

Ministrstvo za javno upravo

EVALVACIJA UKREPA IZ ENOTNE ZBIRKE UKREPOV

Vzpostavitev aplikacije Pametni inšpektor

- **Izvedba spletnega vprašalnika glede zakonodajnih okvirov spletne prodaje**

Januar, 2026

Oblikovno pripravil:	Ministrstvo za javno upravo
Datum kreiranja:	December 2025
Status dokumenta:	Končno poročilo
Nosilec ukrepa:	Ministrstvo za gospodarstvo, turizem in šport

Opis ukrepa

Področje spletne trgovine je kompleksno in urejeno z različnimi predpisi, kar podjetjem otežuje razumevanje zakonskih obveznosti. Z namenom olajšanja razumevanja in izpolnjevanja zakonskih obveznosti je bila pripravljena spletna aplikacija – Vodič po zakonodaji za spletne trgovine. Aplikacija uporabnike vodi skozi ključne sklope poslovanja, odgovarja na pogosta vprašanja ter zagotavlja pregleden vir informacij za skladno poslovanje.

Normativne spremembe

Za vzpostavitev aplikacije ni bilo potrebno spreminjati zakonodaje. Aplikacija združuje zahteve iz naslednjih predpisov:

- Zakon o preprečevanju dela in zaposlovanja na črno
- Zakon o varstvu potrošnikov
- Zakon o elektronskem poslovanju na trgu
- Zakon o izvensodnem reševanju potrošniških sporov
- Uredba (EU) 2018/302 o geografskem blokiranju

Bistvo administrativne razbremenitve

- Izboljšano razumevanje in izpolnjevanje zakonskih obveznosti
- Poenostavljen dostop do informacij o zakonodaji
- Zmanjšanje števila in trajanja inšpekcijskih postopkov
- Večja skladnost poslovanja z zakonodajo
- Večja ozaveščenost potrošnikov
- Zmanjšanje števila sporov med podjetji in potrošniki
- Posredna razbremenitev inšpekcijskih organov

Na koga sprememba vpliva

- Podjetja, ki izvajajo spletno prodajo
- Tržni inšpektorat Republike Slovenije
- Potrošniki (posredno)

Skupni učinki

Ocenjeni letni prihranek znaša 803.357,68 EUR, od tega:

- 737.413,43 EUR za podjetja.
- 15.652,40 EUR za potrošnike.
- 50.291,85 EUR za Tržni inšpektorat RS.

TABELA kot slika:

Izračun administrativnih stroškov PRED implementacijo ukrepa								
DELEŽNIKI	OBVEZNOSTI	AKTIVNOSTI	POPULACIJA	FREKVENCA	URNA POSTAVKA (EUR/h)	ČAS (h)	IZDATKI	ADMINISTRATIVNI STROŠKI
Podjetje	spoštovanje zakonodaje pri spletni prodaji	preučevanje zakonodaje preko UL	300	1	15,89 €	10,00	50,00 €	62.670,00 €
		telefonski klic na TIRS	100	1	15,89 €	0,50	0,00 €	794,50 €
		pisno vprašanje TIRS	25	1	15,89 €	0,17	0,00 €	66,21 €
		reševanje reklamacije potrošnika	5000	1	15,89 €	1,00	0,00 €	79.450,00 €
		sodelovanje pri inšpekcijskem pregledu	180	1	15,89 €	80,00	0,00 €	228.816,00 €
		odprava ugotovljenih nepravilnosti	180	1	15,89 €	50,00	5.000,00 €	1.043.010,00 €
Potrošnik	odpravljenje težav pri spletnem nakupovanju	reševanje reklamacije pri podjetju	5000	1	8,72 €	0,50	0,00 €	21.800,00 €
		telefonski klic na TIRS	240	1	8,72 €	0,17	0,00 €	348,80 €
		pisno vprašanje TIRS	50	1	8,72 €	1,00	0,00 €	436,00 €
TIRS	razlaga zakonodaje po telefonu	podjetjem	100	1	15,89 €	0,5	0,00 €	794,50 €
		potrošnikom	240	1	15,89 €	0,17	0,00 €	635,60 €
	odgovarjanje na pisna vprašanja	podjetjem	25	1	15,89 €	2,00	0,00 €	794,50 €
		potrošnikom	50	1	15,89 €	1,00	0,00 €	794,50 €
	inšpekcijski nadzor spletnih trgovin	inšpekcijski pregled spletne trgovine	180	1	15,89 €	12,00	0,00 €	34.322,40 €
		odprava nepravilnosti in izrekanje ukrepov	180	1	15,89 €	22,00	0,00 €	62.924,40 €
SKUPAJ:								1.537.657,41 €
Izračun administrativnih stroškov PO implementaciji ukrepa								
DELEŽNIKI	OBVEZNOSTI	AKTIVNOSTI	POPULACIJA	FREKVENCA	URNA POSTAVKA (EUR/h)	ČAS (h)	IZDATKI	ADMINISTRATIVNI STROŠKI
Podjetje	spoštovanje zakonodaje pri spletni prodaji	preučevanje zakonodaje preko vprašalnika	300	1	15,89 €	3,00	10,00 €	17.301,00 €
		telefonski klic na TIRS	40	1	15,89 €	0,50	0,00 €	317,80 €
		pisno vprašanje TIRS	10	1	15,89 €	0,17	0,00 €	26,48 €
		reševanje reklamacije potrošnika	1500	1	15,89 €	1,00	0,00 €	23.835,00 €
		sodelovanje pri inšpekcijskem pregledu	180	1	15,89 €	40,00	0,00 €	114.408,00 €
		odprava ugotovljenih nepravilnosti	180	1	15,89 €	25,00	2.500,00 €	521.505,00 €
Potrošnik	odpravljenje težav pri spletnem nakupovanju	reševanje reklamacije pri podjetju	1500	1	8,72 €	0,50	0,00 €	6.540,00 €
		telefonski klic na TIRS	120	1	8,72 €	0,17	0,00 €	174,40 €
		pisno vprašanje TIRS	25	1	8,72 €	1,00	0,00 €	218,00 €
TIRS	razlaga zakonodaje po telefonu	podjetjem	40	1	15,89 €	0,5	0,00 €	317,80 €
		potrošnikom	120	1	15,89 €	0,17	0,00 €	317,80 €
	odgovarjanje na pisna vprašanja	podjetjem	10	1	15,89 €	2,00	0,00 €	317,80 €
		potrošnikom	25	1	15,89 €	1,00	0,00 €	397,25 €
	inšpekcijski nadzor spletnih trgovin	inšpekcijski pregled spletne trgovine	180	1	15,89 €	8,00	0,00 €	22.881,60 €
		odprava nepravilnosti in izrekanje ukrepov	180	1	15,89 €	9,00	0,00 €	25.741,80 €
SKUPAJ:								734.299,73 €
PRIHRANEK/RAZLIKA:								803.357,68 €

