

## ZAKON O ALTERNATIVNEM REŠEVANJU POTROŠNIŠKIH SPOROV (ZARPS)

### DELOVNO BESEDILO (besedilo ni lektorirano)

#### I. UVOD

##### 1. OCENA STANJA IN RAZLOGI ZA SPREJEM ZAKONA

Še tako natančna, celovita in za potrošnika ugodna ureditev materialnopravnih pravic in obveznosti v razmerjih s potrošniki ostane brez učinka, če niso obenem zagotovljena tudi procesna sredstva za učinkovito uveljavitev teh pravic v sporu. Čeprav se po obsegu poglobitni del potrošniškopravne zakonodaje v posameznih državah in tudi pravni viri ES s tega področja nanašajo na materialnopravna vprašanja, tudi procesnopravni vidiki niso ostali zanemarjeni. Zgornja ugotovitev o dialektični povezavi materialnega in procesnega prava sicer velja za vsa pravna področja, na področju potrošniškega prava pa je še posebej izražena, predvsem iz sledečih razlogov (pri čemer se ob visokih zaostankih na sodiščih in prekomernem trajanju postopkov spodaj navedeni vidiki še zaostrijo):

- dejanska neenakost pri finančnih zmožnostih, izkušnjah pri uveljavljanju pravic ter poznavanju prava potrošnika na eni strani in podjetja na drugi strani. Govori se o razliki med potrošnikom (brez izkušenj glede ravnanja v sodnih postopkih) kot "*one shot litigant*" ter podjetjem (pri katerem gotovo ne gre za prvi postopek pred sodiščem) kot "*repeat player*";
- v določenih primerih je lahko ogrožen kolektivni interes potrošnikov kot razreda, ne da bi lahko posamezen potrošnik izkazal konkretno kršitev lastnih pravic in pravnih interesov; klasična koncepcija pravnega postopka kot temeljne oblike reševanja civilnopravnih sporov v tem primeru odpove;
- pogosto je premoženjska vrednost spora (izguba potrošnika zaradi protipravnega ravnanja podjetja) dejansko prenizka, da bi se potrošniku izplačalo tvegati visoke stroške sodnega postopka.

Očitno nesorazmerje med premoženjsko vrednostjo kršene oz. ogrožene pravice ter grozečimi sodnimi stroški je temeljna značilnost povprečnega potrošniškega spora. Čeprav torej obstoji pravno zavarovana pravica potrošnika, ki je bila prekršena, v tem primeru potrošnik dejansko nima praktične možnosti uveljavitve varstva pred sodiščem.

Na področju prava varstva potrošnikov ima uveljavitev oblik alternativnega reševanja sporov še poseben pomen. Tipični potrošniški spori so namreč takšni, da glede na ekonomsko vrednost spora ter razliko v ekonomski moči, pravnem znanju in izkušnjah med potrošnikom in podjetjem, klasični sodni pravdni postopek ni primerna oblika za reševanje teh sporov. Ker nizka ekonomska vrednost spora pogosto ne odtehta rizika sodnih stroškov in izgubljenega časa pri dolgotrajnem sodnem postopku za potrošnika možnost sodnega varstva marsikdaj ostaja le

formalno zagotovljena, praktično pa nedosegljiva. Pomanjkanje ustreznih oblik alternativnega reševanja sporov v praktični posledici za potrošnika pomeni onemogočitev kakršnega koli pravnega varstva.<sup>1</sup> Novi zakon bi navedeno pomanjkljivost slovenskega sistema varstva potrošnikov (vsaj na zakonski ravni) odpravil.

Potrošnik je skladno z definicijo iz Zakona o varstvu potrošnikov (Ur. l. RS, št. 98/2004, UPB2) fizična oseba, ki pridobiva ali uporablja blago in storitve za namene izven svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti. Podjetje pa je v istem zakonu definirano kot pravna ali fizična oseba, ki opravlja pridobitno dejavnost, ne glede na njeno pravnoorganizacijsko obliko ali lastninsko pripadnost.

## **2. CILJI, NAČELA IN POGLAVITNE REŠITVE PREDLOGA ZAKONA**

Temeljni cilj zakona je ustanoviti organ ter urediti postopek izvajanja alternativnega reševanja potrošniških sporov v RS. Namen zakona je tako vzpostaviti dodatno možnost hitrega, enostavnega in učinkovitega reševanja potrošniških sporov, če predhodni poskus sporazumne rešitve med potrošnikom in podjetjem ni bil uspešen.

Načela, na katerih temelji zakon, v pretežni meri določata obstoječi priporočili Komisije ES (glej zgoraj točka 2.1) ter pravnosistemski okvir RS, zlasti zahteve ustavnega procesnega prava. Postopek alternativnega reševanja potrošniških sporov mora temeljiti na prostovoljnosti: potrošnik se svobodno odloča, ali bo sprožil postopek po predlaganem zakonu, ali pa se bo raje odločil za klasično sodno pot. Postopek alternativnega reševanja spora se začne izključno na potrošnikovo iniciativo; podjetje pa se sme v pogodbah, ki jih sklepa s potrošniki, že vnaprej zavezati, da se bo postopka ARS udeležilo in odločbo štelo za zavezujočo. Zaradi varstva prostovoljnosti so tovrstne vnaprejšnje klavzule o podreditvi potrošniškega spora razsodišču za potrošnika nezavezujoče.

Načelo mirnega reševanja spora pomeni, da si člani razsodišča ves čas prizadevajo za sporazumno rešitev potrošniškega spora.

Načelo zakonitosti zagotavlja, da bo razsodišče pri svoji odločitvi vedno upoštevalo materialnopravne prisilne predpise s področja varstva potrošnikov.

Načelo kontradiktornosti ali pravica strank, da se v postopku izjavijo, zagotavlja spoštovanje ustavne pravice do sodnega varstva. Obe stranki imata tako pravico, da se izjavita o dejstvih ter dokazih, da podata pravna naziranja ter da se izjavita o navedbah nasprotne stranke in o vsem procesnem gradivu, ki lahko vpliva na odločitve.

Načelo transparentnosti naj zagotovi, da so informacije o razsodišču kot telesu, ki izvaja alternativno reševanje potrošniških sporov, dostopne čim širšemu krogu javnosti in da se z njimi seznanijo čim več potencialnih uporabnikov njegovih storitev.

Stranke imajo pravico, da jih v postopku pred razsodiščem zastopa pooblaščenec (odvetnik ali druga oseba), vendar pa same nosijo stroške takšnega zastopanja. Hkrati pa ni mogoče predpisati, da bi bilo zastopanje strank po pooblaščenca obveznost.

Načelo ekonomičnosti in hitrosti terjata od razsodišča, da so postopki čim prej zaključeni in da delo poteka brez zaostankov.

Razsodišče je pristojno za vse spore, kjer je vrednost spornega predmeta višja (ali enaka) od štirideset in nižja (ali enaka) od pet tisoč evrov. Razlog je na eni strani izogibanje bagatelnim sporom (načelo de minimis, kjer so vrednosti nižje od štirideset evrov) in na drugi strani napotitev strank z visokimi zahtevki na sodišče, saj je klasični pravdni postopek v sporih višjih vrednosti primernejši. Podobne rešitve pozna večina evropskih držav, ki so uvedle postopke alternativnega reševanja potrošniških sporov.

---

<sup>1</sup>Prim npr. Howells, Weatherhill, Consumer Protection Law, Barnemouth, 1997, s. 528 in sl.

Zakon vzpodbuja ustanavljanje zasebnih shem za alternativno reševanje potrošniških sporov, ki se lahko oblikujejo pri sektorskih združenjih gospodarstva, s sodelovanjem organizacij za varstvo potrošnikov. Zakon želi vzpodbuditi nastanek novih shem in ohranitev že obstoječih. Pri tem pa je treba zagotoviti, da bodo tudi zasebne sheme v celoti upoštevale načela, na katerih mora temeljiti alternativno reševanje potrošniških sporov. Kjer takšne sheme obstajajo, lahko razsodišče zavrne odločanje v zadevi (11. člen). Intervencija države skozi odločanje Rzsodišča ostaja le na področjih, kjer se zasebne sheme (še) niso oblikovale.

Konkretne temeljne rešitve predloga so naslednje:

- predlagatelj postopka alternativnega reševanja spora je lahko le potrošnik (torej ne velja za spore, v katerih zahtevke zoper potrošnika uveljavlja podjetje);
- za postopek je potrebno plačati minimalno takso (20 evrov);
- potrošnik ne more vložiti zahteve pri rzsodišču, če ne izkaže, da se je predhodno pisno obrnil na podjetje s svojim zahtevkom oz. predlogom za rešitev spora;
- rzsodišče potrošnikovo zahtevo vroči podjetju in ga pouči, da bo njegova odločitev zavezujoča, razen če podjetje ne bo odgovorilo na zahtevo in v tem odgovoru izrecno navedlo, da ne daje soglasja za zavezujočo odločitev;
- postopek poteka pisno; le izjemoma se zagotovi navzočnost strank;
- če potrošnik ne želi nezavezujoče odločitve, lahko zahtevek umakne (v tem primeru se mu povrne večji del zneska sodne takse);
- senat pri rzsodišču izvede postopek na način, kot se mu zdi primeren. Upoštevati mora pravico do izjavljanja oz. načelo kontradiktornosti. Formalne zahteve postopka niso stroge. V določenih primerih se lahko izvede le pisni postopek – tudi v tem primeru rzsodišče stranki lahko pozove, da pisno podata dodatne navedbe, pojasnila... Senat ves čas postopka tudi poskuša doseči sporazumno rešitev spora. Če se stranki sporazumeta, se sklene poravnava v pisni obliki.
- postopek se zaključi z odločbo. Ta mora biti pisna in obrazložena.
- če je podjetje dalo soglasje za zavezujočo odločitev, ima odločba enako moč kot arbitražna odločba (torej je pravnomočna in izvršljiva). Odločba se pred sodiščem lahko izpodbija le iz strogo omejenih razlogov, ki veljajo za izpodbijanje arbitražnih odločb in sicer:

(a) če stranka, ki vložiti tožbo, dokaže:

- da postopek pred rzsodiščem ni potekal v skladu z zakonom, pa bi lahko to vplivalo na zakonitost in pravilnost odločbe;
- da gre za očitno kršitev kogentne določbe prava varstva potrošnikov, na katero se stranka izrecno sklicuje.

(b) če sodišče po uradni dolžnosti ugotovi:

- da o predmetu spora ni mogoče odločati v postopku alternativnega reševanja spora;
  - da je odločba v nasprotju z javnim redom (ordre public).
- 
- če se stranki poravnata, se poravnava zapiše v pisni obliki in ima enak učinek kot zavezujoča odločba (je torej izvršilni naslov);
  - postopek je za stranki brezplačen. To načelo pa ne velja za stroške odvetniške nagrade.
  - rzsodišče je neodvisen organ (ni vezano na navodila) in deluje v okviru Urada za varstvo potrošnikov; neodvisnost rzsodišča se zagotavlja z relativno trajnostjo mandata predsednika in podpredsednika rzsodišča ter članov senata; administrativno pomoč mu bo nudil sekretariat, ki se ustanovi kot notranja organizacijska enota Urada za varstvo potrošnikov.

- delo razsodišča vodi predsednik, ki ga nadomešča podpredsednik; oba morata izpolnjevati pogoje za okrajnega sodnika.

Iz omenjenih razlogov se nam zdi primernejše za alternativno reševanje potrošniških sporov zadolžiti stalen organ, ki bi bil glede na svojo funkcijo neodvisen, denar za njegovo delo pa bi zagotavljala država. Le na ta način je namreč možno zagotoviti postopek, ki bi potrošnike v čim manjši meri finančno obremenjeval in s tem stimuliral k uporabi tovrstnega načina reševanja sporov. Ne glede na obliko ARS ali naravo odločbe (zavezujoča, nezavezujoča) je treba pri ustanavljanju novega telesa upoštevati omejitve, ki izhajajo iz ustavne pravice do sodnega varstva.

Če je odločitev organa, ki odloča v potrošniškem sporu, zavezujoča (v smislu, da v celoti izključuje možnost predložitve zadeve sodišču), sama pristojnost tega organa ne sme biti obvezna, pač pa mora temeljiti na soglasju obeh strank – torej ne le potrošnika, pač pa tudi podjetja. V nasprotnem primeru bi šlo za kršitev pravice do sodnega varstva po 23. členu Ustave RS. Res je, da so ureditve v nekaterih državah (npr. Anglija, Danska) drugačne, vendar je treba upoštevati, da tam ni takšne ustavne zahteve kot v Sloveniji. Tudi EKČP je nekoliko širša, saj zagotavlja pravico do sodnega varstva pred "tribunalom" - torej ne nujno državnim sodiščem v ozkem pomenu, pač pa kakšnim drugim organom, ki izpolnjuje zahteve nepristranskosti, neodvisnosti in relativne trajnosti. Organi, ki na primer v Angliji ali na Danskem rešujejo potrošniške spore in pri čemer je določeno, da se podjetje mora podvreči pristojnosti tega organa, gotovo izpolnjujejo zahteve EKČP in jih je mogoče šteti za tribunale v smislu 6. člena EKČP. Vendar je slovenska ustava bolj omejujoča. V 23. členu določa pravico do dostopa do sodišča – iz Ustave same pa je tudi nedvoumno jasno, kaj je to sodišče in kaj so sodniki – le sodišča, kot jih opredeljuje Ustava in na sodiščih sodniki, kot jih opredeljuje ustava, lahko zagotovijo izpolnitev ustavne pravice do sodnega varstva po 23. členu Ustave. Ustavne omejitve v Sloveniji so torej bistveno drugačne kot na primer v Angliji, zato enostavno sklicevanje na angleško ureditev (ki na določenih področjih določa obveznost podjetij, da se podvržejo in da kot zavezujočo sprejmejo odločitev raznih tribunalov) ni mogoče.

