

Obrazložitev osnutka Splošnega akta o izvensodnem reševanju sporov med uporabniki in ponudniki platform za izmenjavo videov

Z Zakonom s spremembah in dopolnitvah Zakona o avdiovizualnih medijskih storitvah (Uradni list RS, št. 204/21; ZAvMS-B) je bilo Zakonu o avdiovizualnih medijskih storitvah dodano poglavje »*Storitve platform za izmenjavo videov*«, kjer je v šestem odstavku 38.b člena in prvem odstavku 38.c člena Agenciji za komunikacijska omrežja in storitve RS (AKOS) podeljena pristojnost, da vodi postopek na podlagi pritožbe oziroma predloga za rešitev spora uporabnika v primeru, ko ponudnik platforme za izmenjavo videov pritožbi uporabnika sam ne ugotovi. ZAvMS-B tako ohranja obstoječo ureditev iz 39. člena ZAvMS, po katerem upravni in inšpekcijski nadzor nad izvajanjem ZAvMS izvaja AKOS.

Podlaga za sprejem predlaganega splošnega akta je osmi odstavek 38.c člena ZAvMS, s katerim je določeno, da AKOS pravila o izvensodnem reševanju sporov med uporabniki in ponudniki platform za izmenjavo videov natančneje opredeli v splošnem aktu.

S tem splošnim aktom so urejeni predvsem elementi mediacije (posredovanja) v postopku izvensodnega reševanja sporov na področju platform za izmenjavo videov. Gre za spor, ki ga uporabnik platforme za izmenjavo videov sproži zoper ponudnika platform za izmenjavo videov. Posredovanje vsebinsko sledi dobrim praksam, ki jih je AKOS že implementiral v postopkih reševanja sporov na področju elektronskih komunikacij in poštnih storitev

Postopek izvensodnega reševanja spora pred AKOS je zasnovan kot kombinacija posredovalnega (mediacijskega) postopka in postopka oblastnega odločanja. Poudarek je na posredovanju, kjer se v največji možni meri poizkuša priti do sporazumne rešitve spora. Zgolj v primerih, ko sporazumna rešitev spora med strankama ni možna, AKOS v sporu odloči z odločbo po pravilih upravnega postopka.

Poglavitne rešitve predlaganega splošnega akta so:

Posredovalni postopek pred AKOS je prostovoljen, hiter in se opravi na način, da ni nepotrebnih stroškov za stranke ali AKOS. Voden je na neformalen način, kar pomeni, da zanj ne veljajo procesna pravila Zakona o splošnem upravnem postopku, kar pripomore k hitrejšemu poteku postopka in je manj obremenjujoč za stranke (komunikacija tudi preko e-pošte in telefonsko, manj potnih stroškov in stroškov za poštno pošiljke, ipd.).

Splošni akt predvideva možnost posredovalnih sestankov, kjer se ob pomoči mediacijskih veččin osebe, ki odloča v sporu, poskuša doseči sporazumno rešitev spora. Ti sestanki so neformalni in se lahko izvajajo tudi preko avdio-video konference. Z namenom pospešitve postopka je predvidena tudi možnost, da si stranke pisna stališča in izjasnitve lahko vročajo neposredno.

Cilj manjše obremenitve strank in hiter potek postopka se zasleduje tudi s tem, da se vsi dokumenti, ki so bili AKOS predloženi tekom posredovalnega postopka, v primeru da do sporazumne rešitve spora ne pride, uporabijo v nadaljevanju postopka. Tako se dejanja ne podvajajo.

Postopek posredovanja je za stranke brezplačen, vsaka stranka pa nosi svoje stroške, razen če se ti ne dogovorita drugače.