Številka: 323-1/2023/4

Datum: 27. 01. 2023

Zadeva: POROČILO O RAZVOJU IN DELOVANJU IZVAJALCEV IZVENSODNEGA REŠEVANJA POTROŠNIŠKIH SPOROV V REPUBLIKI SLOVENIJI (2018-2021)

V skladu z obveznostjo iz člena 20(6) Direktive 2013/11/EU Evropskega parlamenta In Sveta z dne 21. maja 2013 o alternativnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2009/22/ES (v nadaljnjem besedilu: Direktiva o ARS) to poročilo zajema podatke o razvoju in delovanju izvajalcev izvensodnega reševanja potrošniških sporov (v nadaljnjem besedilu: Izvajalec IRPS) v obdobju od leta 2018 do leta 2021.

Izvajalec IRPS je trajno ustanovljena oseba javnega ali zasebnega prava v Republiki Sloveniji, ki ponuja reševanje domačih in čezmejnih potrošniških sporov z uporabo postopka IRPS, v katerem ena ali več tretjih neodvisnih oseb rešuje domači ali čezmejni potrošniški spor, in je na podlagi odločbe vpisan v register izvajalcev IRPS v skladu s 35. členom Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (Uradni list RS, št. 81/15; v nadaljnjem besedilu: ZIsRPS). Za vpis izvajalcev IRPS v register izvajalcev IRPS skrbi Ministrstvo za gospodarstvo, turizem in šport (v nadaljnjem besedilu: ministrstvo).

1.) Statistični podatki

Podatki o številu izvajalcev IRPS izhajajo iz lastne evidence in registra izvajalcev IRPS, ki ga vodi ministrstvo v skladu s 35. členom ZIsRPS.

Drugi statistični podatki izhajajo iz prejetih letnih poročil izvajalcev IRPS, ki so bili objavljeni na spletnih straneh izvajalcev IRPS in poslani na ministrstvo v skladu z 30. in 31. členom ZIsRPS.

*Število izvajalcev IRPS*

V Republiki Sloveniji je bilo v letih 2018-2020 12 izvajalcev IRPS, ministrstvo pa je v letu 2021 registriralo 1 novega izvajalca IRPS. Skupaj je bilo konec leta 2021 13 izvajalcev IRPS. Seznam izvajalcev IRPS z njihovimi kontaktnimi podatki in povezavami do spletnih strani z obsežnejšimi podatki o vrstah postopkov IRPS, ki jih posamezni izvajalci IRPS izvajajo, je dostopen na spletni strani: https://www.gov.si/teme/resevanje-potrosniskih-sporov/.

*Vložene/prejete pobude za začetek postopka IRPS pri izvajalcih IRPS*

Število pobud potrošnikov za začetek postopka IRPS se pri izvajalcih IRPS med leti razlikuje, na splošno pa se je število vloženih pobud v letu 2021 glede na leto 2018 zmanjšalo za 13%.

*Umaknjene pobude potrošnika za začetek postopka IRPS*

Število umaknjenih pobud potrošnikov za začetek postopka IRPS se z leti zmanjšuje, vendar je treba upoštevati razmerje med št. umaknjenih pobud glede na število vloženih pobud za posamezno leto. V letu 2018 je bilo umaknjenih pobud 21%, v letih od 2019 do 2021 pa med 14 in 15%.

Ob tem je treba poudariti, da za umaknjeno pobudo potrošnika za začetek postopka šteje kadar:

* potrošnik kljub pozivu izvajalca IRPS pobude za začetek postopka ustrezno ne dopolni v skladu z drugim odstavkom 15. člena ZIsRPS ali
* potrošnik umakne pobudo za začetek postopka v skladu s 1. alinejo drugega odstavka 26. člena ZIsRPS.

*Zavrnjene pobude za začetek postopka IRPS s strani izvajalca IRPS*

Na podlagi prvega ali drugega odstavka 16. člena ZIsRPS so izvajalci IRPS zavrnili le manjše število pobud potrošnikov za začetek postopka IRPS (vsi izvajalci IRPS skupaj med 4 do 8 pobud na letni ravni). Ob tem se je upoštevalo razmerje med št. zavrnjenih pobud glede na število vloženih pobud za posamezno leto. V letu 2018 je bilo zavrnjenih pobud 2,7%, v letih od 2019 do 2021 pa le med 1,5 do 1,8%.

*Uspešno zaključene pobude za začetek postopka IRPS oz. dosežen dogovor*

Odstotek uspešno zaključenih pobud, kjer je bil med strankama dosežen dogovor, se z leti zmanjšuje. V letu 2018 je bilo uspešno zaključenih pobud 32%, v letu 2020 oz. 2021 pa je ta delež padel na 21,6% oz. 22,9%. Ob tem se je upoštevalo razmerje med št. uspešno zaključenih pobud glede na število obravnavanih[[1]](#footnote-1) pobud za posamezno leto. Na reševanje potrošniških sporov pa je vplivala tudi epidemija COVID-19, saj določenih postopkov izvajalci IRPS iz tega razloga niso uspeli dokončati v pričakovanem obdobju.

