

**UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA**

**DIPLOMSKO DELO
SPORAZUMNI NAČINI REŠEVANJA POTROŠNIŠKIH
SPOROV**

Ljubljana, julij 2003

TANJA HASANEFENDIĆ

IZJAVA

Študentka Hasanefendić Tanja izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom mag. Šetinc Tekavc Martina in dovolim objavo diplomskega dela na fakultetnih spletnih straneh.

V Ljubljani, dne _____

Podpis: _____

KAZALO

1. UVOD.....	1-2
2. ALTERNATIVNE OBLIKE REŠEVANJA SPOROV.....	3-4
2.1 OBLIKE ALTERNATIVNIH REŠEVANJ SPOROV.....	4-6
2.2 RAZLIKE MED ALTERNATIVNIMI OBLIKAMI REŠEVANJA SPOROV IN SODNIM ODLOČANJEM.....	6
2.2.1 SUBJEKTI POSTOPKA.....	6
2.2.2 PREDMET POSTOPKA.....	6-7
2.2.3 POTEK POSTOPKA.....	7
2.2.4 REZULTAT POSTOPKA.....	7
2.2.5 POSLEDICA POSTOPKA.....	7
2.3 PREDNOSTI IN SLABOSTI ARS.....	8
3. PRAVO VARSTVA POTROŠNIKOV.....	9-10
3.1 POSEBNE PRAVOVARSTVENE OBLIKE.....	10-11
3.2 POSEBNA UREDITEV SODNIH POSTOPKOV V SPORIH MAJHNE VREDNOSTI.....	11
4. IZVENSODNO REŠEVANJE POTROŠNIŠKIH SPOROV.....	11-12
5. OBLIKE POTROŠNIŠKIH SPOROV.....	12-13
5.1 O SPORU ODLOČA TRETJA OSEBA, OZIROMA TELO, VENDAR NJEGOVA ODLOČITEV NE ZAVEZUJE.....	13-14
5.2 O SPORU ODLOČA TRETJA OSEBA, OZIROMA TELO, IN NJEGOVA ODLOČITEV JE ZA STRANKE ZAVEZUJOČA, VENDAR NI IZVRŠLJIVA.....	14
5.3 O SPORU ODLOČA TRETJA OSEBA, OZIROMA TELO, NJEGOVA ODLOČITEV JE ZA STRANKE ZAVEZUJOČA IN ODLOČITEV JE IZVRŠLJIVA.....	14
5.4 HIBRIDNE OBLIKE (MED-ARB).....	15
6. PRIPOROČILO EVROPSKE KOMISIJE O NAČELIH POSTOPKA PRED TELESU, PRISTOJINIMI ZA IZVENSODNO REŠEVANJE POTROŠNIŠKIH SPOROV.....	15
6.1 PRIMERI TUJIH UREDITEV.....	15-16
6.1.1 SISTEM »ZASEBNIH OMBUDSMANOV« V VELIKI BRITANIJI.....	16

6.1.2 NIZOZEMSKA-POSEBNI TRIBUNALI PRI SEKTORSKIH PODJETNIH ZDRUŽENJIH.....	17
6.1.3 PORTUGALSKA-POSEBNA STALNA ARBITRAŽA ZA REŠEVANJE POTROŠNIŠKIH SPOROV.....	17
6.2 PORAVNAVE V MEDNARODNIH SPORIH.....	17-18
6.2.1 SODNE PORAVNAVE V MEDNARODNIH SPORIH.....	18-19
6.3 REŠEVANJE SPOROV V SVETOVNI TRGOVINSKI ORGANIZACIJI.....	19
6.3.1 PANELNI POSTOPEK.....	20-21
7.ARS V SLOVENIJI.....	21
7.1 STATISTIČNI PODATKI O MEDIACIJI V KLASIČNIH PRAVNIH ZADEVAH.....	21-25
7.2 PODATKI O ŠTEVILU IN TRAJANJ SREČANJ.....	25-28
8. UČINKOVITOST SODIŠČ IN ORGANIZACIJ, KI DELUJEJO NA PODROČJU ZAŠČITE POTROŠNIKOV.....	28-31
9.SKLEP.....	31-33
10.LITERATURA.....	33-36
11.PRILOGE.....	1-14

1.UVOD

Ustava Republike Slovenije in Evropska konvencija o varstvu človekovih pravic zagotavljata pravico do sodnega varstva. Ta pravica omogoča vsakemu posamezniku vložitev tožbe pred sodiščem, če je utemeljena.

V današnjem času so sodišča zelo preobremenjena in včasih določeni postopki lahko trajajo več let. Poleg dolge čakalne dobe ali pravnomočne rešitve posameznih zadev igrajo pomembno vlogo tudi stroški, ki so včasih veliki.

Zaradi preobremenjenosti sodišč, daljših čakalnih dob in seveda tudi sodnih stroškov, so se pojavile izvensodne oziroma alternativne metode reševanja sporov. Alternativne metode reševanja sporov omogočajo hitrejše reševanje postopka in so tudi cenejše. Moj namen je razložiti, kaj je to alternativno reševanje sporov, kakšne oblike poznamo in koliko je takšen način reševanja sporov poznan in uporabljen v Sloveniji z vidika potrošniških sporov.

Postopek dela je potekal tako, da sem najprej pridobila potrebno literaturo, veliko podatkov sem pridobila tudi na spletnem omrežju. Obiskala sem še tudi Zvezo potrošnikov Slovenije, kjer so mi povedali kako, je z uvajanjem alternativnih metod reševanja potrošniških sporov v Sloveniji.

V svoji diplomski nalogi sem najprej predstavila, kaj je to alternativno reševanje spora ter oblike alternativnih reševanja sporov. V nadaljevanju sem primerjala, kakšna je razlika med sodnim odločanjem in alternativnim reševanjem spora. Osredotočila sem se na potrošniške spore in jih tudi razložila v svoji diplomski nalogi ter navedla sem tudi različne metode alternativnih, oziroma izvensodnih oblik reševanja potrošniških sporov.

Primerno se mi je zdelo navesti tudi določene prednosti in pomankljivosti alternativnih metod reševanja sporov.

Alternativne metode reševanja sporov so se pojavile kot odgovor na preobremenjenost sodišč in se najprej uveljavile v državah zahodne Evrope. Zato sem se odločila prikazati, kakšne metode alternativnega reševanja sporov uporabljajo v teh državah in v kolikšni meri jih potrošniki uporabljajo. Nato sem prikazala še, kako je z uporabo alternativnih metod reševanja sporov v Sloveniji.

Najbolj uporabljene metode alternativnega reševanja sporov so: poravnava, pogajanja in arbitraža, ki je tudi v Sloveniji največkrat uporabljena, čeprav nekateri trdijo, da je arbitraža bolj sodni kot izvensodni postopek.

V okviru svoje diplomske naloge sem se dotaknila tudi poravnave v mednarodnih sporih in reševanje sporov v Svetovni trgovinski organizaciji.

Alternativne oblike reševanja sporov so načini, ki omogočajo, da se spor reši brez intervencije sodišča. Slovenija še nima vzpostavljen sistema alternativnih oblik reševanja sporov, prvi poskus je pilotski program uvajanja mediacije na Okrožnem sodišču v Ljubljani leta 2001 za klasične civilne spore ter družinsko-pravne spore.

Uvajanje alternativnih metod pa ni odvisno samo od zakonske ureditve, temveč tudi od dejanskih družbenih pravno-kulturnih razmerij. V svoji diplomski nalogi sem navedla tudi, zakaj se potrošniki zelo redko odločijo sprožiti spor pred rednimi sodišči. Prikazala sem tudi, kako lahko alternativne metode reševanja sporov pomagajo pri odločitvi o sprožitvi spora pred rednimi sodišči. Poleg dejanske pravne kulture na uvajanje alternativnih metod reševanja sporov vplivajo tudi sami odvetniki že od vložitve tožbe pred sodiščem.

Alternativne metode reševanja sporov po eni strani razbremenijo sodišča, vendar v celoti ne morejo prevzeti vloge sodišč. Postavlja se vprašanje, kje se lahko potegne meja, oziroma v kolikšni meri naj pravna ureditev sodstva upošteva cilj dogovora na eni strani ter cilj uveljavitve pravnega reda na drugi.

V določeni meri alternativne metode reševanja sporov lahko pomagajo sodišču, vendar po drugi strani mora tudi samo sodišče poskrbeti za svojo učinkovitost. V diplomski nalogi sem prikazala tudi dogajanja na področju učinkovitosti sodišč.

Sodišča zagotavljajo posamezniku pravico pritožbe, vendar se v večini primerov, vsaj kadar gre za potrošniške spore, ta pravica ne izkorišča dovolj. Zaradi tega naj bi alternativne metode reševanja sporov omogočale potrošniku, oziroma posamezniku, da se pritoži in tako pomagale, da pride do zadostitve svoje pravice na hitrejši način.

Kot sem že omenila, se je v Sloveniji od vseh alternativnih metod reševanja sporov zaenkrat uveljavila samo mediacija in če želimo, da se tudi druge metode alternativnega reševanja sporov uveljavijo, moramo ne samo prilagoditi zakonsko ureditev, temveč tudi seznaniti posameznika z metodami alternativnega reševanja sporov.

Alternativne metode reševanja sporov prinašajo veliko novosti in seveda tudi veliko prednosti, v celoti pa vendarle ne morejo zamenjati sodišč. Vsekakor pa so lahko zelo dober pripomoček, ki ga uporabljajo sodišča.

2. ALTERNATIVNE OBLIKE REŠEVANJA SPOROV

Ustava Republike Slovenije v svojem 23. členu ter Evropska konvencija o varstvu človekovih pravic v 6. členu zagotavljata pravico do sodnega varstva (Wedam-Lukič, Galič, 2001, str. 1241).

Pravica do uveljavitve sodnega postopka je zagotovljena vsakemu prosilcu, če se seveda ugotovi, da ustreza določenim pogojem. Pravica do sodnega varstva zagotavlja sojenje v razumnem roku, vendar izvrševanje te pravice je v zadnjem času precej ogroženo. V zadnjem času se vse bolj pogosto uporablja kratico ADR, kar je v anglo-ameriškem svetu za *alternative dispute resolution*. V slovenski strokovni literaturi se uporablja beseda alternativno reševanje sporov (ARS), oziroma mirno reševanje sporov. V zakonu o spremembah in dopolnitvah Zakona o pravdnem postopku (1999) se namreč zahteva, da namesto izraza "alternativna rešitev spora" uporabljamo izraz "mirna rešitev spora" (Šporar, 2002, str.1).

Vsebinsko namreč ne gre za alternativo sodnemu reševanju spora, temveč za način reševanja sporov, ki je glede na potek in učinke za stranke preprosto primernejši. Tako so tudi v ZDA prej uporabljali izraz "alternative" (alternativen) nadomestil z izrazom "appropriate"- (primeren). Poleg sodnega sistema naj bi država uvajala tudi oblike alternativnega reševanja sporov, kar naj bi nasploh postalo simbol sodobnega in učinkovitega pravosodja (Tratar, Pristavec, 2001, str. 1250).

Alternativne oblike reševanja sporov so oblike, ki omogočajo, da se spor med strankama reši brez oziroma izven sodišča. Takšne oblike izvensodnega reševanja sporov so strankama pravnega razmerja lahko ponujena kot možnost. Uveljavljanje alternativnih oblik reševanja sporov ni odvisno le od zakonske ureditve, temveč tudi od dosežene ravni dejanskih družbenih pravno-kulturnih razmerij.

Alternativne oblike reševanja sporov so v državah Evropske unije bolj uveljavljene kot v Sloveniji. Obstaja precej razlogov za uveljavitev mirnih, oziroma alternativnih oblik reševanja sporov (Tratar, Pristavec, 2001, str. 1262):

- z njimi prihranimo javna finančna sredstva, s katerim upravlja sodni sistem;
- rešitev spora med strankama v takšnem primeru ni vsiljena, temveč temelji na konsenzu strank, zato ima večjo težo.

Do alternativnega reševanja sporov lahko pride s pomočjo pravnih aktov ali pa stranki sami uporabljata posamezne oblike alternativnega reševanja sporov. Institut mirnega reševanja sporov se je pojavil, da bi razbremenil sodišča, skrajšal čas sodnega postopka in zmanjšal določene stroške, ki nastanejo v sodnem postopku.

Seveda alternativno reševanje sporov ne sme biti nadomestilo za sodbo, če je trajanje postopka v določeni državi predolgo, potem bi bilo boljše najti načine, kako izboljšati učinkovitost sodišč in sodnih postopkov. Vendar še vedno obstaja težnja po uveljavitvi alternativnih oblik reševanja sporov.

2.1 OBLIKE ALTERNATIVNEGA REŠEVANJA SPOROV

Alternativne oblike reševanja sporov so dopolnile modernemu pravu. Gre za vsakršno reševanje sporov izven sodišča. Uveljavile so se tudi različne oblike alternativnega reševanja sporov.

V samem začetku nastajanja alternativnih oblik reševanja sporov so med takšne oblike reševanja sporov uvrščali tudi arbitražo¹, ki je lahko prava arbitraža ali pa prisilna. V primeru prave arbitraže se stranki sporazumeta, da bosta v primeru spora uporabljali arbitražo. V primeru prisilne arbitraže zakon določa, da spore iz določenih pravnih razmerjih rešuje arbitraža. Čeprav so v začetku uveljevali arbitražo kot obliko alternativnega reševanja sporov, danes vse bolj prevladuje mnjenje, da je arbitraža bližje razsojevalnemu postopku. Druge oblike alternativnega reševanja sporov v teoriji (nekateri tudi) v praksi pa so: reševanje spora z rasodbo (adjudication), postavitve zasebnega razsodnika (private tribunals), postavitve institucionalnega ombudsmana, predstavitev spora v javnosti, pogajanja (negotiation), mediacija (mediation), conciliacija (conciliation) ter uporaba različnih metod (mixed process) (Šporar, 2000, str. XII).

Metoda mirnega reševanja spora z rasodbo (adjudication) določa, da pride do rešitve z odločitvijo razsodnika (win/lose decision). Vendar ta metoda ni uporabljena, ker ni bil sprejet zakon o nadomestnem reševanju spora in brezplačni pravni pomoči (Šporar, 2000, str. XII).

Arbitraža je telo-institucija nedržavnega značaja, ki jo sestavlja ena ali več oseb, katerim stranki prostovoljno zaupata v rešitev določenega spora. Posebno vlogo ima arbitraža v mednarodnih sporih, danes pa je reševanje mednarodnih sporov pred arbitražo postalo tako običajno, da je skoraj redna sestavina pogodbe. Značilnosti arbitraže so naslednje: arbitre izbirajo stranke same, arbitri so strokovnjaki za mednarodno trgovino, uporablja se določeno materialno pravo, postopek za sojenje določata stranki sami, gre praviloma za enostopenjsko sojenje, sojenje ni javno, odsotna je politična nota, sojenje pa poteka izven državnega ali drugega aparata ter deluje kot alternativa državnim sodiščem. Prednosti uporabe arbitraže so naslednje: hitrost, strokovnost in ekonomičnost sojenja, enostopenjsko sojenje, manjša vezanost na nacionalno pravo in široka uporaba mednarodnega avtonomnega prava (Šporar, 2000, str. XII).

¹ Glej prilogo III: 459.člen-479.člen Zakona o pravdnem postopku (Uradni list RS, št.26/99): Postopek pred arbitražami.

V primeru arbitraže stranki pri rešitvi spora izbereta razsodnika, ki prinese določeno odločitev o sporu. Vendar je arbitraža bližje razsojevalnem postopku kot metodam alternativnega reševanja sporov (Šporar, 2000, str. XII).

Metoda postavitve zasebnega razsodnika omogoča uporabo razsodnika z izvršilno močjo, ki ga izbereta stranki sami (rent a judge). Seveda tudi ta model v Sloveniji ne more biti uporabljen, dokler ne bo sprejet zakon, ki bo omogočal izvensodno odločanje o sporu (Šporar, 2000, str. XII).

