

## Poročilo o delovanju izvajalca IRPS za leto 2024

V skladu s 30. člen Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (Uradni list RS, št. 81/15 - ZIsRPS) Odvetniška pisarna Devetak in partnerji d.o.o. podaja poročilo o delovanju izvajalca IRPS za leto 2024:

- *število vloženih pobud za začetek postopka IRPS in vrste pritožb, na katere so se nanašale;*

Odvetniška pisarna Devetak in partnerji d.o.o. je v letu 2024 obravnavala eno pobudo za začetek postopka IRPS. Potrošnik je dne pred izbranim izvajalcem izvensodnega reševanja potrošniških sporov (IRPS) - Odvetniško pisarno Devetak in partnerji d.o.o., vložil pobudo za začetek postopka IRPS v zvezi z reklamacijo nakupa ženske ročne ure. Ponudnik je izvajalcu IRPS sporočil, da z začetkom postopka IRPS ne soglaša. Izvajalec IRPS je skladno s 4. ost. 19.člena Pravil alternativnega reševanja potrošniških sporov Odvetniške pisarne Devetak in partnerji d.o.o. postopek alternativnega reševanja sporov ustavil.

- *problemi, ki se pogosto pojavljajo in povzročajo spore med ponudniki in potrošniki, s predlogi mogočih ukrepov za njihovo odpravo;*

V pisarni opažamo, da najpogosteje spore obračunavanje različnih storitev (obračun elektrike, zahtevi zaradi zamud pri letih....)

- *odstotni delež sporov, pobudo katerih je izvajalec IRPS zavrnil, in odstotni delež posameznih razlogov za zavrnitev na podlagi drugega odstavka 16. člena tega zakona;*

Nobena pobuda ni bila zavrnjena.

- *odstotni delež postopkov, ki so bili ustavljeni, in razlogi za ustavitev, če so znani;*

Ustavljen je bil en postopek, saj ponudnik ni soglašal z začetkom postopka IRPS. Izvajalec IRPS je skladno s 4. ost. 19.člena Pravil alternativnega reševanja potrošniških sporov Odvetniške pisarne Devetak in partnerji d.o.o. postopek alternativnega reševanja sporov ustavil

- *povprečen čas trajanja reševanja sporov;*

Povprečni čas reševanja sporov je 1 mesec.

- *odstotni delež primerov, v katerih je ponudnik izpolnil odločitev izvajalca IRPS, če je znan;*

Ni podatka.

- *mreže izvajalcev izvensodnega reševanja čezmejnih potrošniških sporov, ki delujejo v Evropski uniji in v katerih sodeluje.*

Odvetniška pisarna Devetak in partnerji d.o.o. ni vključena v mrežo izvajalcev izvensodnega reševanja sporov.

Odvetniška pisarna Devetak in partnerji d.o.o.

dr. Helena Devetak