*Povprečno reševanje spora pri izvajalcih IRPS*

V povprečju reševanje potrošniškega spora pri izvajalcu IRPS traja od enega do treh mesecev od prejema popolne vloge potrošnika.

Trajanje postopka se je npr. pri določenem izvajalcu IRPS skrajšalo, ker so spore začeli reševati preko videokonference (vpliv epidemije COVID-19), po drugi strani pa kljub temu določenih postopkov niso uspeli dokončati.

*Število in delež prejetih pobud za reševanje sporov pri izvajalcih IRPS, kjer je s področnim zakonom predpisano obvezno sodelovanje ponudnikov*

Iz statističnih podatkov izhaja, da izvajalci IRPS v večini primerov (od 95 do 98%) rešujejo spore le s področja sektorjev, kjer je sodelovanje ponudnikov obvezno (npr. področje bančništva, zavarovalništva).

2.) Delovanje izvensodnega reševanja potrošniških sporov, prednosti in dobre **prakse**

Iz poročil izvajalcev IRPS in mnenj večine uporabnikov njihovih storitev (potrošnikov in/ali ponudnikov blaga ali storitev), ki kontaktirajo Nacionalno kontaktno točko za spletno reševanje potrošniških sporov v okviru ministrstva na splošno izhaja, da izvajalci IRPS skrbijo za uresničevanje splošnih načel postopka, spoštujejo pravila postopka, sprejet kodeks etičnih standardov in izvajajo tudi druge določbe ZIsRPS.

Nekateri izmed izvajalcev IRPS ocenjujejo, da postopki, ki so na voljo, že sedaj izpolnjujejo pričakovanja tako potrošnikov kot gospodarskih subjektov, med tem ko drugi vidijo določene pomanjkljivosti in možnosti za izboljšave, predvsem na področju obveznosti sodelovanja ponudnikov in ozaveščenosti tako potrošnikov kot ponudnikov o prednostih in možnostih izvensodnega reševanja potrošniških sporov v Republiki Sloveniji.

Kar se tiče aktivnosti za sodelovanje potrošnikov in ponudnikov v postopkih IRPS, ministrstvo kot pristojni organ za izvrševanje zakonodaje in tudi kot nacionalna kontaktna točka za spletno reševanje potrošniških sporov daje dodatne informacije o postopkih, spodbuja k sodelovanju ponudnikov ter vložitvi pritožb potrošnikov z namenom enostavnejšega, hitrega in učinkovitega reševanja sporov. Ministrstvo ocenjuje, da je takšnih vprašanj sicer relativno malo, posledično pa je napredek na tem področju temu primeren in zato dopušča veliko prostora za izboljšave.

Ministrstvo kot pristojni organ sodeluje tudi z izvajalci IRPS predvsem v okviru nadzora nad izvajanjem zakonodaje, vpisa ali izbrisa iz registra izvajalcev IRPS, obravnave sprememb podatkov, izmenjave informacij in poročil, in sicer z namenom čim boljše skladnosti z ZIsRPS.

Prednosti postopkov IRPS so, poleg prej omenjenih enostavnih, hitrih in učinkovitejših postopkov reševanja sporov, tudi brezplačnost postopka za potrošnike, visoka stopnja sektorske pokritosti in obvezno sodelovanje ponudnikov pri izvajalcu IRPS v posameznih sektorjih.

Kot omenjeno, je ena izmed večjih prednosti izvensodnega reševanja potrošniških sporov torej ta, da je za potrošnika postopek pri izvajalcu IRPS brezplačen, razen pristojbine, ki jo lahko določi izvajalec IRPS in ne presega 20 EUR. Stroške postopka IRPS namreč nosi ponudnik. Potrošnik nosi stroške svojega pooblaščenca ali tretje osebe, če jo ima, ter stroške izvedenskega mnenja, ki ga potrošnik zahteva, če izvajalec IRPS oceni, da je mogoče spor rešiti tudi brez njega.

Izvajalci IRPS v Republiki Sloveniji zagotavljajo visoko stopnjo sektorske pokritosti pri reševanju potrošniških sporov. Večina izvajalcev IRPS namreč omogoča reševanje sporov v vseh ali v večini sektorjev, tisti izvajalci IRPS, ki pa delujejo na specializiranem področju (npr. področje zavarovalništva, bančništva, upravljanja investicijskih skladov), pa pokrivajo le določen sektor. Gledano kot celota, pa izvajalci IRPS pokrivajo vse sektorje.