V primeru uporabe institucionalnega ombudsmana za rešitev spora, slednji preuči problem in poišče ustrezno rešitev za določen problem. Običajno ombudsmana določijo institucije za reševanje sporov. Takšen način reševanja je uporaben v primerih, ko gre za tipske probleme, ki jih takšen institut rešuje (Šporar, 2000, str. XII).

Predstavitve spora javnosti poteka tako da, svetovalci ob soglasju strank poišče ustrezne informacije za rešitev spora in nato ta spor objavi javnosti, s čimer pritiska na stranki, da rešita spor. Predpogoj je pripravljenost strank in pa narava spora (da ne gre npr. za družinske zadeve). Ta metoda se uporablja v primeru, kadar je ena stranka v sporu močnejša od druge, npr. državni organ, organi lokalnih skupnosti... (Šporar, 2000, str. XII).

V primeru metode pogajanja, kot metode alternativnega reševanja sporov, gre za pogajanja med strankami za doseganje rešitve spora ali bodočega razmerja, cilj teh pogajanj pa je doseči želeni sporazum, ki je ponavadi tudi izvršljiv (Šporar, 2000, str. XII). Metoda pogajanja je primerna v drugem delu obravnavanja strank, ko z drugimi metodami že pride do soglasja, da stranke želita izvensodno rešitev spora. Seveda se ta metoda lahko uporabi le, če se stranki strinjata za izvensodno rešitev spora (Šporar, 2000, str. XII).

Mediacija je prostovoljen postopek, ki ga vodi mediator- povsem nepristranska oseba. Celoten postopek temelji na načelu zaupanja, odločitev, ki je sprejeta, pa je skupna odločitev strank v sporu. Mediator je nevtralna oseba, strokovnjak, ki pomaga z različnimi metodami doseči sporazum med strankama. Postopek mediacije se začne z uvodnim skupnim sestankom, na katerem se predstavi vloga mediatorja, stranke pa se seznanita s postopkom in načeli mediacije. Uvodni fazi sledi faza pojasnjevanja problemov potem sledi sklepni sestanek. Obstajajo različne vrste mediacije: prostovoljna, prisilna, preventivna, kurativna... (Komar Jadek, 2003, str. 68).

Konciliacija (sprava) je najuspešnejša oblika reševanja sporov v njihovi prvi fazi reševanja. Gre za posredovanje svetovalca za zblíževanje interesov med strankama. Konciliacija, bi lahko, rekli je predpogoj mediaciji (Šporar, 2000, str. XII). Namen konciliacije je, da se čim hitreje in in s čim manjšimi stroški reši spor. Postopek je bolj neformalen, sodelovanje med strankami in konciliatorjem je tesnejše. Ko se postopek konciliacije zaključi, se

dosežena rešitev spora zapiše v zapisnik, ki ga podpišeta stranki. Takšna dosežena rešitev nima moči pravnomočne odločbe arbitraže (Puharič, Pivka, 1999, str. 185).

Pri uporabi različnih metod (mixed processes), gre za uporabo naštetih oblik reševanja sporov v sestavljenem procesu reševanja sporov. Obstajajo tudi druge metode alternativnega reševanja sporov, vendar so omenjene oblike v praksi največkrat uporabljene. V Sloveniji takšne metode reševanja sporov niso preveč uporabljene, edina metoda, ki se v Sloveniji uporablja, je mediacija. Ponuja jo nevladna organizacija Pravno informacijski center in sodišču pridruženega alternativnega reševanja sporov, ki ga izvaja Okrožno sodišče v Ljubljani. Slovenija v uporabi teh oblik reševanja sporov zaostaja za državami članicami Evropske unije. Čeprav obstaja več vrst pojavnih oblik izvensodnega, oziroma alternativnega reševanja sporov, pa je vsem skupno to, da rešitev spora temelji na prostovoljni aktivnosti strank.

2.2 RAZLIKE MED ALTERNATIVNIMI OBLIKAMI REŠEVANJA SPOROV IN SODNIM ODLOČANJEM

Obstajajo bistvene razlike med alternativnimi oblikami reševanja sporov in sodnim odločanjem. Do razhajanj prihaja v *subjektu postopka, predmetu postopka, poteku postopka, rezultatu postopka in posledicah postopka*.

2.2.1 SUBJEKTI POSTOPKA: Razlika med sodnim odločanjem in alternativnimi oblikami reševanja sporov v subjektu postopka je, da je v sodnem odločanju stranka na drugem mestu, v ospredju so odvetniki in sodnik, ki ima glavno besedo odločanja. Stranke pomenijo dodatno znanje, ki lahko pomaga pri iskanju rešitve spora.

V ARS stranke generirajo odločitve, zato so te oblike alternativnega reševanja sporov vse bolj priljubljene. Do rešitev spora prideta stranki sami. V primeru mediacije kot ene izmed metod alternativnega reševanja sporov, je vključena tretja oseba, tako da se v tej obliki lahko pokaže na podobnost s sodnim odločanjem, vendar mediator kot tretja oseba v sporu lahko le pripomore k iskanju rešitve konflikta. V primerjavi s sodnim odločanjem mediator nima pristojnosti za odločanje kot jih ima sodnik (Tratar, Pristavec, 2001, str. 1254).

2.2.2 PREDMET POSTOPKA: V vsakem sporu je osrednje dogajanje konflikt, interesi strank, ki sta v sporu. Seveda na spor vplivajo različni elementi, eden izmed njih je tudi okolje, v katerem se nahaja spor.

V primeru sodnega odločanja se sodne odločbe nanašajo na akte in ne na osebe, tako da jih zanima le določeno okolje, ki je pomembno za sodišče, medtem ko je za stranke pomembno celotno okolje. Stranke sodišču ne morejo razlagati svojega problema in prositi

sodnika, da ga razreši, medtem ko pri metodah ARS stranki sami pojasnujeta konflikt in iščeta rešitev zanj pri tem pa upoštevata celotno okolje.

Osrednje vprašanje vsakega konflikta je, iskanje vzroka zanj in iskanje možnosti rešitve konflikta (Tratar, Pristavec, 2001, str. 1254).

2.2.3 POTEK POSTOPKA: V primeru poteka postopka v sodnem odločanju gre za strukturiran in formalen postopek reševanja. V ARS je postopek reševanja dosti bolj neformalen in je zato tudi cenejši ter hitrejši kot sodni postopek. Metode ARS so tudi dosti bolj fleksibilne.

V primeru sodnega postopka lahko prihaja do manipulacij s strani odvetnika nasprotne strani, sodnika, prič ali izvedencev. " Kdo lahko namreč zagotavlja da, "an attorney who lives in a manipulation-oriented world for eight to ten hours a day... will be able to shift to another interpersonal gear in the evenings and on weekends?" Cilj odvetniške dejavnosti ni pošten (fair) rezultat, ampak zmaga v postopku"² (Tratar, Pristavec, 2001, str.1254).

Vendar sodni postopek temelji na trdnih pravilih, odvetnik, ki zastopa svojo stranko na obravnavi, predstavlja svoje argumente in dokaze trditev. Na drugi strani pa v primeru mediacije in pogajanja sodni postopki niso javni, zasebna stran udeleženih strank v sporu ostaja bolj varovana, kot pri sodnem odločanju (Tratar, Pristavec, 2001, str. 1254).

2.2.4 REZULTAT POSTOPKA: Rezultat vsakega konflikta v primeru ARS je za obe stranki sprejemljiva in fleksibilna rešitev, ki se nanaša na konkreten problem. V primeru ARS imata stranki večjo svobodo pri iskanju odločitve, v rešitev lahko vgrajujejo različne zunajpravne elemente (opravičilo), medtem ko pri sodnih odločitvah to ni dovoljeno. Sodno odločanje temelji na pravnem redu.

" Pred sodiščem sklenjena procesna poravnava je zaradi tega pogosto manj odprava spora v smislu avtonomije strank, ampak bolj približek sodbe v obliki akceptiranega sodiščnega arbitražnega predloga" (Tratar, Pristavec, 2001, str.1254). Rezultat določenega konflikta se v primeru ARS lahko spreminja, medtem ko to pri sodnem odločanju ni dovoljeno.

2.2.5 POSLEDICA POSTOPKA: Rešitve pogajanj so usmerjena na mirno rešitev spora, oziroma spravo. ARS s svojimi spravnimi elementi služijo stabilizaciji odnosov med udeleženci. Sprejete odločitve so praviloma čisto zasebne in ne služijo kot zgled za splošnost, kot to velja v primeru sodnih odločitev. Sodne odločbe so usmerjene na konkretni konflikt, ki se formalno konča. Sodne odločbe so retrospektivne in nimajo planskih elementov (Tratar, Pristavec, 2001, str. 1255).

² ... da odvetniki, ki živi v manipulativo orientiranem svetu za 8- 10 ur dnevno... se bo lahko spremenil iz ene notranje osebne prestave zvečer in ob vikendih.

Alternativne metode reševanja sporov omogočajo po eni strani razbremenitev sodišč in zagotavljajo hitrejše, cenejše reševanje sporov. Pomembno vlogo pri uporabi ARS igra tudi psihološki dejavnik, ker se številnih primerih posamezniki težko odločijo za sprožitev spora pred sodišči. Zato omogočajo metode alternativnega reševanja sporov neformalen in bolj sproščen način reševanja sporov. Po drugi strani pa metode alternativnega reševanja sporov ne morejo v celoti zamenjati vlogo sodišča, lahko pa precej pripomorejo k razbremenitvi sodišča. Sodišča bi morala izboljšati svojo učinkovitost reševanja pravnih zadev.

2.3 PREDNOSTI IN SLABOSTI ALTERNATIVNEGA REŠEVANJA SPOROV

Glavna prednost izvensodnega reševanja sporov je, da potrošniku hitro, učinkovito in na neformalen način reši njegove spore. Prednost je tudi v cenejšem reševanju sporov, kot v primerih s sodnim postopkom saj so stroški sodnega postopka zelo visoki.

Pomankljivosti alternativnih metod reševanja sporov so naslednje:

- odločitve niso javne;
- postopki niso obvezni, nihče ni prisiljen sodelovati v postopku, če tega ne želi;
- odločitve teles niso izvršljive, kot je to značilno za sodne odločbe z izjemo arbitraž, kjer so odločitve izvršljive, tako kot sodne odločbe;
- če katera od strank odkloni, oziroma zavrne odločitev telesa izvensodnega odločanja potem se mora ta odločitev izterjati preko sodišča;
- neodvisnost teles izvensodnega odločanja je dvomljiva, predvsem pri telesih, ki so ustanovljena s strani podjetja, kot je to v primeru ombudsmana v Veliki Britaniji.

Za uspešno uvajanje alternativnih metod reševanja sporov in predvsem za pridobitev zaupanja državljanov je zelo pomembna visoka strokovnost oseb, ki vodijo te oblike alternativnega reševanja sporov. V tujini je predpisan poseben program za izobraževanje strokovnjakov za različne vrste sporov. Strokovnjaki morajo imeti tudi določene osebnostne lastnosti. Taka oseba naj bi spodbudno vplivala na vsako od strank, ponudila naj bi jim pomoč, vlivala občutek zaupanja, nikakor pa jih ne priganjala ali prisiljevala na sklenitev poravnave.

Poleg osebnostih lastnosti naj bi imela omenjena oseba določena pravna znanja, znanja pogajalskih in mediacijskih tehnik ter znanja s področja komuniciranja. Od strokovnjaka se pričakuje še posebne veščine poslušanja, analiziranja stanja, posebnost izražanja ter konstruktivnega reševanja problemov. Prav od vseh teh osebnostnih lastnosti in spretnosti posameznika je namreč odvisen način vodenja posameznega spora ter tudi sama uspešnost in priljubljenost alternativnih metod reševanja sporov.

3. PRAVO VARSTVA POTROŠNIKOV

Zakon o varstvu potrošnikov (1998) navaja vse pravice potrošnika in ščiti potrošnika pred morebitnimi zlorabami. V zadnjem času je prišlo do sprememb Zakona o varstvu potrošnikov (1998), s tem pa se je raven varstva potrošnikov na nekaterih področjih izboljšala, na drugih pa se vsaj ni poslabšala.

Spremembe v Zakonu o varstvu potrošnikov (2003) so naslednje: na novo je opredeljena informacijska družba; ponudnik mora opomniti uporabnika javnih storitev, kadar ta zamudi s plačilom in mu omogočiti dodatni 15-dnevni rok plačila; v oglaševanju je dodan člen o primerjalnem oglaševanju, ki je dovoljeno pod določenimi pogoji. Za potrošnika je pomembno, da bo sodišče zahtevalo od oglaševalca predložitev dokaza o resničnosti trditve, ki jih vsebuje njihov oglas. Dopolnjeno je tudi poglavje o poštenih pogodbenih pogojih, prav tako je dopolnjen seznam tistih pogojev, ki se načeloma štejejo za nepoštene in nične, prišlo je do spremembe roka, v katerem prodajalec odgovarja za dejanske napake na izdelku, spremembe so tudi glede predplačila in so zdaj v škodo potrošniku saj se ara ne šteje kot predplačilo, dodani sta tudi dve poglavji: o pogodbah, sklenjenih na daljavo in pogodbah, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov. V dopolnitvah Zakona o varstvu potrošnikov (2003) so nadalje spremenjene določbe, ki se nanašajo na pogodbo o dobavi energije in vode in ki omogočajo vgraditev merilnika na stroške potrošnika; prav tako so spremenjene določbe prodaje na obroke in dopolnjene z nekaterimi določili. Za potrošnike je pomembno dejstvo, da lahko pogodbo razdre ali ne, če podjetje krši zakon; spremenjena so tudi določila o časovnem zakupu, ki so usklajena z evropskimi smernicami (Zakon o varstvu potrošnikov, 2003).

Povezava materialnega in procesnega prava velja na vseh področjih, še posebej na področju potrošniškega prava.

Razlogi pa so naslednji: pojavlja se dejanska neenakost pri finančnih zmožnostih, izkušnjah pri uveljavljanju pravic ter poznavanju prava potrošnikov na eni in podjetja na drugi strani. V tem primeru gre za to neenakost saj so potrošniki v večini primerov brez izkušenj glede sodnih postopkov (one shot litigant), na drugi strani pa je podjetje, ki je že velikokrat sodelovalo na sodiščih (repeat player) (Galič, 2000, str.550).

Po drugi strani lahko pride tudi do ogroženosti kolektivnega interesa potrošnikov kot razreda; pogosto je premoženjska vrednost spora (izguba potrošnika zaradi protipravnega ravnanja podjetja) dejansko prenizka, da bi se potrošniku izplačalo tvegati visoke stroške sodnega postopka (Galič, 2000, str.551).

Civilno procesna problematika potrošniškega prava zadeva štiri bistvene sklope: prvi sklop je ureditev posebnih pravovarstvenih oblik (tožb) za varstvo kolektivnih in razpršenih interesov potrošnikov; naslednji sklop je ureditev posebnih poenostavljenih, hitrejših in cenejših oblik sodnega reševanja sporov s potrošniki, predvsem v okviru posebne ureditve sodnega reševanja sporov majhne vrednosti; potem sledi uveljavitev t.i. alternativnih oblik reševanja potrošniških sporov zunaj sodišča in določitev posebnih, potrošniku naklonjenih pravil o mednarodni pristojnosti v potrošniških sporih s tujim elementom (Galič, 2000, str.550).

3.1 POSEBNE PRAVOVARSTVENE OBLIKE

Najbolj pomemben mehanizem zagotavljanja varstva skupinskih pravic je t.i. *skupinska tožba*. " Skupinske in razpršene pravice in interesi potrošnikov so tiste, ki pripadajo neopredeljenemu krogu potrošnikov kot celoti in jih posameznik zato ne more samostojno uveljaviti kot lastne pravic" (Galič, 2000, str.551).

