



Različne
poti reševanja
potrošniških
pritožb in sporov

IZVENSODNO REŠEVANJE POTROŠNIŠKIH SPOROV

NEFORMALNA POMOČ PRI REŠEVANJU PRITOŽB

EVROPSKI POTROŠNIŠKI CENTER SLOVENIJA

Kotnikova 5

1000 Ljubljana

Tel.: 01 400 37 29

E-naslov: epc.mgrt@gov.si

Spletna stran: <http://www.epc.si/>

Evropski potrošniški center Slovenija (EPC), ki deluje v okviru resornega ministrstva, je del mreže EPC, ki potrošnikom nudi strokovno pomoč pri uveljavljanju njihovih pravic v zvezi s čezmejnimi nakupi blaga in storitev ali potovanji v države članice EU, na Norveško ali Islandijo ter si prizadeva za mirno reševanje čezmejnih potrošniških sporov. Kadar potrošniku predhodno ne uspe, da bi sam rešil težavo s tujim ponudnikom blaga ali storitve, lahko za brezplačno pomoč zaprosi EPC v svoji državi.

1. KORAK:

Potrošnik izpolni obrazec za pritožbo na spletni strani EPC. V njem natančno opiše svoj primer, predstavi zahtevek in priloži ustrezno dokumentacijo (npr. potrditev naročila, korespondenco s ponudnikom, potrdilo o plačilu in morebitni slikovni material ...). Pritožbo lahko pošlje tudi po navadni ali elektronski pošti.

2. KORAK:

EPC prejeto pritožbo najprej prouči, da se prepriča o njeni utemeljenosti. Nato se poveže z EPC v državi, iz katere prihaja ponudnik, s katerim ima slovenski potrošnik težave, in ga seznanj s primerom.

3. KORAK:

EPC v državi ponudnika tega opozori na kršitev potrošniških pravic in ga pozove k izpolnitvi njegove zahteve. Če ponudnik spora ni pripravljen rešiti po mirni, neformalni poti ob pomoči mreže EPC, se potrošniku svetujejo druge poti reševanja spora.

Podobno slovenski EPC pomaga potrošnikom iz drugih držav članic EU, Norveške ali Islandije, kadar imajo težave pri uveljavljanju svojih potrošniških pravic pri slovenskem ponudniku blaga ali storitev.

Stroški za potrošnika: ni stroškov.



UPRAVNO VARSTVO

TRŽNI INŠPEKTORAT REPUBLIKE SLOVENIJE

Dunajska cesta 160
1000 Ljubljana
Tel.: 01 280 87 00
E-naslov: gp.tirs@gov.si
Spletna stran: <http://www.ti.gov.si/>

Tržni inšpektorat Republike Slovenije (TIRS) je samostojen in neodvisen organ v sestavi Ministrstva za gospodarski razvoj in tehnologijo, ki opravlja nadzor nad spoštovanjem določb zakonov s področja varstva potrošnikov, to so:

- Zakon o varstvu potrošnikov (ZVPot),
- Zakon o varstvu potrošnikov pred nepoštenimi poslovnimi praksami (ZVPNPP),
- Zakon o potrošniških kreditih (ZPotK-2) in
- Zakon o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (ZisRPS).

Poleg tega je na podlagi Uredbe št. 2006/2004¹ tudi eden izmed pristojnih organov, odgovoren za sodelovanje z organi na področju varstva potrošnikov v drugih državah članicah, kadar ravnanje nekega podjetja v eni državi članici povzroča ali bi utegnilo povzročiti škodo več potrošnikom v drugi državi članici.

Naloga TIRS je zagotoviti spoštovanje pravic potrošnikov tako z nadzorom podjetij pri izvajanju zakonodaje in izrekanjem sankcij kot z reševanjem potrošniških sporov v upravnem postopku.

1. KORAK:

Postopek, v katerem želi pomoč pri reševanju reklamacije kupljenega izdelka ali opravljene storitve oziroma želi prijaviti kršitve predpisov, potrošnik začne tako, da izpolni ustrezen obrazec na spletni strani TIRS ali piše neposredno na njihov elektronski naslov.