Če odločitev organa, ki odloča v potrošniškem sporu, ni zavezujoča, pač pa gre le za npr. priporočilo ali odločbo, ki sicer lahko postaneta pravnomočna in izvršljiva, vendar le, če nobena od strank v isti zadevi v določenem roku ne vloži tožbe pred sodiščem, ali če je končen rezultat postopka odvisen od soglasja strank (poravnava), je tak postopek lahko obvezen. Če se od strank zahteva, da se takšnemu postopku podredijo, s tem namreč pravica do sodnega varstva ni izključena, pač pa (kvečjemu) odložena.

### **3. OCENA FINANČNIH POSLEDIC PREDLOGA ZA DRŽAVNI PRORAČUN**

Po predlagani shemi bi bilo za nemoteno delovanje Razsodišča potrebno zagotoviti sredstva za plačilo dela članov razsodišča. Plačilo bi se izvedlo na podlagi pogodbe, delo pa bi bilo plačano skladno s tarifo, ki bi jo sprejel minister. Višina nagrade članov razsodišča bi bila odvisna od dejansko opravljenega dela. Glede na to, da ni podatkov, na podlagi katerih bi lahko ocenili letni pripad sporov, je trenutno težko oceniti finančne posledice.

### **4. OCENA FINANČNIH POSLEDIC PREDLOGA ZAKONA ZA DRUGA JAVNA FINANČNA SREDSTVA**

Predlog zakona ne bo imel finančnih posledic za druga javna finančna sredstva.

## 5. PRILAGOJENOST UREDITVE PRAVU EVROPSKE UNIJE

Najpomembnejša pravna vira EU na področju alternativnega reševanja sporov imata naravo priporočila, torej gre za neobvezujoča pravna vira (gl. spodaj primerjalnopравни pregled). Kljub temu pa predlog zakona v celoti upošteva omenjena priporočila in s tem vzpostavlja enakovredne standarde izvensodnega varstva pravic potrošnikov. Z vzpostavitvijo sistema izvensodnega reševanja potrošniških sporov pa Republika Slovenija tudi zadošča zahtevam posameznih direktiv, ki državam nalagajo obveznost, da vzpostavijo takšne oblike reševanja sporov (gl. spodaj – primerjalnopравни pregled). Predlog zakona je v celoti prilagojen ureditvi v pravu EU.

## II. PRIMERJALNOPRAVNI PREGLED (UREDITEV V NAJMANJ TREH DRŽAVAH ČLANICAH EVROPSKE UNIJE)

### 1. Evropska Unija

#### 1.1 Priporočilo Komisije ES z dne 30. 3. 1998

Na problematiko alternativnega reševanja potrošniških sporov se nanaša Priporočilo Komisije ES z dne 30.3.1998 o načelih, ki se uporabljajo za telesa, odgovorna za izvensodno reševanje potrošniških sporov. Že na tem mestu je potrebno opozoriti, da gre za pravni akt nezavezujoče narave. Gre namreč za priporočilo (*recommendation*), torej za neobvezen pravni vir. Trenutno zato, razen na določenih posameznih področjih, ne obstaja obveznost držav članic ES niti, da ustanovijo alternativne oblike reševanja potrošniških sporov, pa tudi če takšne oblike ustanovijo, niso dolžne upoštevati načel iz tega priporočila. Namen omenjenega Priporočila ES ni v tem, da bi namesto vseh različnih oblik alternativnega reševanja potrošniških sporov določil eno samo obvezno obliko, pač pa zgolj priporočiti spoštovanje nekaterih temeljnih načel, kar pa je mogoče pri vseh navedenih oblikah. Uveljavljene različne oblike v državah članicah, ki so po vsebini sicer medsebojno zelo različne, vendar pa so se v posameznih državah že potrdile kot učinkovite, naj se s tem ohranijo.<sup>2</sup> Skupna načela, ki naj bi jih vsi sistemi upoštevali, pa so sledeča:

#### a) Načelo neodvisnosti:

Za ohranitev zaupanja v pravo ter zagotovitev nepristranskega odločanja je bistveno, da organ, ki mu je poverjena rešitev potrošniškega spora ustreza kriterijem neodvisnosti in nepristranosti. To je bistveno tudi z vidika učinkovitosti; če navedeni pogoj ne bo izpolnjen, ni realno pričakovati, da bo ali potrošnik ali pa podjetje pristal na reševanje spora pred tem organom. Pogoj neodvisnosti je lahko izpolnjen bodisi tako, da v postopku odloča kolektivno telo, katerega sestava zagotavlja enakomerno zastopanost predstavnikov potrošnikov in predstavnikov gospodarstva, bodisi tako, da odloča individualni organ, ki je neodvisen od interesov vpletenih strani (tudi s tem, da je zagotovljen dovolj dolg mandat, ki zmanjšuje možnost pritiskov z grožnjo prenehanja oz. neizvolitve za nov mandat). V vsakem primeru je potrebno zagotoviti strokovnost, izkušnje in kompetentnost ravnodnika - le ravnodnik, ki vsebuje te kvalitete, bo lahko učinkovito opravil svoje delo in se bo lahko s strokovnim znanjem in argumenti obranil pred poskusi pritiskov.

---

<sup>2</sup> Priporočilo sicer predstavlja nadgradnjo dveh drugih aktov ES, ki so plod dolgoletnega dela na tem področju: Action plan on consumer access to justice and the settlement of consumer disputes in the internal market iz leta 1996 ter Green paper on access of consumers to justice and the settlement of disputes in the single market iz leta 1992. O tem gl. tudi Reich, op. cit., str. 508.

**b) Načelo transparentnosti:**

Uveljavitev alternativne oblike reševanja sporov je lahko učinkovita le, če je zagotovljeno, da se potrošnik predhodno seznanj s to možnostjo ter z vsemi prednostmi, ki mu jih podreditev temu načinu reševanja spora prinaša, načinom postopka, prav tako pa s pravnimi posledicami (obveznost odločbe, plačilo stroškov), če se odloči za to obliko reševanja spora.

**c) Načelo kontradiktornosti:**

Načelo kontradiktornosti (*adversarial principle*) oz. pravica stranke, da se v postopku izjavi (*rechliches Gehoer, Right to be heard*) je najpomembnejše procesno jamstvo, ki zagotavlja, da bo človek bo imel možnost "priti do besede" v vseh zadevah, ki se nanašajo na njegove pravice in obveznosti. To načelo je uveljavljeno tudi v 6. členu Evropske konvencije o človekovih pravicah - ki sicer določa pravico do poštenega obravnavanja (*fair hearing*), vendar pa je iz prakse Evropskega sodišča za človekove pravice razvidno, da iz te splošne pravice izhajata v bistvu dve pravici - pravica do enakopravnosti v postopku (*equality of arms*) ter pravica do izjave oz. do kontradiktornega postopka (*right to be heard*). Razumljivo je, da obravnavani vir ES poudarja zahtevo po spoštovanju načela kontradiktornosti tudi pri alternativnih oblikah reševanja potrošniških sporov. Res je namreč, da je pglavilni namen teh oblik zagotoviti hitro in poceni rešitev spora, vendar pa to ne sme iti na račun kratenja pravice do kontradiktornega postopka kot temeljne ustavno in mednarodnopravno zavarovane pravice vsakega človeka v vseh postopkih glede njegovih pravic in obveznosti.

**d) Načelo učinkovitosti:**

Namen uveljavitve alternativnih oblik reševanja potrošniških sporov je, da se na ta način zagotovi dejanska dostopnost pravnega varstva, hitrost postopka in nižji stroški postopka, kot pa je to mogoče zagotoviti v okviru rednih sodnih postopkov. S tem v zvezi priporočilo poudarja sledeče vidike: ne sme biti določeno obvezno zastopanje po pravno kvalificiranem pooblaščenču. Upoštevati je namreč potrebno, da obvezno odvetniško zastopanje povzroča bistveno višje stroške postopka (zaradi obveznosti plačila nagrade odvetniku). Tudi priporočilo ES v naslednji točki ob načelu učinkovitosti določa, da mora biti postopek brezplačen ali pa vsaj zvezan le z skromnimi stroški. Naslednji element učinkovitosti je hitrost postopka. Alternativne oblike reševanja potrošniških sporov imajo smisel le, če so sposobne zagotoviti odločitev v bistveno hitrejšem času, kot bi trajal postopek pred rednim sodiščem (tretja alineja 4. točke Priporočila). Pomembna je tudi določba, da mora organ, ki odloča v potrošniškem sporu, imeti aktivno vlogo v postopku, saj je pri potrošniških sporih treba upoštevati dejansko neenakost v položaju strank - na eni strani praviloma prava neuk potrošnik, ki tudi nima izkušenj v postopkih pred sodišči, na drugi strani pa podjetje, s pravno službo ter predvsem z izkušnjami glede podobnih postopkov in nastopanja pred sodiščem). Aktivnejša vloga razsodišča (oz. drugega organa) v tem primeru služi odpravi dejanske neenakopravnosti med strankama (seveda pa je potrebno paziti, da sodišče oz. organ, ki odloča, ne prekorači meje zahtevane nepristranskosti). Poudarjanje aktivnejše vloge organa, ki odloča, je tudi v neposredni zvezi z že omenjeno zahtevo, da v teh postopkih ni mogoče vztrajati pri zahtevi po obveznem odvetniškem zastopanju.

**e) Načelo zakonitosti:**

Uveljavitev alternativnih oblik reševanja potrošniških sporov ne sme povzročiti, da bi se zaradi tega zmanjšal nivo zakonsko priznanih pravic potrošnika. Tudi organ, ki odloča v tej obliki reševanja sporov, mora zato upoštevati materialnopravne kogentne predpise, ki se nanašajo na varstvo potrošnika; z dodelitvijo spora v odločitev posebnemu nesodnemu organu se torej stranki (potrošnik in podjetje) ne smeta obenem dogovoriti, da ta organ ne bo razsodil po veljavnih kogentnih zakonskih predpisih glede varstva potrošnika. Iz priporočila tudi izhaja, da mora odločitev biti izdana v pisni obliki in da mora biti obrazložena. Šele na ta način je namreč

mogoče preveriti, ali je organ, ki je odločal, upošteval pravne kriterije (zakonske kogentne norme).

#### **f) Načelo prostovoljnosti:**

Priporočilo, skladno z zahtevami Evropske konvencije o varstvu človekovih pravic, poudarja, da nobena stranka (torej niti potrošnik, niti podjetje!) ne sme biti prisiljena v nesodno reševanja spora, ki bi izključilo pristojnost sodišča. Odločitev je lahko zavezujoča, le če sta stranki na to bili vnaprej opozorjeni in če sta s tem izrecno soglašali. Iz 6. člena EKČP namreč izhaja pravica do dostopa do sodišča glede varstva civilnih pravic in obveznosti. To možnost stranki sicer lahko izključita (npr. s soglasnim dogovorom o pristojnosti arbitraže), vendar pa mora to biti izraz njune svobodne volje. Priporočilo tudi določa, da se potrošnik pravici do sodnega varstva pred nastankom spora ne more odpovedati (z določitvijo alternativne oblike reševanja spora). Sicer je pogosto, da se stranki že s sklenitvijo pogodbe (torej ko spora še ni) dogovorita, da bosta morebitne spore iz te pogodbe poverili v odločitev arbitraži, kot izhaja iz priporočila ES pa naj v potrošniških sporih takšna ureditev ne bi bila primerna.

#### **g) Načelo zastopanja:**

Omenili smo že, da potrošnika pri alternativnih oblikah reševanja sporov ni mogoče prisiliti, da bi ga v postopku moral zastopati odvetnik ali drug pravno kvalificirani pooblaščenec. Po drugi strani pa tudi ni mogoče potrošniku preprečiti, da si pri teh oblikah reševanja sporov zagotovi pomoč pravno kvalificiranega pooblaščenca, npr. odvetnika.

### **1.2 Priporočilo Komisije ES z dne 4.4.2001**

Medtem ko se priporočilo iz leta 1998 nanaša izključno na izvensodno reševanje potrošniških sporov, ki ga stranki zaupata tretji osebi- arbitru (ta aktivno poseže v njuno razmerje in predlaga ali naloži strankama ustrezno zavezujočo ali nezavezujočo rešitev),<sup>3</sup> je področje uporabe priporočila iz leta 2001 nekoliko drugačno: nanaša se na vse vrste izvensodnega reševanja potrošniških sporov (ne glede na njihovo konkretno poimenovanje), kjer je temeljni cilj postopka pomagati strankama, da sami najdeta sporazumno rešitev - da se poravnata. Tak način reševanja sporov se v teoriji najpogosteje označuje kot mediacija (za razliko od arbitraže, ki ji je namenjeno prvo priporočilo Komisije ES) in se je uveljavil zlasti v zadnjem času. Bistvena razlika med arbitražo in mediacijo je v vlogi tretje osebe: arbiter sme in mora ne glede na stališči strank na koncu postopka izdati (ne)zavezujočo odločbo,<sup>4</sup> mediator pa v primeru, da med strankama ne pride do poravnave, ne izda nobene odločbe, mnenja ali podobnega (pisnega) dokumenta.