V primeru skupinskih tožb je individualna izguba nizka, vendar je škoda, ki prizadane potrošnike kot celoto, zelo velika. Obstajajo trije temeljni modeli skupinske tožbe, ki se razlikujejo po tem kdo vloži tožbo. Ti modeli so naslednji:

- ORGANIZACIJSKA TOŽBA*: to tožbo vloži organizacija za varstvo potrošnikov s tem, da zagotovi pravno varstvo svojih članov ali potrošnikov kot razreda;
- TOŽBA "PARENS PATRIAE" OZIROMA "PUBLIC ACTION"*: v tem primeru gre za to, da tožbo vloži državni organ oziroma pravna oseba;
- RAZREDNA TOŽBA*: to tožbo vloži posamezni član razreda potrošnikov v imenu celotnega razreda potrošnikov, ki so se znašli v enakem ali podobnem položaju kot ta posameznik (Galič, 2000, str.551).

V Sloveniji takšno možnost vsebuje 75. in 76. člen obstoječega Zakona o varstvu potrošnikov (1998)³, ki omogoča organizacijam za varstvo potrošnikov vložitev opustitvene in ugotovitvene tožbe v korist potrošnikov, kar ustreza zahtevam smernice ES 27/98 (Directive on injunctions in consumer contracts,1998).

V 74. in 75. členu je določena t.i opustitvena tožba, ki ima dve značilni obliki: Prva oblika je ta, da se sodba sodišča nanaša le na bodoče pravne posledice za prepoved ravnanja za naprej. Druga pa je ta, da je učinek sodbe v korist potrošnika le posreden. Če podjetje ne bo upoštevalo s sodbo naložnih obveznosti, bo še naprej poslovalo na nedopusten način. V tem primeru le potrošniška organizacija lahko uveljavi kršitev obveznosti iz sodbe in lahko zahteva, da podjetje obveznosti iz sodbe izpolni (Galič, 2000, str.552).

³ Glej prilogo I: 75.člen in 76.člen Zakona o varstvu potrošnikov (Uradni list RS, št. 14/2003).

V primeru razredne tožbe, oziroma skupinske tožbe, se največkrat srečamo s primeri potrošniških razmerij, ko je škoda zaradi nekakovosti izdelka za posameznega oškodovanca majhna in se konča s pozivom oškodovancu, naj povrne škodo. Ko sodišče dovoli skupinsko tožbo, se posameznik ne more niti pogoditi niti umakniti tožbo. Izjema je opt-out (odločitev proti), ki je pravica posameznika, da se v nekem roku, določi ga sodišče, izjavi, da ne želi biti član skupine in bo svoj terjatev uveljavil v individualnem sporu.

V zadnjem času se je pojavilo nekaj primerov, ko so tožbe prerasle v skupinske tožbe. To so bili primeri (skupine) delavcev zaradi diskriminacije na podlagi spola, starosti ali rase; zatem tožbe sosesk, prizadetih s tovarniškim onesnaževanjem; potem so tožbe potrošnikov, prizadeti z nekakovostjo izdelkov, tožbe kupcev izdelkov, katerih cena je bila oblikovana na podlagi zlorabe dominantnega položaja.... (Tekavc, 2001, str.16).

Predpisi v Sloveniji ne omogočajo prave skupinske tožbe, problem se pojavlja predvsem zaradi velikih stroškov in zelo zahtevnega dokazovanja.

V primeru škode zaradi azbesta ali kakšnega drugega onesnaževanja, ki je lahko katastrofalno, je dokazovanje vzorčne povezave izredno zahtevno in tudi drago. V ZDA stroške skupinske tožbe krijejo v celoti odvetniške pisarne, dohodek in povračilo stroškov pa predstavlja nek odstotek od poravnave. Včasih znaša celo tretjino in več. V Sloveniji je takšno financiranje neizvedljivo, poleg tega pa pravo ne dopušča skupinske tožbe, izjema je le področje varstva potrošnikov (Tekavc, 2001, str.16).

3.2 POSEBNA UREDITEV SODNIH POSTOPKOV V SPORIH MAJHNE VREDNOSTI

Potrošniški spor naj ne bi vseboval visokih ekonomskih zneskov in zato naj bi te spore reševali pred rednimi sodišči hitreje in cenejše. O sporih majhne vrednosti⁴ govorimo takrat, kadar se tožbeni zahtevk nanaša na denarno terjatev, ki ne presega 200.000 SIT. Prav tako se za spor majhne vrednosti upošteva spor, v katerem predmet tožbenega zahtevka ni denarni znesek, temveč izročitev premične stvari, katere vrednost ne presega 200.000 SIT (Zakon o pravdnem postopku, 1999).

V primeru sporov z majhno vrednostjo bi lahko bila ureditev postopka podobna kot pred t.i "small claims" courts v okviru angleških "county courts" (sodišča za majhne odškodnine v okviru angleških deželnih sodišč), kjer lahko govorimo o poenostavljenih pravilih postopka, v katerem ima sodnik možnost, da sam oblikuje postopek, kakor ustreza določenem razmerju (Galič, 2000, str.553).

⁴ Glej prilogo II: 442.člen-458.člen Zakona o pravdnem postopku (Uradni list RS, št.26/99): Postopek v sporih majhne vrednosti.

4. IZVENSODNO REŠEVANJE POTROŠNIŠKIH SPOROV

V zadnjem času se kaže vse večje zanimanje za alternativno reševanje sporov na področju varstva potrošnikov. Obstaja veliko definicij za potrošniške spore:

“Consumer dispute means any dispute involving a natural person, acting outside his trade or profession and a natural or legal person acting in the course of business” (Action Plan on Access of Consumers to Justice, 1996).⁵

“Gre torej za spore, kjer sta v sporu na eni strani potrošnik in na drugi strani ponudnik blaga ali storitev, ki jih opravlja znotraj svoje poklicne aktivnosti” (Lavrenčič, 2000, str.1417).

Potrošnik je fizična oseba, ki pridobiva ali uporablja blago in storitve predvsem za osebno uporabo ali uporabo v svojem gospodinjstvu (Zakon o varstvu potrošnikov, 1998).

Vsakemu potrošniku je zagotovljena pravica do pravnega varstva. Alternativne oblike reševanja potrošniških sporov so se izkazale za bolj primerne kot sodna pot, zaradi svoje hitrosti in nizkih zneskov. Lahko bi tudi rekli, da je sodna pot v večini primerov za potrošnika neustrezna in za zagotavljanje svojih pravic rajši poišče rešitev v ARS metodah. Vendar v večini primerov se potrošniki zelo redko ali nikoli odločijo, da bi sprožili spor pred rednimi sodišči. Zakaj prihaja do tega je veliko razlogov. Eden izmed njih so stroški, ki nastanejo pri sodnem reševanju spora, tukaj sodijo stroški odvetnika, stroški sodišča...

V Evropski uniji leta 1995 je bila opravljena raziskava, ki je pokazala, da povprečni sodni stroški spornega predmeta v višini 2000 ekujev znašajo v povprečju 2500 ekujev.⁶

Drugi razlog je počasnost sodišč. V isti raziskavi je navedeno, da čas, ki je potreben za končanje spora znaša v povprečju 20 mesecev za spore na nacionalni ravni, za spore na enotnem trgu pa med 23,5 in 29,5 mesecev v določenih kombinacijah celo presega 40 mesecev.⁷

Poleg teh dveh razlogov je pomemben tudi psihološki dejavnik. Potrošnik je soočen s kompleksnimi in formalnim sodnim postopkom. Jezik je zelo strokoven in zato nerazumljiv potrošnikom. Vse to lahko pripelje do velikega nelagodja pri potrošniku, še posebej ko gre za spor z mednarodnim elementom, ko sta potrošnik in ponudnik iz različnih držav.

⁵ Potrošniški spori pomenijo vsak spor, ki vključuje fizično osebo, ki deluje izven svojega poklica ali posla in fizično ali pravno osebo, ki deluje v svojem poslu.

⁶ Cost of illegal barriers to consumers in the single market: Green Paper on access of consumers to justice and the settlement of consumers disputes in the single market COM(93)576.

⁷ Cost of illegal barriers to consumers in the single market: Green Paper on access of consumers to justice and the settlement of consumers disputes in the single market COM(93)576, stran 9.

SLIKA 1:

Razmerje potrošnikov, ki se odločijo za tožbo pred sodiščem ponazarja naslednja shema piramide.



VIR: Lavrenčič, 2000, str. 1419.

Spodnji del piramide predstavlja vse potrošnike, katerim je bila pravica kršena, osrednji ožji del predstavlja potrošnike, ki so spor sprožili, vrh, ki je tudi najožji del, pa predstavlja število potrošnikov, ki se odločijo, da bodo sprožili spor pred sodiščem. Iz sheme lahko ugotovimo, da se zelo majhno število potrošnikov sploh odloči sprožiti spor, še manjše število pa se odloči sprožiti spor pred rednimi sodišči.

Lahko pridemo do zaključka, da vložitev tožb na sodišču ni vedno najboljša rešitev za reševanje potrošniških sporov, zato se vse bolj pogosto uporabljajo alternativne oziroma izvensodne oblike reševanja sporov.

5. OBLIKE POTROŠNIŠKIH SPOROV

V večini primerov se potrošniki ne odločijo za spor po sodni poti zaradi časa, pa tudi denarja, ki gre za sodne stroške. Poleg teh dveh dejavnikov na odločitev o sprožitvi spora pred sodišči zelo vpliva psihološki dejavnik. Zaradi številnih razlogov so se v večini držav Evropske unije odločajo za izvensodne oblike reševanja potrošniških sporov. Značilnost te izvensodne oblike reševanja potrošniških sporov je v dejstvu, da gre za prostovoljno aktivnost strank. Večina Evropskih držav spodbuja izvensodno reševanja sporov in poskuša spodbuditi njihovo uporabo. Znan je primer Danske, kjer gre za kombinacijo sodne in izvensodne poti reševanja potrošniških sporov. "Danski sodnik je namreč zavezan

pred sodiščem poučiti stranke o možnosti predložitve njihovega spora izvensodnem telesu. Na željo potrošnika sodnik predloži zahtevo instituciji "Consumer Complaints Board" (Lavrenčič, 2000, str. 1420).

Obstajajo štiri znane oblike reševanja potrošniških sporov. Pri prvi obliki o sporu odloča tretja oseba, oziroma telo, vendar njegova odločitev strank ne zavezuje; pri naslednji o sporu odloča tretja oseba, oziroma, telo in njegova odločitev je za stranke zavezujoča, vendar odločitev ni izvršljiva; v tretji obliki pa o sporu odloča tretja oseba, oziroma telo, njegova odločitev je za stranke zavezujoča in odločitev je izvršljiva; četrta oblika pa so hibridne oblike (Lavrenčič, 2000, str. 1420).

5.1 O SPORU ODLOČA TRETJA OSEBA, OZIROMA TELO, VENDAR NJEGOVA ODLOČITEV NE ZAVEZUJE

V tem primeru gre za to, da mediator razišče vsa dejstva, ki so pripeljala do spora in poišče ustrezno rešitev konflikta, ki v tem primeru za stranke ni zavezujoča. Znani sta dve obliki takšnega reševanja potrošniških sporov: poravnava (mediation) in sprava (conciliation). Tretja oseba, ki odloča oziroma ponuja možnost rešitve, je nevladna potrošniška organizacija. V Franciji in na Portugalskem se namesto te organizacije pojavlja telo, ki ga je ustanovila vlada. V Franciji to telo predstavljajo prostovoljci, ki imajo petletne izkušnje s pravnim odločanjem (Lavrenčič, 2000, str. 1420).

5.2 O SPORU ODLOČA TRETJA OSEBA, OZIROMA TELO, IN NJEGOVA ODLOČITEV JE ZA STRANKE ZAVEZUJOČA, VENDAR ODLOČITEV NI IZVRŠLJIVA

V tem primeru gre za postopek pred izvensodnim organom, ki izda odločitev, ki je zavezujoča, vendar ni izvršljiva. Takšna oblika reševanja potrošniških sporov se uporablja v Nemčiji in na Nizozemskem. Na Nizozemskem so ustanovljeni odbori za potrošniške pritožbe, ki potem naprej ustanavlja specializirane odbore znotraj industrijskih sektorjev. Ukvarjajo se z različnimi spori: od turističnih pogodb ter preprostih potrošniških sporov in vse do kompleksnih bančnih storitev. Vsak odbor sestavljajo trije člani: predsednik-običajno je profesor ali priznan sodnik-in dva člana-običajno iz potrošniških, oziroma trgovskih organizacij. Odbori se financirajo iz državnega proračuna. Odločitev odbora se imenuje zavezujoče priporočilo, ki postane del pogodbe med strankama. Plačilo stroškov posameznega postopka je v različnih državah različno, na Danskem in Norveškem nosita stroške stranki sami, medtem ko je postopek na Finskem in Švedskem brezplačen. Seveda je takšen postopek pred javnim odborom daljši in je leta 1996 na Norveškem v povprečju trajal 18 mesecev, na Finske in Danskem 12 mesecev in na Švedskem šest mesecev. Vzrok za takšno daljše reševanje določenega spora je preobremenjenost teh odborov, ker so izjemno priljubljeni.

Vse odločitve odbora so le priporočila in niso izvršljive; v primeru, da podjetje odkloni takšno priporočilo, mora potrošnik uporabiti institut tožb pred rednim sodiščem (Lavrenčič, 2000, str. 1421).

5.3 O SPORU ODLOČA TRETJA OSEBA, OZIROMA TELO, NJEGOVA ODLOČITEV JE ZA STRANKE ZAVEZUJOČA IN ODLOČITEV JE IZVRŠLJIVA

V to obliko sodi predvsem arbitraža ali razsodišče. "Arbitraža je nedržavno sodišče, ki ga predstavlja ena ali več oseb, o katerih imenovanju se stranke sporazumejo in ki mu stranke sporazumno in prostovoljno zaupajo izdajo meritorne odločitve, ki jo zakon izenačuje s pravnomočno odločbo rednega sodišča" (Lavrenčič, 2000, str. 1422).

Arbitraže so zelo pogosto uporabljena oblika reševanja sporov, na področju reševanja potrošniških sporov se je uveljavila v Belgiji in Španiji.

5.4 HIBRIDNE OBLIKE (med-arb)

V zadnjih časih so se razvile različne hibridne oblike reševanja potrošniških sporov. Najbolj uporabljena oblika je hibrid med posredovanjem in arbitražo, imenovana "med-arb procedure", ki je najbolj zastopana na Portugalskem. Takšna hibridna oblika omogoča, da se potrošniški spor reši s posredovanjem oziroma poravnavo. V primeru če ne pride do rešitve spora se sproži arbitražni postopek, ki se konča z arbitražno odločbo.

6. PRIPOROČILO EVROPSKE KOMISIJE O NAČELIH POSTOPKA PRED TELESI, PRISTOJNIMI ZA IZVENSODNO REŠEVANJE POTROŠNIŠKIH SPOROV

Gre za priporočilo Komisije Evropske unije iz dne 30 marec 1998. Ker gre za priporočilo, ne obstaja obveznost držav članic EU niti da ustanovijo alternativne oblike reševanja potrošniških sporov niti da upoštevajo ta načela (Galič, 2000, str.550).