2. KORAK:

TIRS lahko v nadaljevanju izda:

- upravno odločbo, s katero podjetju na primer prepove neko ravnanje (npr. prepoved prodaje blaga ali opravljanja storitev do odprave pomanjkljivosti) ali podjetju naloži, da ugotovi potrošnikovu zahtevo (npr. če podjetje neupravičeno zavrne potrošnikovo zahtevo iz naslova jamčenja za stvarne napake). To je mogoče le, če med potrošnikom in podjetjem ni spora glede obstoja napake, v nasprotnem primeru bo moral potrošnik ubrati sodno pot za uveljavitev svojega zahtevka;
- odločbo o prekršku in podjetju izreče globo (npr. če garancijski list ne vsebuje vseh predpisanih podatkov).

Stroški za potrošnika: ni stroškov.



¹Uredba št. 2006/2004 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. oktobra 2004 o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov („Uredba o sodelovanju na področju varstva potrošnikov“)



AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA OMREŽJA IN STORITVE REPUBLIKE SLOVENIJE

Stegne 7

1000 Ljubljana

Tel.: 01 583 63 00

E-naslov: info.box@akos-rs.si

Spletna stran: <http://www.akos-rs.si/>

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (AKOS) je neodvisen organ, ki postopke reševanja uporabniških sporov vodi v skladu s Splošnim aktom o posredovalnem postopku ter v skladu z Zakonom o splošnem upravnem postopku, in sicer na podlagi dveh zakonov:

- Zakona o elektronskih komunikacijah (ZEKom-1) in
- Zakona o poštnih storitvah (ZPSto-2).

Vsak končni uporabnik ima pravico do ugovora zoper odločitev ali ravnanje operaterja oziroma izvajalca poštnih storitev. Kadar ima na primer uporabnik težave z dostopom do storitev elektronskih komunikacij, ali če je storitev motena ali nedelujoča (uporabnik meni, da ni v skladu s podpisano naročniško pogodbo), ali če meni, da mu je operater napačno zaračunal storitev, če ima težave z dostopom do poštnih storitev, ali če so bile napake pri izvajanje teh storitev, ipd., mora najprej:

1. KORAK:

pri ponudniku storitev podati ugovor oziroma reklamacijo (pisno ali s klicem v klicni center), z opisom razlogov ugovora in s priloženimi dokazili. Rok za podajo ugovora je v primeru spora z operaterjem 15 dni od dneva prejema računa oziroma 15 dni od dneva, ko je uporabnik izvedel za izpodbijano odločitev ali ravnanje operaterja, v primeru spora z izvajalcem poštnih storitev pa 30 dni od dneva, ko je uporabnik izvedel za izpodbijano odločitev ali ravnanje izvajalca poštnih storitev. V primeru spora zaradi povzročene škode s strani izvajalca poštnih storitev je treba reklamacijo vložiti v treh mesecih po oddaji poštno pošiljke oziroma takoj ob dostavi ali najpozneje v roku 30 dni od dostave, če pomanjkljivosti niso takoj vidne.

Kljub podanemu ugovoru mora uporabnik operaterju poravnati nesporen del računa oziroma znesek, ki ustreza povprečni vrednosti zadnjih treh nespornih računov.

2. KORAK:

Če ponudnik ugovoru ne ugodí, o ugovoru ali reklamaciji v 15 dneh ne odloči ali ne odgovori, ugodí le delno ali pa ugovoru ugodí, vendar obveznosti ne izpolni, lahko uporabnik za brezplačno pomoč pri reševanju spora zaprosi AKOS. Pri tem mora paziti, da upošteva roke za pritožbo (tj. 15 dni od prejema odgovora oziroma, če ne prejme odgovora v roku 15 dni, mora vložiti predlog pred AKOS v roku 30 dni od vložitve ugovora), v nasprotnem primeru bo pritožba zavržena.

3. KORAK:

Spor pred AKOS začne uporabnik tako, da pošlje podpisano vlogo po pošti, na elektronski naslov, po faksu ali jo vloží ustno na zapisnik na sedežu AKOS oziroma vloží neposredno na AKOS. V njej natančno opiše težavo, opredeli zahtevek oziroma predlog za rešitev spora ter priloži dokazila (npr. naročniška pogodba, sporen račun, zapisnik

o poškodovani poštni pošiljki, potrdilo o oddaji pošiljke, proizvednica, korespondenco s ponudnikom ...).

