

[Skoči do osrednje vsebine](#)



REPUBLIKA SLOVENIJA
GOV.SI

Išči Odpri navigacijo

Zapri menu

- [Področja](#)
- [Državni organi](#)
- [Zbirke](#)
- [Dogodki](#)
- [Novice](#)
- [Sodelujte](#)
- [Dostopnost](#)
- [O spletnem mestu](#)

Išči

- Slovenščina
- Izberite jezik

[Domov](#)

[Področja](#)

[Podjetništvo in gospodarstvo](#)

[Varstvo potrošnikov in konkurence](#)

Reševanje potrošniških sporov

Potrošniški spor je domači ali čezmejni spor, ki izvira iz pogodbenega razmerja med ponudnikom blaga ali storitev ter potrošnikom. Potrošnik ima, če spora ne more rešiti z neposrednimi pogajanjmi oziroma s pritožbo pri ponudniku blaga ali storitev, možnost izvensodnega reševanja potrošniških sporov pri izbranem izvajalcu, ki je registriran in naveden na seznamu izvajalcev izvensodnega reševanja potrošniških sporov pri Ministrstvu za gospodarski razvoj in tehnologijo.

Kazalo

- [Postopek izvensodnega reševanja potrošniških sporov](#)
- [Platforma za spletno reševanje potrošniških sporov](#)
- [Nacionalna kontaktna točka za spletno reševanje potrošniških sporov](#)
- [Vpis izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov v Register izvajalcev izvensodnega reševanja potrošniških sporov](#)
- [Zakonodaja](#)

Postopek izvensodnega reševanja potrošniških sporov

Postopek izvensodnega reševanja potrošniških sporov (v nadaljevanju IRPS) je navadno poceni, preprost in hiter, zaradi česar koristi tako potrošniku kot tudi ponudniku blaga ali storitev, saj ne pride do sodnih postopkov in dodatnih stroškov.

Potrošnik

Potrošnik lahko vloži pobudo za reševanje spora pri izvajalcu izvensodnega reševanja potrošniških sporov le po predhodnem neuspelem poskusu reševanja spora neposredno pri ponudniku blaga ali storitev, pri čemer mora imeti potrošnik prebivališče in ponudnik sedež v Evropski uniji, Norveški, Islandiji ali Lihtenštajnu.

Potrošnik lahko vloži pobudo za izvensodno reševanje spora:

- neposredno pri izvajalcu izvensodnega reševanja potrošniških sporov, ki si ga lahko izbere s [seznama izvajalcev izvensodnega reševanja potrošniških sporov](#) (pravila vložitve pobude so navedena na spletnih straneh posameznega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov) ali
- prek [platforme za spletno reševanje potrošniških sporov](#) (samo za potrošniške spore, ki izvirajo iz spletne prodaje ali spletnih storitev).

Kadar potrošnik naslovi pritožbo na ponudnika blaga ali storitev in ta pritožbo zavrne v okviru svojih notranjih pritožbenih postopkov, mora ponudnik odgovoriti na pritožbo in hkrati sporočiti tudi informacijo o izvajalcu izvensodnega reševanja potrošniških sporov, pri katerem potrošnik lahko nadaljuje reševanje spora.

Potrošnik v postopku ne potrebuje pooblaščenca, lahko pa ga seveda ima, če tako želi, vendar ga v tem primeru plača sam. Potrošnik plača tudi stroške izvedenskega mnenja, vendar samo, če ga zahteva, čeprav izvajalec izvensodnega reševanja potrošniških sporov presodi, da je spor mogoče rešiti tudi brez izvedenca.

Postopek izvensodnega reševanja potrošniških sporov je za potrošnika brezplačen, razen pristojbine, ki jo lahko določi izvajalec izvensodnega reševanja potrošniških sporov in ne sme presegati 20 evrov. Plačana pristojbina se potrošniku vrne, če ponudnik blaga ali storitev ne soglaša s pobudo potrošnika za začetek postopka ali soglasje umakne in zaradi tega izvajalec izvensodnega reševanja potrošniških sporov postopek ustavi.

Ponudnik blaga in storitev

Ponudnik blaga ali storitev mora na svoji spletni strani in v splošnih pogojih poslovanja objaviti katerega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov, vpisanega v Register izvajalcev izvensodnega reševanja potrošniških sporov (register IRPS), priznava kot pristojnega za reševanje njihovih potrošniških sporov. Če ponudnik blaga ali storitev nima niti spletnih strani niti splošnih pogojev poslovanja, to stori na drug primeren način.

Če ponudnik blaga ali storitev prejme pritožbo potrošnika in jo zavrne v okviru svojih notranjih pritožbenih postopkov, mora potrošniku skupaj z odgovorom na pritožbo sporočiti tudi informacijo o izvajalcu izvensodnega reševanja potrošniških sporov, pri katerem potrošnik lahko nadaljuje reševanje spora.