Načela, ki so sprejeta v priporočilu so:

a) NAČELO NEODVISNOSTI: naj bi zagotavljalo nepristranskost in objektivnost telesa, kar je bistveno z vidika učinkovitosti. Če ta pogoj ni izpolnjen, je težko pričakovati, da se bo podjetje ali potrošnik odločilo za reševanje spora pred tem organom. Rzsodnik mora imeti znanje in izkušnje s področja, v katerega sodi spor, da se tako lahko obrani pred zunanjim vplivom.

b) NAČELO PREGLEDNOST: določa, da morajo imeti vsi udeleženci vse informacije o postopku. Potrebno je natančno določiti pristojnosti telesa glede spora, navesti vsoto stroškov spora, pravne akte ter način odločanja in pravno naravo odločitve. Pomembno je izdajati vsakoletna poročila, tako je potrošniku omogočeno, da se v celoti seznani s postopkom.

c) NAČELO KONTRADIKTORNOSTI: pravi, da obstaja pravica stranke, da se v postopku izreče, da predstavi svoj pogled in svoje dokaze o sporu. " To je najpomembnejše procesno jamstvo, ki zagotavlja, da bo človek imel možnost "priti do besede" v vseh zadevah, ki se nanašajo na njegove pravice in obveznosti" (Galič, 2000, str. 555).

d) NAČELO UČINKOVITOSTI: se doseže tako, da ne sme biti določeno obvezno zastopanje odvetnika, ker to povzroča bistveno višje stroške postopka. To načelo tudi določa, da mora biti postopek brezplačen ali vsaj cenejši in seveda tudi hitrejši. Pomembno je, da mora organ, ki odloča v potrošniškem sporu, aktivno sodelovati, ker je potrebno v teh sporih upoštevati dejansko neenakost med strankama- na eni strani potrošnika, ki nima veliko izkušenj pred sodišči, in na drugi strani podjetjem, ki že ima nekaj izkušenj pred sodišči.

e) NAČELO ZAKONITOSTI: Odločba ne sme krati potrošniku pravice, ki jih zagotavljajo kogentne norme države. Odločitev mora biti v pisni obliki in mora biti obrazložena, ker se lahko tako preveri ali so se v postopku upoštevale vse kogentne norme.

f) NAČELO PROSTOVOLJNOSTI: pravi, da niti potrošnik niti podjetje ne smeta biti prisiljena v nesodno reševanje spora. Strankam se ne sme odvzeti pravica pred rednimi sodišči predložiti spor, vendar ne potem, ko je izvensodni organ že meritorno odločil (Lavrenčič, 2000, str.1426).

g) NAČELO ZASTOPANJA: ne sme predvideti obveznega zastopanja odvetnika, ker to zmanjšuje učinkovitost postopka saj se tako povečajo stroški. Po drugi strani pa ni mogoče preprečiti potrošniku, da si pri teh sporih zagotovi pravno kvalificiranega pooblaščenca.

6.1 PRIMERI TUJIH UREDITEV

6.1.1 Sistem » ZASEBNIH OMBUDSMANOV« v Veliki Britaniji: uveljavil se je predvsem na področju finančnih in drugih storitev. "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 ombudsmana, vlogo v njej pa imajo tudi potrošniki in neodvisne organizacije" (Galič, 2000, str. 557). Podjetje seznani potrošnika z možnostjo, da spor poveri ombudsmanu in če se potrošnik za to odloči, se je podjetje tudi zavezano temu podrediti. Predpogoj za uporabo ombudsmana je, da je potrošnik že izkoristil vse interne pritožbene poti v podjetju. Takšen postopek je brezplačen in spodbuja k mirnem reševanju sporov. Odločitev ombudsmana je izenačena s sodno odločbo, ki mora biti obrazložena. Glavna pomankljivost takšnih sistemov je, da delujejo v preveliki povezavi s podjetjem, ki ga je ustanovilo in, ki ga financira. Ombudsman deluje v okviru pravne osebe, ki ga je ustanovilo in ki ga financira podjetje.

Zaradi tega se pojavlja vprašanje neodvisnosti in nepristranskosti, ki jo rešujejo tako, da ustanovijo "ombudsmanski svet", v katerem sodelujejo predstavniki podjetij, potrošniških organizacij in oseb iz javnega življenja.

6.1.2 Nizozemska –posebni tribunali pri sektorskih podjetnih združenjih:

gre za ustanavljanje odbora za potrošniške spore, ki je temeljni organ. Ta odbor nato ustanavlja specializirane odbore za posamezne sektorje. Država ustanovi odbor, ki bo izpolnjeval zahteve nepristranskosti in neodvisnosti in bo odločal v postopku, v katerem bodo zagotovljena in spoštovana temeljna procesna jamstva. Pravila postopka so preprosta in odvetniško zastopanje ni potrebno. Predpogoj je, da je potrošnik poskušal doseči mirno rešitev spora znotraj internih pritožbenih mehanizmov pri podjetju. Postopek se začne s pisno vlogo, nato odbor razpiše ustno obravnavo, plača se le fiksna tarifa med 45 in 250 guldni (približno enako nekdanjim DEM), tako da je potrošnik že pred postopkom seznanjen s finančnim rizikom. Postopek se konča s pisno odločbo, ki mora biti obrazložena. Odločba je zavezujoča in ni pritožbe. Odbor financira polovično podjetniško združenje in polovično potrošniška organizacija, od tega pa večino subvencionira država.

6.1.3 Portugalska-posebna stalna arbitraža za reševanja potrošniških sporov

Kot model alternativnega reševanja sporov je Portugalska uvedla posebno, specializirano stalno arbitražo. Stranki se sami odločita za arbitražo, ki funkcionira kot posebno nedržavno sodišče in je njena odločitev izenačena s sodno odločitvijo. Arbitraža je primerna za reševanje sporov z veliko vrednostjo, še posebej, če gre za stranki iz različnih držav. " Portugalski model- posebna stalna arbitraža za reševanje potrošniških sporov je zato eden izmed prvih poskusov prilagoditve klasične arbitraže na področje potrošniških sporov" (Galič, 2000, str. 557). Gre za reševanje potrošniških sporov v vrednosti 500.000 eskudov (sit), v katerih odloča arbiter posameznik, zaposlen kot redni sodnik, pomaga pa mu pravna služba arbitražnega centra. Odločba arbitraže je glede pravnomočnosti in izvršljivosti izenačena s sodno odločbo.

6.2 PORAVNAVE V MEDNARODNIH SPORIH

Poravnave v mednarodnih sporih imajo podobno ozadje kot metode alternativnega reševanja sporov, s tega vidika se mi je zdelo pomembno omeniti na kakšen način se rešujejo mednarodni spori. Gre sicer za povsem drugo problematiko, se ne nanaša na potrošniške spore, vendar ima podobno ozadje. Tako kot pri metodah alternativnega reševanja sporov, obstajata tudi pri mednarodnih sporih obstaja sodni in izvensodni način reševanja mednarodnih sporov.

V mednarodnih sporih ločimo izvensodne in sodne poravnave, ki so podlaga za mirno rešitev spora. Med izvensodne poravnave mednarodnih sporov sodijo: neposredna poravnava, dobre usluge in posredovanje.

a) *NEPOSREDNA PORAVNAVA*: V neposredno poravnavo štejemo pogajanja, ki so lahko diplomatska pogajanja na ravni suverenih držav ali samo pogajanja- t.i "diskusije", kadar so vpletene zasebne osebe. Ta pogajanja so v mednarodnem pravu obvezna, morajo biti dobronamerna in težiti k pozitivni rešitvi spora (Zupančič, 2000, str. priloga I).

b) *DOBRE USLUGE*: V tem primeru govorimo o prizadevanjih tretje osebe (države ali posameznika), da z nasvetom ali nagovarjanjem pripelje do pogajanja oziroma do razrešitve spora. Ta tretja oseba le pomaga k pospešitvi pogajanj, vendar v njih ne sodeluje (Zupančič, 2000, str. priloga I).

c) *POSREDOVANJE (MEDIATION)*: Posredovanje je obsežnejše od dobrih uslug, ker posrednik ne samo da prispeva k rešitvi spora, temveč tudi predlaga nezavezujoče rešitve za spor oziroma pogajanje ter poskuša zblížati stališča strank v sporu. Seveda so ta izhodišča nezavezujoča in jih stranki lahko zavrneta. Posredovanje lahko opravljajo ugledni predstavniki tujih držav, posamezniki, ki uživajo velik ugled na mednarodnih prizoriščih, člani nevladnih ali vladnih organizacij. Seveda posredovanje je prostovoljno, kar pomeni, da stranki sami odločita ali bosta sodelovali v posredovanju.

Med formalne načine izvensodne poravnave mednarodnih sporov sodita mednarodna preiskava in mednarodna sprava.

a) *MEDNARODNA PREISKAVA*: v primeru mednarodne preiskave se državi že vnaprej dogovorita, da se bodo določeni spori reševali z mednarodno preiskavo. V mednarodni preiskavi gre za iskanje dejstev oziroma vzrokov spora, njihov obstoj, okoliščine, ki so pripeljale do spora ter pripravo poročila. Mednarodno preiskavo pripravi preiskovalna komisija, ki jo določita stranki v sporu. Stranki imenujeta člane, pristojnosti in rok v katerem mora biti oddano poročilo. Poročilo, ki ga pripravi preiskovalna komisija ugotavlja le dejstva, ne ponuja pa določene rešitve za spor, seveda to poročilo ni zavezujoče in se stranki odločita, če ga bosta uporabljali (Zupančič, 2000, str. priloga I).

b) *MEDNARODNA SPRAVA*: po prvi svetovni vojni jo je ustanovila Švice. V primeru uporabe mednarodne sprave se državi dogovorita o sklenitvi mednarodne pogodbe, na osnovi katere bodo spore, ki nastanejo reševali z uporabo instituta mednarodne sprave še pred nastankom spora ali pa v primeru, kadar spor že obstaja. V okviru instituta mednarodne sprave deluje pravna komisija, ki ima večje pristojnosti kot preiskovalna komisija, ker poleg dejstev, ki jih navaja v svojem poročilu, predlaga tudi določene rešitve spora. Postopek mednarodne sprave je kontradiktoren in tajen in je dober predpogoj za arbitražo (Zupančič, 2000, str. priloga I).

6.2.1 SODNE PORAVNAVE MEDNARODNIH SPOROV

Med sodne poravnave mednarodnih sporov sodi arbitraža, ki je tudi eden izmed načinov mirnega reševanja spora. Obstajata dve vrsti arbitraž: FAKULTATIVNA in OBVEZNA.

a) FAKULTATIVNA: se uporablja takrat, ko je spor že nastal. V tem primeru stranki skleneta mednarodno pogodbo, v kateri določita pravila arbitraže, njihove pristojnosti, način izbire razsodnikov, obseg in vsebino arbitraže in pravo katero bo arbitraža uporabljala (Zupančič, 2000, str. priloga I).

b) OBVEZNA ARBITRAŽA: v tem primeru se stranki že vnaprej dogovorita, da bosta spore reševali z arbitražo. Privolitev v reševanje spora z arbitražo je lahko posebna ali splošna. Posebna privolitev pomeni, da dve državi v določeni dvostranski mednarodni pogodbi vključita t.i. arbitražno klavzulo, ki pravi, da če pride do spora, se ta rešuje z arbitražo. "Splošna privolitev pomeni, da stranki skleneta splošno dvostransko ali večstransko pogodbo, s katero določijo pravila za reševanje mednarodnih sporov" (Zupančič, 2003, str. priloga I).

Od posamezne države je odvisno, kako bo reševala mednarodne spore ter katere načine reševanja sporov bo uporabila. Arbitraža je zadnja stopnja mirnega reševanja spora. Če pride do poravnave, to pomeni, da državi ni uspelo rešiti spora po mirni poti z uporabo izvensodnih načinov reševanja mednarodnih sporov in sledi reševanje spora po sodni poti.

6.3 REŠEVANJE SPOROV V SVETOVNI TRGOVINSKI ORGANIZACIJI

Svetovna trgovinska organizacija je bila ustanovljena 1. januarja 1995 in je največja mednarodna gospodarska organizacija. Aneks 2 Marakeškega sporazuma določa sporazum o pravilih in postopkih za reševanje sporov (Dispute Settlement Understanding-DSU). Postopki za reševanje sporov v okviru Svetovne trgovinske organizacije so urejeni v tem sporazumu. Ta predvideva različne mehanizme za reševanja sporov in vzpostavlja enotno, integrirano strukturo za spore. Glavni organ za reševanje sporov je Telo za reševanje sporov (Dispute Settlement Body-DSB), ki ga sestavljajo predstavniki vseh članic.

Glavne pristojnosti DSB-ja⁸ so: ustanovitev panelnih skupin, sprejem poročil panelnih skupin in Pritožbenega telesa, odobritev sankcij s strani držav članic in spremljanje implementacij odločb in priporočil (Tratnik, Pristavec, 2002, str. priloga I).

Spor lahko sprožijo le članice Svetovne trgovinske organizacije, posameznik ali gospodarska družba spora nemore sprožiti. Kadar gre za majhne države, kot je Slovenija, je

⁸ DSB: Dispute Settlement Body- Telo za reševanje sporov.

zelo pomembno, da jih v sporu zastopajo odvetniki saj se bolj spoznajo na mednarodno pravo. To je seveda prednost v primerjavi z odločitvijo, da bi majhna država nastopala sama proti "veliki" državi.. DSU⁹ ima pristojnost za reševanje vseh sporov in svoje odločitve sprejema soglasno, kar pomeni, da nobena od članic, ki je prisotna na seji, ne nasprotuje odločitvi. V okviru delovanja DSU obstajajo različni mehanizmi za reševanje sporov, najpomembnejši je postopek, ki ga vodi panelna skupina z možnostjo pritožbe. Poleg tega obstajajo še konzultacije, dobre usluge (good offices), conciliacija, mediacija in arbitraž.

6.3.1 PANELNI POSTOPEK

Panelni postopek je najpomembnejši mehanizem za reševanje sporov. Je dvostopenjski, sestavljen iz postopka na prvi stopnji in pritožbena postopka.

-POSTOPEK NA PRVI STOPNJI: prva faza v postopku reševanja sporov v Svetovni trgovinski organizaciji so konzultacije med strankami v sporu. Vsaka članica mora v roku deset dni odgovoriti na zahtevo po konzultacijah in pričeti z njimi v roku 30 dni od vložene zahteve (4.odstavek 4.člena DSU). Če se stranki na konzultacijah ne sporazumeta, zadevo predložijo generalnemu direktorju Svetovne trgovinske organizacije. Generalni direktor ponudi lahko dobre usluge, conciliacijo ali mediacijo. Če tožena stranka v roku 10 dni ne odgovori na zahtevo po konzultacijah, oziroma če konzultacije v 60-ih dneh ne pripeljejo do rešitve spora, lahko država-"tožnica" zahteva od DSB, da ustanovi panelno skupino za reševanje spora. (7.odstavek 4.člena DSU). V večini primerov pa pride do rešitve spora na konzultacijah. Panelne skupine so sestavljene iz treh, včasih tudi petih strokovnjakov iz različnih držav (5.odstavek 8.člena DSU). Člani panelne skupine so izbrani iz stalnega seznama "dobro kvalificiranih" kandidatov, delujejo povsem samostojno in neodvisno od katerekoli vlade (9.odstavek 8.člena DSU). Panelna skupina mora biti sestavljena v 30 dneh od sklepa o njeni ustanovitvi. Svetovna trgovinska organizacija pa predlaga strankam v sporu tri potencialne člane panelne skupine. Naloga panelne skupine je pomagati DSB pri sprejemanju odločitev. DSU v 12.členu določa, da od začetka obravnave primera do predložitve končnega poročila panelne skupine strankam v sporu načeloma ne sme preteči več kot šest mesecev, v nobenem primeru pa ta čas ne sme preseči obdobja devetih mesecev. Pred prvim zasedanjem vsaka stranka v sporu pisno predstavi svoj primer panelni skupini. Na tem zasedanju sodelujejo pritožnica, tožena stranka in tretje stranke, ki imajo interes na sporu. Na drugem zasedanju stranke predložijo pisne argumente, če nasprotujejo podanim izjavam. Preden panelna skupina sprejme začasno poročilo v skladu s 1.odstavkom 15.člena DSU, predloži osnutek poročila strankam v sporu. V tem osnutku so le opis dejanskega stanja in navedeni argumenti, ni pa podano mnenje panelne skupine. Panelna skupina določi rok v katerem stranki podata svoje mnenje v pisni obliki. Po

⁹ DSU: Dispute Settlement Understanding- sporazum o pravilih in postopku za reševanje sporov.

preteku določenega roka panelna skupina poda začasno poročilo, ki vsebuje njena mnenja in sklepe. Po tem lahko stranki v za to določenem roku podata zahtevo za revizijo poročila, ki ne sme trajati dlje od dveh tednov (15.člen DSU). V tem revizijskem postopku lahko panelna skupina zahteva še dodatna zasedanja s strankami v sporu. Sledi končno poročilo, ki je članicam Svetovne trgovinske organizacije posredovano na seji DSB. DSB mora sprejeti poročilo panelne skupine v 60 dneh od izdaje, razen kadar se stranka odloči sporožiti pritožbeni postopek in če v DSB obstaja soglasje proti sprejemu poročila (t.j če pritožnica "tožbo" umakne) (Tratnik, Pristavec, 2002, str.priloga I).

