

Pravila alternativnega reševanja potrošniških sporov Odvetniške pisarne Devetak in partnerji d.o.o.

Kazalo vsebine

1. Uvodne določbe.....	1
2. Skupne določbe.....	2
2. 1. Načela postopka IRPS	2
2. 2. Tek postopka	4
2. 3. Stroški postopka	8
3. Pravila postopka mediacije	9
4. Pravila kombiniranega postopka mediacije in arbitraže	11
5. Pravila postopka arbitraže	12

1. Uvodne določbe

1. člen – Področje uporabe

Pravila o reševanju potrošniških sporov se uporabljajo za reševanje domačih in čezmejnih potrošniških sporov, tj. pogodbenih sporov med ponudniki in potrošniki, ki izhajajo ali pa so v zvezi s prodajo blaga ali opravljanjem storitev in niso bili rešeni v predhodnem postopku med strankama na podlagi pravočasnega in pravilnega zahtevka potrošnika ter se rešujejo s posredovanjem izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov Odvetniške pisarne Devetak in partnerji d.o.o..

Pri tem gre za zaupen in specializirani postopek reševanja sporov z uporabo mediacije, arbitraže ali kombinirano uporabo obeh postopkov, po Pravilih alternativnega reševanja potrošniških sporov Odvetniške pisarne Devetak in partnerji d.o.o. (v nadaljevanju: Pravila) in v skladu z veljavno zakonodajo.

Organ je pristojen za reševanje potrošniških sporov na področjih, kot so opredeljena v seznamu, ki je priloga teh pravil (Priloga 1), zlati sporov s področja energetike.

2. člen – Vrste postopkov

Postopek IRPS pri Odvetniški pisarni Devetak in partnerji d.o.o. se izvaja po pravilih postopka (1) mediacije, v (2) kombiniranem postopku mediacije in arbitraže ali (3) po pravilih postopka arbitraže, v skladu s temi Pravili in veljavno zakonodajo.

Mediacija je postopek, v katerem mediator aktivno pomaga strankam pri sklenitvi sporazumne rešitve spora s pogajanjem. V mediaciji dosežen sporazum se zapiše v obliki izvensodne poravnave ali v obliki notarskega zapisa pri notarju.

Kombinirani postopek mediacije in arbitraže je prostovoljen postopek reševanja sporov, v katerem oseba, ki vodi postopek IRPS v prvi fazi strankam pomaga do sporazumne rešitve spora v okviru postopka mediacije, če pa stranke v mediaciji ne dosežejo dogovora, prevzame vlogo arbitra in o sporu odloči.

Arbitraža je zaupni postopek reševanja sporov izven sodišča, pri čemer udeleženci prepustijo odločanje arbitru.

2. Skupne določbe

3. člen – Pomen izrazov

Izraz potrošnik v teh pravilih pomeni vsako fizično osebo, ki deluje izven okvira svoje trgovske, poslovne, obrtne ali druge poklicne dejavnosti.

Izraz ponudnik pomeni pravno ali fizično osebo, ki opravlja pridobitno dejavnost, ne glede na svojo pravnoorganizacijsko obliko. Obveznosti, ki jih ima ponudnik po tem zakonu, imajo tudi druge pravne in fizične osebe, ki ne opravljajo pridobitne dejavnosti, če zagotavljajo potrošnikom blago in storitve.

Domači potrošniški spor je spor, ki izvira iz pogodbenega razmerja med ponudnikom in potrošnikom, kadar ima ob naročilu blaga ali storitev potrošnik prebivališče, ponudnik pa sedež v Republiki Sloveniji.

Čezmejni potrošniški spor je spor, ki izvira iz pogodbenega razmerja med ponudnikom in potrošnikom, kadar ima potrošnik ob naročilu blaga ali storitev prebivališče v državi članici Evropske unije, ponudnik pa sedež v Republiki Sloveniji.

4. člen – Vsebina potrošniškega spora

Potrošnik ali trgovec kot stranki lahko v reševanje v postopek predložita vsa dejanska ali pravna vprašanja, ki so po njunem mnenju pomembna za rešitev spora.

5. člen – Izbira izvajalca IRPS

Če obe stranki soglašata z izbiro Odvetniške pisarne Devetak in partnerji d.o.o. kot izvajalca IRPS, se šteje, da stranki soglašata z uporabo Pravil.

2. 1. Načela postopka IRPS

6. člen – Načelo zakonitosti

Odvetniška pisarna Devetak in partnerji d.o.o. je kot izvajalec IRPS dolžna v postopku delovati skladno z ustavo, obvezujočimi mednarodnimi pogodbami, zakoni in podzakonskimi predpisi.

Za vsa postopkovna vprašanja, ki niso posebej urejena s temi Pravili, se neposredno uporabljajo določila Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (ZIsRPS), za posamezno vrsto postopka pa tudi zakonodaja, kot jo ta Pravila določajo v nadaljevanju.

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

Pri odločanju o čezmejnem potrošniškem sporu izvajalec IRPS 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.