4. KORAK:

AKOS po prejemu vloge preveri, ali je ta popolna, pravočasna in ali spada v pristojnost agencije ter:

- vložnika pozove na dopolnitev (če vloga ni popolna ali je nerazumljiva),
- vlogo zavrže s sklepom (predmet spora ni v pristojnosti AKOS) ali
- vlogo odstopi drugim institucijam (TIRS, policiji).

5. KORAK:

AKOS deluje med strankami, da se doseže poravnava, pri čemer postopek:

- s sklepom ustavi (če se stranki poravnata) ali
- nadaljuje in o sporu odloči z odločbo (če se stranki ne poravnata). V tem primeru agencija ugotavlja dejansko stanje, izvaja dokaze in opravi ustno obravnavo. Stranki še vedno lahko skleneta poravnavo ali zahtevek umakneta. Če se stranki ne sporazumeta, agencija izda odločbo, ki je dokončna in izvršljiva in zoper katero lahko stranki vložita tožbo na Upravno sodišče.

Stroški za potrošnika: ni stroškov.



JAVNA AGENCIJA ZA CIVILNO LETALSTVO REPUBLIKE SLOVENIJE

Kotnikova ulica 19A

1000 Ljubljana

Tel: 0 1 244 66 01

E-naslov: info@caa.si

Spletna stran: <http://www.caa.si/>

Javna agencija za civilno letalstvo Republike Slovenije (CAA) je pristojen organ za izvajanje Uredbe št. 261/2004² (v nadaljevanju: Uredba).

1. KORAK:

Kadar letalski prevoznik zavrne vkrcanje, je bil let odpovedan ali je imel veliko zamudo, mora potnik najprej sam pri letalskem prevozniku vložiti odškodninski zahtevek, skupaj z vsemi dokazili. V pomoč mu je lahko obrazec za pritožbe na povezavi: http://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/air/doc/complain_form/eu_complaint_form_en.pdf.

² Uredba (ES) št. 261/2004 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. februarja 2004 o določitvi skupnih pravil glede odškodnine in pomoči potnikom v primerih zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali velike zamude letov ter o razveljavitvi Uredbe (EGS) št. 295/91

2. KORAK:

Če je bilo vkrcanje zavrnjeno oziroma je imel let zamudo ali je bil odpovedan na letališču v Republiki Sloveniji in letalski prevoznik na podlagi zahtevka:

- ne odgovori v razumnem roku (v šestih tednih) ali
- zavrne izplačilo odškodnine,

lahko potrošnik o tem obvesti CAA, ki je pritožbeni organ, in pri tem uporabi isti obrazec za pritožbe, ki ga je že uporabil v predhodnem postopku zoper letalskega prevoznika. CAA bo v postopku proti letalskemu prevozniku (domaćemu ali tujemu) ugotovila, ali je ta kršil določila Uredbe, in po potrebi zoper njega ustrezno ukrepala.

3. KORAK:

Če je CAA odločila v korist potrošnika, lahko ta z odločitvijo seznaniti letalskega prevoznika in s tem prispeva k morebitni pozitivni obravnavi odškodninskega zahtevka.

4. KORAK:

Ne glede na tretji korak lahko potrošnik (če letalski prevoznik ne ugotovi njegovega odškodninskega zahtevku in še vedno meni, da je upravičen do odškodnine) odškodnino izterja po sodni poti.

Stroški za potrošnika: ni stroškov.

POSTOPKI PRI PONUDNIKIH – IZDAJATELJIH PLAČILNIH KARTIC

Kadar potrošnik kupuje s plačilno kartico, pozneje pa ugotovi, da je bilo na njegovi kartici izvedeno preplačilo, neupravičena bremenitev, da blago ali storitev ni bila dobavljena oziroma je bila neskladna s pogodbo, se lahko pri svoji banki pozanima glede možnosti povračila (chargeback), ki jih banke omogočajo na podlagi evropske in nacionalne zakonodaje³, splošnih pogojev poslovanja in pravil kartičnih shem. Pomembno je, da potrošnik ukrepa pravočasno in upošteva postavljene roke.