-PRITOŽBENI POSTOPEK: Določene stranke v sporu imajo možnost, da se pritožijo zoper poročilo panelne skupine. Pritožbe obravnava posebno Pritožbeno telo (Appellate Body), ki ga je ustanovil DSB. Pritožbeno telo sestavlja sedem članic imenovani za dobo štirih let (2.odstavek 17.člena DSU). Člani telesa so priznani strokovnjaki s področja prava in mednarodne trgovine. Pritožbeno telo mora biti sestavljena v skladu z 2.odstavkom 17.člena DSU. To pravilo se razlaga tako, da imajo tri najmočnejše trgovinske velesile EU, Japonska in ZDA vedno zagotovljeno po eno od sedmih mest. Stranke imajo možnost pritožbe v roku 60 dni, ki mora preteči med objavo poročila panelne skupine s strani DSB. Vsako zadevo obravnava senat treh članov Pritožbenega telesa. Pritožbeno telo lahko ugotovitve in sklepe panelne skupine podpre, spremeni ali ovrže. Stranka, ki je spor izgubila, se mora izreči o tem, kako bo spoštovala oziroma implementirala odločbo ali priporočilo. V večini primerov se spori rešijo z mehanizmi mirnega reševanja sporov, ki so na razpolago znotraj ureditve DSU.

7. ALTERNATIVNO REŠEVANJE SPOROV V SLOVENIJI

Alternativne metode reševanja sporov v Sloveniji še niso zaživele. Prvi primer uvajanja ene izmed metod alternativnega reševanja sporov se je začel v letu 2001 na Okrožnem sodišču v Ljubljani. Gre za pilotski program alternativnega reševanja sporov (ARS) s pomočjo mediacije in nevtralne ocene spora.

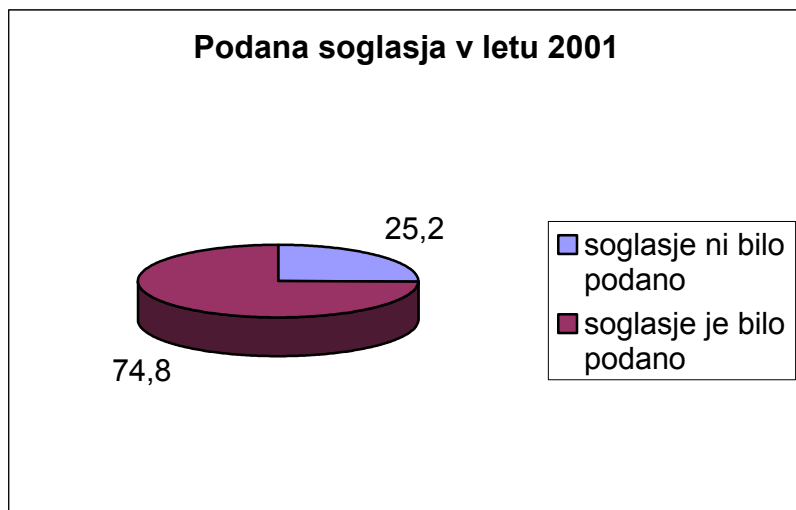
Mediacija je metoda alternativnega reševanja sporov s pomočjo nevtralne tretje osebe (strokovnjaka), ki s svojim delovanjem strankam pomaga doseči sporazum (Jelen Kosi, 2003, str.priloga I). Gre za hiter, brezplačen in zaupen postopek, edini pogoj je soglasje obeh strank. Sodišče jamči izvedbo posredovanja v treh mesecih od prejema soglasja obeh pravnih strank (Jelen Kosi, 2003, str. priloga I).

Po končani mediaciji se stranki dogovorita za obvezujočo rešitev sodne ali izvensodne poravnave. Od leta 2001 na Okrožnem sodišču v Ljubljani izvajajo mediacijo v klasičnih civilnih zadevah, od maja 2002 pa izvajajo mediacijo tudi v družinskih oziroma statusnih zadevah.

7.1 STATISTIČNI PODATKI O MEDIACIJI V KLASIČNIH PRAVNIH ZADEVAH

V letu 2001 ko so začeli izvajati pilotski program v 160-ih primerih od skupaj 420-ih podanih zadev sta dali obe stranki soglasje za sodelovanje v takšnem reševanju spora, kar pomeni četrtno vseh zadev (25.2%).

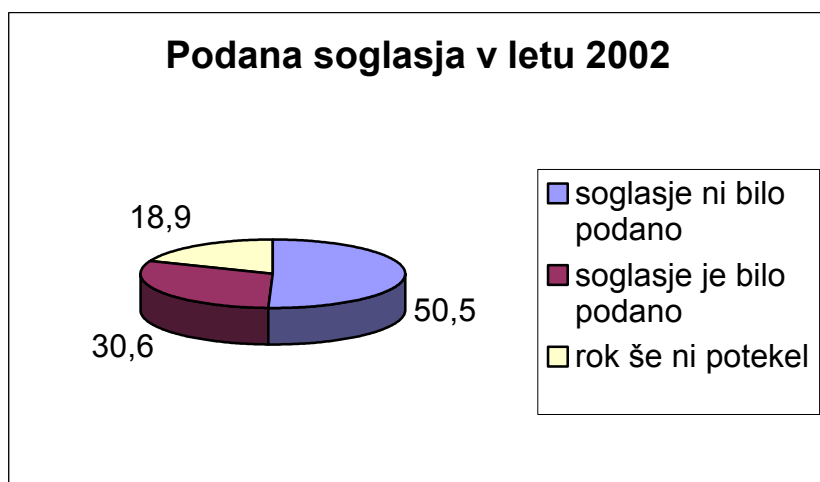
SLIKA 2: Podana soglasja v letu 2001



VIR: Jelen Kosi, 2003, str. priloga I.

V letu 2002 so ponudili 879 zadev in od tega so dali soglasje za mediacijo v 269 primerih (ali 30.6%), v 166 primerih (ali 18,9% zadev) rok za podajo soglasja še ni potekel, zato je pričakovani odstotek podanih soglasij še večji.

SLIKA 3: Podana soglasja v letu 2002

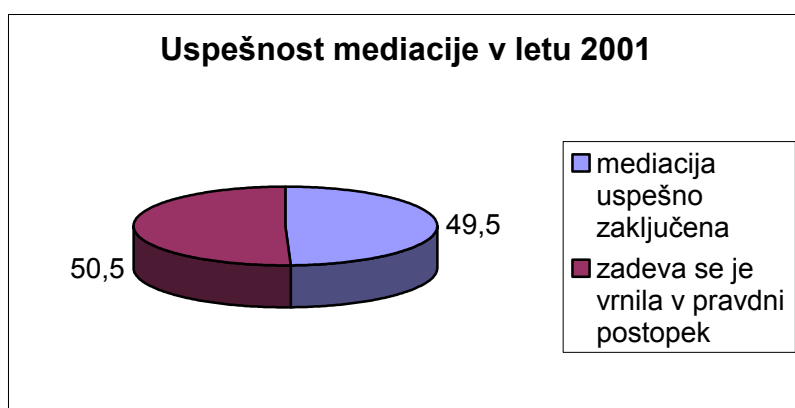


VIR: Jelen Kosi, 2003, str. priloga I.

Iz teh podatkov je razvidno, da se delež soglasij za mediacijo povečuje. Sicer pa še vedno ne v želenem obsegu, ker so po mnenju mediatorjev stranke premalo informirane o mediaciji. Stranke še vedno ne vedo, kaj mediacija natančno je in koliko stane, kako se hitro s tem alternativnim postopkom zadevo, oziroma spor, reši. Iz vprašalnika o soglasju je moč razbrati, da so odvetniki pripravljeni mediacijo uporabiti tudi v drugih sporih.

V letu 2001 se je postopek mediacije zaključil v 105 primerih. V 52 zadevah (49.5%) je bila mediacija zaključena uspešno, sklenjena s poravnavo ali z umikom tožbe. V 53 zadevah (50.5%) se je postopek mediacije zaključil, vendar se je zadeva vrnila v obravnavo pravnem postopku.

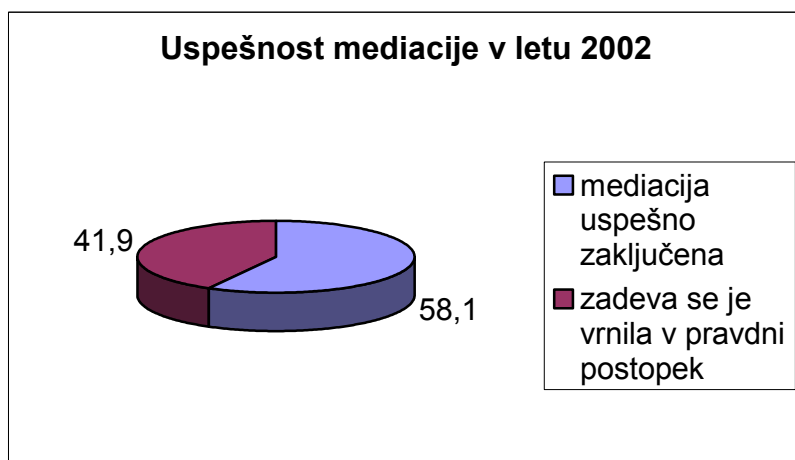
SLIKA 4: Uspešnost mediacije v letu 2001



VIR: Jelen Kosi, 2003, str. priloga I.

V letu 2002 je bila mediacija zaključena v 179 primerih, od tega so bili 104 ali (58%) mediacijski postopki uspešno zaključeni, v 75-ih zadev (41.9%) pa se nadaljuje v pravnem postopku.

SLIKA 5: Uspešnost mediacije v letu 2002



VIR: Jelen Kosi, 2003, str. priloga I.

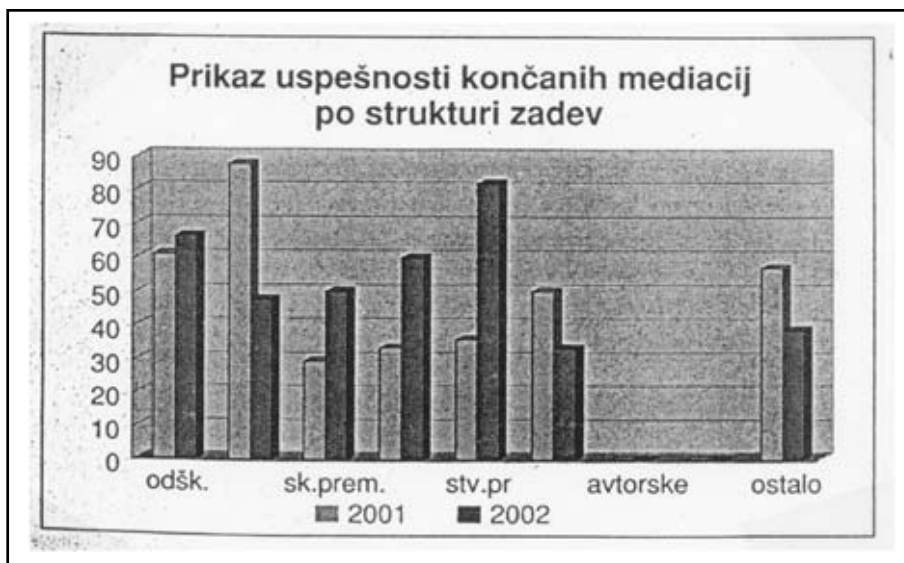
Iz podatkov so prišli do ugotovitve, da je delež sklenjenih poravnav oziroma umaknjenih tožb veliko manjši, če kot stranka nastopa država (Republika Slovenija).

SLIKA 6: Primerjava uspešno končanih mediacij v odškodninskih zadevah, ko je stranka R Slovenija in ko so stranke drugi



VIR: Jelen Kosi, 2003, str. priloga I.

SLIKA 7: Prikaz uspešnosti končanih mediacij po strukturi zadev

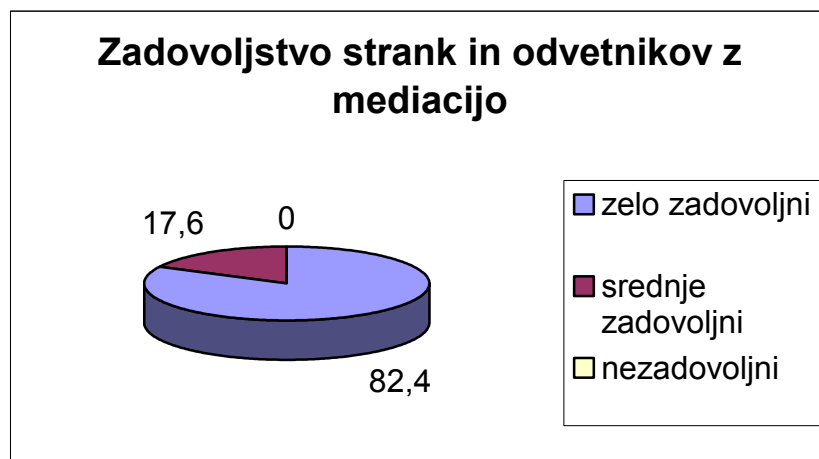


VIR: Jelen Kosi, 2003, str. priloga I.

Lahko ugotovimo, da je mediacija kot metoda alternativnega reševanja spora v veliki meri pripomogla, da se spor hitreje konča. V tej raziskavi na Okrožnem sodišču v Ljubljani so ugotavljali tudi zadovoljstvo strank.

Zadovoljstvo strank so razdelili v 3 kategorije: zelo zadovoljni, srednje zadovoljni in nezadovoljni. Iz slike 8 je razvidno, da so stranke v več kot 80% zelo zadovoljne z mediacijo, nekaj jih je srednje zadovoljnih, niti ena ni bila nezadovoljna.

SLIKA 8: Zadovoljstvo strank in odvetnikov z mediacijo



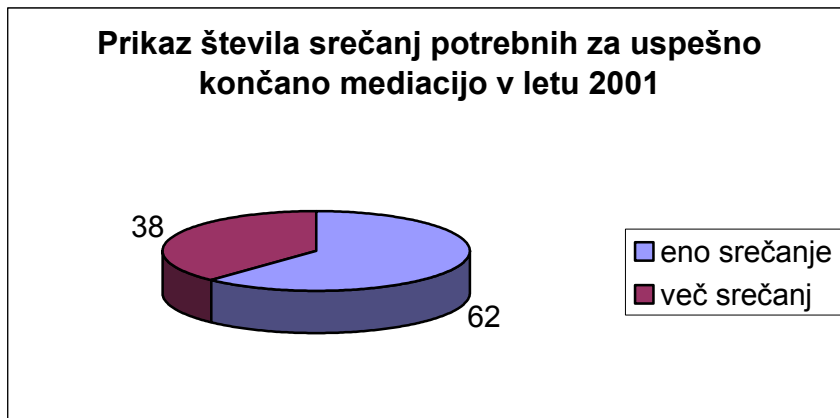
VIR: Jelen Kosi, 2003, str. priloga I.

Na zadovoljstvo strank v veliki meri vpliva strokovnjak oziroma mediator. Postavljeno je bilo vprašanje o prihodnosti mediacije v Sloveniji in so vprašani odgovorili, da ima prihodnost in da bi bilo koristno, da obstajajo še druge metode alternativnega reševanja sporov (Jelen Kosi, 2003, str. priloga I).

7.2 PODATKI O ŠTEVILU IN TRAJANJU SREČANJ

V letu 2001 se je v 31 primerih ali v 62% mediacija uspešno zaključila že na prvem srečanju, za ostale zadeve je bilo potrebno več srečanj.