V skladu z zakonom, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov, je sodelovanje ponudnika blaga ali storitev v postopku izvensodnega reševanja potrošniških sporov praviloma prostovoljno, na nekaterih področjih, kjer tako določata posebni zakon ali uredba Evropske unije, pa je sodelovanje ponudnika blaga ali storitev obvezno. To sta področji finančnih storitev in energetike (elektrika in plin).

Izvajalec izvensodnega reševanja potrošniških sporov

Izvajalec izvensodnega reševanja potrošniških sporov je nevtralna tretja oseba, ki potrošniku in ponudniku blaga ali storitev pomaga reševati spor na nekonflikten način.

Vsak izvajalec, ki je na podlagi odločbe vpisan v register IRPS pri Ministrstvu za gospodarski razvoj in tehnologijo, mora sprejeti svoja podrobnejša pravila postopka in jih objaviti na svoji spletni strani.

Oseba, ki pri izvajalcu izvensodnega reševanja potrošniških sporov vodi postopke reševanja potrošniških sporov ali sodeluje v njih, mora biti strokovna, neodvisna in nepristranska, delovati pa mora v skladu z ustavo, obvezujočimi mednarodnimi pogodbami, zakoni in podzakonskimi predpisi. Pri odločanju o domačem potrošniškem sporu izvajalec izvensodnega reševanja potrošniških sporov zagotovi, da potrošnik ni prikrajšan za varstvo, ki mu ga zagotavljajo ključne določbe predpisov s področja varstva potrošnikov.

Izvajalec izvensodnega reševanja potrošniških sporov ne bo reševal spora, če o zadevi že teče upravni ali sodni postopek ali postopek pri drugem izvajalcu izvensodnega reševanja potrošniških sporov.

- **Seznam izvajalcev izvensodnega reševanja potrošniških sporov**

Seznam izvajalcev je pripravljen na podlagi izdanih odločb o vpisu v Register izvajalcev izvensodnega reševanja potrošniških sporov v skladu s 35. členom Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov. Seznam se bo dopolnjeval glede na izdane odločbe za vpis v register.

Seznami in evidence

- [Seznam izvajalcev izvensodnega reševanja potrošniških sporov](#) (docx, 18 KB)

- **Poročilo o razvoju in delovanju izvajalcev izvensodnega reševanja potrošniških sporov v Republiki Sloveniji**

Poročila

- [Poročilo o razvoju in delovanju izvajalcev izvensodnega reševanja potrošniških sporov v Republiki Sloveniji](#) (pdf, 729 KB)

Platforma za spletno reševanje potrošniških sporov

Platforma za [spletno reševanje potrošniških sporov](#) je enotna vstopna točka za potrošnike za reševanje sporov, ki izvirajo iz **spletne prodaje ali spletnih storitev** med potrošnikom s

prebivališčem in ponudnikom s sedežem v Evropski uniji, Norveški, Islandiji ali Lihtenštajnu. Platforma je na voljo v vseh jezikih EU ter v islandščini in norveščini.

Platformo za spletno reševanje potrošniških sporov lahko potrošnik uporabi za:

- **zahtevo za neposredne pogovore**, ki pomeni vzpostavitev stika in komuniciranje s ponudnikom blaga ali storitev z možnostjo neposredne rešitve spora, ali
- **vložitev pritožbe zoper ponudnika blaga ali storitev in za iskanje izvajalca za izvensodno reševanje potrošniških sporov**, ki lahko reši potrošniški spor.

Zahteva za neposredni pogovor je mogoča, če potrošnik še ni vzpostavil stika s ponudnikom blaga ali storitev oziroma se je ponudnik pripravljen pogovarjati. V tem primeru platforma o potrošnikovi zahtevi obvesti ponudnika blaga ali storitev. Če se je pripravljen pogovarjati, si lahko neposredno prek platforme izmenjata sporočila in pošljata priloge. Za doseg sporazuma imata v tem primeru na voljo največ **90 dni**, se pa v tem času lahko oba kadarkoli umakneta iz neposrednih pogovorov. Če strani v 90 dneh ne dosežeta dogovora, se zadeva na platformi samodejno konča.

Platformo lahko potrošnik uporabi tudi za reševanje težav s pomočjo odobrenega izvajalca za izvensodno reševanje potrošniških sporov **z vložitvijo pritožbe**. Platforma v tem primeru o pritožbi obvesti ponudnika blaga ali storitev. Če ponudnik blaga ali storitev soglaša z uporabo postopka, se morata obe strani dogovoriti o izbiri izvajalca za izvensodno reševanje potrošniških sporov, ki bo obravnaval primer. Od datuma predložitve pritožbe do datuma dogovora o izbiri izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov, ki bo obravnaval primer, je na voljo **30 dni**. Če se o izvajalcu izvensodnega reševanja potrošniških sporov strani pravočasno ne dogovorita ali ponudnik blaga ali storitev ne upošteva potrošnikove pritožbe, se postopek na platformi zaključí.