Ker se je v praksi izkazalo, da je mediacija zelo koristna na področju civilnopравnih sporov, med njimi tudi potrošniških, in ker se priporočilo iz leta 1998 na to vrsto ARS ni nanašala, je Komisija izdala nov dokument, ki naj pripomore, da se bodo temeljni procesni standardi upoštevali tudi v mediaciji in na ta način prispevali k višji kvaliteti potrošnikovih pravic v praksi. Tudi drugo priporočilo poudarja pomen načel neodvisnosti, transparentnosti in učinkovitosti. Poleg tega prinaša dodatno načelo poštenja (*principle of fairness*). Organ, ki vodi postopek mediacije, mora na primer paziti na to, da bo poravnava, ki jo potrošnik sklene s podjetjem, odraz njegove prave in resnične volje in da bo imel dovolj časa, da se bo s predlogom poravnave seznanil in o njem resno razmislil. Organ, ki vodi postopek, mora potrošnika tudi opozoriti na možnost, da poišče pravno pomoč oziroma nasvet glede predloga poravnave ter na to, da bi se

<sup>3</sup> Priporočilo torej ne velja v situacijah, kjer gre le za poskus zblizanja stališč strank, ki naj sami najdeta sporazumno rešitev spora (mediacija).

<sup>4</sup> Z odločbo se lahko strinjata ena ali obe stranki, ni pa to nujno: arbiter izda odločbo tudi, če se z njo ne strinja nobena od strank.

utegnil sodni postopek končati z zanj ugodnejšim izidom kot poravnava. Obe stranki morata biti seznanjeni s pravico, da lahko kadarkoli odstopita od poravnavanja.

### **1.3 Razvojni trendi: od priporočil k obveznostim vzpostavljanja alternativnih oblik reševanja potrošniških sporov**

Pri zgoraj predstavljenih pravnih virih EU gre za priporočila – torej neobvezen pravni vir. Vendar pa gre razvoj v okviru EU naprej in danes je na nekaterih ožjih specializiranih področjih določena že konkretna zahteva, da so države dolžne vzpostaviti določene učinkovite izvensodne načine reševanja sporov (na primer za finančne organizacije – direktiva 5/97 o čezmejnih transferjih).<sup>5</sup> Podobne zahteve so tudi v direktivi št. 2000/31/ES z dne 8.6.2000 o nekaterih pravnih vidikih storitev informacijske družbe, zlasti elektronskega poslovanja na notranjem trgu (Direktiva o elektronskem poslovanju)<sup>6</sup> ter v direktivi št. 98/10/ES o uporabi sistema zagotavljanja odprtosti omrežij (ONP) pri govorni tehnologiji in o univerzalnih storitvah za telekomunikacije<sup>7</sup>.

Omenjene direktive sicer ne dajejo nobenih konkretnih zahtev, za kakšne oblike reševanja sporov naj gre – zavezujoče, nezavezujoče odločbe ali zgolj postopke mediacije.

V novejšem času je spodbujanje alternativnega reševanja sporov kot politična prioriteta v EU določena v Zeleni knjigi o ARS v civilnih in gospodarskih sporih, ki jo je objavila Evropska komisija 19.4.2002. Tu je izraženo načelo, da je ARS v državah članicah spoznan kot način za izboljšanje temeljna pravice dostopa ljudi do pravice oz. sodišča in to v vsakdanjem življenju. Pri tem je med drugim poudarjeno tudi področje potrošniških sporov.

## **2. Sistem "privatnih ombudsmanov" v Angliji**

V Angliji se je predvsem na področju finančnih in drugih storitev (bančništvo, zavarovalništvo, posli z nepremičninami, investicije v vrednostne papirje, gradbeništvo) tako v privatnem kot v javnem sektorju kot način reševanja sporov s potrošniki uveljavila institucija tim. privatnega ombudsmana.<sup>8</sup> Bistvena značilnost navedenega sistema je, da podjetja, ki delujejo na določenem področju, ustanovijo in financirajo posebno organizacijo, ki je pravna oseba, v okviru katere deluje ombudsman, pri čemer imajo pri imenovanju ombudsmana vlogo tudi potrošniki in neodvisne organizacije. Tovrstnega ombudsmana ne smemo istovetiti z ombudsmanom (varuhom človekovih pravic) v slovenskem pravu in tudi ne z vzori v skandinavskih ureditvah. kjer ombudsman opravlja javno funkcijo, izvolijo ga državni organi (parlament), država ga tudi financira. Ombudsmeni, namenjeni reševanju potrošniških sporov v Angliji pa delujejo v okviru zasebnopravnih institucij<sup>9</sup>, določitev ombudsmana je interna odločitev te organizacije, ombudsmana in njegovo službo financirajo podjetja. Določene okvire samoregulative zagotavlja *British and Irish Ombudsman association* (BIOA), ki presoja, ali ombudsmeni, ki žele doseči

---

<sup>5</sup> Gl. npr. Ristin G., Mediacija pri slovenskem zavarovalnem združenju, u: Arbitraža, mediacije in druge oblike ARS, Inštitut za primerjalno pravo pri PF v Ljubljani, 2003, Komar-Jadek D., mediacijski center pri slovenskem zavarovalnem združenju, Pravna praksa, 2003, št. 35, str. 11-12.

<sup>6</sup> <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32000L001031:SL:HTML>.

<sup>7</sup> <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32000L0031:SL:NOT>

<sup>8</sup>Izčrpen pregled v: Rhoda James, Ombuds Systems in the UK, Alternative dispute resolution schemes relating to consumer disputes in the EU, Workshop organised 16-8 dec. Louvain la Neuve, Rapport final, 1999, str. 31-44.

<sup>9</sup>Z izjemo ombudsmana za reševanje sporov glede odvetniških storitev ter ombudsmana za reševanje sporov glede pokojninskih skladov.

članstvo v tej krovni organizaciji, izpolnjujejo temeljne pogoje - predvsem neodvisnost in sposobnost za nepristransko odločanje v sporih.

Najpomembnejšo vlogo imajo ombudsmeni na področju finančnih storitev. Prav na tem področju pa trenutno poteka pomembna reforma (novi zakon naj bi stopil v veljavo leta 2000): doslej osem ločenih ombudsmanskih služb se bo po navodilih Financial Services Authority (državni organ za nadzor podjetij v finančnem sektorju) združilo v enoten organ: *Financial Services Ombudsman* (FSO). Sodelovanje v tej shemi bo obvezno za vse organizacije, ki delujejo na finančnem sektorju in so podvržene nadzoru FSA. Podjetje torej potrošnika mora seznaniti z možnostjo, da se odločitev v sporu poveri ombudsmanu, in če se potrošnik za to obliko odloči, se je tudi podjetje dolžno podvreči postopku pred ombudsmanom in spoštovati njegovo odločitev. Tipična značilnost te in ostalih ombudsmanskih shem v Angliji je tudi v tem, da jo potrošnik lahko uporabi šele po tem, ko je poskušal izkoristiti interne pritožbene poti v podjetju. Tudi na ta način se spodbuja mirno reševanje sporov. Postopek je sicer praviloma brezplačen, ombudsman pa lahko potrošniku naloži plačilo stroškov, ki jih je povzročil v slabi veri. Ombudsman lahko zavrne odločitev, če gre za kverulantske vloge, seveda tudi v primeru, če je v isti zadevi že sprožen sodni postopek. Postopek je praviloma pisen. Če ombudsman ne uspe doseči soglasne rešitve (postopek mediacije), izda odločitev v sporu, ki je po učinkih izenačena s sodno odločbo. Odločba mora biti obrazložena. Možna je pritožba na sodišče, vendar le iz razloga nepravilne uporabe materialnega prava in procesnih kršitev, ne pa zaradi nepravilne ugotovitve dejstev.

Glavna pomanjkljivost angleškega sistema privatnih ombudsmenov je gotovo v preveliki povezanosti in predvsem v finančni odvisnosti ombudsmana od podjetij, ki ustanovijo to službo in jo tudi financirajo. Kot rečeno ombudsman deluje v okviru posebne pravne osebe (*Ombudsman company*), ki jo za to ustanovijo podjetja. Člane uprave te pravne osebe v celoti imenujejo podjetja, ki jo ustanovijo in financirajo. Neodvisnost in nepristranost ombudsmana pa se poskuša zagotoviti na ta način, da se kot posrednika med upravo in ombudsmanom imenuje tim. ombudsmanski svet (*Ombudsman council*), v katerem sodelujejo predstavniki podjetij, potrošniških organizacij ter oseb iz javnega življenja (tim. neodvisni). Ombudsman za svoje delo odgovarja Svetu. Kot rečeno pa je financiranje ombudsmana oz. pravne osebe, v okviru katere deluje (*Ombudsman company*) v celoti prepuščeno Upravi ter s tem posredno podjetjem.<sup>10</sup>

### **3. Nizozemska – posebni tribunali pri sektorskih podjetniških združenjih**

Temeljni organ, ki mu je na Nizozemskem poverjena odgovornost za izvensodno reševanje potrošniških sporov je Odbor za potrošniške pritožbe (*Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken*).<sup>11</sup> Odbor nato ustanavlja specializirane odbore na posameznih sektorjih industrije in storitev. Člani podjetniškega združenja v posameznem sektorju so, če je takšen odbor ustanovljen, dolžni potrošnikom v pogodbah ponuditi možnost, da rešitev spora poverijo Odboru za potrošniške pritožbe. Vključitev takšne klavzule v pogodbo še ne pomeni, da se potrošnik s tem odreče sodnemu varstvu, gre le za možnost, potrošnik pa se ob nastanku spora odloči, ali bo sprožil postopek pred odborom ali pa bo vložil tožbo pred rednim sodiščem. Če se potrošnik odloči za postopek pred odborom, se je podjetje dolžno podrediti pristojnosti odbora.

<sup>10</sup> V zvezi z novim Financial Services Ombudsman pa se bo neodvisnost in nepristranost zagotavljala s tem, da bo krovno organizacijo, v okviru katere bo deloval ombudsman ustanovila Financial Services Authority (torej državni nadzorni organ); ta bo imenovala tudi predsednika in upravni odbor - deloval naj bi v javnem interesu in ne bi bil sestavljen iz predstavnikov partikularnih interesov - podjetij in potrošniških organizacij. Krovna organizacija pa bo imenovala ombudsmana. Gl. Ibidem.

<sup>11</sup>Last, Nijgh, CONSUMER TRIBUNALS BY SECTORS OF ACTIVITY, THE DUTCH MODEL, Alternative dispute resolution schemes relating to consumer disputes in the EU, Workshop organised 16-8 dec. Louvain la Neuve, Rapport final, 1999, str. 31-44.

Odbor se lahko v okviru posameznega sektorja ustanovi le, če se o tem dogovorita Sektorsko podjetniško združenje in reprezentativna organizacija potrošnikov, ustanovitev odbora pa mora odobriti tudi država. Nadzor države naj zagotovi, da bo ustanovljen le Odbor, ki bo izpolnjeval zahteve nepristranosti in neodvisnosti in ki bo odločal v postopku, v katerem bodo spoštovana temeljna procesna jamstva. Zanimiva je ureditev za primer, če je aktivni udeleženec v sporu podjetje. Če podjetje želi vložiti tožbo pred sodiščem, mora to najprej sporočiti potrošniku, potrošnik pa lahko v 5 tednih izjavi, da želi postopek pred Odborom. V tem primeru nato podjetje ne sme vložiti tožbe pred sodiščem, pač pa lahko zahteva odločitev odbora.<sup>12</sup> Pravila postopka so enostavna, odbor je v postopku aktiven, odvetniško zastopanje ni obvezno in glede na aktivno vlogo odbora ter neformalnost postopka tudi ni potrebno (strankam je sicer dovoljeno, da jih zastopa odvetnik). Predpogoj za vložitev predloga na Odbor je, da je potrošnik poskušal doseči mirno rešitev spora v okviru internih pritožbenih mehanizmov pri podjetju. Postopek se začne s pisno vlogo, vendar pa odbor nato razpiše ustno obravnavo (ocenjuje se, da je učinek pozitiven, če se potrošnik lahko sam prepriča, da njegovo vlogo jemljejo resno). Postopek ni brezplačen, vendar pa se plača le fiksna taksa - med 20 in 120 EUR; že pred postopkom je torej potrošniku jasno, kakšen je finančni riziko (če potrošnik v sporu zmaga pa bo stroške v celoti nosilo podjetje). V postopku je mogoče postaviti izvedenca, vendar pa stranki ne trpita s tem zvezanih posebnih stroškov. Odbor izda pisno odločbo, ki mora biti obrazložena. Odločba Odbora je zavezujoča. Pritožbe ni. Le v primeru najhujših procesnih kršitev (kršitev ustavnih procesnih jamstev - npr. če stranki ni bilo zagotovljeno, da se v postopku izjavi) je mogoče vložiti tim. ničnostno tožbo pred sodiščem, ki lahko izreče ničnost odločbe Odbora. Odločbo se izvrši po pravilih civilnega izvršilnega prava. Financiranje Odborov (nagrade razsodnikom, tehnično osebje, najemnine) je v 50% odgovornost podjetniškega združenja, v 50% pa potrošniških organizacij (pri čemer večino tega dela subvencionira država).<sup>13</sup>

#### **4. Portugalska – posebna stalna arbitraža za reševanje potrošniških sporov**

Portugalska je kot model za alternativno reševanje potrošniških sporov (s finančno pomočjo ES) uvedla posebno, specializirano stalno arbitražo (Lizbonski arbitražni center za potrošniške spore - *Centro de arbitragem de conflictos de consumo*).<sup>14</sup> Arbitraža kot posebno nedržavno sodišče, ki mu stranki sporazumno in soglasno poverita odločitev v sporu, pri čemer je arbitražna odločba v učinkih izenačena s sodno odločbo, je sicer splošno najbolj uveljavljena metoda nesodnega reševanja sporov, vendar pa doslej v potrošniških sporih ni imela večjega pomena. Arbitraža je namreč bolj primerna za reševanje sporov velike vrednosti med gospodarskimi subjekti, še posebej iz različnih držav. Stalne arbitraže se s tem namenom tudi praviloma ustanavljajo pri domačih ter pri mednarodnih trgovinskih zbornicah. Le pri sporih velike vrednosti se arbitražni postopek izkaže za cenejšega kot postopek pred sodišči. Portugalski model - posebna stalna arbitraža za reševanje potrošniških sporov je zato eden izmed prvih poskusov prilagoditve klasične arbitraže na področje potrošniških sporov. Arbitražo so ustanovili Mesto Lizbona, Portugalsko združenje za varstvo potrošnikov ter gospodarska zbornica. Pristojnost je omejena na potrošniške spore (tj. spore v katerih je ena oseba potrošnik, druga pa podjetje), ki ne presegajo vrednosti cca. 500.000 SIT. V konkretni zadevi odloča arbiter – posameznik (ki je sicer zaposlen kot sodnik rednega sodišča) pomaga pa mu pravna služba Arbitražnega centra. Velik poudarek Arbitražni center daje postopkom mediacije in conciliacije. Pred začetkom formalnega postopka namreč delavci pravne službe z nasveti potrošniku ter z neformalnim

---

<sup>12</sup>Ibid, str. 99

<sup>13</sup>Ibid, str. 108.

