

**KODEKS ETIČNIH STANDARDOV RAVNANJA OSEB, KI VODIJO POSTOPKE
IZVENSODNEGA REŠEVANJA POTROŠNIŠKIH SPOROV (IRPS) PRI IZVAJALCU IRPS
Odvetniški družbi Devetak in partnerji d.o.o.**

Kodeks etičnih standardov ravnanja oseb, ki vodijo postopke IRPS pri izvajalcu IRPS Odvetniški pisarni Devetak in partnerji d.o.o. (v nadaljevanju: Kodeks) določa ravnanja določa načela in standarde ravnanja, ki se jih zavezujejo spoštovati vse osebe, ki pod okriljem izvajalca IRPS Odvetniške pisarne Devetak in partnerji d.o.o. vodijo postopke IRPS.

1. Usposobljenost

Vse osebe, ki pri v okviru Odvetniške pisarne Devetak in partnerji d.o.o. vodijo postopke IRPS so strokovno usposobljene in imajo znanje za njihovo vodenje.

Vse osebe, ki vodijo postopke IRPS imajo pravna znanja, pridobljena z veljavnimi študijskimi programi za pridobitev izobrazbe najmanj druge stopnje pravne smeri oziroma raven izobrazbe, pridobljene po študijskih programih, ki v skladu z zakonom, ki ureja visoko šolstvo ustreza ravni izobrazbe najmanj druge stopnje.

Vse osebe, ki pri izvajalcu Odvetniški pisarni Devetak in partnerji d.o.o. vodijo postopke, se zavezujejo poskrbeti za stalno izpopolnjevanje svoje izobrazbe in izkušenj glede spretnosti vodenja postopkov izvensodnega reševanja sporov.

2. Imenovanje

Direktor izvajalca je pristojen za imenovanja oseb, ki vodijo postopke IRPS pri izvajalcu Odvetniške pisarne in Devetak in partnerji d.o.o..

Direktor izvajalca IRPS pred imenovanjem preveri, ali je oseba, ki jo namerava imenovati, usposobljena za njegovo vodenje. Šteje se, da je oseba usposobljena za vodenje, če ima pravna znanja, pridobljena z veljavnimi študijskimi programi za pridobitev izobrazbe najmanj druge stopnje pravne smeri oziroma raven izobrazbe, pridobljene po študijskih programih, ki v skladu z zakonom, ki ureja visoko šolstvo ustreza ravni izobrazbe najmanj druge stopnje.

Imenovanje za osebo, ki vodi postopke IRPS pri Odvetniške pisarne Devetak in partnerji d.o.o velja 4 leta in je obnovljivo.

Oseba, ki je imenovana za vodenje postopkov IRPS ne sme biti razrešena brez utemeljenega razloga.

Oseba, ki je imenovana za vodenje postopkov IRPS je lahko predčasno razrešena, če obstoji utemeljen razlog. Šteje se, da obstoji utemeljen razlog za predčasno razrešitev osebe, ki je imenovana za vodenje postopkov IRPS:

- smrt osebe
- pravomočna obsodba na nepogojno zaporno kazen, daljšo od šest mesecev
- v primeru hujše bolezni
- na podlagi pisne izjave o odstopu.

Imenovanje osebe, ki vodi postopke IRPS se obnovi, v kolikor se v skladu z navodili izvajalca izobražuje in usposablja ter pod pogojem, da izkaže, da se je v času od imenovanja udeležila najmanj enega izobraževalnega predavanja s področja IRPS, na katerega je bila napotena s strani izvajalca IRPS.

Diskrecijsko odločitev o imenovanju osebe in njeni obnovitvi na podlagi predloženih dokazil, sprejme direktor izvajalca Odvetniške pisarne Devetak in partnerji d.o.o.

3. Register oseb, ki so imenovane za vodenje postopkov IRPS

Izvajalec postopkov IRPS Odvetniška pisarna Devetak in partnerji d.o.o. vodi register oseb, ki vodijo postopke IRPS, ki vsebuje naslednje podatke:

- osebno ime in priimek osebe
- podatek o doseženi stopnji izobrazbe
- kratek opis poklicnih izkušenj

4. Izbira oseb, ki vodijo ali sodelujejo v postopkih

Izvajalec Odvetniška pisarna Devetak in partnerji d.o.o. po prejemu pobude za začetek postopka, glede na vrsto spora, usposobljenost in izkušnje, strankam predlaga za vodenje izbranega postopka eno od oseb, ki je pri izvajalcu imenovana za vodenje ali sodelovanje v postopkih IRPS.