Opis v ozadju:

Slika prikazuje dve tabeli. Prva tabela prikazuje izračun stroškov na letnem nivoju pred izvedenim ukrepom, druga tabela pa izračun na letnem nivoju po izvedenem ukrepu.

V obeh tabelah so opredeljeni deležniki, ki morajo izvesti določene obveznosti oziroma podrobnejše aktivnosti znotraj teh obveznosti. Za vsako aktivnost so določeni naslednji elementi:

- populacija, ki mora aktivnost izvesti,
- frekvenca izvajanja (kolikokrat na leto je aktivnost potrebna),
- urna postavka, izračunana po Enotni metodologiji merjenja stroškov, ki jih zakonodaja povzroča subjektom (v nadaljevanju EMMS)^[1],
- čas, potreben za izvedbo aktivnosti,
- ter morebitni drugi stroški (npr. takse, stroški papirja ipd.).

Metodologija EMMS razlikuje med neposrednimi in posrednimi stroški. Neposredni stroški so plačila državi, kot so davki, prispevki ali globe. Posredne stroške pa delimo na:

- dejanske posredne stroške, ki nastanejo bodisi z nakupom določenega blaga (npr. določena oprema, določen prostor, aparatura ipd.), vzdrževanja opreme in drugih sredstev, ki nastanejo zaradi zahtev zakonodaje oziroma zaradi realizacije ukrepa,
- administrativne stroške, povezani z različnimi opravili, kot so priprava podatkov, dokumentacije in komunikacija z organi, pri čemer vključujejo stroške časa (ovrednoten kot strošek dela), porabljenega materiala (npr. kopiranje, poštnina) in zunanjih storitev (npr. svetovalci, certifikati).

Ključne izboljšave po vzpostavitvi aplikacije Pametni inšpektor – vodič po zakonodaji za spletne trgovine so bile zaznane pri treh skupinah deležnikov: podjetjih, potrošnikih in Tržnem inšpektoratu RS.

Podjetja so s pomočjo aplikacije, ki na enem mestu na razumljiv način predstavlja zakonske obveznosti in njihovo izpolnjevanje, bistveno zmanjšala čas za proučevanje zakonodaje, s 10 ur na 3 ure. Prav tako se je zmanjšala potreba po pridobivanju dodatnih informacij s strani Tržnega inšpektorata RS, iz 25 na 10 pisnih vprašanj. Manj je bilo pritožb kupcev. Število pritožb se je iz 5000 zmanjšalo na 1500. Čas sodelovanja podjetij pri inšpekcijskih pregledih se je skrajšal z 80 ur na 40 ur. Manj pritožb je pomenilo tudi krajši čas za odpravljanje nepravilnosti, s 50 ur na 25 ur ter s tem povezane nižje stroške, s 5000,00 EUR na 2500,00 EUR.

Aplikacija je pozitivno vplivala tudi na potrošnike, saj je odpravila številne težave pri spletnem nakupovanju. Število reklamacij se je zmanjšalo s 5000 na 1500. Posledično so se kupci redkeje obračali na Tržni inšpektorat RS – telefonski klici so se zmanjšali z 240 na 120, pisna vprašanja pa s 50 na 25.

Tržnemu inšpektoratu RS je uvedba aplikacije zmanjšala administrativne obremenitve. Čas za izvedbo inšpekcijskega pregleda se je skrajšal z 12 ur na 8 ur, čas namenjen odpravi nepravilnost in izrekanju ukrepov pa z 22 ur na 9 ur.

Izračunani administrativni stroški pred izvedbo ukrepa so na letni ravni znašali 1.537.657,41 EUR, po izvedbi pa 734.299,73 EUR. Zaradi vzpostavitve aplikacije Pametni inšpektor-vodič po zakonodaji za spletne trgovine je prihranek znašal 803.357,68 EUR, kar v skupnem predstavlja več kot 50 % zmanjšanje stroškov na letnem nivoju.

^[1] http://www.stopbirokraciji.si/fileadmin/user_upload/mju/Boljsi_predpisi/Publikacije/EMMS4112013_1.pdf