7. člen – Načelo prostovoljnosti

Potrošnik se prostovoljno odloči, ali bo vložil pobudo za začetek postopka pri izvajalcu IRPS, ponudnik pa se prostovoljno odloči, ali bo sodeloval v postopku.

Potrošnik se pred nastankom spora z odločitvijo, da bo vložil pobudo za začetek postopka pri izvajalcu IRPS, ne more odpovedati pravici do upravnega in sodnega varstva.

Ne glede na prvi odstavek tega člena je sodelovanje ponudnika v postopku IRPS pri izvajalcu IRPS obvezno, če poseben zakon ali uredba Evropske unije to izrecno določata.

8. člen - Načelo kontradiktornosti

Potrošnik in ponudnik imata pravico, da se v razumnem roku, ki ne sme biti krajši od osmih dni, izrečeta o dejstvih in dokazih, da izrazita svoja stališča ter da se izrečeta o navedbah, dokazih, dokumentih in dejstvih, ki jih je predložila nasprotna stranka.

9. člen – Načelo učinkovitosti

Postopki IRPS so enostavni, hitri, in ekonomični.

Postopek je hiter in mora biti zaključen v roku 30 (trideset) dni od dneva začetka postopka.

Če je spor zahtevnejši, lahko izvajalec IRPS po lastni presoji rok iz prejšnjega odstavka podaljša. O podaljšanju roka in o pričakovanem času, ki je potreben za rešitev spora, obvesti potrošnika in ponudnika.

10. člen – Načelo zaupnosti

Vsi podatki, ki izvirajo iz postopkov IRPS ali so z njimi povezani, so zaupni, razen če so se stranke sporazumele drugače, če njihovo razkritje zahteva zakon ali če je razkritje potrebno za izpolnitev ali prisilno izvršitev sporazuma o rešitvi spora.

11. člen – Izključitev javnosti

V postopkih IRPS je javnost izključena. Osebe, ki niso stranke v sporu oziroma njihovi pooblaščenici, so lahko navzoča samo z dovoljenjem vseh strank in mediatorke.

12. člen - Zastopanje strank

Potrošnik in ponudnik imata pravico, da ju v kateri koli fazi postopka zastopa pooblaščenec oziroma jima da pomoč tretja oseba, o čemer morata biti seznanjeni pred začetkom postopka. Pooblaščenec se izkaže s pooblastilom stranke.

Pravne osebe, ki sodelujejo v mediaciji morajo zastopati pooblaščenca s polnimi pooblastili za sklenitev poravnave.

13. člen – Varstvo osebnih podatkov

V postopku se zagotavlja varstvo osebnih podatkov v skladu s pravili varstva osebnih podatkov ter poslovne skrivnosti.

14. člen – Stroški postopka

Stroške postopka IRPS nosi ponudnik, za potrošnika je postopek brezplačen. Potrošnik nosi stroške svojega pooblaščenca ali tretje osebe, če jo ima, ter stroške izvedenskega mnenja, ki ga potrošnik zahteva, čeprav izvajalec IRPS oceni, da je mogoče rešiti spor tudi brez njega.

15. člen – Jezik postopka

Postopek v domačih sporih se vodi v slovenskem jeziku, postopek v čezmejnih sporih se vodi v italijanskem, nemškem jeziku ali angleškem jeziku.

2. 2. Tek postopka

16. člen – Vložitev pobude za začetek postopka

Potrošnik, ki želi začeti postopek IRPS, lahko to stori s vložitvijo pisne pobude za začetek postopka, v skladu s temi pravili in ZIsRPS.

Potrošnik pobudo za začetek postopka vloži prek obrazca v elektronski obliki, ki se nahaja na spletni strani www.devetak.si/irps ali v papirni obliki na sedežu izvajalca IRPS Odvetniške pisarne Devetak in partnerji d.o.o..

Pobudo za začetek postopka je potrošnik pri Odvetniški pisarni Devetak in partnerji d.o.o. dolžan vložiti v roku 2 let od dneva, ko je vložil pritožbo pri ponudniku, pri čemer ta določba nima vpliva na zakonska določila o teku in trajanju zastaralnih in prekluzivnih rokov.

17. člen - Vsebina pobude za začetek postopka

Potrošnik vloži pri izvajalcu IRPS pisno pobudo za začetek mediacije po navadni ali elektronski pošti, ki mora vsebovati:

- osebno ime;
- naslov prebivališča;
- elektronski naslov;
- podatke o ponudniku;
- dejstva v zvezi z domnevnimi kršitvami ponudnika;
- predloge dokazov, na katere opira pobudo;
- izjavo, da o zadevi ne teče upravni ali sodni postopek ali postopek pri drugem izvajalcu IRPS.