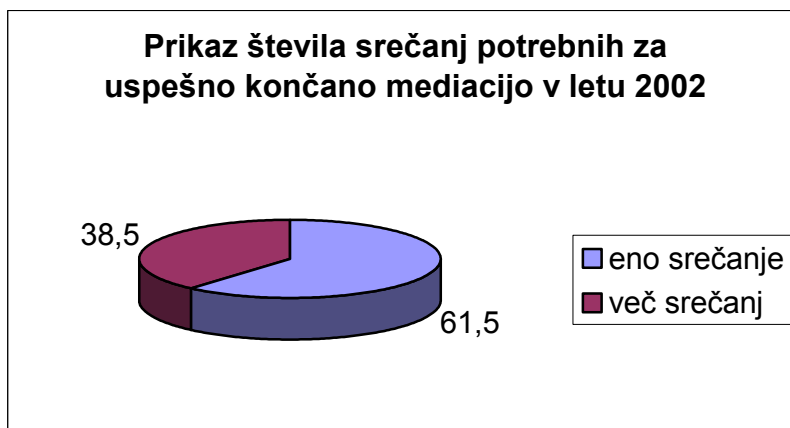
SLIKA 9: Prikaz števila srečanj potrebnih za uspešno končano mediacijo v letu 2001



VIR: Jelen Kosi, 2003, str. priloga I.

V letu 2002 je bila zadeva zaključena že v prvem srečanju v 64 primerih ali v 61,5%, v 166 primerih pa rok za podajo soglasja še ni potekel in to ni dokončen podatek.

SLIKA 10: Prikaz števila srečanj potrebnih za uspešno končano mediacijo v letu 2002



VIR: Jelen Kosi, 2003, str. priloga I.

Iz podatkov o raziskavi na Okrožnem sodišču v Ljubljani je ugotovljeno, da se je največ mediacij uspešno končalo že na prvem srečanju (v odškodninskih zadevah in sporih iz pogodbenih in stvarnopravnih razmerjih). V sporih iz skupnega premoženja je potrebno več srečanj.

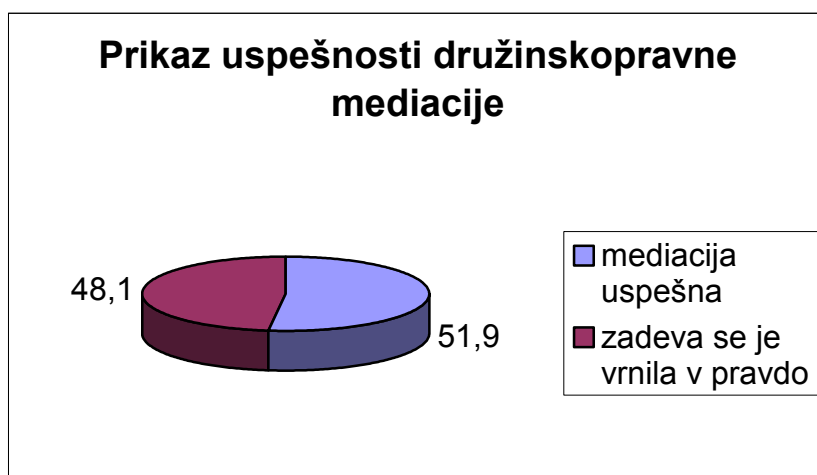
SLIKA 11: Strukturni prikaz zadev, ki so se uspešno končale na prvem srečanju



VIR: Jelen Kosi, 2003, str. priloga I.

Če si pogledamo trajanje srečanj se jih je od devetih vzetih zadev šest zaključilo na prvem srečanju, ki je trajalo povprečno 1.3 ure; v 2 zadevah sta bili za poravnavo potrebni dve srečanja, ki sta v povprečju trajali 2 uri, za eno zadevo so bila potrebno 3 srečanja v skupnem trajanju 5.5 ure. Torej z vztrajnostjo in strokovnostjo mediatorja in ob pripravljenosti strank je mogoče doseči rešitev tudi v zelo zapletenih zadevah. Od maja 2002 poteka na Okrožnem sodišču v Ljubljani tudi pilotski program mediacije v družinskopravnih zadevah. V tem programu mediatorji pomagajo pri rešitvi spora, kako bo po razvezi poskrbljeno za otroke ter poskrbijo tudi za razdelitev skupnega premoženja.

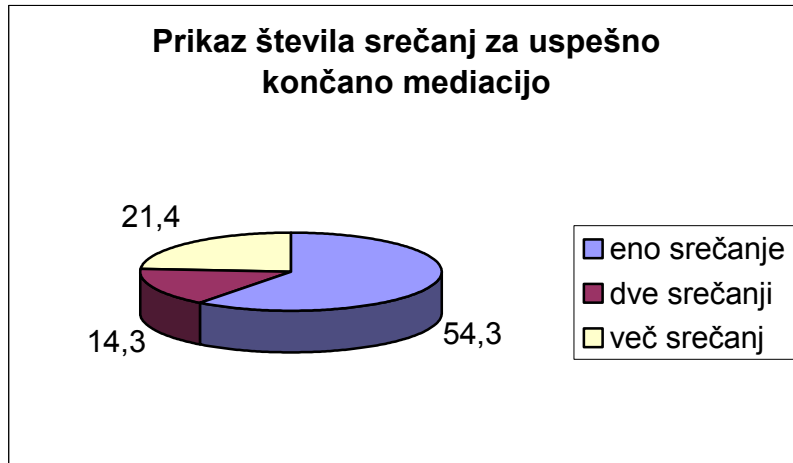
SLIKA 12: Prikaz uspešnosti družinskopravne mediacije



VIR: Jelen Kosi, 2003, str. priloga I.

Mediacija se je v družinskopravnih razmerij v 14 zadevah ali 51.9% zaključila uspešno, v 13 primerih ali 48.1% pa se postopek nadaljuje v pravdi.

SLIKA 13: Prikaz števila srečanj za uspešno končano mediacijo



VIR: Jelen Kosi, 2003, str. priloga I.

Pri družinski mediaciji je potrebno večje število srečanj, ker gre za spore, kjer je prisoten zelo močan čustven naboj in zato je potrebno več časa, da stranke izpovejo svoja stališča in čustva. Od 14 uspešno končanih srečanj se je 9 ali 64.3% zadev končalo na prvem srečanju, za dve zadevi ali 14.3% sta bili potrebni dve srečanja in za tri zadeve ali 21.4% pa tri srečanja ali več.

Pomembno je upoštevati, da je mediacija na slovenskih tleh nekaj popolnoma novega v primerjavi z zahodnimi državami, vendar se že kažejo pozitivni premiki k večji uporabi ne samo mediacije, temveč tudi drugih oblik alternativnega reševanja sporov. Tako kot tudi za druge "nove stvari" bo tudi za metode alternativnega reševanja sporov potrebno nekaj časa, da bodo zaživele (Jelen Kosi, 2003, str. priloga I).

8. UČINKOVITOST SODIŠČ IN ORGANIZACIJE, KI DELUJEJO NA PODROČJU ZAŠČITE POTROŠNIKA

Alternativne metode reševanja sporov v veliki meri omogočajo hitrejše, cenejše reševanje spora, vendar po drugi strani tudi sodišča težijo k temu, da bolj učinkovito delujejo, kar pomeni večje število rešenih zadev, skrajšanje časa trajanja postopka in cenejše sodne takse.

"Na podlagi zbranih rezultatov ugotavljamo, da smo na Ljubljanskem okrožnem sodišču v letu 2002 večinoma dosegli temeljne poslovne cilje, in sicer omogočili državljanom širši

dostop do sodišča, povečati hitrost sodnih postopkov in izboljšati kvaliteto odločanja” (Vovk, 2003, str.30).

Na Okrožnem sodišču v Ljubljani pravijo, da so rešili več zadev kot so jih prejeli, iz podatkov je razvidno, da so prejeli 33.035 zadev in so jih rešili 33.305 zadev. Tako je strankam zagotovljen popoln dostop do sodišča. V primerjavi z letom 2001 se je zmanjšalo število zadev za 7.8% ali 1291 zadev. V letu 2002 so se usmerili večinoma na pravdni oddelek, ki je rešil 22% več zadev kot leta 2001 in tako skrajšal čas za 3.3% predvsem zaradi uvajanja alternativnih metod za reševanje sporov. Največji problem pa predstavljajo sodni stroški, vendar so tudi spremembe na tem področju. “Tako je služba za brezplačno pravno pomoč lani dala 1750 brezplačnih pravnih nasvetov in v 497 primerih z odločbo podelilo eno od oblik brezplačne pravne pomoči” (Vovk, 2003, str.30). Naslednja ovira oziroma poslovni cilj sodišča je hitrejše reševanje postopkov. Ugotavljamo, da se je trajanje postopkov povprečnih zadev na vseh oddelkih, razen kazenskih, zmanjšalo; tako je sodišče potrebovalo 10.8 meseca za rešitev preiskovalne, 6.4 za rešitev kazenske, 16.6 za rešitev pravdne in 16.8 meseca za rešitev gospodarske zadeve. Tretji poslovni cilj sodišča je izboljšanje kvalitete sodnih postopkov. Tukaj ugotavljajo, da se je za 25% znižalo število razveljavljenih zadev v kazenskih zadevah in da so razveljavili le 3% gospodarskih zadevah razveljavljeni. Stranke so bile 100% zadovoljne s postopkom mediacije kot alternativne metode reševanja spora.

V letu 2003 bodo na sodišču še veliko pozornosti namenili tudi drugim alternativnim metodam reševanja sporov in ponudili pomoč in izkušnje ter znanje drugim sodiščem na tem področju. Hkrati bodo potekala izobraževanja sodnikov in drugega sodnega osebja.

Poleg vsega navedenega na Okrožnem sodišču v Ljubljani ustanavljajo strateški svet za informatiko, ki si bo prizadeval za hitrejšo modernizacijo računalniškega poslovanja sodišča, razširjen dostop do baz podatkov, poenostavitev postopkov in razširjen dostop fizičnih in pravnih oseb do nekaterih podatkov in storitev na sodišču.

Poleg Okrožnega sodišča v Ljubljani, ki se ukvarja tudi z uvajanjem alternativnih metod reševanja sporov, delujeta še dve organizaciji kot je Zveza potrošnikov Slovenije (ZPS) in Pravno informacijski center nevladnih organizacij (PIC). Ti dve organizaciji skrbita za varstvo potrošnikov in seveda za bolj uspešno uvajanje alternativnih metod reševanja sporov. Zveza potrošnikov Slovenije je pripravila model za reševanje finančnih potrošniških sporov¹⁰, ki pa ga ponudniki storitev niso sprejeli, zato se je projekt ustavil.

¹⁰ Namen je bil ustanoviti povezavo za reševanje sporov med potrošniki in ponudniki finančnih storitev. Ustanovljen naj bi bil model z delovnim naslovom Finančno razišče, ki bi ga lahko ustanovila gospodarska združenja ponudnikov finančnih storitev. Razišče naj bi odločalo v sporih o sprejemanju depozitov, kreditiranju, storitvam plačilnega prometa, izdajanju elektronskega denarja, storitvam premoženjskega in življenjskega zavarovanja...

Najbolj odmevne akcije ZVP-ja so:

-tožba zoper SKB banko zaradi obračunavanja stanovanjskih posojil: leta 1991 je bilo vloženo 9 tožb zaradi predragih stanovanjskih posojil, kreditne pogodbe so vsebovale nična določila, banka je obračunavala kredit v nasprotju s pogodbenimi določili. Leta 2002 so s SKB banko dosegli izvensodno poravnavo.

-tožba zoper prodajalca avtomobilov CIMOS: vloženo je bilo več kot 200 tožb oškodovanih kupcev, ki jim prodajalec ni priznal obresti na obvezna predplačila kupnine za avtomobile, poleg tega pa je z dobavo zamujal več mesecev. Vse tožbe so bile rešene v korist kupcev.

-tožba zoper Republiko Slovenijo zaradi jamstva za hranilne vloge in zoper gorenjske občine zaradi odgovornosti za škodo, povzročeno zaradi napake registerskega sodnika: leta 1993 je bilo vloženo več kot 400 tožb, ki so se obravnavale kot ena tožba, ki se je končala z odločitvijo Vrhovnega sodišča, da zahtevk potrošnika ni utemeljen.

-tožba zoper turistično agencijo Royal za vrnitev vplačil potnikov: leta 1994 sta bili vloženi dve tožbi, kjer je 16 tožnikov zahtevalo vrnitev plačil za potovanje, ker je agencija nezakonito spremenila program, sodišče je leta 1999 odločilo v korist potrošnikov, ki so dobili povrnjena plačila, ki so bila vplačali za potovanje.

Pravno-informacijski center nevladnih organizacij skupaj z Okrožnim sodiščem v Ljubljani uspešno uvaja pilotski program mediacije v družinskopravnih in klasičnih civilnih zadevah, ki daje vzpodbudne rezultate. Zavarovalno združenje je sprejelo sklep o ustanovitvi varuha na področju zavarovalništva, ki po mnenju ZPS ne ustreza Priporočilom evropske komisije o načelih, ki se uporabljajo za telesa, odgovorna za izvajanje metod ARS iz leta 1998.

Metode alternativnega reševanja sporov na področju potrošniških sporov bi lahko pripomogle k zmanjšanju obremenitve sodišča. Še posebej se mi zdi primerno za reševanje potrošniških sporov metoda mediacije in pomiritve oziroma conciliacije. Metoda mediacije in pomiritve lahko pomagata k hitrejši in cenejši rešitvi potrošniškega spora. Poravnava kot alternativna metoda reševanja sporov bi tudi bila primerna na področju potrošniških sporov, še posebej, ker gre na eni strani za potrošnika, ki ima manj informacij in izkušenj na sodišču in podjetja na drugi strani, ki ima veliko izkušenj na področju sodišča. Vendar metode alternativnega reševanja sporov lahko le delujejo kot pomožni del sodišča ne pa kot samostojne enota, kar pomeni, naj ne bi prevzelo vlogo reševanja vseh sporov. Sodišča bi morala izboljšati svojo učinkovitost na področju hitrejšega in cenejšega reševanja zadev. Alternativne metode reševanja sporov omogočajo hitrejše in cenejše reševanje spora, vendar ne morejo zamenjati vloge sodišča. Čeprav se v državah Evropske Unije v veliki meri uspešno uporabljajo metode alternativnega reševanja sporov, bo v Sloveniji potrebno še veliko časa, da se določene metode alternativnega reševanja sporov začnejo uporabljati, postavlja se vprašanje ali bo to kdaj sploh možno?

Metode alternativnega reševanja sporov bi se lahko, po mojem mnenju, uveljavile najprej in predvsem na področju potrošniških sporov saj bi veliko pripomogle predvsem k hitrejšem in cenejšem reševanju potrošniških sporov. Mediacija in poravnava kot metodi alternativnega reševanja sporov, sta metodi, ki sta zelo primerni in ustrezni za reševanje potrošniških sporov. Oškodovani ali ogoljufani potrošniki največkrat sploh ne vložijo tožbe na redna sodišča, ker sodni postopek traja zelo dolgo časa, prav tako pa so tudi sodni stroški previsoki, pomemben je tudi psihološki dejavnik. Potrošniki bi se zagotovo prej odločili za eno izmed v zahodni Evropi že zelo uveljavljenih metod ARS, kot pa za sodno odločanje, ker gre za bistveno manj formalen pristop. Povrhu vsega nudijo te metode hitrejšo in učinkovitejšo rešitev spora, potrošniki se počutijo bolj "varne", komunikacija med strankami steče zelo hitro in težave se lahko rešijo dokaj hitro in predvsem na miren način.

Metodo alternativnega reševanja sporov je predlagala Zveza potrošnikov Slovenije za področje finančnih storitev. Sicer dokaj uporaben predlog pa ni bil sprejet.

Metode alternativnega reševanja sporov bi bilo potrebno predstaviti potrošnikom in jih seznaniti z možnostmi, ki jih ponujajo in prednostmi, ki jih lahko pričakujejo potrošniki, če se odločijo za katero od metod alternativnega reševanja sporov. Pogosto se potrošniki, tudi če se odločijo za spor pred rednim sodiščem, počutijo v podrejenem - "slabšem" položaju kot podjetja, ki sicer imajo veliko izkušenj na sodiščih. V tem pogledu bi metode alternativnega reševanja sporov omogočile potrošniku, da se počuti bolj neformalno, sproščeno, da lahko podaja tudi svoja mišljenja in svoje rešitve. Tega v primeru sodnega spora, kjer vse poteka bolj formalno, po predpisih in pravnih aktih, ne more.