<sup>14</sup> Cebecadas, The Lisbon arbitration centre for consumer cases – the Portuguese Approach, Alternative dispute resolution schemes relating to consumer disputes in the EU, Workshop organised 16-8 dec. Louvain la Neuve, Rapport final, 1999, str. 180-200.

stikom s trgovcem poskušajo doseči mirno in soglasno rešitev spora, večkrat pa zadostuje že informacija potrošniku o njegovih pravicah. Po prejemu vloge potrošnika Arbitražni center poskuša vzpostaviti stik s podjetjem in ga vzpodbuditi, da sprejme pristojnost Arbitražnega centra najprej za postopek mediacije oz. v primeru neuspeha za pravi arbitražni postopek. Večina podjetij v praksi sprejme pristojnost arbitraže, če pa tega ne želijo, arbitražna ne more opravljati nobenega dela - postopek pred arbitražo je torej tako za potrošnika kot za podjetje prostovoljen. Če podjetje ne pristane na pristojnost arbitraže, arbitražna potrošnika o tem obvesti in ga pouči o pravici, da sproži ustrezen postopek pred sodiščem. Podjetje pa se lahko še pred nastankom konkretnega spora zaveže, da se po podredila pristojnosti Arbitražnega centra. Ta podjetja lahko na svojih poslovnih prostorih uporabljajo simbol arbitraže - kar prispeva k poslovnemu ugledu. Postopek je brezplačen (zahvaljujoč izdatni pomoči ES), razen stroškov za izvedenca. Odločba arbitraže je glede pravnomočnosti in izvršljivosti izenačena s sodno odločbo.

## 5. Madžarska

Zakon o varstvu potrošnikov iz leta 1997 vzpostavlja posebno telo in pravila postopka za reševanje potrošniških sporov, ki je še najbližje modelu specializirane arbitraže (čeprav z določenimi razlikami od klasičnih arbitraž).<sup>15</sup> Na podlagi zakona so bili pri regionalnih odborih gospodarske zbornice ustanovljeni Arbitražni odbori za reševanje potrošniških sporov. Pri vodenju (in financiranju) arbitražnih odborov lahko sodelujejo (prostovoljno) tudi lokalne skupnosti in organizacije za varstvo potrošnikov. Predsednika arbitražnega odbora imenuje pristojno ministrstvo, posamezne arbitre (na listi pri vsakem odboru je okoli 30 arbitrov) pa na listo arbitrov enakopravno imenujejo organizacije za varstvo potrošnikov in gospodarske zbornice. V posameznem postopku odloča senat treh arbitrov; vsaka od strank imenuje po enega arbitra, ta dva skupaj pa nato imenujeta predsednika senata. V enostavnejših zadevah je dopustno, da se stranki dogovorita za arbitra – posameznika. Postopek se lahko začne na podlagi tožbe potrošnika ali potrošniške organizacije s soglasjem prizadetega potrošnika (plača se taksa v višini 1000 HUF – cca. 1000 SIT). Predpogoj za dopustnost postopka je, da je potrošnik predhodno poskušal rešiti spor po mirni poti (predvsem, da je izkoristil pritožbene mehanizme pri podjetju). Zakonita obveznost podjetja je, da na vsako pisno pritožbo potrošnika odgovorijo. Če se potrošnik odloči za postopek pred arbitražnim odborom, je podjetje dolžno sodelovati v postopku. Vendar pa bo odločitev arbitražnega odbora zavezujoča (učinek arbitražne odločbe) le če podjetje s tem (v naprej) soglaša. V nasprotnem primeru ima odločitev arbitražnega odbora moč le neobveznega priporočila. Če podjetje ne ravna v skladu s priporočilom, se priporočilo (vključno z opisom dejanskega stanja ter pravnim problemom in zaključkom o kršitvi pravic potrošnika) objavi (s polnim imenom podjetja). Zakon določa, da mora arbitražni odbor odločiti v roku 30 dni od imenovanja senata (senat sme rok za izdajo odločbe oz. priporočila podaljšati za nadaljnjih 30 dni). Glede stroškov veljajo enaka pravila kot v pravnem postopku – velja načelo uspeha in stranka, ki v postopku ne uspe mora plačati vse stroške tudi za nasprotno stranko (stroške odvetniškega zastopanja) ter npr. za izvedenski dokaz.

## 6. Estonija

Skladno z zakonom o varstvu potrošnikov iz leta 1993 je bil leta 1994 kot glavno telo za izvensodno reševanje potrošniških sporov ustanovljen Odbor za varstvo potrošnikov.<sup>16</sup> Pristojnost Odbora se *ratione materiae* razteza na vsa vprašanja potrošniškega prava, ki jih ureja

---

<sup>15</sup> Vir: Peter Judit, National report on ADR of Hungary, v: Peter Judit, A leterative dispute resolution system in four PHARE countries, Pazmany Peter Catholic University, Budapest, 2000, str. 59-70.

<sup>16</sup> Vir: Viitanen Klaus, ADR IN THE SETTLEMENT OF CONSUMER DISPUTES IN THE BALTIC STATES, Report for the Bratislava conference on ADR in consumer disputes, Helsinki, 1999, str. 6 – 13.

zakon o varstvu potrošnikov (izključeni so npr. spori v zvezi z bančnimi in zavarovalniškimi storitvami – ker jih pokriva poseben zakon). Primarna naloga Odbora je, da izvede postopek mediacije (v cca. 85% primerih je postopek uspešen in se zaključi s poravnavo). Zanimiva je ureditev za primer, če je za odločitev v sporu potrebna pridobitev mnenja izvedenca. V primeru pritožbe potrošnika mora podjetje zagotoviti nevtralno ekspertizo, vendar pa ni predvidena sankcija za primer, če podjetje tega ne stori. Tedaj mora potrošnik sam poskrbeti za pridobitev ustreznega nevtralnega izvedenskega mnenja. Stroške izvedenskega dokaza ob koncu postopka povrne stranka, ki v postopku ni uspela. V primeru če postopek mediacije ne uspe, je Odbor po prvotni ureditvi lahko izdal nezavezujoče mnenje o dejanskih in pravnih vprašanih in priporočilo, kako naj stranki rešita spor. Od leta 1998 pa je ureditev spremenjena. Odločitev odbora ima sedaj značaj upravne odločbe in Odbor lahko podjetju, ki v 10 dneh ne izvrši naložene obveznosti naloži plačilo kazni do 10.000 EEK (cca. 1200 DEM) – plačilo kazni gre v korist proračuna, ne prizadetega potrošnika (prizadeti potrošnik zato lahko, kljub temu, da je podjetje že plačalo kazen, vloži tožbo v pravnem postopku glede izpolnitve sporne obveznosti). Podjetje lahko odločbo spodbija po pravilih o postopku v upravnem sporu.

## 7. Finska<sup>17</sup>

Postopek alternativnega reševanja potrošniških sporov na Finskem izvaja Svet za pritožbe potrošnikov (*Consumer Complaint Board*), čeprav se v praksi večina pritožb potrošnikov reši že s pomočjo t.i. potrošniških svetovalcev, ki delujejo na občinski ravni. Letno beležijo več kot 100.000 kontaktov s strani potrošnikov. Če neposredna pogajanja med potrošnikom in podjetjem, ki jih vodijo svetovalci, ostanejo neuspešna, potrošnike napotijo na Svet za pritožbe potrošnikov. Svet za pritožbe potrošnikov je neodvisno in nepristransko strokovno telo, ki od leta 2005 deluje v okviru Ministrstva za pravosodje. Svet izdaja priporočila v tipičnih potrošniških sporih, poleg tega pa ima pristojnost še v nekaterih drugih zadevah (npr. med fizičnima osebama, strankama pogodbe, ki se nanaša na prodajo stanovanja). Priporočila ne more izdati, če je o isti zadevi že sprožen sodni postopek ali če podjetje med postopkom ARS vloži tožbo. Soglasje podjetja v postopku ni potrebno. Svet v primeru molka podjetja izda priporočilo na podlagi navedb potrošnika.

Svet sestavlja 29 članov, predstavnikov potrošnikov in gospodarstva, delujejo pa v senatih ali plenarno (v najpomembnejših zadevah). Postopek pred Svetom v celoti poteka pisno. Odločitev v obliki priporočila se izda v pisni obliki in vroči strankama. Pritožbe ni, Svet pa lahko strankama priporoči plačilo ali neplačilo odškodnine ali pa pusti spor nerešen. Ocenjujejo, da stranke v 70 do 77% primerov sledijo priporočilom, ki jih izda Svet. Postopki trajajo od 2 do 18 mesecev. Enako kot domače obravnava Svet tudi tuje potrošnike. Z vprašanjem uporabnega materialnega prava se zaenkrat še ni soočil.

Postopek pred Svetom je za stranki v celoti brezplačen. Če Svet zahteva ekspertno mnenje (to možnost namreč ima), se stroški krijejo iz sredstev Sveta.

## 8. Nemčija

V Nemčiji ni enega samega telesa, ki bi se na ravni federacije ukvarjalo z alternativnim reševanjem potrošniških sporov. Namesto tega obstajajo številni organi ARS, ki so večinoma organizirani na ravni podjetniških združenj (zbornic, združenj, asociacij in drugih organiziranih združb) in za območje posameznih zveznih držav. V okviru potrošniških organizacij deluje zelo majhen del organov za ARS, npr. *Internetombudsman* v okviru društva *Verbraucherinitiative*.<sup>18</sup>

<sup>17</sup> Glej poročilo, objavljeno na spletni strani [http://www.consumer.ee/failid/promoting\\_alternative.pdf](http://www.consumer.ee/failid/promoting_alternative.pdf)

<sup>18</sup> Prim. poročilo, objavljeno na spletni strani [http://www.consumer.ee/failid/promoting\\_alternative.pdf](http://www.consumer.ee/failid/promoting_alternative.pdf).

Organ za ARS ponavadi sestavlja ena oseba; gre za pravnika, ki ima hkrati bogato znanje s specifičnega področja, npr. finančnih ali bančnih storitev. Postopek ARS praviloma ni obvezen (ni procesna predpostavka za sprožitev sodnega postopka). Najbolj razvit sistem alternativnega reševanja sporov je v finančnem sektorju, avtomobilski trgovini, gradbeništvu, medicini (v okviru zdravniških zbornic) ter pri zagotavljanju pravnih (v okviru odvetniških zbornic) in davčnih storitev.

Omejitev glede višine spornega predmeta načeloma ni, ugovor zastaranje pa je možen tudi v postopku ARS (če je terjatev po splošnih pravilih zastarala in to nasprotna stranka uveljavlja). Postopek ARS lahko sproži potrošnik, ki zatrjuje, da je bila prekršena kakšna njegova pravica pod pogojem, da o isti zadevi (še) ne teče sodni postopek in če je predhodno poskusil zadevo sporazumno rešiti neposredno s podjetjem.

Zaradi pestrosti teles, ki izvajajo ARS, so tudi procesna pravila raznolika. Skupna bistvena značilnost je neformalnost in težnja po hitrem in učinkovitem vodenju postopka.<sup>19</sup> Z vidika podjetja je sodelovanje v postopku ARS je redko obveznost. Postopki potekajo pisno ali ustno in so praviloma brezplačni ali pogojeni z minimalno takso (20 do 50 evrov). Stranki sami nosita svoje stroške. V postopku velja načelo zaupnosti.

Organ ARS praviloma izda pisno obrazloženo odločbo, njena narava pa je različna: priporočilo, predlog za poravnavo, (ne)zavezujoča odločitev. Čeprav nemški civilni procesni zakonik omogoča, da je lahko odločitev telesa za ARS izvršilni naslov(794. člen ZPO),<sup>20</sup> v praksi velika večina odločitev nima tega statusa. Poravnave med potrošniki in podjetji pa imajo tudi v nemškem pravu enak položaj kot v slovenskem - gre za obligacijskopravno pogodbeno razmerje, ki ni neposreden izvršilni naslov; če je torej ena stranka ne izpolni, je potrebno vložiti tožbo v pravnem postopku.

Prednost nemškega sistema je tudi ta, da začetek postopka alternativnega reševanja potrošniškega spora zadrži tek zastaralnega roka.<sup>21</sup> Na ta način se strankama ni potrebno bati, da bi zaradi trajanja ARS sodišče v naknadnem sodnem postopku zahtevke zavrnilo kot zastaran.

Tuji potrošniki so v nemškem pravu praviloma obravnavani enako kot domači, postopki pa v glavnem potekajo v nemškem jeziku.