5. Neodvisnost in nepristranskost

Oseba, ki vodi postopek IRPS mora delovati strokovno, neodvisno in nepristransko in pri svojem delu ne sme biti vezana na navodila strank ali njihovih pooblaščenecv.

6. Zagotavljanje nepristranskosti

Izvajalec IRPS zaradi zagotavlja nepristranskosti postopka zavrne obravnavo pobude za začetek postopka, če je Odvetniška pisarna Devetak in partnerji d.o.o. ponudniku ali potrošniku kadarkoli v obdobju 5 let pred prejemanjem pobude za začetek postopka, nudila odvetniške storitve, zlasti če je stranko zastopala kot pooblaščenec v postopkih pred sodišči in drugimi državnimi organi, pred pravnimi osebami, ustanovami, zavodi, civilnimi pravnimi in fizičnimi osebami.

V času trajanja postopka IRPS in še eno leto po končanem postopku Odvetniška pisarna Devetak in partnerji d.o.o. nobeni od udeleženi strank, ne ponudniku ne potrošniku, ne sme nuditi nobenih odvetniških storitev, zlasti je ne sme zastopati kot pooblaščenec v postopkih pred sodišči in drugimi državnimi organi, pred pravnimi osebami, ustanovami, zavodi, civilnimi pravnimi in fizičnimi osebami.

7. Zagotavljanje neodvisnosti

Oseba, ki vodi postopek IRPS, za vodenje postopka pri izvajalcu IRPS ne prejema posebnega plačila za opravljanje vodenja postopkov IRPS, temveč to delo opravlja v okviru delovnih nalog po pogodbi o zaposlitvi z Odvetniško pisarno Devetak in partnerji d.o.o..

Odvetniška pisarna Devetak in partnerji d.o.o. vodi ločene transakcijske račune (v nadaljevanju: TRR), in sicer TRR kot odvetniška pisarna ter ločen TRR kot izvajalec IRPS. Plače zaposlenim, ki so hkrati imenovane za osebe, ki vodijo postopke IRPS se izplačujejo izključno iz sredstev TRR, ki jih ima Odvetniška pisarna Devetak in partnerji d.o.o. odprte za namene izvajanja odvetniške dejavnosti in nikoli iz sredstev iz TRR, ki je namenjen izključno dejavnosti, ki jo Odvetniška pisarna Devetak in partnerji d.o.o. opravlja kot izvajalec IRPS.

Oseba, ki vodi postopek je upravičena do povračila potnih stroškov iz sredstev TRR izvajalca IRPS, če se mediacijska srečanja v postopku IRPS opravljajo izven kraja, ki ga je Odvetniška pisarna Devetak in partnerji d.o.o. določila kot kraj izvajanja postopkov IRPS (23. čl. Pravil alternativnega reševanja sporov).

8. Konflikt interesov

Če obstajajo kakršne koli okoliščine, ki lahko, ali za katere se zdi ali bi se lahko štelo, da bi lahko vplivale na neodvisnost in nepristranskost pri odločanju v sporu ali povzročile navzkrižje interesov, mora oseba, ki vodi postopek IRPS, pred začetkom ali če zanje izve kasneje, kadarkoli tekom postopka nemudoma takšne okoliščine razkriti strankam.

Takšne okoliščine vključujejo zlasti:

- vsako osebno ali drugo poslovno razmerje z eno ali več strank;
- kakršen koli neposreden ali posreden finančni ali drugačen interes glede izida postopka IRPS;
- vsakršno delovanje osebe, ki vodi IRPS, pri ponudniku ali potrošniku v kakršni koli drugi vlogi, ki ni vloga osebe, ki vodi postopek IRPS.