Prednost obveznosti sodelovanja ponudnikov pri izvajalcih IRPS je razvidna iz deleža prejetih pobud za reševanje potrošniških sporov pri izvajalcih IRPS, ki pokrivajo tiste sektorje, kjer je obvezno sodelovanje predpisano s področnim zakonom (npr. področje bančništva in zavarovalništva), saj te pobude predstavljajo večino glede na skupni seštevek prejetih pobud pri vseh izvajalcih IRPS skupaj. Delež reševanja pobud za reševanje potrošniških sporov v sektorjih, kjer ni predpisano obvezno sodelovanje ponudnikov, je torej zanemarljivo, čeprav ministrstvo preko vprašanj v okviru nacionalne kontaktne točke za spletno reševanje potrošniških sporov zaznava veliko več primerov, ko potrošniki svojega spora tudi na področju drugih sektorjev s ponudnikom ne morejo reševati s postopkom IRPS, ker se ponudnik ne odziva.

Izvajalcem IRPS je z zakonodajo omogočeno medsebojno sodelovanje pri reševanju čezmejnih sporov z izmenjavo informacij o poslovnih praksah ponudnikov, v zvezi s katerimi so pogoste pritožbe potrošnikov. Nekaj takih medsebojnih sodelovanj je bilo zabeleženih v poročilih izvajalcev IRPS, kar je zagotovo primer dobre prakse. Kar se tiče čezmejnega sodelovanja pa je treba poudariti, da izvajalci IRPS rešujejo le malo čezmejnih sporov, zato posamezni izvajalci IRPS niti ne vidijo potrebe po vključitvi v mreže izvajalcev izvensodnega reševanja sporov, ki delujejo v Evropski uniji.

Nekateri izvajalci IRPS so predvsem v času epidemije COVID-19, ko so bila srečanja v živo prepovedana ali močno omejena, še dodatno izboljšali svoje postopke in spore reševali preko videokonference. Prednost takšnega načina je, da so lahko v določenih primerih skrajšali čas trajanja postopka, kljub temu pa se je treba zavedati, da je čas trajanja postopka odvisen od različnih okoliščin posameznega primera.

3.) Ugotovljene pomanjkljivosti in izzivi

Ključni pomanjkljivosti, ki so bili zaznani s strani izvajalcev IRPS ali s strani ministrstva kot pristojnega organa in nacionalne kontaktne točke za spletno reševanje potrošniških sporov, sta:

1. neozaveščenost potrošnikov in ponudnikov v zvezi s postopkom izvensodnega reševanja potrošniških sporov (tako za domače kot čezmejne spore),
2. nesodelovanje ponudnikov in posledično malo število pobud za reševanje potrošniških sporov v sektorjih, kjer sodelovanje ni predpisano s posebnim zakonom,
3. druge pomanjkljivosti.

*Pod a)*

Kar se tiče neozaveščenosti je težava v tem, da tovrstno reševanje sporov v Sloveniji še ni dovolj prepoznavno, niti še ta način reševanja sporov ni zaživel v praksi na področjih, kjer sodelovanje ponudnikov ni obvezno oz. predpisano s področnim zakonom. Dileme, ki jih imajo so predvsem v tem, da ne vedo, kaj pomeni in kako jim lahko koristi takšno reševanje sporov, kakšen je postopek in stroški oz. nimajo interesa, da bi se s tem ukvarjali, sploh pri sporih nižjih vrednosti. Glede na podatke iz letnih poročil izvajalcev IRPS in kot že prej omenjeno, izvajalci IRPS rešujejo izredno malo čezmejnih sporov. Za tem dejstvom verjetno prav tako stoji razlog, da potrošniki ne vlagajo pobud za reševanje čezmejnih sporov zaradi neozaveščenosti, ne pa iz razloga, ker takšnih sporov ne bi bilo.

V zvezi z informiranjem potrošnikov in ponudnikov ministrstvo te informacije že zagotavlja na svoji spletni strani <https://www.gov.si/teme/resevanje-potrosniskih-sporov/>, in sicer natančneje v zvezi z:

* informacijami o osnovah potrošniških sporov,
* različnimi možnostmi reševanja potrošniških sporov,
* postopki IRPS,
* seznamom izvajalcev IRPS in postopkom za vpis izvajalca IRPS v register izvajalcev IRPS,
* platformo za spletno reševanje potrošniških sporov, kjer lahko potrošnik vzpostavi stik s ponudnikom, poda pritožbo ali pa poišče izvajalca IRPS;
* informacijami o nacionalni kontaktni točki za spletno reševanje potrošniških sporov z vsemi informacijami o nalogah, pristojnostih, kontaktnih podatkih, kjer lahko pridobijo morebitne dodatne informacije in pomoč.

V okviru nacionalne kontaktne točke za spletno reševanje sporov ministrstvo svetuje in informira potrošnike tudi direktno po elektronski pošti ali telefonu.