## 9. Danska

Na Danskem ARS izvajata Odbor za potrošniške pritožbe (*Consumer Complaint Board*) in 13 sektorskih teles, organiziranih v okviru podjetniških združenj.<sup>22</sup> Odbor je v celoti financiran s strani države, stroške sektorskih teles pa pokriva zasebni sektor (gospodarstvo). Pravno podlaga obema oblikama ARS daje Zakon o potrošniških pritožbah (*Act on Consumer Complaints*).<sup>23</sup>

Odbor za potrošniške pritožbe je bil ustanovljen leta 1975 in je neodvisno telo. Rešuje pritožbe, ki jih proti podjetjem vlagajo potrošniki glede prodanega blaga ali storitev. Pritožbo lahko potrošnik vloži zoper vsako podjetje, ki je lahko v isti zadevi toženo pred danskim sodiščem po splošnih procesnih pravil. Določena je zgornja in spodnja meja vrednosti spornega predmeta, glede katere je dopustno sprožiti spor pred Odborom, nekateri spori pa so v celoti izključeni iz njegove jurisdikcije (avtomobilska popravila, obrtniške storitve). Postopek poteka pisno, stranke nimajo možnosti dajati ustnih izjav. Potrošnik lahko pritožbo na Odbor vloži šele, če je prej izčrpal možnost internega pravnega varstva pri podjetju.

---

<sup>19</sup> Postopki v glavnem trajajo dva do pet mesecev.

<sup>20</sup> Pod pogojem, da telo za ARS priznana s strani države.

<sup>21</sup> Pod pogojem, da je nasprotna stranka (podjetje) pravilno obveščena o začetku postopka ARS oziroma da s postopkom soglašata.

<sup>22</sup> Glej poročilo, objavljeno na spletni strani: [http://www.consumer.ee/failid/promoting\\_alternative.pdf](http://www.consumer.ee/failid/promoting_alternative.pdf)

<sup>23</sup> V angleškem jeziku dostopen na spletni strani: <http://www.forbrug.dk/english/laws/act-on-consumer-complaints/act-on-consumer-complaints/>

Odbor sestavljajo predsednik in člani. Predsednik je sodnik, člani pa prihajajo iz vrst potrošnikov in predstavnikov podjetij. Imenuje jih minister za družino in varstvo potrošnikov na predlog podjetniških združenj in potrošniških organizacij. Mandat traja štiri leta.

Taksa za začetek postopka znaša približno 20 evrov. Če potrošnik s pritožbo uspe, se mu taksa povrne. Odločba, ki jo izda Odbor, ni zavezujoča, vendar pa se v praksi izvrši več kot 85 % vseh odločitev. Če podjetje ne spoštuje odločitve, lahko potrošnik sproži civilni spor. V določenih primerih je za vložitev tožbe aktivno legitimiran tudi Odbor.

## 10. Švedska

Na Švedskem rešuje potrošniške spore Švedski nacionalni odbor za potrošniške pritožbe. Odbor, ki je neodvisno javno telo, deluje v okviru Ministrstva za kmetijstvo in je bil ustanovljen leta 1968. Postopek za stranki je brezplačen.

Odbor rešuje spore med potrošniki (fizičnimi osebami) in podjetji. V ta namen izdaja neobvezna priporočila, na zahtevo sodišč pa podaja tudi pravna mnenja v sodnih potrošniških sporih. Odbor nima pristojnosti za odločanje v sporih glede nakupa ali najema nepremičnin, zdravstvenih in odvetniških storitev. Poleg tega ima diskrecijo, da zavrne odločanje tudi v nekaterih drugih primerih, ki glede na postopek pred Odborom, niso primerni za ARS (igre na srečo; spori, kjer je za odločitev potrebno izvedensko mnenje medicinske stroke; nakupi hrane in pijače).

Odbor vodi predsednik, njega nadomešča podpredsednik- oba morata biti izkušena sodnika. Poleg njiju dela pri Odboru še 18 vodij oddelkov, ki jih imenuje Vlada za obdobje treh let in morajo biti prav tako izkušeni sodniki. Interese potrošnikov in podjetij zastopa 250 t.i. sektorskih predstavnikov. V konkretnem sporu morajo delovati neodvisno od interesov združenja, ki ga zastopajo. Administrativno podporo Odboru nudi Sekretariat.

Odločitve se sprejemajo v okviru 13 oddelkov (bančne storitve, elektronika, pohištvo, zavarovalništvo, motorna vozila, turizem, tekstil..). Vrednost spornega predmeta mora presežati določen minimalni znesek (ta se po oddelkih razlikuje<sup>24</sup>).

Odbor je pristojen tudi za spore s tujim elementom, vendar pa načeloma ne odloča v sporih, kjer je potrebno uporabiti tuje pravo. Postopek je izključno pisen; če Odbor meni, da bi bilo potrebno zaslišanje strank, primera sploh ne sprejme. O pritožbah odločajo petčlanski senati, organizirani v okviru oddelkov. Vsak senat sestavlja vodja oddelka in štirje sektorski predstavniki. Senat odloča na podlagi prava varstva potrošnikov ali splošnih pravil civilnega prava. Člani lahko k odločitvi oddajo ločena mnenja. Če gre za pomembno pravno odločitev ali za rešitev načelnega pravnega vprašanja, Odbor odloča plenarno: poleg predsednika ali podpredsednika morata biti prisotni še vsaj dve tretjini vodij oddelkov in vsaj štirje sektorski predstavniki. Pod določenimi pogoji Odbor obravnava tudi skupinske tožbe.

Odločitve senat izda v obliki nezavezujočega priporočila. Zoper odločitev ni pritožbe, stranki pa lahko v roku dveh mesecev pod določenimi pogoji zaprosita za ponovno obravnavo. Kljub neobvezni naravi odločb je v praksi njihovo spoštovanje relativno visoko (75%).<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup> Npr. 55 evrov za čevlje in tekstil; 110 evrov za elektroniko, turizem, motorna vozila; 220 evrov za bančne in zavarovalniške storitve.

<sup>25</sup> Prim. poročilo, objavljeno na spletni strani [http://www.consumer.ee/failid/promoting\\_alternative.pdf](http://www.consumer.ee/failid/promoting_alternative.pdf).

### III. BESEDILO ČLENOV

#### Zakon o alternativnem reševanju potrošniških sporov (ZARPS)

##### I. Poglavje SPLOŠNE DOLOČBE

###### 1. člen (splošno)

- (1) Ta zakon ureja postopek alternativnega reševanja potrošniških sporov, ki ga izvaja razsodišče za potrošniške spore.
- (2) Namen zakona je vzpostaviti dodatno možnost hitrega, enostavnega in učinkovitega reševanja potrošniških sporov, če predhodni poskus sporazumne rešitve med potrošnikom in podjetjem ni bil uspešen.
- (3) Potrošniški spor po tem zakonu je spor, ki izvira iz pravnega razmerja med potrošnikom in podjetjem, kot ga opredeljuje zakon o varstvu potrošnikov.
- (4) Za potrošniški spor po tem zakonu se ne šteje spor glede odškodninske odgovornosti za nepremoženjsko škodo.
- (5) Potrošniški spor po tem zakonu lahko sproži le potrošnik.
- (6) Stranke lahko od določb tega zakona odstopijo samo, če je to izrecno dovoljeno.
- (7) Razsodišče za potrošniške spore odloča v sporih, za katere je po pravilih mednarodnega zasebnega prava pristojno slovensko sodišče.

###### 2. člen (področje veljavnosti)

- (1) Ta zakon se uporablja, če je vrednost spornega predmeta največ 5.000,00 (pet tisoč) evrov in najmanj 40 (štirideset) evrov.
- (2) Izjemoma lahko predsednik razsodišča odloči, da razsodišče obravnava tudi pritožbo, katere vrednost ne dosega spodnje meje, če presodi, da je obravnavanje upravičeno zaradi interesov varstva potrošnikov, zlasti zaradi nevarnosti množičnega oškodovanja potrošnikov.

###### 3. člen (razsodišče za potrošniške spore)

- (1) Postopek alternativnega reševanja sporov po tem zakonu je na zahtevo potrošnika dolžno izvajati razsodišče za potrošniške spore (razsodišče).
- (2) Razsodišče iz prejšnjega odstavka tega člena se ustanovi v okviru Urada za varstvo potrošnikov in ga vodi predsednik razsodišča. V okviru razsodišča deluje Sekretariat za alternativno reševanje potrošniških sporov.

(3) Rzsodišče je pri svojem delu neodvisno.

(4) Sedež rzsodišča je v prostorih Urada za varstvo potrošnikov.

(5) Rzsodišče ima svoj pečat.

(6) Če je predsednik rzsodišča odstoten, opravlja njegove naloge po tem zakonu podpredsednik rzsodišča.

#### 4. člen (načelo prostovoljnosti)

(1) Potrošnik se svobodno odloči, ali bo sprožil postopek alternativnega reševanja spora po tem zakonu.

(2) Potrošnik se pred nastankom spora ne more zavezati, da bo zahtevo za pravno varstvo uveljavljal pred rzsodiščem.

(3) Podjetje se lahko že v pogodbi, iz katere izvira spor, zaveže, da bo, kolikor bo potrošnik zahtevo za pravno varstvo uveljavljal pred rzsodiščem, odločitev rzsodišča sprejelo kot obvezujočo.

#### 5. člen (načelo mirnega reševanja spora)

Senat si ves čas postopka po tem zakonu prizadeva za mirno in sporazumno rešitev potrošniškega spora.

#### 6. člen (načelo zakonitosti)

Pri rešitvi potrošniškega spora mora rzsodišče upoštevati prisilne predpise prava varstva potrošnikov.

#### 7. člen (načelo kontradiktornosti)

Stranki imata pravico, da se izjavita o dejstvih ter dokazih, da podata pravna naziranja ter da se izjavita o navedbah nasprotne stranke in o vsem procesnem gradivu, ki lahko vpliva na odločitev.

#### 8. člen (načelo transparentnosti)

Rzsodišče je dolžno skrbeti za to, da bodo informacije o njegovem obstoju, pristojnostih ter glavnih značilnostih postopka dostopne čim širšem krogu javnosti.

9. člen  
(pooblaščenec)

(1) V postopku alternativnega reševanja potrošniškega spora ne obstaja obveznost strank, da jih zastopa pooblaščenec.

(2) Stranke imajo pravico, da jih v postopku pred razsodiščem zastopa odvetnik ali oseba, ki jo organizacija za varstvo potrošnikov imenuje kot možnega pooblaščenca potrošnikov v postopku pred razsodiščem.

(3) Razsodišče mora potrošnika, ki ga zastopa pooblaščenec, ob prvi priložnosti poučiti o tem, da ne bo imel pravice do povračila stroškov, povezanih z zastopanjem po odvetniku ne glede na uspeh v postopku.

10. člen  
(procesna legitimacija za tožbo za varstvo kolektivnih interesov potrošnikov)

(1) Zahtevo za varstvo kolektivnih interesov potrošnikov (na primer tožbo z zahtevkom za opustitev določenega oglaševanja ali uporabe splošnih pogojev poslovanja ali pogodbenih določil ali uporabe določenih poslovnih praks) lahko vloži tudi organizacija za varstvo potrošnikov.

(2) Če ravnanje, na katerega se nanaša tožba, lahko prizadene položaj in pravice potrošnikov v državi članici Evropske skupnosti, lahko tožbo iz prejšnjega člena vloži tudi organizacija ali neodvisen javni organ (npr. potrošniški ombudsman), ki je po predpisih tiste države ustanovljena za varovanje pravic in interesov potrošnikov v tisti državi.

(3) Zahteva po prvem in drugem odstavku se lahko vloži tudi v primeru, ko je vrednost spornega predmeta nižja od štirideset in višja od deset evrov.

(4) Določbe tega zakona, ki veljajo za potrošnika, veljajo tudi za potrošniško organizacijo.

II. Poglavje  
POSTOPEK ALTERNATIVNEGA REŠEVANJA SPOROV

11. člen  
(začetek postopka)

(1) Postopek alternativnega reševanja spora se prične, ko potrošnik pri razsodišču vloži zahtevo za rešitev potrošniškega spora.

(2) Potrošnik zahteve po prejšnjem odstavku ne more vložiti, če ni predhodno zahteval pravnega varstva v isti zadevi neposredno pri podjetju, zoper katerega je vložil zahtevo.

(3) Podjetje je na pisno vlogo potrošnika dolžno odgovoriti pisno v roku osem dni. Če se s pritožbo potrošnika ne strinja, je dolžno na kratko podati razloge za to.

(4) Šteje se, da je potrošnik izpolnil zahtevo iz prejšnjega odstavka, če je od vložitve pisne zahteve pri podjetju preteklo najmanj osem dni in postopek še ni zaključen.

(5) Potrošnik mora ob vložitvi zahteve za začetek postopka plačati takso v višini 20 (dvajset) evrov.

(6) Predsednik razsodišča sme zavrnilo odločanje o zahtevi, če je očitno, da potrošnik s pritožbo ne bo uspel, če gre za zadevo, ki je očitno neprimerna za obravnavanje pred razsodiščem, če gre za zlorabo procesnih pravic ali očitno kverulantsko vlogo. Šteje se, da pritožba potrošnika ni primerna za obravnavanje pred razsodiščem, zlasti če bi dokazovanje temeljilo le na zaslišanju prič ali če bi bili stroški izdelave strokovnega mnenja, potrebnega za odločitev v sporu, nesorazmerni z vrednostjo spora.

(7) Predsednik razsodišča sme zavrnilo odločanje o zahtevi tudi v primeru, če gre za spor med potrošnikom in podjetjem na področju, na katerem že obstajajo posebna razsodišča v skladu s 30. členom tega zakona. Če je v pogodbi med potrošnikom in podjetjem določena pristojnost posebnega razsodišča, razsodišče za potrošniške spore zadevo odstopi posebnemu razsodišču.

