

KODEKS

ETIČNIH STANDARDOV ZA VODENJE POSTOPKOV IZVENSODNEGA REŠEVANJA POTROŠNIŠKIH SPOROV PRI IZVAJALCU IRPS

KODEKS

Kodeks etičnih standardov za vodenje postopkov izvensodnega reševanja potrošniških sporov pri izvajalcu IRPS (v nadaljevanju: kodeks) določa načela in standarde ravnanja, ki jih mora upoštevati izvajalec IRPS pri vodenju postopkov izvensodnega reševanja potrošniških sporov.

Vsi izrazi, uporabljeni v tem kodeksu imajo enak pomen kot izrazi, ki so uporabljeni v Pravilih o postopkih izvensodnega reševanja potrošniških sporov, ki jih je sprejel odvetnik Jurij Preložnik dne 9.9.2016 (v nadaljevanju: pravila). Ta kodeks se v celoti navezuje na pravila in ga je potrebno uporabljati skupaj s pravili.

Kodeks je zapis najpomembnejših načel, po katerih se ravna izvajalec IRPS kot mediator ali arbiter pri vodenju oziroma sodelovanju pri vodenju postopkov izvensodnega reševanja potrošniških sporov.

Etična načela, zapisana v kodeksu, morajo biti interpretirana in uporabljena v skladu s spoštovanjem temeljnih človekovih pravic in svoboščin, z ustavnimi načeli in določbami ter drugimi veljavnimi predpisi.

Ravnanje skladno s kodeksom mora biti usmerjeno v varovanje vseh različnih vidikov neodvisnosti, nepristranskosti in usposobljenosti mediatorja, arbitra ali druge osebe, ki so ključni za pravico vsakogar do poštenega, pravičnega, zaupnega in učinkovitega izvensodnega reševanja sporov.

Načela, zapisana v tem kodeksu, strankam ne omogočajo pridobivanja prednosti v postopkih IRPS, saj predstavljajo ta načela vrednostna merila, ki usmerjajo vsebinsko opredeljevanje pravnih pravil in način njihovega uresničevanja.

1. NEODVISNOST

Izvajalec IRPS in oseba, ki pri izvajalcu IRPS vodi postopek IRPS ali sodeluje v postopku IRPS, vzdržuje in varuje svojo neodvisnost in neodvisnost reševanja sporov ter ne dovoljuje nobenih posegov, ki bi lahko ogrozili neodvisno izvajanje tega poslanstva. Svoje odločitve sprejema neodvisno od socialnih, ekonomskih, političnih ali drugih zunanjih pritiskov ter neodvisno od strank ali njihovih pooblaščenecv. Izvajalec IRPS in oseba, ki pri izvajalcu IRPS vodi postopek IRPS ali sodeluje v postopku IRPS, pri svojem delu ne sme biti vezan na navodila strank ali njihovih pooblaščenecv.

Način in višina plačila osebe, ki pri izvajalcu IRPS vodi postopek IRPS ali sodeluje v postopku IRPS, ne smeta biti odvisna od izida postopka.

S skrbnostjo, vestnostjo, prizadevnostjo in strokovno pozornostjo izpolnjuje svoje poslanstvo ter z neoporečnim obnašanjem, ki ga zagotavlja z obvladanim vedenjem, pokončnostjo in z varovanjem osebnega dostojanstva vsakogar, skrbi za spoštovanje osebnih etičnih zapovedi.

V procesu odločanja uporablja izvajalec IRPS in oseba, ki pri izvajalcu IRPS vodi postopek IRPS ali sodeluje v postopku IRPS, pravne norme v skladu s pomenom, ki ga pravnim normam daje pravni red Republike Slovenije.

3. NEPRISTRANSKOST

Izvajalec IRPS in oseba, ki pri izvajalcu IRPS vodi postopek IRPS ali sodeluje v postopku IRPS, opravlja svoje naloge nepristransko in pri tem ne dopušča, da bi bil potek postopka kadarkoli tekom postopka podvržen njegovim nagnjenjem, predsodkom ali vnaprejšnjim prepričanjem, političnim, ekonomskim ali drugim interesom ali njegovim zasebnim vedenjem o spornih dejstvih, javnim zahtevam ali kritikam in drugim okoliščinam, ki bi lahko vplivale na njegovo odločitev v konkretnem sporu ali ki bi lahko vzbujale videz takega neustreznega vpliva.

Presoja v postopku in končna odločitev lahko temeljita le na podlagi procesnega gradiva, zbranega v konkretnem sporu.

Izvajalec IRPS in oseba, ki pri izvajalcu IRPS vodi postopek IRPS ali sodeluje v postopku IRPS, ohranja nepristranski videz z zadržanostjo, s strpnostjo, z neopredeljenostjo do sprejema odločitve in z varovanjem dostojanstva vsakogar. Nemudoma mora predlagati svojo izločitev v vseh primerih, v katerih bi bila njegova nepristranskost utemeljeno vprašljiva.