Potrošnik lahko vrsto postopka izbere takoj ob oddaji pobude za začetek postopka, lahko pa se za vrsto postopka odloči naknadno, po posvetu z Odvetniško pisarno Devetak in partnerji, ki mu glede na predmet in naravo spora svetuje najprimernejši postopek. V tem primeru Odvetniška pisarna Devetak in partnerji d.o.o. kot izvajalec IRPS najkasneje v roku 3 dni

potrošniku sporoči svoje mnenje glede vrste postopka, potrošnik pa ima nato 8 dni časa, da izbere vrsto postopka. Če potrošnik v roku 8 dni ne sporoči svoje odločitve glede vrste postopka, se šteje, da je pobudo umaknil.

Po prejemu pobude za začetek postopka Odvetniška pisarna Devetak in partnerji d.o.o. preveri, ali pobuda vsebuje vse sestavine, določene v prvem odstavku 13. člena ZIsRPS in potrošnika po potrebi pozove k njeni dopolnitvi v roku, ki ne sme biti krajši od štirinajst dni.

Če potrošnik kljub pozivu pobude za začetek postopka ustrezno ne dopolni, se šteje, da je pobudo umaknil.

18. člen - Razlogi za zavrnitev pobude

Pobuda za začetek postopka se zavrne, če:

- o zadevi že teče upravni ali sodni postopek ali postopek pri drugem izvajalcu IRPS;
- je upravni ali sodni organ ali drug izvajalec IRPS že odločil o istem zahtevku;
- potrošnik predhodno ni uveljavljal pritožbe neposredno pri ponudniku, zoper katerega je sprožil spor pri izvajalcu IRPS;
- je Odvetniška pisarna Devetak in partnerji d.o.o. v obdobju 5 let pred prejemanjem pobude za začetek postopka, katerikoli od strank, potrošniku ali ponudniku, nudila kakršnekoli odvetniške storitve;
- potrošnik pri izvajalcu IRPS ni vložil pobude za začetek postopka v roku 2 let od dneva, ko je potrošnik vložil pritožbo pri ponudniku.

Če Odvetniška pisarna Devetak in partnerji d.o.o. odloči, da zavrne pobudo potrošnika za začetek postopka, potrošniku in ponudniku v treh tednih po prejemu potrošnikove pobude za začetek postopka pošlje pisno obrazložitev o zavrnitvi pobude.

19. člen – Vročitev pobude ponudniku

Odvetniška pisarna Devetak in partnerji d.o.o. v roku 8 dni od prejema popolne pobude za začetek postopka, obvesti ponudnika o vloženi pobudi in ga pozove, da se izreče, ali s pobudo soglaša, razen če je sodelovanje ponudnika v postopku IRPS v skladu tretjim odstavkom 8. člena ZIsRPS obvezno ali je ponudnik v skladu s prvim odstavkom 32. člena ZIsRPS izvajalca IRPS prostovoljno priznava kot pristojnega za reševanje potrošniških sporov. Obvestilo mu pošlje po elektronski pošti na naslov, naveden na spletni strani ponudnika, ali po navadni pošti na sedež ponudnika.

Ponudnik v osmih dneh od prejema obvestila iz prejšnjega odstavka Odvetniški pisarni Devetak in partnerji d.o.o. sporoči, ali s pobudo soglaša, sicer se šteje, da soglasje ni dano. Če ponudnik soglaša s pobudo, se izreče tudi o pobudi in dokazih, ki jih je predlagal potrošnik.

Če ponudnik soglaša s pobudo za začetek postopka, Odvetniška pisarna Devetak in partnerji d.o.o. v osmih dneh od prejema odgovora ponudnika obvesti potrošnika in ponudnika o nadaljnjem poteku in trajanju postopka.

Če ponudnik ne soglaša s pobudo za začetek postopka ali soglasje umakne, izvajalec IRPS postopek ustavi in o tem obvesti potrošnika v osmih dneh od dneva, ko prejme odgovor ponudnika.

Šteje se, da se je postopek začel z dnem, ko je oseba, ki vodi IRPS izdala pisno potrdilo vsem strankam. Pisno potrdilo se izda, ko stranke predložijo popolno zahtevo za izvedbo postopka.

20. člen – Začetek postopka

Če je pobuda potrošnika za začetek postopka vložena na spletni strani izvajalca IRPS, se šteje, da je postopek začel z dnem, ko izvajalec IRPS potrdi prejem pobude s samodejno elektronsko povratnico.

Če je pobuda za začetek postopka poslana po navadni pošti, se šteje, da je postopek začel z dnem, ko izvajalec IRPS prejme poštno pošiljko, če je poslana po priporočeni poštni pošiljki, pa z dnem, ko je oddana na pošto.

Če je pobuda za začetek postopka poslana na elektronski naslov izvajalca IRPS, se šteje, da je postopek začel z dnem, ko izvajalec IRPS potrdi prejem pobude s samodejno elektronsko povratnico.

21. člen – Tek in zaključek postopka

Postopek IRPS se vodi in zaključi v skladu z veljavnimi pravili ter zakonodajo, glede na izbrano vrsto postopka mediacije, kombiniranega postopka ali postopka pogojno zavežujoče arbitraže.

Postopek poteka predvsem pisno, lahko pa oseba, ki vodi postopek oceni, da je primerno, da se izvede ustna obravnava.