1. KORAK:

Potrošnik se s pisno pritožbo najprej obrne na ponudnika blaga ali storitve.

2. KORAK:

Če se ponudnik ne odziva ali zavrne zahtevo, lahko potrošnik začne reklamacijski postopek s pisno pritožbo pri banki, ki je izdajateljica plačilne kartice. Za reševanje pritožbe lahko banka v primeru, da je šlo za kaznivo dejanje goljufije, o tem zahteva policijski zapisnik.

3. KORAK:

Če banka zavrne zahtevo za povračilo, se potrošnik lahko s pritožbo obrne na pristojni organ za izvensodno reševanje potrošniških sporov (podatek je objavljen na spletnih straneh banke) ali uporabi sodno pot.

Stroški za potrošnika: ni stroškov.

³ Direktiva št. 2007/64/ES o plačilnih storitvah na notranjem trgu in Direktiva št. 2008/48/ES o potrošniških kreditnih pogodbah, ki sta bili preneseni v slovensko zakonodajo z Zakonom o plačilnih storitvah in sistemih ter Zakonom o potrošniških kreditih.

IZVAJALCI IZVENSODNEGA REŠEVANJA POTROŠNIŠKIH SPOROV NA PODLAGI ZISRPS⁴

Sodelovanje v postopkih IRPS je, razen nekaterih izjem v specifičnih sektorjih, prostovoljno, zato morajo v skladu z zakonodajo vsa podjetja, ki poslujejo s potrošniki, javno objaviti informacijo, katerega izvajalca IRPS priznavajo kot pristojnega za reševanje potrošniških sporov s potrošniki, oziroma potrošnika posebej opozoriti na to, da ne priznavajo nobenega izvajalca IRPS. Spletni ponudniki blaga in storitev morajo poleg te informacije potrošnikom zagotoviti tudi povezavo do evropske platforme za spletno reševanje sporov.

Izvajalci IRPS so vpisani v register pri Ministrstvu za gospodarski razvoj in tehnologijo (http://www.mgrt.gov.si/si/delovna_podrocja/notranji_trg/sektor_za_varstvo_potrosnikov_in_konkurence/seznam_izvajalcev_irps/). Registrirani slovenski izvajalci IRPS so pristojni za reševanje sporov z domačimi in tujimi ponudniki blaga in storitev iz EU. Izvajalci IRPS morajo sprejeti podrobnejša pravila postopka in pri vodenju postopkov upoštevati kodeks etičnih standardov.

Obvezno sodelovanje podjetij v postopkih IRPS: za podjetja na področju finančnih storitev in energetike (elektrika in plin) je sodelovanje v postopkih IRPS pri reševanju sporov s potrošniki obvezno.

Potrošnik lahko postopek IRPS začne le, če je predhodno že uveljavljal pritožbo neposredno pri ponudniku in pri tem ni bil uspešen. Z odločitvijo za IRPS se potrošnik praviloma ne odpove pravici do upravnega ali sodnega varstva.

1. KORAK:

Potrošnik na spletni strani izvajalca IRPS preveri podrobnejša postopkovna pravila, kot so vrste sporov, ki jih ta obravnava, vrste postopkov in način reševanja sporov, morebitne omejitve obravnavanja glede na vrednosti spora ipd.

2. KORAK:

Pri izbranem izvajalcu IRPS vloži pobudo – zahtevek za začetek postopka IRPS, v katerem navede vse potrebne podatke in listine.

3. KORAK:

Izvajalec IRPS preveri vsebino zahteve. Če je ta popolna, preveri soglasje pri nasprotni stranki – ponudniku (razen če je sodelovanju ponudnika v postopkih IRPS obvezno), nato pa:

- če soglasje ni podano, postopek ustavi – potrošnik mora poiskati druge poti za rešitev spora;
- če je soglasje podano, obvesti potrošnika in ponudnika o nadaljnjem poteku in trajanju postopka. Ta se bo nadaljeval s predložitvijo dokumentacije in izvedel do končne odločitve, ki bo zavezujoča ali nezavezujoča – odvisno od izbrane vrste postopka. Postopek lahko do končne odločitve traja največ 90 dni (+30 v zahtevnejših primerih).