4. USPOSOBLJENOST IN PREDANOST

Izvajalec IRPS in oseba, ki pri izvajalcu IRPS vodi postopek IRPS ali sodeluje v postopku IRPS, ima pravna znanja, pridobljena z veljavnimi študijskimi programi za pridobitev izobrazbe najmanj druge stopnje pravne smeri oziroma raven izobrazbe pravne smeri ustrezne tej ravni izobrazbe ter 10 let delovnih izkušenj na področju prava in 5 let delovnih izkušenj na področju sodnega in izvensodnega reševanja sporov.

Izvajalec IRPS in oseba, ki pri izvajalcu IRPS vodi postopek IRPS ali sodeluje v postopku IRPS, je brezpogojno predan svojemu poslanstvu ter stalno skrbi za svojo strokovno usposobljenost, torej stalno izpopolnjuje svoje znanje, svojo pravno razgledanost in odprtost duha.

5. KONFLIKT INTERESOV

Če obstajajo kakršne koli okoliščine, ki lahko, ali za katere se zdi ali bi se lahko štel, da bi lahko vplivale na neodvisnost in nepristranskost pri odločanju v sporu ali bi lahko povzročile navzkrižje interesov, je dolžan izvajalec IRPS in oseba, ki pri izvajalcu IRPS vodi postopek IRPS ali sodeluje v postopku 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 izvajalca IRPS in/ali osebe, ki pri izvajalcu IRPS vodi postopek IRPS ali sodeluje v postopku IRPS, pri ponudniku ali potrošniku v kakršni koli drugi vlogi, ki ni vloga izvajalca IRPS in/ali osebe, ki pri izvajalcu IRPS vodi postopek IRPS ali sodeluje v postopku IRPS.

Če izvajalec IRPS in/ali oseba, ki pri izvajalcu IRPS vodi postopek IRPS ali sodeluje v postopku IRPS, 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 izvajalec IRPS in/ali oseba, ki pri izvajalcu IRPS vodi postopek IRPS ali sodeluje v postopku IRPS, predlaga, da se spor predloži drugemu izvajalcu IRPS, glede na osebe, vpisane v register pri ministrstvu. Če za določeno vrsto postopkov v registru pri ministrstvu ni vpisan noben drug izvajalec, se potrošniku in ponudniku razkrijejo zgoraj opisane 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 pisni izjavi.

Izvajalec IRPS in oseba, ki pri izvajalcu IRPS vodi postopek IRPS ali sodeluje v postopku IRPS, ne sme prejemati plačila pri poklicni organizaciji ali gospodarskem združenju, katerega član je ponudnik, ki je udeležen v potrošniškem sporu.

Izvajalec IRPS in oseba, ki pri izvajalcu IRPS vodi postopek IRPS ali sodeluje v postopku IRPS, se vključuje v dejavnosti, ki spodbujajo napredek in razvoj izvensodno reševanje sporov, pravne varnosti vseh ali pravnega reda nasploh, če s tem ne vzbudi dvoma o njegovi nepristranskosti pri odločanju. Vendar pri tem ne sme sodelovati v pravnih ali drugih razpravah ali izrekati vnaprejšnjih mnenj med tekom konkretnih postopkov in jih tudi ne vključevati v svoje odločbe. Skrbno uravnava svoje zasebne ali javne, plačane ali neplačane ("pro bono") dejavnosti tako, da ne prihaja v nasprotje z njegovim poslanstvom in nalogami pri izvensodnem reševanju sporov ali z ugledom in dostojanstvom tega poslanstva. Izogiba se vsem dejavnosti, ki so nezdružljive z javnim zaupanjem v neodvisnost in nepristranskost in (ali) ki so nezdružljive s potrebno stopnjo predanosti reševanju sporov, ki terja odločanje z vso potrebno skrbnostjo in v razumnem roku.

Svoje finančne, investicijske, kreditne in druge poslovne dejavnosti mora izvajalec IRPS in oseba, ki pri izvajalcu IRPS vodi postopek IRPS ali sodeluje v postopku IRPS, organizirati tako, da prepreči neustrezne vplive na nepristranskost ali ogrožanje neodvisnega položaja ter da minimizira število zadev, v katerih bi se moral izločiti iz odločanja. Ne sme sprejeti in tudi njegovi družinski člani oziroma osebe, s katerimi živi, ne smejo sprejeti kakršnihkoli daril ali drugih od splošnih tržnih pravil odstopajočih koristi od stranke v postopku oziroma njenega pooblaščenca ali druge osebe, ki bi lahko postala stranka v postopku, ki bi ga vodil, oziroma če bi bilo dano v kakršnikoli povezavi z odločanjem v postopkih.

6. ZAUPNOST

Izvajalec 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.

7. ZAKONITOST

Izvajalec 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.

8. OBVEŠČENOST

Izvajalec 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 vezanosti strank na odločbo.

