okviru pristopa LEAD vstaviti določbo, da se predloženi opis nanaša na SRS, ki ga sproži stranka, vendar je mogoč tudi trgovec, ki je začel SRS.

# Priloge

## Za VSE ponudnike

Ko pride do spora s strankami

Kontrolni seznam - obveznosti obveščanja o ARS

Preden pride do spora s strankami

Kontrolni seznam - obveznosti obveščanja o ARS

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

## Za SPLETNE trgovce

### Preden pride do spora s strankami

#### Kontrolni seznam - obveznosti obveščanja o ARS

*Upoštevajte, da morate upoštevati tudi zgornji kontrolni seznam.*

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

*OPOMBA: Spletni trgovci morajo izpolnjevati zgoraj navedeni kontrolni seznam, imenovan „za vse ponudnike“*

2. Ali svoj e-poštni naslov navedete na svoji spletni strani in v aplikaciji (če jo imate) na način, da ljudje ga z lahkoto najdeš?

*OPOMBA: Spletni kontaktni obrazec, ki ne prikazuje elektronskega naslova, ne zadostuje za izpolni to zahtevo.*

## Za SPLETNE trgovce

### Ko pride do spora s strankami

#### Kontrolni seznam - obveznosti obveščanja o ARS

Če stranki predlagate uporabo ARS organa, ali jo seznanite tudi s platformo EU za SRS in vključite ustrezno povezavo do platforme v e-sporočilu?

## Kontrolni seznam (seznam opravil) za vodilne trenerje pri prilagajanju modula

Ko vsebino tega modula prilagajate svojim nacionalnim okoliščinam:

1. Poiščite nacionalni seznam organov ARS<sup>10</sup>. Obstajati bi moral pristojni organ (ministrstvo ali organ, pristojen za potrošniške zadeve), ki je objavil tak seznam. Če ga ne morete najti, je na portalu EU na voljo seznam priglašanih organov ARS po državah, če pa imate še vedno težave, lahko stopite v stik s svojo kontaktno točko za SRS<sup>11</sup>. V informacije, namenjene MSP, vključite povezavo do ustreznih nacionalnih organov.
2. Preverite vse organe ARS, da preverite, ali je kateri od njih obvezen za sodelovanje trgovcev (v smislu, da se mora zadevni trgovec odzvati in upoštevati postopek, če se potrošnik pritoži temu organu). Če je tako, je bistveno, da ta primer vključite v nacionalno različico tega priročnika.
3. Preverite tudi postopek, v skladu s katerim so trgovci „zavezani“ organom ARS, kadar slednji niso obvezni - ali lahko s tem organom ARS sklenejo sporazum (pogodbo?), da ga bodo redno uporabljali vsakič, ko bodo imeli spor? Ali morajo plačati kakšno pristojbino?
4. Preverite, ali kateri od nacionalnih organov ARS trgovcu omogoča, da vloži pritožbo zoper potrošnika (na primer, to bi lahko bilo koristno v primeru zamud pri plačilih). Upoštevajte, da se lahko trgovci pritožijo zoper potrošnike le, če prebivajo v Belgiji, Nemčiji, Luksemburgu ali na Poljskem.
5. Veliko organov ARS bo objavilo primere, ki jih lahko rešijo - kadar je to mogoče, te primere vključite v to gradivo.

<sup>10</sup> Glej seznam organov za alternativno reševanje sporov na platformi SRS <http://ec.europa.eu/odr>.

<sup>11</sup> Večina kontaktnih točk za SRS je v evropskih potrošniških centrih. Celoten seznam kontaktnih točk za SRS je na voljo tukaj <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.complaints.odrList>.



## Seznam za vodilne trenerje

Ko bo usposabljanje preizkušeno in bo dokument končan, bo imel lastno poklicno življenje, vodje usposabljanja pa ga bodo lahko posvoji zase. V tej fazi je bistvenega pomena, da se informacije posredujejo nazaj na centralni ravni, da se zagotovi, da lahko to bogastvo informacij obogati gradivo za usposabljanje.

### *Primeri podatkovnih zbirk*

Primeri so ključnega pomena za zagotovitev usposabljanja in verodostojnosti vodij usposabljanja. Primeri morajo odražati ključne probleme sporov in prihajati iz čim večjega števila sektorjev. Prve primere bo morda treba sčasoma spremeniti/posodobiti.

### **Podatkovna zbirka primerov: (trgovina, na spletu)**

Spletna knjigarna, specializirana za stare dragocene knjige, prejme naročilo stranke iz druge države. Čez nekaj časa se stranka pritoži, da knjige ni prejela, čeprav jo je knjigarna odposlala.

Stranka se naroči na tedenski zabojček za dostavo sveže zelenjave in sadja z bližnje kmetije, vendar je po nekaj tednih dostava škatel prekinjena in ne prispejo v naslednjih 3 tednih, tudi če so plačani vnaprej.

### **Razumeti, kako deluje postopek ARS (III – Nacionalne posebnosti)**

To znanje je zelo koristno na ravni držav in se lahko sčasoma spremeni. Zelo pomembno je, da spremljamo te spremembe.

### **Q&A kot podatkovna zbirka**

Pri vsakem usposabljanju so Q&A bistvenega pomena in se lahko sčasoma spremeni.

## Opredelitve pojmov za slovar o alternativnem reševanju sporov (iz zakonodaje)

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

**‘trgovec’** 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;

**‘domači spor’** 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;

**‘ARS postopki’** – postopki za alternativno 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 ARS 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 (na voljo v vseh jezikih EU)

[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 (na voljo v vseh jezikih EU)

# Consumer Law READY

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022