Stroški za potrošnika: postopek je za potrošnika brezplačen. Izvajalec IRPS lahko določi pristojbino v višini največ 20 eurov, ki se potrošniku vrne, če nasprotna stranka ne želi sodelovati v postopki IRPS.

⁴ Zakon o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, Uradni list RS, št. 81/15



TEHNIČNA PODPORA ZA SPLETNO REŠEVANJE ČEZMEJNIH POTROŠNIŠKIH SPOROV V OKVIRU POSTOPKOV IRPS

Kot tehnična podpora za reševanje sporov v zvezi s čezmejnimi nakupi blaga in storitev, ki so bili opravljeni prek spleta, se je pri Evropski komisiji vzpostavila interaktivna platforma za spletno reševanje potrošniških sporov (platforma za SRS: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SL>). Kot vezni člen med potrošniki, platformo za SRS, ponudniki in izvajalci IRPS pa pri pristojnem ministrstvu deluje kontaktna točka (nkt.mgrt@gov.si), ki z dajanjem informacij in nudenjem pomoči pri vložitvi pritožbe prek platforme za SRS zagotavlja podporo pri reševanju sporov.

1. KORAK:

Slovenski potrošnik, ki spora v zvezi s spletnim nakupom blaga ali storitve v drugi državi članici ni mogel rešiti s ponudnikom, vložiti pritožbo zoper ponudnika na elektronskem obrazcu, ki je dostopen na platformi za SRS v vseh jezikih držav članic. Pritožbi lahko priloži tudi dokumentacijo.

2. KORAK:

Na podlagi pravilno izpolnjenega elektronskega obrazca platforma za SRS pritožbo posreduje ponudniku in ga seznani z vsemi potrebnimi koraki za nadaljnjo obravnavo pritožbe v okviru postopkov IRPS. Pritožbo bosta potrošnik in ponudnik lahko reševala prek platforme za SRS pri enem izmed pristojnih izvajalcev IRPS, ki je objavljen na seznamu Evropske komisije.

3. KORAK:

Če ponudnik po zakonu ni zavezan k sodelovanju v postopkih IRPS in v 30 dneh ne poda soglasja za sodelovanje v konkretni zadevi, se postopek ne nadaljuje – o tem se potrošnika seznani in se ga napoti na druge možnosti za rešitev spora.

Če je soglasje podano, kar pomeni, da sta se stranki hkrati dogovorili o izvajalcu IRPS, se bo postopek nadaljeval pri izbranem izvajalcu IRPS, v skladu s pravili postopka izvajalca IRPS.

Stroški za potrošnika: postopek preko platforme za SRS potrošnik začne brezplačno. Če med potrošnikom in ponudnikom pride do dogovora o izbiri izvajalca IRPS, ta stranki obvesti o svojih postopkovnih pravilih in stroških zadevnega postopka, pri čemer mora biti postopek za potrošnika brezplačen ali dostopen po simbolični ceni.

SODNO REŠEVANJE POTROŠNIŠKIH SPOROV⁵

EVROPSKI POSTOPEK V SPORIH MAJHNE VREDNOSTI (EPSMV)

Gre za poseben sodni postopek, ki ga ureja Uredba št. 861/2007⁶ (v nadaljevanju: Uredba) in se uporablja v civilnih in gospodarskih zadevah v čezmejnih sporih. Potrošnik (tožnik) lahko začne postopek proti ponudniku blaga ali storitve (tožencu) iz druge države članice EU (z izjemo Danske), kadar vrednost (denarnega ali nedennarnega) zahtevka brez obresti, drugih stroškov in izdatkov ne presega 2.000 EUR⁷. Sodba, izdana v okviru EPSMV, se v drugi državi članici EU prizna in izvrši brez potrdila o izvršljivosti in brez vsakršne možnosti nasprotovanja njenemu priznanju. Postopek je pisen in poteka s standardnimi obrazci (https://e-justice.europa.eu/content_small_claims_forms-177-sl.do?clang=sl, zahtevek mora biti naslovljen na sodišče, ki je stvarno pristojno za obravnavo zahtevka.