Metode alternativnega reševanja sporov ne morejo v celoti zamenjati sodišča, vendar lahko zelo pomagajo, še posebej na področju potrošniških sporov, in tako tudi razbremenijo sodišča. Vendar je potrebno alternativne metode reševanja sporov potrošnikom predstaviti in jih seznaniti z različnimi metodami ARS in njihovimi prednostmi. Zaenkrat metode ARS na področju Slovenije niso zaživele, vendar imajo te metode veliko možnost, da se uveljavijo na področju potrošniških sporov, kjer bi lahko dosegle zelo velik uspeh.

9. SKLEP

Alternativne metode reševanja sporov pomenijo rešitev določenega spora izven sodišč. Med najbolj pogoste alternativne oblike reševanja sporov sodijo: poravnava, arbitraž, pomiritev, conciliacija ter kombinacija različnih metod kot je med-arb. Pojav mirnega ali izvensodnega reševanja sporov se je pojavil, da bi razbremenil sodišča, skrajšal čas sodnega postopka in zmanjšal določene stroške, ki nastanejo v postopku.

Obstajajo tudi določene razlike med sodnim odločanjem in alternativnimi metodami reševanja sporov. Do določenih razhajanj prihaja v subjektu postopka, predmetu postopka, rezultatu postopka in posledicah postopka.

V sodnem odločanju je stranka na drugem mestu, medtem ko pri metodah alternativnega reševanja sporov stranka lahko sama izpove svoja stališča ter navede svoje pripombe in svoja razmišljanja. Sam postopek je v alternativnih metodah odločanja neformalen, bolj sproščujoč kot pri sodnem odločanju, ki je vezano na akte in na formalno odločitev. Rezultat vsakega konflikta v primeru ARS je za obe stranki sprejemljiva in fleksibilna rešitev, ki se nanaša na konkreten problem. Medtem ko sodno odločanje temelji na pravnem redu in se rezultat določenega konflikta ne spreminja.

V večini primerov se potrošniki zelo redko odločijo sprožiti spor pred rednimi sodišči. Razlogov je veliko, eden izmed njih so stroški, ki nastanejo v procesu, drugi razlog pa je v izredni počasnosti sodišč. Alternativne metode odločanja omogočajo hitrejše reševanje določenega postopka kot v primeru sodnega odločanja. Sodni postopek na sodišču je javen, kar za ARS ni nujno.

Tretji faktor, ki vpliva je psihološki dejavnik. Potrošnik je soočen s kompleksnim in formalnim sodnim postopkom, jezik je zelo strokoven in potrošniku nerazumljiv. Vse to lahko pripelje do velikega nelagodja pri potrošniku in se zaradi tega ne odloči sprožiti postopek pred rednimi sodišči.

V primeru potrošniških sporov, to so spori kjer je na eni strani potrošnik in na drugi strani ponudnik storitev torej podjetje, obstajajo štiri oblike sporov:

- o sporu odloča tretja oseba, oziroma telo, vendar njegova odločitev strank ne zavezuje,
- o sporu odloča tretja oseba, oziroma telo in njegova odločitev je za stranke zavezujoča, vendar ni izvršljiva,
- o sporu odloča tretja oseba, oziroma telo in njegova odločitev je za stranke zavezujoča in odločitev je izvršljiva in
- hibridne oblike.

Alternativne metode reševanja sporov so se najprej začele uveljavljati v zahodnih državah. Kot primer lahko navedemo Nizozemsko, ki ima ustanovljen posebni tribunal pri sektorskih podjetniških združenjih. V Veliki Britaniji poznajo institut "zasebni ombudsman", na Portugalskem pa obstaja posebna stalna arbitraža za reševanje potrošniških sporov.

V Sloveniji alternativne metode reševanja sporov še niso zaživele, ne samo zaradi zakonskih ureditev, temveč tudi zaradi dosežene družbene ravni pravne kulture.

Prvi pimer uvajanja ene izmed metod alternativnega reševanja sporov je mediacija. V letu 2001 so na Okrožnem sodišču v Ljubljani začeli izvajati pilotski program alternativnega reševanja sporov na področju klasičnih civilnih zadevah in kasneje tudi na področju družinskopravnih zadevah. V 49,5% zadevah v klasičnem civilnem sporu se je mediacija uspešno zaključila, prav tako 64,3% v družinskopravnih zadevah. Po ugotovitvah v navedeni raziskavi je bilo 52,4% strank in odvetnikov zelo zadovoljno z mediacijo in niti eden nezadovoljen.

Iz podatkov lahko ugotovimo, da se je poskus uvajanja mediacije uspešno začel, vendar stanje ni zadovoljivo, ker so posamezniki premalo seznanjeni.

V Sloveniji delujeta dve organizaciji na področju uveljavljanja ARS metod: Zveza potrošnikov Slovenije in Pravno-informacijski center, ki že sodeluje v pilotskem programu uvajanja mediacije. Zveza potrošnikov Slovenije je poskušala uveljaviti sprejem izvensodnega reševanja sporov na finančnem področju, vendar ga ponudniki storitev niso sprejeli, zato se je projekt ustavil.

Alternativne oblike reševanja potrošniških sporov pa niso samo način razbremenitve rednih sodišč, temveč tudi najprimernejša oblika reševanja povprečnih potrošniških sporov, katerih značilnosti sta nizka ekonomska vrednost spora in poudarjena neenakost strank v postopku. Hitrost, neformalnost, dostopnost in učinkovitost so prednosti alternativnih oblik.

Slovenija potrebuje alternativne metode reševanja sporov, pojavlja se vprašanje katera je oblika najprimernejša. Potrebno je poiskati določene prednosti posameznih metod in ugotoviti katera najbolj ustreza slovenski zakonski ureditvi. Zaenkrat deluje le mediacija kot pridružena oblika alternativne oblike reševanja sporov.

Pomembno je, da se pri uvajanju posameznih alternativnih oblik reševanja spora, upošteva posamezna načela. Gre za Priporočila evropske komisije o načelih iz leta 1998, kajti brez upoštevanja teh pravil oziroma načel ne moremo zagotoviti, da je izvensodno telo neodvisno in tudi nepristransko. Po drugi strani za uspešno uvajanje alternativnih metod reševanja sporov je pomembno seznaniti potrošnike o njihovem obstoju ter poudariti njihove prednosti.

Alternativne metode reševanja sporov so nastale kot oblika razbremenitve sodišč, vendar naj to ne bi pomenilo, da bi lahko tudi prevzela vlogo sodišč, temveč sodišča morajo sama poskrbeti za povečanje svoje učinkovitosti, kjer so že opazni premiki.

10. LITERATURA

1. Drobnič Ulrich: Varstvo potrošnikov in harmonizacija prava Evropske skupnosti. Podjetje in delo, Ljubljana, 2002, 6-7, str. 1021-1024.
2. Galič Aleš: Procesni vidiki prava varstva potrošnikov. Podjetje in delo, Ljubljana, 2000, 3-4, str. 550-562.
3. Jadek Komar Dagmar: Alternativno reševanje sporov. Banke in pravna praksa, Ljubljana, 2003, 1-2, str. 68-70.
4. Jelen Kosi Valerija: ARS na Okrožnem sodišču v Ljubljani. Pravna praksa, Ljubljana, 2003, 3, str. priloga I-VIII.
5. Lavrenčič Jernej: Izvensodno reševanje potrošniških sporov. Podjetje in delo, Ljubljana, 2000, 6-7, str. 1417-1428.
6. Puharič Krešo: Politika in reševanje družbenih interesnih sporov zunaj pravosodja. Podjetje in delo, Ljubljana, 2002, 6-7, str. 1144-1150.
7. Puharič Krešo: Alternativne oblike reševanja sporov. Podjetje in delo, Ljubljana, 2000, 6-7, str. 1410-1415.
8. Puharič Krešo, Pivka Marija Hilda: Pravo mednarodne trgovine. Ljubljana: Uradni list Republike Slovenije, 1999. 365 str.
9. Šetinc Tekavec Martina: Mediacija-sporazumno reševanje sporov v teoriji in praksi. Tržič: Učila, 2000, 147 str.
10. Šporar Primož: Metode mirnega reševanja sporov. Pravna praksa, Ljubljana, 2000, 4, str. priloga XII.
11. Šporar Primož: O mirnem reševanju sporov. Pravna praksa, Ljubljana, 2000, 34, str. priloga I.
12. Tekavec Janez: Odškodninsko varstvo skupin. Pravna praksa, Ljubljana, 2001, 8, str. 16.
13. Tratar Boštjan, Pristavec Evelin: Alternativne oblike reševanja sporov v luči razbremenjevanja sodstva. Podjetje in delo, Ljubljana, 2001, 6-7, str. 1250-1263.

14. Tratnik Matjaž: Reševanje sporov v Svetovni trgovinski organizaciji. Pravna praksa, Ljubljana, 2002, 14, priloga I-VIII.
15. Vovk Irena: Sodišča. Pravna praksa, Ljubljana, 2003, 3, str. 30.
16. Zupančič Mihael: Poravnave mednarodnih sporov. Pravna praksa, Ljubljana, 2003,3, str. IX-XIII.
17. Lukič Wedam Dragica, Galič Aleš: Zakon o pravnem postopku in mirnem reševanju sporov. Podjetje in delo, Ljubljana, 2001, 6-7, str. 1241-1249.

VIRI:

1. Okrožno sodišče v Ljubljani. Pravna praksa, Ljubljana, 2003, 3, str.42-43.
2. Predlog Zakona o nadomestnem reševanju sporov in brezplačni pravni pomoči (Poročevalec Državnega spora, 73/99).
3. Sporazum o pravilih in postopku za reševanje spora (DSU), aneks 2 Marakeškega sporazuma pri Svetovni trgovinski organizaciji.
4. Sporazum o pravilih in postopku za reševanje spora (DSU) (4, 8, 15 in 17. člen).
5. Zakon o pravnem postopku (Uradni list RS, št 26/99, 96/2002, 110/2002).
6. Zakon o varstvu potrošnikov (Uradni list RS, št 20/98, 25/99, 23/99, 110/2002, 14/2003).
7. Izvensodno reševanje potrošniških sporov. (URL: <http://www.zps-zveza.si/zpsstrani/zpsv1.o.n.../2ade5e431fddfc1256ca3003c3ea1>), 21.01.2003.
8. Izvensodno reševanje potrošniških sporov. (URL: <http://www.zps-zveza.si/ZPSstrani/zpsv1.o.n.rsf>), 21.01.2003.
9. Javni razpisi. (URL: Http://www.mszs.si/znanost/javni_razpisi-arhiv/cr/razp-crp-prav-sist.99.html), 27.01.2003.
10. Pravno-informacijski center-mnenja. (URL: <Http://www.pic.si/info/mnenje/>), 27.01.2003.

11. Osnove obveznostnega prava. (URL: <http://www.2arnes.si/~amaro/4/osnoveobveznostnegaprava.ppt>), 27.01.2003.
12. Mediation. (URL: <http://arbitr.wipo.int/mediatrion/index.html>), 28.01.2003
13. Academy-experts. (URL: <http://arbitr.wipo.int/mediatrion/index.html>),28.01.2003
14. CEDR. (URL: <http://www.acedemy-experts.org/>), 28.01.2003.
15. Projekti pravnoinformatijskega centra. (URL: <http://www.pic.si/projekti/bpp3.html>), 28.01.2003.
16. ADR.group. (URL: <http://www.adr.group.co.uk>) 28.01.2003

PRILOGE

PRILOGA I : 75.člen in 76. člen Zakona o varstvu potrošnikov (Uradni list RS št.14/2003)

Zakon o varstvu potrošnikov (Uradni list RS, št. 14/2003)

75. člen

Tožbo iz prejšnjega člena lahko vloži vsaka organizacija, ki je pravna oseba, ustanovljena za varovanje pravic in interesov potrošnikov, od katere ustanovitve je do trenutka vložitve tožbe že preteklo najmanj eno leto in dejansko deluje.

Tožbo iz predhodnega člena lahko vloži tudi zbornica ali poslovno združenje, katerega član je podjetje, ki je toženec.

76. člen

Organizacije iz predhodnega člena lahko vložijo tožbo, s katero zahtevajo ugotovitev neveljavnosti določenih pogodb, ki jih toženec sklepa s potrošniki, posameznih določil teh pogodb ali splošnih pogojev poslovanja, vključenih v te pogodbe.

Ugodilna sodba učinkuje proti vsem, tako da se lahko vsakdo sklicuje na pravnomočno sodbo, s katero je na podlagi tožbe iz prejšnjega odstavka ugotovljena neveljavnost določenih pogodb, posameznih določil teh pogodb ali splošnih pogojev poslovanja, vključenih v te pogodbe.

Zavrnilna sodba učinkuje le med strankama in ne preprečuje vložitev nove tožbe z istim zahtevkom, bodisi s strani druge organizacije, upravičene za vložitev tožbe iz prvega odstavka tega člena bodisi oseb, ki imajo pravni interes za vložitev ugotovitvene tožbe.

Dokler pravda teče, se ne more o istem zahtevku začeti nova pravda med istima strankama ali med istim tožencem in drugo organizacijo, ki je upravičena za vložitev tožbe iz prvega odstavka tega člena.

Druga organizacija, ki je upravičena za vložitev tožbe iz prvega odstavka tega člena, se lahko v tekoči pravdi pridruži tožniku ves čas postopka do pravnomočnosti. V pravdi ima položaj stranskega intervenienta v skladu z določbami zakona, ki ureja pravdni postopek.

PRILOGA II : 442.člen-458.člen Zakona o pravnem postopku (Uradni list RS št.26/99)- Postopek v sporih majhne vrednosti

Zakon o pravdnem postopku (Uradni list RS št.26/99)

POSTOPEK V SPORIH MAJHNE VREDNOSTI

442. člen

Če v tem poglavju ni posebnih določb, veljajo v postopku v sporih majhne vrednosti druge določbe tega zakona.

443. člen

Spori majhne vrednosti so po določbah tega poglavja spori, v katerih se tožbeni zahtevek nanaša na denarno terjatev, ki ne presega 200.000 tolarjev.

Kot spori majhne vrednosti se štejejo tudi spori, v katerih se tožbeni zahtevek ne nanaša na denarno terjatev, tožeča stranka pa je v tožbi navedla, da je pripravljena namesto izpolnitve določenega zahtevka sprejeti denarni znesek, ki ne presega zneska iz prvega odstavka tega člena (prvi odstavek 44.člena).

Za spore majhne vrednosti se štejejo tudi spori, v katerih predmet tožbenega zahtevka ni denarni znesek, temveč izročitev premične stvari, katere vrednost, ki jo je tožeča stranka navedla v tožbi, ne presega zneska iz prvega odstavka tega člena (drugi odstavek 44. člena).

444. člen

Za spore majhne vrednosti se v smislu tega poglavja ne štejejo spori o nepremičninah, spori iz avtorske pravice, spori, ki se nanašajo na varstvo ali uporabo izumov in znakov razlikovanja in pravico do uporabe firme, spori v zvezi z varstvom konkurence ter spori zaradi motenja posesti.

445. člen

Postopek v sporih majhne vrednosti se opravi tudi na ugovor zoper plačilni nalog, če vrednost prerekanega dela plačilnega naloga ne presega 200.000 tolarjev.

446. člen

Postopek v sporih majhne vrednosti se opravi pred okrajnim sodiščem, če ni v tem zakonu drugače določeno.

447. člen

V postopku v sporih majhne vrednosti je dovoljena posebna pritožba samo zoper sklep, s katerim je postopek končan

Druge sklepe, zoper katere je po tem zakonu dovoljena pritožba, je mogoče izpodbijati samo s pritožbo zoper pdločbo, s katero je končan postopek.

Sklepi iz drugega odstavka tega člena se ne vročajo strankam, temveč se razglasijo na naroku in vzamejo v pisni odpravek odločbe.

448. člen

V postopku v sporih majhne vrednosti obsega zapisnik o glavni obravnavi poleg podatkov iz prvega odstavka 123. člena tega zakona.