Šteje se, da je postopek končan:

- ko je potrošnik umaknil pobudo za začetek postopka;
- ko je potrošnik seznanjen z odločitvijo ponudnika, da ne da soglasja ali da je umaknil soglasja k pobudi za začetek postopka;
- v postopku mediacije z dnem sklenitve sporazuma o rešitvi spora ali če mediator po posvetovanju s strankami izjavi, da nadaljevanje postopka ni smiselno, z dnem te izjave;
- v arbitražnem postopku, s potekom roka upravičene stranke, da poda izjavo o tem, da odločbe ne sprejema ali s pravočasno izjavo upravičene stranke, da odločbe ne sprejema.

Odvetniška pisarna Devetak in partnerji d.o.o. seznanijo potrošnika in ponudnika o koncu postopka po navadni ali elektronski pošti v skladu z izbiro potrošnika ali ponudnika.

22. člen – Imenovanje osebe, ki vodi izbrani postopek IRPS

V skladu z določili Kodeksa etičnih standardov ravnanja oseb, ki vodijo postopke IRPS pri izvajalcu IRPS Odvetniški pisarni Devetak in partnerji d.o.o. (v nadaljevanju: Kodeks), 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.

Izbrani postopek IRPS vodi posameznik.

Šteje se, da se stranke s tem, ko so dale soglasje k začetku postopka IRPS strinjajo z izborom osebe za vodenje postopka.

23. člen - Neodvisnost in nepristranskost

Odvetniška pisarna Devetak in partnerji d.o.o. zagotavlja, da se postopek IRPS ves čas izvaja neodvisno in nepristransko.

V primeru, če katerakoli od strank ali oseba, ki vodi IRPS meni, da 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, oseba, ki vodi postopek IRPS, tega nemudoma prekine postopek, izvajalec IRPS pa postopka v skladu z 8. čl. Kodeksa.

24. člen – Kraj izvajanja postopkov IRPS

v kolikor kraj srečanja ne bo drugače izrecno dogovorjen, se šteje, da se bodo srečanja za alternativno reševanje spora, v primeru, da oseba, ki rešuje spor oceni srečanja za potrebna, izvajala v prostorih sedeža družbe Odvetniške družbe Devetak in partnerji d.o.o., Prvomajska 23, 5000 Nova Gorica ali na naslovu podružnice Trdinova 7, 1000 Ljubljana.

25. člen – Pravni učinki sporazuma, izdanega v postopku mediacije

Če stranke v okviru postopka mediacije ali v prvi fazi kombiniranega postopka dosežejo sporazumno rešitev spora, jo oseba, ki vodi postopek, zapiše v obliki izvensodne poravnave.

V primeru sklenitve sporazuma o rešitvi spora mediator potrošnika in ponudnika, pred privolitvijo v sporazum, seznanj s pravnimi posledicami privolitve v sporazum.

Preden potrošnik in ponudnik privolita v sporazum imata na voljo 3 dni časa za razmislek. V tem roku sta dolžna mediatorju predložiti pisno izjavo o stinjanju z dogovorom.

Po prejemu pisne izjave, mediator pripravi pisni odpravek sporazuma v obliki izvensodne poravnave, ki ga podpišejo mediator in vse stranke. Vsaka od strak prejme svoj izvod.

Stranke se lahko odločijo, da bodo sporazum zapisale pred notarjem v obliki neposredno izvršljivega notarskega zapisa. V tem primeru stranke same nosijo stroške takega zapisa.

26. člen – Pravni učinek odločbe, izdane v kombiniranem postopku in postopku arbitraže

Postopek v kombiniranem postopku ali v postopku arbitraže se konča z izdajo odločbe. Izdana odločba postane pravno zavezujoča za ponudnika in za potrošnika pod odločnim pogojem, da niti ponudnik niti potrošnik, v roku 8 dni po prejemu te odločbe, Odvetniški pisarni Devetak in partnerji d.o.o. s priporočeno pošto ne pošljeta lastnoročno podpisane izjave, da odločbe ne sprejemata.

Če se ponudnik v pogodbi, iz katere izhaja spor ali na drugačen način vnaprej zaveže, da vsakršno odločbo Odvetniške pisarne Devetak in partnerji d.o.o. sprejema kot zavezujočo, ali če poseben zakon ali Uredba Evropske unije tako določa, lahko izjavo iz prejšnjega odstavka poda samo potrošnik. Odločba v tem primeru postane tudi za ponudnika zavezujoča, ko se za potrošnika izteče 8-dnevni rok, v katerem lahko izjavi, da odločbe ne sprejema, ne da bi potrošnik v tem roku takšno izjavo podal.

Zavezujoča odločba ima pravni učinek arbitražne odločbe.

2. 3. Stroški postopka

27. člen

V tem poglavju je določena višina stroškov za izvedbo postopka reševanja potrošniških sporov izvajalec Odvetniške pisarne Devetak in partnerji d.o.o..