1. KORAK:

Postopek se začne z izpolnitvijo obrazca zahtevka (obrazec A) ter predložitvijo upoštevne dokumentacije in dokaznih listin (račun, potrdilo o naročilu, potrdilo o prejemu ...). Ob predložitvi vloge je v večini držav treba plačati sodno takso. Obrazec se pristojnemu sodišču lahko pošlje po pošti ali prek drugih komunikacijskih sredstev, ki so sprejemljiva za državo članico, v kateri se EPSMV začne.

⁵ Posebni evropski postopki, katerih cilj je poenostavitev in pospešitev reševanja čezmejnih sporov ter s tem zmanjšanja stroškov.

⁶ Uredba (ES) št. 861/2007 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. julija 2007 o uvedbi evropskega postopka v sporih majhne vrednosti

⁷ Z Uredbo (EU) 2015/241, ki se začne uporabljati 14. julija 2017, se bo mejna vrednost zahtevka dvignila na 5.000 EUR.

Obrazec je treba vložiti v jeziku sodišča, kar velja tudi za opis spremne dokumentacije.

2. KORAK:

Sodišče po prejemu zahtevka:

- zavrže zahtevek (ni čezmejnega elementa, zahtevek presega mejno vrednost),
- zahteva dopolnitev, popravek ali dodatno dokumentacijo v roku 30 dni (sodišče k dopolnitvi pozove z obrazcem B), ali
- v 14 dneh tožencu pošlje kopijo zahtevka (obrazec A), skupaj z obrazcem za odgovor (obrazec C), in zahteva, naj toženec odgovori v 30 dneh.

3. KORAK:

Toženec po prejemu obrazcev:

- ugoti zahtevku ali
- nasprotuje zahtevku; v tem primeru mora v 30 dneh sporočiti odgovor oziroma svoje razloge v drugem delu obrazca C in ga vrniti sodišču z vsemi ustreznimi dokazili. V nasprotnem primeru sodišče izda sodbo o zahtevku. Sodišče kopijo odgovora skupaj z vsemi dokaznimi listinami v 14 dneh pošlje tožniku.

4. KORAK:

Sodišče v 30 dneh po prejemu toženčevega odgovora izda sodno odločbo oziroma od strank zahteva, naj pošljejo dodatne informacije, ali jih povabi na ustno obravnavo. V navedenem primeru zastopanje z odvetnikom ni obvezno.

5. KORAK:

Če sodišče ugoti zahtevku, toženec pa prostovoljno ne izpolni zahtevka, mora tožnik obrazec potrdila v zvezi s sodbo (obrazec D) in kopijo sodbe posredovati pristojnemu izvršilnemu organu v državi, kjer ima toženec sedež.

Dokumenti se po potrebi prevedejo v jezik druge države članice. Postopek izvršbe ureja nacionalno pravo države članice izvršbe.

Stroški za potrošnika: sodna taksa, morebitni prevodi, morebitno odvetnikovo zastopanje in izvršilni stroški.

EVROPSKI PLAČILNI NALOG (EPN)

Gre za poseben sodni postopek, ki ga ureja Uredba št. 1896/2006⁸ in se uporablja v civilnih in gospodarskih zadevah v čezmejnih sporih. Potrošnik (tožnik) lahko postopek začne proti ponudniku blaga ali storitve (tožencu) iz druge države članice EU (z izjemo Danske) in je namenjen nespornim denarnim terjatvam, pri čemer zgornja vrednost terjatve ni določena. Postopek je v celoti pisen, razen če toženec terjatvi ugovarja, v tem primeru se postopek nadaljuje pred pristojnimi nacionalnimi sodišči v skladu s pravili običajnega civilnega postopka. Tožnik lahko zahteva, da se v takem primeru postopek konča. Postopek poteka s standardnimi obrazci https://e-justice.europa.eu/content_european_payment_order_forms-156-sl.do), zahtevek mora biti naslovljen na sodišče, ki je stvarno pristojno za obravnavo zahtevka.