(8) Razsodišče lahko vnaprej določi in objavi informacijo o tem, za katera področja reševanja potrošniških sporov iz razloga iz prejšnjega odstavka tega člena v obravnavanje ne bo sprejemalo zahtev.

(9) V primerih iz šestega in sedmega odstavka tega člena razsodišče potrošniku vrne plačano takso, razen če gre za zlorabo procesnih pravic ali očitno kverulantsko vlogo.

## 12. člen

(vsebina zahteve za začetek postopka)

Potrošnik mora vložiti pisno zahtevo za začetek postopka. V zahtevi mora navesti podatke o potrošniku in podjetju, navesti dejstva in predložiti dokaze, pomembne za rešitev spora, predložiti dokazila o izpolnjevanju pogojev iz drugega, tretjega, četrtega in petega odstavka prejšnjega člena ter podati zahtevek glede glavne stvari in stranskih terjatev.

## 13. člen

(postopek po prejemu zahteve)

(1) Po prejemu zahteve za začetek postopka razsodišče preveri, ali so izpolnjeni pogoji iz 11. in 12. člena tega zakona in potrošnika po potrebi pozove k dopolnitvi ali popravni zahtevi.

(2) Če niso izpolnjene procesne predpostavke za postopek pred razsodiščem, ali če kljub pozivu potrošnik zahteve ustrezno ne popravi oziroma dopolni ali če je zahteva očitno neutemeljena, jo razsodišče s sklepom zavrže.

(3) Razen v primeru iz prejšnjega odstavka tega člena razsodišče o zahtevi za začetek postopka takoj obvesti podjetje, zoper katerega je zahteva vložena in ga pozove, da se do nje v določenem roku pisno opredeli.

(4) Razsodišče hkrati pozove podjetje, da se v istem roku pisno opredeli, ali sprejema končno odločitev o potrošniškem sporu za zavezujočo, razen če je podjetje takšno soglasje podalo že vnaprej.

(5) Če se podjetje v roku, ki ga določi razsodišče, ne opredeli do potrošnikove zahteve (molk podjetja) ali do zavezujoče narave odločitve, se šteje, da ni podalo soglasja za zavezujočo odločbo.

(6) V primeru iz prejšnjega odstavka ima potrošnik pravico, da zahtevo za rešitev potrošniškega spora umakne. O tej pravici ga pisno pouči razsodišče.

(7) Če potrošnik zahteve za rešitev potrošniškega spora ne umakne, razsodišče nadaljuje postopek in izda odločbo (20. člen zakona).

(8) Razsodišče o pravnih posledicah iz prejšnjih odstavkov tega člena obvesti podjetje.

(9) Razsodišče lahko stranki pozove, naj v pisnih vlogah podata dodatne navedbe ali pojasnila. Navedb, podanih po roku, ki ga v ta namen določi razsodišče, se ne upošteva, razen če stranka izkaže, da jih brez svoje krivde predhodno ni mogla podati.

(10) Postopek po prvem, drugem, tretjem, četrtem in devetem odstavku tega člena vodi sekretariat razsodišča. Sklep iz drugega odstavka tega člena na podlagi pisnega osnutka, ki ga pripravi sekretariat, sprejme predsednik razsodišča.

#### 14. člen

(pisnost in ustnost postopka)

(1) Senat praviloma o sporu odloči v pisnem postopku na podlagi celotne dokumentacije ter poročila, ki ga senatu predstavi strokovni sodelavec sekretariata - poročevalec. Pred izdajo odločbe lahko predsednik senata od vsake izmed strank zahteva dodatna pojasnila, do izdaje odločbe pa smeta stranki podati dodatne navedbe v rokih, ki jih določi senat.

(2) Le če senat meni, da je za rešitev spora nujna navzočnost strank, razpiše ustni narok, na katerega povabi obe stranki. Če je mogoče, razsodišče narok opravi z video konferenco ali drugo komunikacijsko tehnologijo, na isti način pa lahko opravi tudi izvedbo dokazov (zaslišanje prič).

(3) Ustni narok se vedno opravi v sporu za varstvo kolektivnih interesov potrošnikov ter v vzorčnem postopku.

(4) Razsodišče določi načine izvajanja dokazov in njihov obseg omeji z upoštevanjem pomena zadeve in tako, da ne bodo nastali nesorazmerni stroški.

(5) Razsodišče lahko, če to oceni za primerno, dopusti, da se predložijo pisne izjave prič, strokovnjakov in strank.

(6) Če potrošnik ne pride na ustni narok in izostanka ne opraviči s sprejemljivimi razlogi, razsodišče zahtevo zavrže.

(7) Če je za rešitev spora potrebno strokovno mnenje, senat na predlog stranke postavi osebo s potrebnim strokovnim znanjem, da poda pisno ali ustno mnenje. Stroške strokovnega mnenja predhodno zagotovi stranka, ki ga je predlagala.

(8) Če razsodišče opravo naloge iz prejšnjega odstavka tega člena zaupa sodnemu izvedencu, je ta opravičen do nagrade po tarifi, ki je v uporabi v sodnih postopkih, če pa se delo zaupa strokovnjaku, ki nima naziva sodnega izvedenca, pa po tarifi v višini ene polovice nagrade, ki bi pripadla sodnemu izvedencu.

(9) Če razsodišče razpolaga z zadostnimi finančnimi sredstvi, lahko potrošnika, ki izkaže, da sam stroškov izdelave strokovnega mnenja ne more nositi, oprosti stroškov, pod pogojem, da ima zadeva realne možnosti za uspeh in če za to obstajajo drugi pomembni razlogi, še posebej v primeru, če razsodišče oceni, da sporno vprašanje presega pomen le konkretnega postopka.

(10) Razsodišče lahko zahteva, da izvid o gospodarskih lastnostih stvari ali pravice ter mnenje o njeni vrednosti poda sodni cenilec. Glede stroškov v zvezi z delom sodnega cenilca se uporabljajo pravila osmega odstavka tega člena.

#### 15. člen (vodenje postopka)

(1) Senat vodi postopek skladno z načelom ekonomičnosti in hitrosti.

(2) Senat v okviru pravil tega zakona vodi postopek, kot šteje za primerno.

(3) Razsodišče ima v postopku aktivno vlogo ter z vprašanjem, predlogi in na drug primeren način skrbi za to, da se dopolnijo nepopolne navedbe strank, da se dopolnijo predlagani dokazi ter da se razčistijo vsa dejstva, ki so pomembna za odločitev.

(4) Aktivnosti iz tretjega odstavka tega člena razsodišče lahko izvede tudi s pisnimi pozivi.

(5) Potrošnika, ki ga ne zastopa pooblaščenec, mora razsodišče poučiti o njenih procesnih pravic.

#### 16. člen (vzorčni postopek)

(1) Če je pri razsodišču proti istemu podjetju vloženi najmanj 50 zahtev, ki se opirajo na enako ali podobno dejansko in isto pravno podlago, lahko razsodišče na podlagi ene zahteve izvede vzorčni postopek, ostale postopke pa prekine.

(2) Po pravnomočnosti odločbe, izdane v vzorčnem postopku, razsodišče o prekinjenih postopkih, ki nimajo bistvenih posebnosti, odloči upošteva je odločitev v vzorčnem primeru.

(3) Podjetje, ki je imelo možnost sodelovati v vzorčnem postopku, v prekinjenih postopkih ne more oporekati dejanskim in pravnim ugotovitvam in stališčem, ki jih je zavzelo razsodišče v vzorčnem postopku.

### III. Poglavje ODLOČBA O REŠITVI SPORA

#### 17. člen (rok za izdajo odločbe)

- (1) Najkasneje v enem mesecu od začetka postopka mora senat izdati pisno in obrazloženo odločbo o rešitvi potrošniškega spora.
- (2) V izjemnih primerih je na podlagi pisne obrazložitve predsednika senata rok iz prvega odstavka tega člena možno podaljšati za največ en mesec.
- (3) V uvodu odločbe mora biti navedeno, ali je podjetje soglašalo z zavezujočo naravo odločbe, v pravnem pouku pa morajo biti navedena pravna sredstva in roki v skladu z 19. in 20. členom tega zakona.
- (4) Odločba se vroči obema strankama.

#### 18. člen (zavezujoča odločitev)

- (1) Če je podjetje soglašalo, da je odločitev razsodišča zavezujoča, ima odločba o rešitvi spora učinek pravnomočne in izvršljive sodne odločbe.
- (2) Klavzulo o pravnomočnosti in izvršljivosti razsodišče podeli po uradni dolžnosti ali na predlog.

#### 19. člen (izpodbijanje odločbe)

- (1) Odločbo iz prejšnjega člena je mogoče izpodbijati pred sodiščem samo s tožbo za razveljavitev v skladu z drugim in tretjim odstavkom tega člena. Stranke se tej pravici ne morejo vnaprej odpovedati
- (2) Odločbo lahko sodišče razveljavi le:
  - (a) če stranka, ki vloži tožbo, dokaže:
    - da postopek pred razsodiščem ni potekal v skladu s tem zakonom, pa bi lahko to vplivalo na zakonitost in pravilnost odločbe;
    - da gre za očitno kršitev kogentne določbe prava varstva potrošnikov, na katero se stranka izrecno sklicuje.
  - (b) če sodišče po uradni dolžnosti ugotovi:
    - da o predmetu spora ni mogoče odločiti v postopku alternativnega reševanja spora po tem zakonu;
    - da je odločba v nasprotju z javnim redom (ordre public).
- (3) Tožba za razveljavitev odločbe iz prejšnjega odstavka se vloži v roku 30 dni po vročitvi odločbe pri Okrajnem sodišču, na območju katerega ima potrošnik stalno prebivališče.

(4) V postopku izpodbijanja odločbe ni izrednih pravnih sredstev.

20. člen  
(nezavezujoča odločitev)

(1) Če podjetje ni soglašalo z zavezujočo odločitvijo, če se do tega ni opredelilo ali če v postopku ni sodelovalo, razsodišče izda odločbo z naslovom "neobvezna odločba".

(2) Neobvezna odločba ima naravo priporočila ter ni izvršilni naslov in ni ovira za vložitev tožbe v isti zadevi.

(3) Stranka se lahko v sodnem postopku sklicuje na stališča in ugotovitve razsodišča ter sodišču predloži odločbo razsodišča.

(4) Če podjetje v roku 15 dni od prejema neobvezne odločbe razsodišču ne izkaže, da je izpolnilo obveznost, ki izhaja iz te odločbe, ali da je bil spor s potrošnikom sporazumno rešen, razsodišče na svoji spletni strani objavi izvleček odločbe. V tem izvlečku objavi ime podjetja, izrek odločbe in povzetek obrazložitve ter navedbo, da podjetje odločitve razsodišča ni spoštovalo.

(5) Če podjetje naknadno izkaže, da so izpolnjeni pogoji iz četrtega odstavka tega člena ali če izkaže, da je glede istih vprašanj sodišče odločilo bistveno drugače kot razsodišče, se izvleček odločbe izbriše.

(6) Če potrošnik v roku 60 dni po prejemu nezavezujoče odločitve razsodišča vloži tožbo na rednem sodišču, se šteje, da je bila tožba vložena pri sodišču tisti dan, ko je bila razsodišču predložena pritožba potrošnika.

21. člen  
(poravnava)

(1) Če se stranki v postopku sporazumeta o rešitvi spora, zapiše senat poravnavo v pisni obliki.

(2) Senat ne dovoli poravnave, če iz nje izhaja, da se potrošnik odpoveduje pravicam, ki se jim po zakonu ne more odpovedati.

(3) Senat ne dovoli poravnave, če ugotovi, da potrošnik ni imel dovolj časa, da se seznaní z vsebino in pomenom predloga poravnave ter da o tem predlogu razmisli. Pred dovolitvijo poravnave mora senat potrošnika, ki je prava neuk in ki ga ne zastopa pooblaščenec, opozoriti na to, da lahko pred sprejemom ponudbe za poravnavo poišče pravni nasvet.

(4) Poravnava iz prvega odstavka tega člena ima učinek zavezujoče odločitve (18. člen tega zakona).

(5) Določbe prvega do četrtega odstavka tega člena se smiselno uporabljajo tudi v primeru, če se pri razsodišču izvaja postopek mediacije.

#### IV. Poglavje STROŠKI POSTOPKA

##### 22. člen

- (1) Postopek po tem zakonu je za potrošnika z izjemo takse brezplačen.
- (2) Podjetje je dolžno plačati takso za postopek v primeru, če je podalo soglasje za zavezujočo odločbo.
- (3) Če potrošnik v primeru iz šestega odstavka 13. člena umakne zahtevo, se mu plačana taksa v celoti povrne.
- (4) V postopku, v katerem je bila izdana zavezujoča odločba po 18. členu tega zakona, ima stranka, ki je uspela, pravico, da ji nasprotna stranka povrne potrebne stroške skladno z deležem uspeha.
- (5) Ne glede na določbo prejšnjega odstavka tega člena vsaka stranka sama trpi stroške, ki so nastali po njeni krivdi ali zaradi naključja, ki se je njej pripetilo ter stroške svojega pooblaščenca.
- (6) V postopku, v katerem podjetje ni dalo soglasja za zavezujočo odločitev, vsaka stranka trpi svoje stroške.
- (7) Če potrošnik v primeru iz prejšnjega odstavka tega člena v postopku uspe vsaj v pretežni meri, mu raziščiče povrne znesek takse.