Nacionalna kontaktna točka za spletno reševanje potrošniških sporov

Nacionalna kontaktna točka za spletno reševanje potrošniških sporov **svetuje ter nudi pomoč potrošnikom** in drugim uporabnikom platforme za spletno reševanje potrošniških sporov glede:

- delovanja platforme;
- vložitve zahteve za neposredne pogovore ali vložitev pritožbe z ustrezno dokumentacijo na platformi;
- postopkovnih pravil izbranih organov izvensodnega reševanja potrošniških sporov potrošniku in ponudniku blaga ali storitev;
- obveščanja potrošnika o drugih pravnih sredstvih, kadar spora ni mogoče rešiti prek platforme.

Nacionalna kontaktna točka za spletno reševanje potrošniških sporov nima pristojnosti za reševanje sporov.

Stik z Nacionalno kontaktno točko za spletno reševanje potrošniških sporov lahko vzpostavite v okviru postopka na [platformi za spletno reševanje potrošniških sporov](#), kjer svetovalec

lahko vidi tudi priloženo dokumentacijo zadeve ali po telefonu oziroma po elektronski pošti, ki ju navajamo spodaj.

Nacionalna kontaktna točka za spletno reševanje potrošniških sporov

Ministrstvo za gospodarstvo, turizem in šport

Kotnikova ulica 5
1000 Ljubljana

- [01 400 35 13](tel:014003513)
- gp.mgts@gov.si

Vpis izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov v Register izvajalcev izvensodnega reševanja potrošniških sporov

Naziv storitve	Institucija
Vpis izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov v Register izvajalcev izvensodnega reševanja potrošniških sporov	Ministrstvo za gospodarstvo, turizem in šport

Zakonodaja

- [Zakon o izvensodnem reševanju potrošniških sporov \(ZIsRPS\)](#)
- [Uredba \(EU\) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. maja 2013 o spletnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe \(ES\) št. 2006/2004 in Direktive 2009/22/ES \(Uredba o spletnem reševanju potrošniških sporov\) \(2013/524\)](#)

Ministrstvo za gospodarstvo, turizem in šport

Kotnikova ulica 5
1000 Ljubljana

[Prikaži na zemljevidu](#)

- [01 400 33 11](tel:014003311)
- gp.mgts@gov.si

Sektor za varstvo potrošnikov in konkurence

Ministrstvo za gospodarstvo, turizem in šport
Direktorat za notranji trg

Kotnikova ulica 5
1000 Ljubljana

- [01 400 35 64](tel:014003564)
- gp.mgts@gov.si

Spletno reševanje potrošniških sporov

Prek platforme za spletno reševanje potrošniških sporov lahko vzpostavite stik s ponudnikom blaga ali storitev za neposredno rešitev spora ali vložite pritožbo zoper ponudnika blaga ali storitev in poiščete izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov. Dostopno v več jezikih, tudi v slovenskem jeziku. Podrobnejša navodila o postopku so dostopna na spletni strani platforme.

[Platforma za spletno reševanje potrošniških sporov](#)

Za pomoč pri uporabi platforme za spletno reševanje potrošniških sporov se lahko obrnete na:

Nacionalna kontaktna točka za spletno reševanje potrošniških sporov

Ministrstvo za gospodarstvo, turizem in šport

Kotnikova ulica 5
1000 Ljubljana

- [01 400 35 13](tel:014003513)
- gp.mgts@gov.si

Sorodne teme

- [Potrošniško kreditiranje](#)
- [Varstvo konkurence](#)
- [Varstvo potrošnikov](#)
- [Svetovanje potrošnikom in Evropski potrošniški center](#)
- [Varnost potrošniških proizvodov in sistem RAPEX](#)

Pomagajte nam izboljšati spletno mesto:

Ste našli informacije, ki ste jih iskali? [DA](#) [NE](#)

Odgovorna institucija:

[Ministrstvo za gospodarstvo, turizem in šport](#)

| [01 400 33 11](tel:014003311)

| gp.mgts@gov.si

Zadnja sprememba:

16. 2. 2023

© 2023 GOV.SI

[Na vrh strani](#)

Iskalnik

Išči

Zapri iskalnik

Izberite jezik

- [Slovenščina](#)
- [English](#)
- [Deutsch](#)
- [Español](#)
- [Français](#)
- [Magyar](#)
- [Italiano](#)
- [日本語](#)
- [Polski](#)
- [Português](#)
- [Slovenčina](#)
- [Srpski](#)
- [Українська](#)

Zapri izbirnik jezika