Če oseba, ki vodi postopek izve za katero od okoliščin, ki lahko ali za katero se zdi ali bi se lahko štelo, da bi lahko vplivala na neodvisnost in nepristranskost pri odločanju v sporu ali povzročila navzkrižje interesov, mora predlagati svojo izločitev. V tem primeru direktor izvajalca v roku 3 dni imenuje za vodenje postopka IRPS drugo osebo iz registra oseb, so pri izvajalcu imenovane za vodenje postopkov IRPS ter o tem obvesti potrošnika in ponudnika.

Če imenovanje druge osebe ni mogoče, izvajalec predlaga, da se spor predloži drugemu izvajalcu IRPS, glede na osebe, vpisane v Register pri ministrstvu.

Če za določeno vrsto postopkov v Registru ni vpisan noben drug izvajalec, se potrošniku in izvajalcu razkrijejo okoliščine, pri čemer ista oseba še naprej vodi postopek IRPS, če se potrošnik in ponudnik s tem izrecno strinjata in svoje pisno soglasje izrecno potrdita na posebni izjavi.

Oseba, ki vodi postopek IRPS ne sme biti zaposlena ali prejemati plačila pri poklicni organizaciji ali gospodarskem združenju, katerega član je ponudnik, ki je udeležen v potrošniškem sporu.

9. Zaupnost

Oseba, ki vodi postopek IRPS mora ohranjati zaupnost vseh informacij, ki izhajajo iz teh postopkov ali so z njimi povezane. Informacije, ki jih stranke razkrijejo v zaupnosti, se drugim lahko razkrijejo samo na podlagi dovoljenja ali če tako zahteva zakon.

10. Zakonitost

Oseba, ki vodi postopke IRPS se zavezuje ves čas vodenja postopka delovati skladno z ustavo, obvezujočimi mednarodnimi pogodbami, veljavnimi zakoni in podzakonskimi predpisi.

Pri odločanju o domačem potrošniškem sporu izvajalec zagotovi, da potrošnik ni prikrajšan za varstvo, ki mu ga zagotavljajo določbe prisilnih predpisov varstva potrošnikov.

Pri odločanju o čezmejnem potrošniškem sporu izvajalec zagotovi, da potrošnik ni prikrajšan za varstvo, ki mu ga zagotavljajo določbe prisilnih predpisov varstva potrošnikov v državi, v kateri je imel prebivališče ob sklenitvi pogodbe.

11. Obveščenost

Oseba, ki vodi postopke IRPS mora zagotoviti, da stranke v postopku razumejo značilnosti tistega IRPS, ki so ga izbrale ter vlogo osebe, ki postopke IRPS vodi.

Oseba, ki vodi postopek IRPS mora pred začetkom postopka zlasti zagotoviti, da so stranke razumele pravila izbranega postopka IRPS, vključno z določili glede pravil o učinkovanju odločb ter glede njene zavezujočnosti.

12. Stroški postopka

Oseba, ki vodi postopek IRPS je dolžna strankam vedno pred pričetkom postopka pojasniti pravno podlago in dati popolne informacije o načinu plačila, na podlagi katere izvajalec obračuna postopek.

Izvajalec Odvetniška družba Devetak in partnerji d.o.o. se zavezuje pri določanju višine stroškov storitev upoštevati določila in omejitve Odvetniške tarife.

13. Učinkovitost in pravičnost

Oseba, ki vodi postopek IRPS se zavezuje voditi postopek na ustrezen način, ob upoštevanju vseh okoliščin posamezne zadeve ter v vsakem postopku zasledovati načela enostavnega, pravičnega, učinkovitega in ekonomičnega reševanja potrošniškega spora.

14. Oglaševanje

Izvajalec IRPS zagotovi, da so informacije o njegovem obstoju, obliki organiziranosti, financiranju, pristojnostih, značilnostih postopka ter osebah, ki so pri njej imenovane za vodenje postopkov IRPS čim bolj dostopne širšemu krogu potrošnikov. To stori na profesionalen in dostojen način z navedbo resničnih informacij.

Izvajalec Odvetniška družba Devetak in partnerji se zavezuje pri oglaševanju upoštevati tudi omejitve oglaševanja, ki jih nalaga Zakon o odvetništvu ter Kodeks odvetniške poklicne etike.