#### V. Poglavje ORGANIZACIJA IN DELOVANJE RAZSODIŠČA

##### 23. člen (sestava raziščiča)

- (1) Raziščiče sestavljajo predsednik, podpredsednik ter 8 (osem) članov.
- (2) Za predsednika in podpredsednika raziščiča je lahko imenovana oseba, ki izpolnjuje pogoje za okrajnega sodnika.
- (3) Člani raziščiča so osebe, ki poznajo področje prava varstva potrošnikov. Poznavanje prava varstva potrošnikov se dokazuje z izobrazbo ali delovnimi izkušnjami. Za člana raziščiča je lahko imenovan tisti, ki izpolnjuje tudi naslednje dodatne pogoje: da je državljan Republike Slovenije, da je vreden javnega zaupanja za članstvo v raziščiču in da aktivno obvlada slovenski jezik. Šteje se, da pogoja javnega zaupanja ne izpolnjuje tisti, za katerega je na podlagi dosedanjega dela, ravnanja ali obnašanja utemeljeno sklepati, da dela v raziščiču ne bo opravljal strokovno, nepristransko, neodvisno in pošteno ali kdor je bil obsojen za kaznivo dejanje, zaradi katerega je moralno nevreden za članstvo v raziščiču, dokler se kazenska sankcija po zakonu ne izbriše.
- (4) Vsi člani senata morajo biti neodvisni in nepristranski.

24. člen  
(imenovanje članov razsodišča)

(1) Predsednika in podpredsednika razsodišča imenuje minister, pristojen za varstvo potrošnikov, na podlagi javnega razpisa.

(2) Štiri člane razsodišča imenuje minister, pristojen za varstvo potrošnikov, na predlog potrošniških organizacij, ki opravljajo javno službo na podlagi koncesije (86. člen Zakona o varstvu potrošnikov), štiri člane pa na predlog združenj podjetij, ki delujejo na nacionalnem nivoju.

(3) Izbira iz prvega in drugega odstavka se opravi na podlagi javnega poziva in po izvedenem izbirnem postopku, v katerem se preveri strokovna usposobljenost ter izpolnjevanje pogoja iz tretjega odstavka prejšnjega člena tega zakona.

(4) Izbirni postopek iz prejšnjega odstavka opravijo člani komisije, ki jo imenuje minister, pristojen za varstvo potrošnikov.

(5) Izbirni postopek iz drugega odstavka tega člena se opravi s preverjanjem strokovne usposobljenosti iz dokumentacije, ki jo je predložil kandidat in s pisnim preizkusom usposobljenosti ali z ustnim razgovorom. Člani komisije iz četrtega odstavka tega člena najkasneje v sedmih dneh po opravljenem izbirnem postopku ministru, pristojnemu za varstvo potrošnikov, posredujejo svoje mnenje o izpolnjevanju pogojev iz tretjega odstavka tega člena.

(6) Mandat predsednika, podpredsednika in članov razsodišča traja pet let. Po izteku mandata so lahko ponovno imenovani.

(7) Član razsodišča se razreši:

1. če pisno izjavi, da ne želi več biti član razsodišča;
2. če je obsojen za naklepno kaznivo dejanje, ki se preganja po uradni dolžnosti, na kazen zapora šestih mesecev ali na hujšo kazen;
3. če mu je izrečen varnostni ukrep prepovedi opravljanja poklica;
4. če opravlja posle, ki niso združljivi z ugledom in neoporečnostjo, ki ju zahteva članstvo v razsodišču;
5. če svojih obveznosti ne opravlja brez nepotrebnega odlašanja.

(8) Odločbo o razrešitvi člana razsodišča izda minister, pristojen za varstvo potrošnikov. Zoper odločbo ni pritožbe, dovoljen pa je upravni spor.

25. člen

(1) V okviru razsodišča delujejo tričlanski senati, ki jim predseduje predsednik ali podpredsednik razsodišča.

(2) V senatu je treba zagotoviti enakopravno zastopanost članov, ki so bili v razsodišče imenovani na predlog združenj podjetij ter članov, ki so bili v razsodišče imenovani na predlog potrošniških organizacij.

(3) S soglasjem strank lahko v sporu odloči predsednik ali podpredsednik razsodišča kot razsodnik posameznik, stranki pa sporazumno lahko kot razsodnika posameznika določita tudi drugega člana razsodišča.

(4) V sporu, kjer vrednost spornega predmeta ne presega 500 (petsto) evrov, v vsakem primeru odloči predsednik ali podpredsednik razsodišča kor razsodnik posameznik.

(5) Organizacija in delitev dela po senatih se opravita po konstituiranju razsodišča.

#### 26. člen

Senat sprejema odločitve z večino glasov.

#### 27. člen (sekretariat razsodišča)

Administrativno in tehnično pomoč razsodišču ter druga opravila v okviru postopka, skladno s tem zakonom, opravlja Sekretariat razsodišča. Sekretariat pripravi letno poročilo o delovanju razsodišča in ga javno objavi na spletni strani urada.

#### 28. člen (plačilo članom razsodišča)

(1) Člani razsodišča opravljajo delo na podlagi pogodbe. V pogodbi se določi način in višina plačila ter kriteriji za oceno količine opravljenega dela skladno s tarifo, ki jo sprejme minister, pristojen za varstvo potrošnikov.

(2) Finančna sredstva za delovanje Razsodišča zagotavlja Urad za varstvo potrošnikov v okviru proračunskih sredstev.

(3) Plačilo članom razsodišča se opravlja mesečno na podlagi poročila po tarifi iz prvega odstavka tega člena.

#### 29. člen (subsidiarna uporaba določb zakona, ki ureja arbitražo)

(1) Glede vprašanj, ki s tem zakonom niso izrecno urejena, se smiselno uporabljajo določbe zakona, ki ureja arbitražo v civilnih in gospodarskih zadevah.

(2) Minister, pristojen za varstvo potrošnikov, sprejme pravilnik, s katerim podrobneje opredeli vprašanja postopka v skladu s tem zakonom.

#### 30. člen (posebna razsodišča)

(1) Za reševanje sporov med potrošniki in podjetji v okviru posameznih dejavnosti se lahko ustanovijo tudi posebna zasebna razsodišča (posebna razsodišča), ki morajo za svoje delovanje pridobiti predhodno soglasje razsodišča za potrošniške spore, ustanovljenega s tem zakonom.

(2) Razsodišče izda soglasje posebnemu razsodišču na podlagi predložitve akta o ustanovitvi in statuta ali drugega ustreznega akta, v katerem so določena pravila postopka pred posebnim razsodiščem. Soglasje se lahko izda le tistim posebnim razsodiščem, katerih pravila delovanja in odločanja so usklajena s Priporočilom Komisije Evropske Unije z dne 30. marca 1998 (98-257 ES) .

(3) Soglasje se izda za določen čas, izdano soglasje pa se lahko odvzame, če posebno razsodišče preneha izpolnjevati pogoje za njegovo pridobitev. Postopek za izdajo in odvzem soglasja predpiše minister, pristojen za varstvo potrošnikov, s predpisom iz 3. člena tega zakona.

(4) Naziv oz. ime posebno razsodišče ali drug naziv oz. ime, ki nakazuje, da gre za alternativno, izvensodno ali mirno reševanje potrošniških sporov oziroma sporov s potrošniki oziroma za zagotavljanje varstva pravic potrošnikov sme uporabljati le tista oblika alternativnega reševanja potrošniških sporov, ki pridobi soglasje iz tega člena. Uporaba v nasprotju s tem členom se šteje za zavajajoče oglaševanje po zakonu o varstvu potrošnikov.

## KONČNE DOLOČBE

### 31. člen

Rok za izdajo pravilnika iz 29. člena in za sprejem tarife iz 28. člena je devetdeset dni od uveljavitve tega zakona.

### 32. člen

Ta zakon začne veljati devetdeseti dan po objavi v Uradnem listu RS.

### **III. OBRAZLOŽITEV**

#### **K 1. členu:**

Prvi člen določa cilje, namen in vsebino zakona ter vsebuje definicijo potrošniškega spora. Pri tem se sklicuje na zakon o varstvu potrošnikov, ki vsebuje ustrezne definicije potrošnika in podjetja. Alternativno reševanje sporov se lahko prične samo na pobudo potrošnika. Velja domneva, da so določbe zakona kogentne, če ni izrecno določeno, da smejo stranke od njih odstopiti. S tem se zagotavlja varstvo potrošnikovih procesnih pravic. Prvi člen ureja tudi vprašanje mednarodne pristojnosti razsodišča: ravna se po pravilih mednarodnega civilnega procesnega prava, kar pomeni, da bo razsodišče reševalo tudi spore s tujim elementom (t.i. mednarodne spore). O zahtevkih za povrnitev nepremoženjske škode bodo še naprej odločala redna sodišča, ki so za tovrstne spore primernejša in bolj usposobljena.

#### **K 2. členu:**

Drugi člen določa področje veljavnosti zakona. Zakon se bo uporabljal samo, če bosta izpolnjena kriterija glede minimalne (štirideset evrov) in maksimalne (pet tisoč evrov) vrednosti spora.

#### **K 3. členu:**

Tretji člen opredeljuje organ, ki bo izvajal alternativno reševanje potrošniških sporov. Razsodišče je neodvisen organ, ki deluje v okviru Urada za varstvo potrošnika. Vodi ga predsednik razsodišča.

#### **K 4. členu:**

Načelo prostovoljnosti je v skladu s priporočilom Komisije ES z dne 30.3.1998 (gl. zgoraj) ter v skladu z jamstvi 23. člena Ustave Republike Slovenije. V skladu z istim priporočilom je tudi določba, da se potrošnik za izvensodno reševanje sporov ne more zavezati še pred nastankom spora (torej ne že ob vstopu v pogodbeno razmerje s podjetjem). V fazi sklepanja pogodbe s podjetjem potrošnik namreč dejansko ni pozoren na določbe, ki se nanašajo na načine reševanja morebitnih sporov in o pravem, vsebinskem soglasju tedaj še ni mogoče govoriti. Enaka problematika (In ureditev) velja tudi za sporazume o mednarodni pristojnosti (gl. npr. 17. člen Uredbe o pristojnosti ter priznanju in izvršitvi v civilnih in gospodarskih zadevah – tim. Bruseljska uredba - in za arbitražni sporazum (gl. osnutek novega Zakona o arbitraži). Za podjetje te ovire ni in smiselno je predvideti možnost, da se podjetje že ob vstopu v pogodbeno razmerje s potrošnikom lahko zaveže za izvensodno reševanje morebitnih sporov.

Pravico do sodnega varstva pred *sodiščem* in do tega, da bo v sporu odločal *sodnik* (23. člen Ustave) ima tudi podjetje. Ureditev, da bi podjetje bilo dolžno sprejeti pristojnost razsodišča in njegovo odločbo kot obvezujočo, čim bi se potrošnik odločil, da bi spor predložil v odločitev razsodišču, bi bila očitno v nasprotju s 23. členom Ustave. Tovrstnih predlogov, ki občasno prihajajo s strani predstavnikov organizacij za varstvo potrošnikov, ni mogoče upoštevati.

#### **K 5. členu:**

Načelo mirnega reševanja spora je v skladu s priporočilom Komisije EU iz leta 2001. Poudarjena je obveznost senata, da v vsakem postopku poskuša doseči poravnavo.

#### **K 6. členu:**

Izvensodno reševanje potrošniških sporov ne sme povzročiti znižanje vsebinskega nivoja varstva pravic potrošnikov. Razsodišče je zato na kogentne predpise v pravu varstva potrošnikov vezano enako kot sodišče. Določba je v skladu s priporočilom Komisije EU iz leta 1998 (gl. zgoraj).

#### **K 7. členu:**

Zahteva po spoštovanju načela kontradiktornosti oziroma pravice stranke do izjavljanja (right to be heard) mora biti spoštovana tudi v postopkih izvensodnega reševanja sporov. Določba je v skladu s Priporočilom Komisije EU iz leta 1998 (gl. zgoraj).

#### **K 8. členu:**

S to določbo se v zakon prenaša določba o načelu transparentnosti iz Priporočila Komisije EU iz leta 1998 (o pomenu tega načela gl. zgoraj). Konkretna izvedba zahtev iz te določbe je prepuščena razsodišču – v poštev gotovo pride ustrezna predstavitev na internetu, pa tudi izdajanje brošur in skrb za prisotnost v medijih.

#### **K 9. členu:**

V skladu s Priporočilom Komisije EU iz leta 1998 je kot eno izmed sredstev za zagotovitev ekonomičnosti postopka izrecno določeno, da strankam v postopku pred razsodiščem ni treba imeti pooblaščenca. Sicer v Sloveniji tudi Zakon o pravdnem postopku obveznega zastopanja po odvetnikih ne predpisuje, vendar pa se ta zakon v postopku pred razsodiščem neposredno ne uporablja. Razsodniki vodijo postopek tako, kot se jim zdi primerno (čl. 15). Zato ni odveč, da se izrecno določi pravilo o neobveznosti zastopanja. Po drugi strani pa – tako kot izhaja iz omenjenega Priporočila – zakon strankam ne prepoveduje, da v postopku sodelujejo s pomočjo pooblaščenca. Poleg zastopanja po odvetnikih zakon predvideva tudi možno aktivnost organizacij za varstvo potrošnikov pri zagotavljanju pravnega zastopanja. Ustrezno pa je, da razsodišče potrošnika, ki ga zastopa pooblaščenec, opozori na pravila o stroških (čl. 22).

#### **K 10. členu:**

Posebna ureditev tožb oziroma postopkov za varstvo kolektivnih in razpršenih interesov potrošnikov (organizacijska tožba, razredna tožba ali legitimacija posebnega državnega organa) je samostojno področje procesnega dela prava varstva potrošnikov (gl. zgoraj). Zakon o varstvu potrošnikov organizacijsko tožbo (tožbo, ki jo vloži organizacija za varstvo potrošnikov z namenom varstva kolektivnih interesov potrošnikov) sicer ureja (čl. 74 in 75), vendar je smiselno, da se možnost izvensodnega reševanja ponudi tudi za tovrstne spore oziroma zahtevke.