28. člen

Stroški reševanja potrošniških sporov so:

- a) stroški izvedbe postopka IRPS
- c) potni stroški osebe, ki vodi postopek
- d) stroški za izvedbo dokazov

29. člen

Stroške reševanja potrošniških sporov nosi ponudnik.

Višina in način plačila izdatkov stroškov izvajalca Odvetniške pisarne Devetak in partnerji d.o.o so določeni s temi pravili, razen, če ni drugače določeno s posebno pogodbo ali sporazumom med Odvetniško pisarno Devetak in partnerji d.o.o in ponudnikom.

30. člen

Stroški izvedbe postopka IRPS se obračunajo upoštevaje urno postavko 50,00 EUR na uro (25 EUR na vsake začete pol ure). Za pripravo odločbe se vsaka stran odločbe obravnava v vrednosti 50 EUR na stran pisanja (1 stran = 1500 znakov brez presledkov).

Ponudnik, ki soglaša z začetkom postopka, je dolžan v istem roku kot ga ima za izjavo o pobudi potrošnika za začetek postopka, z izvajalcem skleniti pisni dogovor o višini stroškov Odvetniške pisarne Devetak in partnerji d.o.o. za izvedbo postopka IRPS, v skladu s prejšnjim odstavkom.

Izvajalec in ponudnik v posebnem pisnem dogovoru lahko določita tudi drugačen način obračuna stroškov, kot je določeno v prejšnjem odstavku.

Stroški za vodenje postopka IRPS se obračunavajo sprotno, po opravi posameznega dejanja ali srečanja oziroma za pripravo sporazuma ali odločbe in jih je ponudnik dolžan plačati sproti, na podlagi izstavljenega računa Odvetniške pisarne Devetak in partnerji d.o.o., razen če ni s posebnim dogovorom določeno drugače.

31. člen

Potni stroški nastanejo v primeru, ko na željo strank postopek IRPS teče izven kraja, ki ga je kot kraj izvajanja postopkov IRPS določila Odvetniška pisarna Devetak in partnerji d.o.o. (Nova Gorica, Ljubljana).

Stroški za izvedbo dokazov so stroški v zvezi s prevajanjem listin oziroma tolmačenjem na ustnih obravnavah, stroški za priče in stroški sodnih izvedencev oziroma drugih strokovnjakov. Stroške za izvedbo dokazov v celoti krije ponudnik. Stroške izvedenskega mnenja, ki ga zahteva potrošnik, čeprav nevtralni strokovnjak oceni, da je mogoče rešiti spor tudi brez njega, krije potrošnik.

Vnaprejšnje plačilo stroškov za izvedbo dokazov je pogoj za izvedbo dokazov.

32. člen

Stroški izvedbe postopka, potni stroški in stroški za izvedbo dokazov se beležijo v stroškovniku, ki je sestavni del vsakega spisa, ki ga vodi Odvetniška pisarna Devetak in partnerji d.o.o..

33. člen

V cene storitev določene s temi pravili ni vključen DDV.

3. Pravila postopka mediacije

34. člen – Pojem

Mediacija je postopek, v katerem stranke prostovoljno s pomočjo nevtralne tretje osebe (mediatorja) skušajo doseči mirno rešitev spora, ki izvira iz ali je v zvezi s pogodbenim ali drugim pravnim razmerjem.

35. člen – Uporaba prava

Ta pravila se uporabljajo v postopku mediacije, ki se vodi pri izvajalcu IRPS Odvetniške pisarne Devetak in partnerji d.o.o.

Stranke se lahko kadarkoli pred ali med postopkom mediacije dogovorijo, da bodo spremenile ta pravila.

Vprašanja, ki s temi Pravili niso izrecno urejena, se rešujejo skladno z določili Zakona o mediaciji v civilnih in gospodarskih zadevah (v nadaljevanju ZMCGZ, Uradni list RS, št. 56/2008), Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (v nadaljevanju ZIsRPS, Uradni list RS, št. 81/2015) ter s splošnimi načeli, veljavnimi za mediacijski postopek, zlasti z načeli prostovoljnega sodelovanja, enakega obravnavanja strank, avtonomije strank v postopku, zaupnosti postopka in nepristranskosti mediatorja.

Šteje se, da stranke soglašajo z uporabo teh pravil vselej, kadar potrošnik pri izvajalcu vloži pobudo za začetek postopka mediacije, ponudnik pa pristane na sodelovanje v mediaciji, ne da bi stranke to izrecno potrdile in v primeru, če ponudnik v splošnih pogojih poslovanja ali na svoji spletni strani objavi, da za izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov priznava Odvetniško pisarno Devetak in partnerji d.o.o. in ob tem navedel, da je kot postopek reševanja potrošniških sporov izbral mediacijo.

36. člen – Potek mediacije

Mediator vodi postopek, kot šteje za primerno. Pri tem upošteva vse okoliščine primera, morebitne želje strank in potrebo po hitri in trajni rešitvi spora.

Mediator mora delovati neodvisno in nepristransko in si prizadevati za enako obravnavanje strank, upošteva vse okoliščine primera.