1. KORAK:

Postopek se začne z izpolnitvijo obrazca zahtevka (obrazec A), vključno z opisom okoliščin, ki se uveljavljajo kot podlaga za zahtevek, in opisom dokazov v podporo zahtevku (podporna dokumentacija se ne zahteva, vendar jo lahko vložnik vseeno priloži). Ob predložitvi vloge je v večini držav treba plačati sodno takso.

2. KORAK:

Sodišče prouči vlogo, vendar ne presoja dokazov. Po prejetju vloge:

- zahteva dopolnitev, popravek in hkrati določi primeren rok za posredovanje dopolnitev in popravkov (sodišče k dopolnitvi pozove z obrazcem B). Če ugotovi, da je mogoče priznati le del zahtevka, o tem obvesti tožnika in mu z obrazcem C predlaga nov znesek za EPN, ali
- zavrne vlogo z obrazcem D (niso izpolnjene zahteve glede področja uporabe, ni čezmejnega elementa, ne gre za denarne zahtevke, ki so že zapadli v plačilo, sodišče ni pristojno, zahtevek je očitno neutemeljen, tožnik ne odgovori (na predlog sodišča o spremembi vloge) v roku ali zavrne predlog sodišča).

3. KORAK:

Sodišče izda plačilni nalog na obrazcu E najpozneje v 30 dneh od predložitve vloge in hkrati toženca obvesti, da bo postal nalog izvršljiv, če ne bo ugovarjal.

4. KORAK:

Toženec lahko:

- plača znesek, ki je naveden v nalogu, ali
- izpodbija nalog, tako da v 30 dneh od vročitve naloga pri sodišču vloži ugovor (obrazec F).

5. KORAK:

Če ugovor ni vložen, se EPN razglasi za izvršljivega, v ta namen sodišče uporabi obrazec G in ga pošlje tožniku. Tožnik mora sodišču ali organu, pristojnemu za izvršbo v državi članici, v kateri se izvršba zahteva, predložiti vlogo za izvršbo. Postopek izvršbe ureja nacionalno pravo države članice izvršbe. Praviloma je treba EPN predložiti v jeziku države članice izvršbe.

Stroški za potrošnika: sodna taksa, morebitni prevodi in izvršilni stroški.

⁸ Uredba (ES) št. 1896/2006 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 12. decembra 2006 o uvedbi postopka za evropski plačilni nalog

KORISTNE INFORMACIJE

MGRT

BREZPLAČNO SVETOVANJE POTROŠNIKOM

080 88 99 (ponedeljek–petek 9.00–10.30)

AKOS

BREZPLAČNA ŠTEVILKA ZA POMOČ UPORABNIKOM

080 27 35 (ponedeljek–petek 9.00–13.00)

Zveza potrošnikov Slovenije

SVETOVANJE ZA ČLANE ZPS PRI POTROŠNIŠKIH TEŽAVAH

01 432 00 89 (ponedeljek–petek 13.00–15.00)

SVETOVANJE ZA POTROŠNIKE, KI NISO ČLANI ZPS

090 50 90 (ponedeljek–petek 9.00–12.00)

Združenje potrošnikov Gorenjske Kranj

TELEFONSKO SVETOVANJE

04 236 25 40

Vsebina brošure vsebuje osnovne informacije in je zgolj informativne narave. Za več informacij se obrnite na posamezen organ, pristojen za reševanje potrošniških pritožb in sporov.

Brošura je del ukrepa št. 670705 – ECC-Net SI FPA, ki so mu bila dodeljena sredstva za delovanje EPC na podlagi Programa EU za potrošnike 2014–2020.

Vsebina te brošure odraža stališča avtorjev; vsebina v nobenem primeru ne predstavlja stališč Evropske komisije in/ali Izvršne agencije za potrošnike, zdravje in hrano ali katerega koli drugega organa Evropske unije. Evropska komisija in/ali izvršna agencija ne sprejema/-ta nobene odgovornosti za kakršnokoli uporabo vsebovanih informacij.

Pomoč in nasveti za potrošnike v Evropi



EVROPSKI POTROŠNIŠKI CENTER SLOVENIJA

Kotnikova 5, 1000 Ljubljana, Tel.: 01 400 37 29

E-naslov: epc.mgrt@gov.si, Spletna stran: <http://www.epc.si/>