Dodaten izziv je definitivno ta, kako dodatno in bolje ozavestiti potrošnike o njihovih pravicah, o izvensodnem reševanju potrošniških sporov ter jih opolnomočiti, da bodo za reševanje svojih potrošniških sporov izbrali način, ki bo zanje hitrejši, cenejši in učinkovitejši, s tem pa okrepili svojo vlogo v odnosu do trgovca in si lažje zagotovili spoštovanje svojih potrošniških pravic. Velik izziv pa je tudi ozaveščanje ponudnikov o prednostih izvensodnega reševanja sporov, različnih postopkih IRPS pri izvajalcih IRPS ter glede zavezujoče narave takšnih postopkov.

*Pod b)*

Glede sodelovanja ponudnikov tako potrošniki, kot tudi posamezni izvajalci IRPS izpostavljajo, da bi moralo biti sodelovanje ponudnikov obvezno. Veliko potrošnikov, ki najdejo pot do izvensodnega reševanja potrošniških sporov je razočaranih zaradi neobveznega sodelovanja ponudnikov in menijo, da je takšen postopek nesmiseln. Če se ponudnik že v okviru rednega pritožbenega postopka ni hotel odzvati na pritožbo potrošnika, je zelo velika verjetnost, da se ne bo odzval niti v okviru izvensodnega reševanja potrošniških sporov. Največji izziv je poiskati način, kako bi ponudniki sodelovali v večji meri, kot to počnejo sedaj. Sedanja ureditev namreč ne predstavlja optimalne možnosti z vidika učinkovitega izvensodnega varstva potrošniških pravic, saj je potrošnik kot šibkejša stranka v večini sektorjev vezan na »dobro voljo« sodelovanja ponudnika. Eden od vzvodov bi bil sicer, da bi bilo sodelovanje ponudnikov v postopkih IRPS obvezno z zakonom, če potrošnik da pobudo za izvensodno reševanje sporov. Posledično bi se z izvensodnim reševanjem sporov reševalo večje število pobud potrošnikov za začetek postopka.

*Pod c)*

Ne glede na opredeljeno bi bilo treba poiskati tudi morebitne dodatne pomanjkljivosti oziroma razloge za nizko število pobud za reševanje potrošniških sporov v okviru izvensodnega reševanja sporov. Med drugim se namreč postavlja tudi vprašanje:

* ali so vsi ponudniki pripravljeni in zmožni v celoti nositi stroške postopka, ki lahko pri sporih nižjih vrednosti celo presežejo samo vrednost spora,
* ali obstaja pri potrošnikih dvom v zaupanje izvajalca IRPS, ker ga mora izbrati skupaj s ponudnikom, kljub temu da gre za neodvisnega in pri ministrstvu registriranega posrednika pri potrošniškem sporu, idr.

4.) Priporočila za izboljšanje učinkovitosti in učinkovitega delovanja izvajalcev IRPS in celotnega nacionalnega okolja IRPS

Nekateri izvajalci IRPS so mnenja, da bi morala biti mediacija obvezna za ponudnika, če potrošnik da pobudo, in menijo, da sedanja ureditev omogoča le navidezno možnost reševanja sporov, saj je pogoj, da sta obe stranki soglasni za mediacijo.

Z namenom izboljšanja ozaveščenosti potrošnikov in ponudnikov glede izvensodnega reševanja potrošniških sporov, ministrstvo načrtuje predvsem posodobitev vsebin na spletnih straneh in drugih komunikacijskih poti, večji poudarek na svetovanju s podrobnejšimi navodili za potrošnike in trgovce v okviru nacionalne kontaktne točke za spletno reševanje sporov, preučilo pa bo tudi dodatne možnosti glede povezljivosti v relaciji do izvajalcev IRPS.

Za izboljšanje učinkovitosti celotnega nacionalnega okolja IRPS ministrstvo kot pristojni organ in nacionalna kontaktna točka za spletno reševanje sporov vse pripombe ter predloge vseh deležnikov skrbno beleži, da jih bo kot argumentacijo lahko uporabilo pri prihodnji reviziji Direktive o alternativnem reševanju potrošniških sporov (Direktiva 2013/11/EU) in Uredbe za spletno reševanje sporov (Uredba 524/2013/EU).

S spoštovanjem,

Pripravila:

Jasmina Bolarič mag. Karla Pinter

višja svetovalka generalna direktorica

Luka Omerzel

sekretar, vodja sektorja

1. Obravnavane pobude so opredeljene kot vložene pobude brez umaknjenih pobud na podlagi drugega odstavka 15. člena ZIsRPS in drugega odstavka 26. člena ZIsRPS ter brez zavrnjenih pobud s strani izvajalca IRPS na podlagi prvega in drugega odstavka 16. člena ZIsRPS [↑](#footnote-ref-1)