Mediator lahko ves čas mediacije daje predloge za rešitev spora. Rešitev, ki jo predlaga mediator, strank ne zavezuje.

Mediator se lahko srečuje ali komunicira z vsako stranko posebej ali z obema skupaj.

37. čl. – Mediacijsko srečanje

Mediator določi datum in čas začetka mediacijskega srečanja, ki se izvede v prostorih Odvetniške pisarne Devetak in partnerji d.o.o. v Novi Gorici ali v Ljubljani ali v katerikoli drugih prostorih po dogovoru strank z izvajalcem.

Oseba, ki vodi postopek strankam pojasni, kaj je mediacija in kako poteka sam postopek. Oseba, ki vodi postopek stranke povpraša, če so pripravljene sodelovati, obnovi predložena dejstva in skuša vzpostaviti komunikacijo med strankama. Če so se stranke pripravljene pogajati, jim pomaga najti možno rešitev.

Če stranke v okviru postopka mediacije dosežejo sporazumno rešitev, oseba, ki vodi postopek, tak sporazum zapiše.

Glede učinkov pravnih učinkov sporazuma, izdanega v mediaciji, veljajo določila 25. čl. teh Pravil.

38. člen – Dopustnost dokazov v drugem postopku

Stranke v mediaciji, mediator in tretje osebe, ki so sodelovale pri mediaciji, se v arbitražnem, sodnem ali podobnem postopku ne smejo sklicevati oziroma predložiti dokaze ali pričati o:

- a) vabilu stranke za začetek postopka mediacije ali dejstvu, da je bila stranka pripravljena sodelovati v mediaciji;
- b) mnenjih ali predlogih glede možne rešitve spora, ki so jih stranke podale v mediaciji,
- c) izjavah in priznanjih dejstev, podanih s strani strank med postopkom mediacije;
- d) predlogih o možnih rešitvah spora, podanih s strani mediatorja;
- e) dejstvu, da je stranka pokazala pripravljenost sprejeti predlog za mirno rešitev spora s strani mediatorja;
- f) listinah, ki so bile pripravljene izključno za potrebe mediacijskega postopka.

Podatki iz prvega odstavka tega člena se v postopku pred arbitražo, sodiščem ali drugim državnim organom lahko razkrijejo ali uporabijo v dokazne namene samo pod pogoji in v obsegu, ki ga zahteva zakon, zlasti zaradi razlogov javnega reda (npr. zaščita interesov otrok ali preprečitev posega v telesno ali duševno celovitost osebe) ali kolikor je potrebno za izpolnitev ali prisilno izvršitev sporazuma o rešitvi spora, sicer pa takšni podatki predstavljajo nedopustno dejstvo ali dokaz.

Določbe prvega, drugega in tretjega odstavka tega člena se uporabljajo ne glede na to, ali je arbitražni, sodni ali drug podoben postopek povezan s sporom, glede katerega je potekala ali poteka mediacija.

Razen v primerih iz prvega odstavka tega člena dokazi, ki so sicer dopustni v arbitražnem, sodnem ali drugem podobnem postopku, ne postanejo nedopustni samo zato, ker so bili uporabljeni v postopku mediacije.

39. člen – Uvedba arbitražnega ali sodnega postopka

Stranke mediacijskega postopka se lahko s pisno izjavo zavežejo, da tekom mediacije ne bodo začele nobenega arbitražnega ali sodnega postopka glede obstoječega spora.

Če so se stranke sporazumele za mediacijo in se izrecno zavezale, da do preteka določenega časa ali do nastopa določenega dogodka ne bodo začele arbitražnega ali sodnega postopka glede obstoječega ali bodočega spora, a takšen postopek kljub temu začnejo, mora arbitraža oziroma sodišče na ugovor tožene stranke zavreči tožbo, razen če tožeča stranka izkaže, da bi sicer nastale težke in nepopravljive posledice. Ta ugovor mora tožena stranka podati najkasneje v odgovoru na tožbo.

Začetek arbitražnega ali sodnega postopka sam po sebi ne pomeni odpovedi sporazumu o mediaciji niti zaključka postopka mediacije.

40. člen - Učinek mediacije na zastaralne in prekluzivne roke

Zastaranje zahtevka, ki je predmet mediacije, med trajanjem mediacije ne teče.

Če se mediacija konča brez sporazuma o rešitvi spora, se zastaranje nadaljuje od trenutka, ko je postopek končan brez sporazuma o rešitvi spora. Čas, ki je pretekel pred začetkom mediacije, se všteje v zastaralni rok, ki ga določa zakon.

Če je s posebnim predpisom določen rok za vložitev tožbe, se ta rok v zvezi z zahtevkom, ki je predmet mediacije, izteče 15 dni po koncu mediacije.

4. Pravila kombiniranega postopka mediacije in arbitraže

41. člen - Pojem

Kombinirani postopek IRPS se vodi kot postopek mediacije, če pa stranke v mediaciji ne dosežejo dogovora, mediator prevzame vlogo arbitra in o sporu odloči z izdajo pogojno zavezujoče arbitražne odločbe.