9. STROŠKI POSTOPKA

Izvajalec IRPS in oseba, ki pri izvajalcu IRPS vodi postopek IRPS ali sodeluje v postopku IRPS, je dolžan strankam vedno pred pričetkom postopka pojasniti pravno podlago in dati popolne informacije o načinu plačila, na podlagi katere izvajalec obračuna postopek. Postopek je za potrošnika brezplačen.

10. DISKRETNOST, SPOŠTLJIVOST IN UGLED

Izvajalec IRPS in oseba, ki pri izvajalcu IRPS vodi postopek IRPS ali sodeluje v postopku IRPS, spoštuje načelo tajnosti glede osebnih, poslovnih in vseh drugih podatkov, za katere je izvedel pri odločanju ali sodelovanju v postopkih. Zato skrbno varuje vse zaupne oziroma občutljive podatke, ki niso zakonito javno dostopni. Ne zbira podatkov, ki so osebne, poslovne ali druge narave, če niso relevantni za obravnavo in presojo, niti takih podatkov ne razkriva zunaj postopkov odločanja. Ko na take podatke opre svojo odločitev, pri razglasitvi ali obrazložitvi odločitev na ustrezno diskreten način zavaruje dostojanstvo in zasebnost vsakogar.

Izvajalec IRPS in oseba, ki pri izvajalcu IRPS vodi postopek IRPS ali sodeluje v postopku IRPS, z udeleženci v postopkih vzpostavlja in vzdržuje korektne in spoštljive odnose, ki temeljijo na spoštovanju in enakopravnosti ter prispevajo k ustvarjanju vzdušja, ki omogoča uspešno reševanje sporov. Če udeleženec v postopku ne spoštuje njegovih opozoril, se ne spušča v polemiko in se izogiba osebnemu zaostrovanju ter ravna v skladu s svojimi pooblastili. S svojim osebnim zgledom varuje ugled poslanstva in zaupanje javnosti v izvensodno reševanje sporov ter se v vseh svojih dejavnostih izogiba neustreznemu ravnanju ali obnašanju. Ker z osebnim zgledom skrbi za varovanje ugleda, je upravičen in dolžan to terjati tudi od vseh drugih oseb, s katerimi ima stike pri opravljanju svojih nalog.

11. UČINKOVITOST IN PRAVIČNOST

Izvajalec 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.

12. IMENOVANJE

Nosilec dejavnosti izvajalca IRPS odvetnik Jurij Preložnik je pristojen za imenovanje oseb, ki pri izvajalcu IRPS vodijo postopek IRPS ali sodelujejo v postopku IRPS.

Odvetnik Jurij Preložnik pred imenovanjem preveri, ali je oseba, ki jo namerava imenovati, usposobljena za vodenje postopka IRPS oziroma za sodelovanje v postopku IRPS. Šteje se, da je oseba usposobljena za vodenje postopka IRPS oziroma za sodelovanje v postopku IRPS, če ima pravna znanja, pridobljena z veljavnimi študijskimi programi za pridobitev izobrazbe najmanj druge stopnje pravne smeri oziroma raven izobrazbe pravne smeri ustrezne tej ravni izobrazbe ter 10 let

delovnih izkušenj na področju prava in 5 let delovnih izkušenj na področju sodnega in izvensodnega reševanja sporov.

Imenovanje za osebo, ki pri izvajalcu IRPS vodi postopke IRPS ali sodeluje v postopkih IRPS, velja za 4 leta in je obnovljivo.

Oseba, ki je imenovana za vodenje postopkov IRPS ali za sodelovanje v postopkih IRPS pri izvajalcu IRPS, ne sme biti razrešena brez utemeljenega razloga.

Oseba, ki je imenovana za vodenje postopkov IRPS ali za sodelovanje v postopkih IRPS pri izvajalcu IRPS, je lahko predčasno razrešena, če obstoji utemeljen razlog. Šteje se, da obstoji utemeljen razlog za razrešitev osebe ki je imenovana za vodenje postopkov IRPS ali za sodelovanje v postopkih IRPS pri izvajalcu IRPS, v primeru:

- smrti te osebe;
- pravnomočne obsodbe te osebe na nepogojno zaporno kazen, daljšo od 6 mesecev;
- hujše bolezni te osebe ali
- podane pisne odstopne izjave te osebe.

13. OGLAŠEVANJE

Izvajalec IRPS zagotovi, da so informacije o njegovem obstoju, obliki organiziranosti, financiranju, pristojnostih ter značilnostih postopka čim bolj dostopne širšemu krogu potrošnikov. To stori na profesionalen in dostojen način z navedbo resničnih informacij ob upoštevanju določil ZIsRPS.

Ta kodeks prične veljati z dnem 4.5.2017, uporabljati pa se prične po registraciji izvajalca IRPS pri pristojnem državnem organu.

Celje, dne 4.5.2017

**Odvetnik
Jurij Preložnik**