#### **K 11. členu:**

Enajsti člen določa pogoje za začetek postopka pred razsodiščem. Postopek se začne s pisno zahtevo potrošnika. Procesna predpostavka za sprožitev postopka je poprejšnje izčrpanje neposrednega varstva pri podjetju, kar mora potrošnik tudi dokazati. Potrošnik je ob vložitvi zahteve za varstvo dolžan plačati takso v višini 20 (dvajset) evrov. Taksa je namenjena preprečevanju kverulantskih vlog. Med pristojnosti predsednika v začetni fazi postopka sodi tudi pravica zavrniti odločanje o zahtevi, če so izpolnjeni nekateri pogoji: če gre za zadevo, ki je očitno neprimerna za obravnavanje pred razsodiščem, če gre za zlorabo procesnih pravic ali

očitno kverulantsko vlogo. Poleg tega sme predsednik razsodišča zavrniti odločanje tudi v primeru, ko gre za spor med potrošnikom in podjetjem na področju, na katerem že obstajajo drugi avtonomno ustanovljeni sistemi učinkovitega alternativnega reševanja potrošniških sporov (gl. člen 30 tega zakona). Na ta način je zagotovljeno načelo učinkovitosti, saj ni potrebe, da bi s spori, za katere obstajajo specializirana potrošniška razsodišča, obremenjevali razsodišče po ZARPS.

#### **K 12. členu:**

Dvanajsti člen določa vsebino pisne zahteve za začetek postopka.

#### **K 13. členu:**

Trinajsti člen ureja postopek pred razsodiščem po prejemu zahteve za začetek postopka. Sekretariat razsodišča mora najprej preveriti, ali so izpolnjene nekatere procesne predpostavke. Če tudi po pozivu k dopolnitvi zahteva ostane nepopolna, jo razsodišče zavrže. V nasprotnem primeru pa razsodišče o vloženi zahtevi takoj obvesti podjetje ter ga pozove, da se o vlogi izjasni ter pove, ali sprejema odločitev razsodišča za zavezujočo. Če podjetje odločitve ne sprejme za zavezujočo ali če se o tem ne izjasni, je potrebno šteti, da soglasja ni dalo. V tem primeru razsodišče postopek vseeno nadaljuje in izda nezavezujočo odločbo, razen če potrošnik svojo zahtevo umakne.

#### **K 14. členu:**

Štirinajsti člen določa, da postopek pred razsodiščem praviloma poteka samo na podlagi pisnih vlog strank. Le izjemoma je dopustno, da se razpiše ustni narok. V tem primeru lahko razsodišče uporabi za opravo naroka pripomočke sodobne komunikacijske tehnologije. Člen uvaja tudi možnost pridobitve in predložitve strokovnega mnenja, kadar je to za odločitev nujno. Stroške takšnega mnenja je predhodno dolžna nositi stranka, ki ga je predlagala, le izjemoma se lahko poravnajo tudi iz sredstev razsodišča.

#### **K 15. členu:**

Petnajsti člen vsebuje pravila o vodenju postopka. Predsednik senata ima pravico, da postopek vodi, kot je primerno. Visoka stopnja avtonomnosti je prednost, po kateri se postopki alternativnega reševanja sporov odlikujejo pred klasičnimi sodnimi postopki. Pri vodenju je potrebno upoštevati, da se postopek vodi s čim manjšimi stroški in da je hitro zaključen.

#### **K 16. členu:**

Na področju prava varstva potrošnikov je mogoče računati s pojavom množičnih sporov tj. primerov, ko večje število potrošnikov proti istemu podjetju uveljavlja enak zahtev, ki izvira iz istovrstne dejanske in pravne podlage. Pojav takšnih sporov bi brez posebnih pravil lahko povzročil, da jih razsodišče ne bi bilo sposobno rešiti v predvidenih rokih. Po vzoru ureditve, ki jo že pozna Zakon o delovnih in socialnih sporih (čl. 40), predvideva pa se, da jo bo prevzel tudi Zakon o pravnem postopku, se tudi za reševanje potrošniških sporov pred razsodiščem uvaja možnost uvedbe tim. vzorčnega postopka. Če se odloči, da bo izvedlo vzorčni postopek, razsodišče najprej odloči le o enem, tipičnem primeru. Če je odločitev (dejstva, pravna stališča) v tej zadevi za podjetje neugodna, jo bo razsodišče povzelo tudi v vseh ostalih postopkih. Podjetje

je namreč imelo možnost sodelovati v vzorčnem postopku in načelo kontradiktornosti zaradi te vezanosti ni prizadeto. Drugače pa je v primeru, če v vzorčnem postopku izgubi tožnik (potrošnik). Ta odločitev zaradi ustavnih zahtev po spoštovanju pravice do izjavljanja, ki izhaja iz 22. člena Ustave, ne more iti na škodo ostalim potrošnikom – torej tistim, katerih postopki so bili zaradi izvedbe vzorčnega postopka prekinjeni.

#### **K 17. členu:**

Sedemnajsti člen določa rok za izdajo odločbe (en mesec), ki ga je le izjemoma mogoče podaljšati še za en mesec. Odločba mora biti pisna in obrazložena ter se vroči obema strankama.

#### **K 18. členu:**

Zavezujoča odločitev nadomešča sodno odločbo. Zaradi ustavne pravice do sodnega varstva je takšna ureditev mogoča le, če se stranka prostovoljno odpove uveljavljanju pravnega varstva pred sodiščem. Potrošnik kot tožnik to konkludentno izrazi že s tem, da vloži zahtevo pred razsodiščem, soglasje toženca (podjetja) pa mora biti pridobljeno – bodisi že pred vložitvijo zahteve bodisi po začetku postopka.

Odločitev, ki je v korist tožnika, je izvršilni naslov. Odločitev, s katero je zahtevk zavrnjen, pa ima učinek ne bis in idem. Potrošnik torej ne more glede istega spora vložiti tožbe pred sodiščem (čl. 319 Zakona o pravnem postopku).

Podelitev klavzule o pravnomočnosti in izvršljivosti je pravno tehnično opravilo, je pa to formalna predpostavka izvršbe.

#### **K 19. členu:**

Smisel ureditve alternativnega reševanja sporov je, da se izključi pristojnost sodišča oziroma rednega sodnega postopka. Ta cilj pa bi bil izjalovljen, če bi bilo odločbo razsodišča mogoče neomejeno izpodbijati s tožbo pred rednim sodiščem. Možnost izpodbijanja je tako omejena smiselno podobno, kot je omejeno izpodbijanje arbitražnih odločb. Na predlog stranke sodišče pazi le na kršitev bistvenih določb postopka ter na očitne kršitve kogentnih določb v pravu varstva potrošnikov (na katere pa se mora tožnik izrecno sklicevati). Po uradni dolžnosti pa presoja, ali sploh gre za zadevo, za katero je podana pristojnost razsodišča (potrošniški spor, omejitev glede vrednosti spornega predmeta) ter na kršitev javnega reda. Pojem javnega reda v smislu tega člena je prav tako uveljavljen v pravu izpodbijanja arbitražnih odločb – zajema predvsem temeljna ustavna jamstva (tako vsebinska kot tudi procesna – na primer zahteva po enakopravnem obravnavanju) in druge ustavne določbe. Pojem javnega reda je širši od pojma kogentnih predpisov; vsaka kršitev določb Zakona o varstvu potrošnikov, pa čeprav gre za kogentno normo, še ne omogoča avtomatično sklepa, da gre za kršitev javnega reda.

#### **K 20. členu:**

Zaradi ustavnih omejitev stranke – ne le potrošnika, pač pa tudi podjetja – ni mogoče prisiliti, da se podvrže postopku pred organom, ki ni sodišče, in da s tem izgubi možnost polnega preizkusa (tako dejstev kot pravnih vprašanj) spora pred sodiščem. Ustava RS v 23. členu zagotavlja pravico do sodnega varstva pred sodiščem (pri čemer je sodišče organ državne oblasti, na katerem izvajajo sodno oblast sodniki). Možnosti izpodbijanja odločbe razsodišča po 19. členu tega zakona seveda ni mogoče šteti kot uresničitve pravice do sodnega varstva, saj gre vsebinsko za omejen preizkus. O tem več v obrazložitvi zgoraj (poglavje: slovenski model).

Odločba razsodišča ima v primeru, ko podjetje ni dalo soglasja k zavezujoči odločbi, naravo priporočila. Od splošne pravne kulture, pa tudi od ugleda in zaupanja, ki si ga uspe ustvariti organ, ki priporočila izdaja, je odvisno, ali bodo imela dovolj močan praktični učinek. Vzpodbujanju podjetij, da upoštevajo stališča razsodišča, je namenjena določba, da se obsodilne odločbe objavijo.

Ker ne gre za zavezujočo odločitev, mora potrošnik v primeru, če podjetje prostovoljno obveznosti ne izpolni, vložiti tožbo pred sodiščem v pravdnem postopku. Ne glede na morebitne zastaralne in prekluzivne roke za vložitev tožbe pa je še dva meseca varovan, saj se v primeru, če tožbo vloži v takšnem roku, šteje, da je bila vložena že tedaj, ko je bila vložena zahteva pred Razsodiščem.

#### **K 21. členu:**

Enaindvajseti člen ureja pogoje za sklenitev poravnave. Poravnava mora biti v pisni obliki in ima enak učinek kot zavezujoča odločba razsodišča- torej je izvršilni naslov. Vendar pa mora razsodišče paziti na nekatere temeljne pravice potrošnika in ne sme dovoliti poravnave, če iz nje izhaja, da se potrošnik odpoveduje pravicam, ki se jim po zakonu ne more odpovedati ali če potrošnik ni imel dovolj časa, da se seznaní z vsebino in pomenom predloga poravnave ter da o tem predlogu razmisli.

#### **K 22. členu:**

Dvaindvajseti člen določa delitev stroškov postopka pred razsodiščem in načeloma izhaja iz brezplačnega postopka pred razsodiščem. Pri zavezujočih odločbah velja načelo uspeha, pri čemer vsaka stranka vedno nosi stroške pooblaščenca, ki ga je sama najela. Pri nezavezujočih odločbah nosi vsaka stranka svoje stroške.

#### **K 23. členu:**

Triindvajseti člen ureja sestavo razsodišča. Poleg predsednika in podpredsednika ga sestavlja še osem članov. Člen določa tudi pogoje za imenovanje predsednika, podpredsednika ter članov razsodišča.

#### **K 24. členu:**

Štiriindvajseti člen ureja postopek imenovanja članov razsodišča. Predsednika, podpredsednika ter člane razsodišča imenuje minister, pristojen za varstvo potrošnikov, na podlagi javnega razpisa po opravljenem izbirnem postopku, kjer se preverja izpolnjevanje pogojev usposobljenosti. V istem členu je določeno še trajanje mandata (pet let in možno ponovno imenovanje) ter razlogi za razrešitev članov razsodišča.

#### **K 25. členu:**

Petindvajseti člen ureja organizacijo razsodišča. Na razsodišču delujejo senati; ki jih vodi predsednik ali podpredsednik razsodišča. Delitev dela se opravi po konstituiranju razsodišča, priporočljivo pa je, da bi bilo delo po senatih razporejeno glede na različno pravno problematiko (npr. finančni spori, telekomunikacije, turizem, tekstil in obutev ipd.).

**K 26. členu:**

Šestindvajseti člen določa način sprejemanja odločitev v senatu.

**K 27. členu:**

Sedemindvajseti člen ureja status sekretariata, ki deluje pri Uradu RS za varstvo potrošnikov in nudi administrativno podporo razsodišču. Cilj razmejitve del, ki jih opravlja sekretariat, in del, ki jih opravlja razsodišče, je, da se razsodišče čimbolj razbremeni odločanja o formalnih predpostavkah (popolnost vlog, dopustnost) in s tem lahko svoje potenciale usmeri v vsebinsko odločanje.

**K 28. členu:**

Osemindvajseti člen ureja razmerja med predsednikom in podpredsednikom ter člani razsodišča na eni ter razsodiščem na drugi strani. Člani razsodišča svoje delo opravljajo na podlagi pogodbe in so plačani glede na dejansko opravljeno delo ter skladno s tarifo, ki jo bo sprejel minister, pristojen za varstvo potrošnikov.

**K 29. členu:**

Devetindvajseti člen določa smiselno subsidiarno uporabo določb zakona, ki ureja arbitražo. To bo prišlo v poštev npr. glede oblikovanja postopka, odločanja o predlogih za izločitev članov senata, pravni pomoči pri izvajanju dokazov itd.

**K 30. členu:**

Trideseti člen določa možnost ustanavljanja zasebnih shem za alternativno reševanje potrošniških sporov, ki se lahko oblikujejo pri sektorskih združenjih gospodarstva, s sodelovanjem organizacij za varstvo potrošnikov.. Zakon želi vzpodbuditi nastanek novih shem in ohranitev že obstoječih. Pri tem pa je treba zagotoviti, da bodo tudi zasebne sheme v celoti upoštevale načela, na katerih mora temeljiti alternativno reševanje potrošniških sporov. Kjer takšne sheme obstajajo, lahko razsodišče zavrne odločanje v zadevi (11. člen). Intervencija države (razsodišča) naj ostane na področjih, kjer se zasebne sheme (še) niso oblikovale.

**K 31. členu:**

Določa se rok, v katerem mora minister sprejeti pravilnik ter tarifo.

**K 32. členu:**

Dvaintrideseti člen določa vacatio legis.