Razen, če s temi pravili ni določeno drugače, se v kombiniranem postopku v delu, ki se izvaja kot mediacija, uporabljajo pravila iz 3. poglavja teh Pravil, ki urejajo postopek mediacije in v delu, ki se izvaja kot arbitraža 5. poglavje teh Pravil, ki urejajo postopek arbitraže.

42. člen - Tek postopka

Postopek se začne po pravilih postopka o mediaciji, pri čemer mediator v okviru svojih pristojnosti in ob upoštevanju pravil postopka poskuša strankam pomagati doseči mirno rešitev medsebojnega potrošniškega spora.

Če stranke v mediaciji ne morejo doseči sporazumnega dogovora o rešitvi spora in če mediator oceni, da nadaljnji postopek mediacije ne bi bil smiseln, ali če stranke kadarkoli zahtevajo, da se postopek mediacije zaključi, mediator prevzame vlogo arbitra o vseh ali o posameznih spornih vprašanjih, ki so ostala nerešena po zaključku mediacije.

Postopek arbitraže se začne takoj po zaključku postopka mediacije razen, če se stranke ne dogovorijo drugače.

Če se stranke dogovorijo za ustno obravnavo, arbiter določi datum in druga potrebna procesna dejanja za izvedbo arbitraže.

Arbiter po zaslišanju strank odloči, ali bo katerakoli informacija, ki jo je prejel med mediacijskim postopkom, uporabljena in ali se bo nanjo skliceval v arbitražni odločbi.

43. člen - Nepriistranskost osebe, ki vodi kombinirani postopek

Stranke v sporu z izbiro kombiniranega postopka mediacije in arbitraže soglašajo, da bo mediator v okviru ločenih srečanj lahko sprejemal informacije in priznavajo, da to ne bo ogrozilo položaja, pristojnosti in možnosti mediatorja, da v primeru, da stranke ne bodo dosegle sporazumne rešitve spora, prevzame vlogo arbitra in začne z arbitražnim postopkom.

Z namenom zavarovati poštenost kombiniranega postopka se stranke lahko dogovorijo, da je mediator dolžan nasprotno stranko seznaniti s katerokoli informacijo, ki jo je prejel v okviru ločenih srečanj z nasprotno stranko, če bi ta informacija lahko vplivala na odločitev arbitra.

5. Pravila postopka arbitraže

44. člen – Pojem

Arbitraža je vrsta predlagalnega postopka, ki se vodi pri izvajalcu IRPS, pri katerem potrošnik in ponudnik prepustijo odločanje tretji osebi, ki jo za odločanje v postopku imenuje Odvetniška pisarna Devetak in partnerji d.o.o. kot izvajalec IRPS.

Imenovana oseba odloči v sporu in izda odločbo.

Izdana odločba postane pravno zavezujoča za ponudnika in za potrošnika pod odložnim pogojem, da niti ponudnik niti potrošnik, v roku 8 dni po prejemu te odločbe, Odvetniški pisarni Devetak in partnerji d.o.o. s priporočeno pošto ne pošljeta lastnoročno podpisane izjave, da odločbe ne sprejemata.

Če se ponudnik v pogodbi, iz katere izhaja spor ali na drugačen način vnaprej zaveže, da vsakršno odločbo Odvetniške pisarne Devetak in partnerji d.o.o. sprejema kot zavezujočo, ali če poseben zakon ali Uredba Evropske unije tako določa, lahko izjavo iz prejšnjega odstavka poda samo potrošnik. Odločba v tem primeru postane tudi za ponudnika zavezujoča, ko se za potrošnika izteče 8-dnevni rok, v katerem lahko izjavi, da odločbe ne sprejema, ne da bi potrošnik v tem roku takšno izjavo podal.

Zavezujoča odločba ima pravni učinek arbitražne odločbe.

45. člen – Uporaba prava

V postopku arbitraže, ki se vodi pri izvajalcu IRPS Odvetniške pisarne Devetak in partnerji d.o.o. se uporabljajo ta Pravila.

Za vprašanja, ki s temi Pravili niso urejena, se smiselno v uporabljajo določila Zakon o arbitraži ter Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (ZIsRPS).

Stranke se pred začetkom postopka arbitraže dogovorijo za uporabo drugačnih arbitražnih pravil, pri čemer je tak dogovor veljaven, če ne posega v kogentna določila Zakona o arbitraži. Šteje se, da stranke soglašajo z uporabo teh pravil vselej, kadar potrošnik pri izvajalcu vloži pobudo za začetek postopka arbitraže, ponudnik pa pristane na sodelovanje v arbitraži, ne da stranke to izrecno potrdile.

46. člen – Potek arbitraže

Postopek vodi (en) arbiter.

Arbiter vodi postopek v mejah teh pravil, kot šteje za primerno, upoštevajoč ta Pravila in Kodeks.

Potrošnik je dolžan tekom postopka podati določen zahtevek in navesti dejstva, na katera opira svoj zahtevek, ter med strankami sporna vprašanja, ponudnik pa se mora glede tega izjasniti. Stranke lahko priložijo listine, ki jih štejejo za pomembne, ali se sklicujejo na dokaze, ki jih še nameravajo predložiti.