1. izjave strank, ki so bistvenega pomena, zlasti tiste, s katerimi stranka v celoti ali delno pripozna tožbeni zahtevek, se odpove tožbenemu zahtevku ali pritožbi ali spremeni ali umakne tožbo;

2. bistveno vsebino izvedenih dokazov;

3. odločbe, zoper katere je dovoljena pritožba in ki so bile razglašene na glavni obravnavi;

4. ali so bile stranke navzoče pri razglasitvi sodbe, in če so bile, da so bile poučene, pod katerimi pogoji se lahko pritožijo.

449. člen

Če tožeča stranka spremeni tožbeni zahtevek tako, da vrednost spornega predmeta presega 200.000 tolarjev, se postopek dokonča po določbah tega zakona o rednem postopku.

Če tožeča stranka pred koncem glavne obravnave, ki teče po določbah tega zakona o rednem postopku, zmanjša tožbeni zahtevek, tako da ne presega 200.000 tolarjev, se postopek nadaljuje po določbah tega zakona o postopku v sporih majhne vrednosti.

450. člen

Postopek v sporih majhne vrednosti poteka na podlagi pisno izvedenih pravnih dejanj.

V postopku v sporih majhne vrednosti ni mirovanja postopka.

451. člen

V postopku v sporih majhne vrednosti mora tožeča stranka navajati vsa dejstva in predlagati vse dokaze v tožbi, tožena stranka pa v odgovoru na tožbo.

452. člen

V postopku v sporih majhne vrednosti lahko vsaka stranka vloži eno pripravljalno vlogo.

Tožeča stranka lahko v 8 dneh po prejemu odgovora na tožbo vloži pripravljalno vlogo, v kateri odgovori na navedbe v odgovoru na tožbo.

Tožena stranka lahko v 8 dneh po prejemu pripravljalne vloge tožeče stranke vloži pripravljalno vlogo, v kateri odgovori na navedbe tožeče stranke v njeni pripravljalni vlogi.

453. člen

Dejstva in dokazi, ki jih stranka navaja v vlogah, ki niso navedene v prejšnjem členu, se ne upoštevajo.

454. člen

Če sodišče po prejemu odgovora na tožbo oziroma po prejemu pripravljalnih vlog ugotovi, da med strankami ni sporno dejansko stanje in da ni drugih ovir za izdajo odločbe, brez razpisa naroka izda odločbo o sporu.

455. člen

Če sodišče razpiše glavno obravnavo in tožeča stranka ne pride na narok, čeprav je bila v redu povabljen, izda sodišče sodbo zaradi odpovedi.

456. člen

V vabilu na glavno obravnavo mora biti med drugim navedeno, da se bo štel, da se je tožeča stranka, ki ne pride na prvi narok za glavno obravnavo, odpovedala tožbenemu zahtevku, da se v postopku v sporih majhne vrednosti ne uporabljajo določbe o mirovanju postopka, da morajo stranke v tem postopku navesti vsa dejstva in dokaze v vlogah iz 451. člena tega zakona kot tudi da se sme odločba izpodbijati samo zaradi bistvene kršitve določb pravnega postopka in zaradi zmotne uporabe materialnega prava.

457. člen

Sodba v postopku v sporih majhne vrednosti se razglasi takoj po koncu glavne obravnave.

Ob razglasitvi sodbe mora sodišče poučiti navzoče stranke, pod katerimi pogoji se lahko pritožijo.

Pisna sodba mora imeti uvod, izrek in obrazložitev. Obrazložitev sodbe obsega samo kratek povzetek dejanskih ugotovitev, navedbo določb procesnega in materialnega prava, na podlagi katerih je bilo odločeno (tretji odstavek 324. člena).

458. člen

Sodba in sklep, s katerim je končan spor v postopku v sporih majhne vrednosti, se smeta izpodbijati samo zaradi bistvene kršitve določb pravnega postopka iz drugega odstavka 339. člena tega zakona in zaradi zmotne uporabe materialnega prava.

Ne glede na določbo prejšnjega odstavka tega člena senat sodišča druge stopnje razveljavi sodbo oziroma sklep sodišča prve stopnje in zadevo vrne sodišču prve stopnje v novo sojenje, če ugotovi, da je zaradi zmotne uporabe materialnega prava dejansko stanje nepopolno ugotovljeno. V novem sojenju ne velja določba drugega odstavka 362. člena tega zakona.

Zoper sodbo prve stopnje oziroma sklep iz prvega odstavka tega člena se lahko stranke pritožijo v osmih dneh.

Rok za pritožbo se šteje od dneva, ko sta bila sodba oziroma sklep razglašena; če je bila sodba oziroma če je bil sklep vročen stranki, se šteje rok od dneva vročitve.

V postopku v sporih majhne vrednosti znaša rok iz drugega odstavka 313. člena in prvega odstavka 325. člena tega zakona osem dni.

V sporih majhne vrednosti obnova postopka ni dovoljena v primeru iz 10. točke 394. člena tega zakona.

PRILOGA III: 459. člen-479. člen Zakon o pravdnem postopku (Uradni list RS št.26/99)- Postopek pred arbitražami

Zakon o pravnem postopku (Uradni list št.26/99)

POSTOPEK PRED ARBITRAŽAMI

459. člen

V tem poglavju je urejen postopek pred arbitražami, ki imajo sedež v Republiki Sloveniji, razen če iz določb drugega zakona ali mednarodne pogodbe izhaja, da se določena arbitraža, ki ima sedež v Republiki Sloveniji, šteje za tujo arbitražo.

460. člen

Za spore o pravicah, s katerimi prosto razpolagajo, lahko stranke s pogodbo določijo pristojnost domače arbitraže.

V sporih, v katerih je vsaj ena od strank fizična oseba s stalnim prebivališčem v tujini oziroma pravna oseba s sedežem v tujini, se lahko stranke dogovorijo tudi za pristojnost tuje arbitraže, če za te spore ni določena izključna pristojnost sodišča Republike Slovenija.

461. člen

Pogodba o arbitraži se lahko sklene tako glede določenega spora kakor tudi glede bodočih sporov, ki utegnejo nastati iz določenega pravnega razmerja.

Pogodba o arbitraži je veljavna le tedaj, če je sklenjena pisno.

Pogodba o arbitraži je sklenjena pisno tudi tedaj, če je sklenjena z izmenjavo pisem, telegramov, teleksov ali drugih telekomunikacijskih sredstev, ki omogočajo pisni dokaz o sklenjeni pogodbi.

Pogodba o arbitraži je sklenjena pisno tudi tedaj, če je sklenjena z izmenjavo tožbe, v kateri tožeča stranka navaja omenjeno pogodbo, in odgovora na tožbo, v katerem tožena stranka tega ne izpodbija.

462. člen

Pogodba o arbitraži je veljavno sklenjena tudi tedaj, če je določba o pristojnosti arbitraže vključena v splošne pogoje za sklenitev pravnega posla.

463. člen

Število arbitrov mora biti liho.

Če stranki v pogodbi nista določili števila arbitrov, imenuje vsaka stranka enega arbitra, ta dva pa izvolita predsednika.

464. člen

Če sta se stranki s pogodbo dogovorili, naj bo za odločitev o določenem sporu pristojna arbitraža, se sodišče, pri katerem je bila vložena tožba v istem sporu med istima strankama, na ugovor tožene stranke izreče za nepristojno, razveljavi v postopku opravljena dejanja in zavrne tožbo.

Ugovor iz prvega odstavka tega člena mora podati tožena stranka najpozneje na pripravljalnem naroku, če tega ni bilo, pa na glavni obravnavi, preden se spusti v obravnavanje glavne stvari.

465. člen

Stranko, ki je po pogodbi o arbitraži dolžna imenovati arbitra, lahko nasprotna stranka pozove, da ga imenuje v petnajstih dneh in da jo o tem obvesti.

Poziv v smislu prvega odstavka tega člena je veljaven le tedaj, če je stranka, ki ga pošilja, imenovala svojega arbitra in o tem obvestila nasprotno stranko.

Če naj po pogodbi o arbitraži imenuje arbitra kdo drug, lahko vsaka stranka pošlje temu poziv iz drugega odstavka tega člena.

Tisti, ki je pozvan, naj imenuje arbitra, je vezan na izvršeno imenovanje, takoj ko je to sporočeno nasprotniku oziroma eni od strank.

466. člen

Če arbiter ni pravočasno imenovan, pa ne izhaja iz pogodbe kaj drugega, ga na predlog stranke imenuje sodišče.

Če se arbitra ne moreta zediniti o izvolitvi predsednika, pa ne izhaja iz pogodbe kaj drugega, imenuje predsednika na predlog katerega od arbitrov ali stranke sodišče.

Za imenovanje arbitra oziroma predsednika arbitraže je pristojno okrožno sodišče, na območju katerega je sedež arbitraže.

Zoper slep sodišča ni pritožbe.

.Stranka, ki ne želi uporabiti pravice iz prvega ali drugega odstavka tega člena, lahko zahteva s tožbo, naj sodišče, ki je pristojno za imenovanje, izreče, da je pogodba o arbitraži nehala veljati.

467. člen

Poleg primera iz 466. člena tega zakona lahko zahteva vsaka stranka s tožbo, naj sodišče izreče, da je pogodba o arbitraži nehala veljati:

1. če se stranki v tridesetih dneh od prvega poziva za imenovanje arbitra ne moreta zediniti o arbitru, ki bi ga morali skupno imenovati;
2. če tisti, ki je v sami pogodbi o arbitraži imenovan za arbitra, noče ali ne more prevzeti te dolžnosti.

O zahtevi odloča sodišče, ki je določeno v tretjem odstavku 466. člena tega zakona.

Na narok za obravnavanje zahteve povabi sodišče stranke; sodišče pa lahko izda odločbo tudi tedaj, če v redu povabljenih strank ne pridejo.

468. člen

Arbiter se mora sam izločiti, če so podani razlogi za izločitev iz 70. člena tega zakona. Iz istih razlogov lahko zahtevata izločitev arbitra tudi stranki.

Stranka, ki je sama ali skupaj z nasprotno stranko imenovala arbitra, sme zahtevati njegovo izločitev samo tedaj, če je razlog za izločitev nastal ali je stranka zanj zvedela šele, ko je bil arbiter že imenovan.

.Če se stranki nista drugače sporazumeli, odloča o izločitvi sodišče, določeno v tretjem odstavku 466. člena tega zakona.

469. člen

Če se stranki nista drugače sporazumeli, lahko arbitri vodijo postopek pred arbitražo, tako kot štejejo za primerno.

Arbitri morajo obravnavati obe stranki enako in jima dati v vseh fazah postopka vse možnosti, da navajata svoja stališča in se izjavita o navedbah nasprotne stranke.

470. člen

Zoper priče, stranke in druge osebe, ki sodelujejo v postopku, arbitraža ne more uporabiti prisilnih sredstev in ne izrekati kazni.

Arbitraža lahko zahteva od sodišča, ki je krajevno pristojno za pravno pomoč (174. člen), naj izvede posamezne dokaze, ki jih sama ne more izvesti. Glede postopka za izvedbo dokazov veljajo določbe tega zakona o izvajanju dokazov pred zaprošenim sodnikom.

471. člen

Arbitraža lahko razsodi po pravičnosti le, če sta jo stranki za to pooblastili.

472. člen

Kadar sestavlja arbitražo več kot en arbiter, se izda arbitražna odločba z večino glasov, če ni v pogodbi o arbitraži drugače določeno.

Če se ne more doseči potrebna večina glasov, mora arbitraža o tem obvestiti stranke.

Če se za primer iz drugega odstavka tega člena stranke niso drugače sporazumele, lahko zahteva vsaka od njih s tožbo, naj sodišče, določeno v tretjem odstavku 466. člena tega zakona, izreče, da je pogodba o arbitraži nehala veljati.

473. člen

Arbitražna odločba mora biti obrazložena, razen če sta se stranki drugače dogovorili.

Izvirnik arbitražne odločbe in vse prepise podpišejo vsi arbitri. Arbitražna odločba velja tudi tedaj, kadar je kakšen arbiter noče podpisati, če jo je podpisala večina arbitrov in je na odločbi ugotovila, da je arbiter odrekel podpis.

Strankam se vročijo prepisi arbitražne odločbe po sodišču, določenem v tretjem odstavku 466. člena tega zakona. Stalne arbitraže vročajo svoje odločbe same.

474. člen

Izvirnik arbitražne odločbe in potrdila o vročitvi se hranijo pri sodišču, določenem v tretjem odstavku 466. člena tega zakona; če je izdala arbitražno odločbo stalna arbitraža, pa pri tej arbitraži.

475. člen

Arbitražna odločba ima nasproti strankam moč pravnomočne sodbe, če ni v pogodbi dogovorjeno, da se lahko izpodbija pred arbitraže višje stopnje.

Na zahtevo stranke potrdi sodišče, določeno v tretjem odstavku 466. člena tega zakona, na prepisu arbitražne odločbe, da je ta pravnomočna in izvršljiva. Stalne arbitraže potrjujejo pravnomočnost in izvršljivost na svojih odločbah same.

476. člen

Arbitražna odločba se lahko na tožbo stranke izreče za neveljavno.

Za odločanje o tožbi je pristojno sodišče, določeno v tretjem odstavku 466. člena tega zakona.

477. člen

Razveljavitev arbitražne odločbe se lahko zahteva:

1. če sploh ni bila sklenjena pogodba o arbitraži ali če ta pogodba ni bila veljavna (členi 460do462);
2. če je bila glede sestave arbitraže ali glede sprejema odločbe prekršena kakšna določba tega zakona ali pogodbe o arbitraži;
3. če je pri izdaji arbitražne odločbe sodeloval arbiter, ki bi moral biti po zakonu izločen oziroma ki je bil s sklepom sodišča izločen (468. člen);
4. če kakšni stranki z nezakonitim postopanjem, zlasti z opustitvijo vročitve, ni bila dana možnost obravnavanja pred arbitražo;
5. če se je postopka udeleževal kot tožnik ali toženec nekdo, ki ne more biti pravdna stranka, ali če stranke, ki je pravna oseba, ni zastopal tisti, ki jo je po zakonu upravičen zastopati, ali če pravdno nesposobne stranke ni zastopal zakoniti zastopnik ali če zakoniti zastopnik ni imel potrebnega dovoljenja za pravdo ali za posamezna pravdna dejanja ali če pooblaščenec stranke ni imel pooblastila, razen če je bila pravda oziroma če so bila posamezna pravdna dejanja pozneje odobrena;
6. če arbitražna odločba ni obrazložena v smislu prvega odstavka 473. člena tega zakona ali če izvornik in prepisi arbitražne odločbe niso podpisani tako, kot je to določeno v drugem odstavku 473. člena tega zakona;

7. če je arbitražna odločba prekoračila meje svoje naloge;

8. če je izrek arbitražne odločbe nerazumljiv ali sam s seboj v nasprotju;

9. če je arbitražna odločba v nasprotju z javnim redom Republike Slovenije;

10. če je s pravnomočno sodbo ugotovljeno, da je prišlo do arbitražne odločbe zaradi kaznivega dejanja priče ali izvedenca, arbitra, stranke, njenega zakonitega zastopnika ali pooblaščenca ali drugega udeleženca v postopku, ali če se arbitražna odločba opira na ponarejeno listino ali na listino, v kateri je bila potrjena neresnična vsebina.

478. člen

Tožba, da se arbitražna odločba izreče za neveljavno, se lahko vloži pri pristojnem sodišču v tridesetih dneh. Če se zahteva razveljavitev iz kakšnega od razlogov, ki so navedeni v 1. do 9. točki 477. člena tega zakona, se šteje ta rok od dneva, ko je bila rabsodba vročena stranki, če je stranka za razlog zvedela pozneje, pa od dneva, ko je zanj zvedela. Če se zahteva razveljavitev iz razloga po 10. točki 477. člena tega zakona, pa teče ta rok od dneva, ko je stranka dobila možnost uporabiti pravnomočno sodbo pristojnega sodišča.

Po enem letu od pravnomočnosti arbitražne odločbe se ne more več zahtevati njena razveljavitev.

479. člen

Stranke se ne morejo sporazumno odpovedati uporabi določb prvega in drugega odstavka 468. člena, drugega odstavka 469. člena in 476. do 478. člena tega zakona.