Vsaka stranka lahko med arbitražnim postopkom spremeni ali dopolni svojo tožbo ali odgovor na tožbo, razen če arbiter, ki vodi postopek sklene, da to zaradi zavlačevanja postopka ni primerno.

47. člen – Arbitražno srečanje

Arbiter odloči, ali bo postopek potekal pisno ali ustno.

Arbiter odloči na podlagi ustne obravnave, če jo zahteva katera od strank, lahko pa o sporu odloči brez nje, če oceni, da je mogoče odločiti na podlagi listin in drugega pisnega gradiva.

48. člen – Vsebina odločbe in vročanje

Odločba se izda v pisni obliki na trajnem nosilcu podatkov in je obrazložena, razen če se potrošnik in ponudnik strinjata, da obrazložitev ni potrebna.

V odločbi morajo biti navedeni datum njene izdaje, sedež izvajalca IRPS in imena in priimki oseb, ki so izdale odločbo.

Odločbo podpiše arbiter.

Arbiter po en izvod podpisane odločbe pošlje potrošniku in ponudniku s priporočeno pošto pošiljko ali mu jo vroči v varni elektronski predal, če ga stranka ima.

49. člen – Odločba in pravni učinek odločbe

Izdana odločba postane pravno zavezujoča za ponudnika in za potrošnika pod odložnim pogojem, da niti ponudnik niti potrošnik, v roku 8 dni po prejemu te odločbe, Odvetniški pisarni Devetak in partnerji d.o.o. s priporočeno pošto ne pošljeta lastnoročno podpisane izjave, da odločbe ne sprejemata.

Če se ponudnik v pogodbi, iz katere izhaja spor ali na drugačen način vnaprej zaveže, da vsakršno odločbo Odvetniške pisarne Devetak in partnerji d.o.o. sprejema kot zavezujočo ali če poseben zakon ali Uredba Evropske unije tako določa, lahko izjavo iz prejšnjega odstavka poda samo potrošnik. Odločba v tem primeru postane tudi za ponudnika zavezujoča, ko se za potrošnika izteče 8-dnevni rok, v katerem lahko izjavi, da odločbe ne sprejema, ne da bi potrošnik v tem roku takšno izjavo podal.

50. člen – Izpodbijanje arbitražne odločbe

Zavezujočo arbitražno odločbo je mogoče izpodbijati na sodišču s tožbo za razveljavitev odločbe ob smiselni uporabi zakona, ki ureja arbitražo.

51. člen – Uveljavljanje sodnega varstva

Če potrošnik ali ponudnik, v primerih, ko jima ta Pravila to omogočajo, izjavi, da odločbe arbitra ne sprejema, lahko potrošnik svoj zahtevek uveljavlja pred pristojnim sodiščem.

Organ je pristojen za obravnavanje sporov na naslednjih področjih

Primarno področje:

Energija in voda

Voda

Električna energija

Plin

Drugi viri energije

Ostala področja:

Finančne storitve

Finančne storitve – plačilni račun in plačilne storitve

Finančne storitve – kredit (razen hipotekarnih posojil)

Finančne storitve – hipotekarna posojila

Finančne storitve – varčevanje

Finančne storitve – drugo

Naložbe, pokojnine in vrednostni papirji

Neživiljenjsko zavarovanje – dom in premoženje

Neživiljenjsko zavarovanje – prevoz

Storitve za prosti čas

Hoteli in druge počitniške nastanitve

Paketno potovanje

Storitve potovalnih agencij

Časovni zakup in podobne storitve

Restavracije in bari

Storitve v zvezi s športom in konjički

Kulturne storitve in zabavne prireditve

Igralnišтво, loterija

Potrošniško blago

Živila – sadje in zelenjava

Živila – meso

Živila – kruh in žita

Živila – zdrava prehrana in hranila

Živila – drugo

Brezalkoholne pijače

Alkoholne pijače

Tobak

Prevozne storitve

Tramvaj, avtobus, metro in podzemna železnica

Železnice

Letalski promet

Taksi

Prevoz po morju, reki in drug vodni prevoz

Storitve prometne infrastrukture

Storitve najema

Drugo

Drugo

Drugo (vključuje blago in storitve)

Splošne potrošniške storitve

Nepremičninske storitve

Gradnja novih hiš

Storitve za vzdrževanje in izboljšanje hiš

Selitev hiš in skladiščenje

Storitve čiščenja hiše

Storitve za osebno nego

Čiščenje, popravilo in izposoja oblačil in obutve

Storitve podpore, raziskav in posredništva

Poštna storitve in elektronske komunikacije

Poštna in kurirske storitve

Storitve fiksne telefonije

Storitve mobilne telefonije

Internetne storitve

Televizijske storitve

Druge komunikacijske storitve

Izobraževanje

Jezikovni tečajji, učne ure vožnje in drugi zasebni tečajji

Drugo