

PRAVILA O POSTOPKIH IZVENSODNEGA REŠEVANJA POTROŠNIŠKIH SPOROV

1. člen (Obseg uporabe)

Pravila postopka reševanja potrošniških sporov se uporabljajo za reševanje pogodbenih sporov med ponudniki in potrošniki (v nadaljevanju: stranke), ki so v zvezi s prodajo blaga ali opravljanjem storitev in niso bili rešeni s pogajanjem med strankami na podlagi pravočasnega in pravnega zahtevka potrošnika za odpravo napake, povračilo škode ali izvedbo plačila, ter se rešujejo s posredovanjem izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov (izvajalca IRPS) odvetnika Jurija Preložnika.

2. člen (Pomen izrazov)

V teh pravilih izraz **potrošnik** pomeni fizično osebo, ki pridobiva ali uporablja blago in storitve za namene zunaj svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti, izraz **ponudnik** pa pomeni fizično ali pravno osebo, ki opravlja pridobitno dejavnost, ne glede na svojo pravnoorganizacijsko obliko, kakor tudi fizično ali pravno osebo, ki ne opravlja pridobitne dejavnosti, če zagotavlja 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.

Postopek IRPS je postopek izvensodnega reševanja potrošniških sporov v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (ZIsRPS) in v skladu s temi pravili.

Izvajalec IRPS po teh pravilih je odvetnik Jurij Preložnik, ki vodi postopke izvensodnega reševanja potrošniških sporov po teh pravilih.

3. člen (Vrste postopkov)

Postopek reševanja potrošniških sporov je zaupen postopek reševanja domačih in čezmejnih potrošniških sporov.

Postopek IRPS pri izvajalcu se izvaja po pravilih postopka mediacije, v kombiniranem postopku mediacije in arbitraže ali 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 pogajanjmi. 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 izvajalec 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.

4. člen (Področja potrošniških sporov)

Izvajalec IRPS vodi postopke reševanja potrošniških sporov primarno s področja distribucije električne energije in zemeljskega plina, sicer pa tudi iz vseh ostalih področij, v katerih kot stranki nastopata potrošnik in ponudnik in jih je dopustno po določenih ZIsRPS reševati v okviru izvensodnega reševanja potrošniških sporov.

SKUPNA DOLOČILA O POSTOPKIH

5. člen (Jezik postopkov)

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

6. člen (Načela postopka)

Načelo strokovnosti, neodvisnosti in nepristranskosti

To načelo omogoča in zavezuje izvajalca IRPS, da svoje naloge vodenja postopkov po teh pravilih opravljajo strokovno, neodvisno in nepristransko ter skladno s Kodeksom etičnih standardov za vodenje postopkov pri izvajalcu IRPS.

Načelo zakonitosti

Izvajalec IRPS je dolžan 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.

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. Skladno s 4. odstavkom 50. člena Energetskega zakona (EZ-1) in četrtem odstavkom 175. člena EZ-1 v povezavi s 3. odstavkom 8. člena ZIsRPS je sodelovanje ponudnika v postopku pred neodvisnim izvajalcem reševanja potrošniških sporov obvezno v postopkih reševanja potrošniških sporov s področja distribucije električne energije in zemeljskega plina.

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.

Načelo učinkovitosti

Postopki IRPS so enostavni, hitri, in ekonomični.

Postopek je hiter in mora biti zaključen najkasneje v 90 dneh od dne prejema popolne pobude

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.

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

Načelo pisnosti in elektronskega komuniciranja

Izbrani postopek reševanja potrošniških sporov se praviloma izvede pisno in z uporabo razpoložljivih elektronskih sredstev ter svetovnega spleta (on-line).

7. člen
(Obseg in način predložitve spora)

Potrošnik lahko v izbrani postopek reševanja potrošniških sporov predloži vsa ali samo izbrana dejanska ali pravna vprašanja, ki so po njegovem mnenju relevantna za rešitev spora.

8. člen
(Izbira izvajalca in pravil)

Če obe stranki soglašata z izbiro odvetnika Jurija Preložnika kot izvajalca IRPS, se šteje, da stranki soglašata z uporabo teh pravil.

Stranki lahko skleneta pisni sporazum o predložitvi obstoječega potrošniškega spora v izbrani postopek reševanja potrošniških sporov.

Vsaka stranka lahko predlaga, da izvajalec IRPS povabi nasprotno stranko k sklenitvi pisnega sporazuma o predložitvi spora v izbrani postopek izvensodnega reševanja potrošniškega spora.

9. člen
(Trajanje postopka)

Postopek reševanja potrošniških sporov je hiter in mora biti zaključen najkasneje v roku 90 dni od dneva začetka tega postopka, razen, če se stranki in izvajalec IRPS ne dogovorijo za krajši rok.

10. člen
(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 izvajalca IRPS www.odvetnik-preloznik.si ali po elektronski pošti na elektronski naslov jurij@odvetnik-preloznik.si ali v papirni obliki na sedežu izvajalca IRPS.

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.

Pobudo za začetek postopka je potrošnik pri izvajalcu IRPS dolžan vložiti v roku 1 leta 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.

Postopek reševanja potrošniških sporov se začne z dnem, ko izvajalec IRPS potrošniku izda pisno potrdilo o prejemu pobude za začetek postopka, razen, če zakon, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov, ne določa drugače.

Popolna pobuda za izvedbo tega postopka mora vsebovati naslednje informacije:

- ime in priimek, naslov prebivališča (obvezno), elektronski in spletni naslov, (če obstaja) in kontaktno telefonsko številko potrošnika;
- ime in priimek ter poslovni naslov (če gre za fizično osebo) oziroma firmo in poslovni naslov (če gre za pravno osebo) (obvezno) in elektronski ter spletni naslov (če obstaja) ponudnika;
- vrsta blaga ali storitev, na prodajo katerega oziroma na opravljanje katerih se nanaša pobuda za začetek postopka;
- navedba razlogov za obstoj spora;
- prebivališče potrošnika v času naročila blaga ali storitve;
- način ponudbe blaga ali storitev in način naročila (po spletu, telefonu, ustno, pisno ali kako drugače);
- jezik pogodbe, če gre za čezmejno prodajo;
- datum in izid postopka vložene pritožbe pri ponudniku zaradi odprave napake, povrnitve škode ali izvedbe plačila;
- navedba listin in drugih dokazil, ki so podlaga za pobudo za začetek postopka;
- izjava, da o zadevi ne teče upravni ali sodni postopek ali postopek pri drugem izvajalcu izvensodnega reševanja potrošniških sporov;
- s strani potrošnika podpisani sporazum o predložitvi reševanja potrošniškega spora v postopek reševanja potrošniških sporov;

Potrošnik lahko vrsto postopka izbere takoj ob oddaji pobude za začetek postopka, lahko pa se za vrsto postopka odloči naknadno, po posvetu z izvajalcem IRPS, ki mu glede na predmet in naravo spora svetuje najprimernejši postopek. V tem primeru izvajalec IRPS kot najkasneje v roku 3 delovnih 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.

Dobavitelj elektrike ali zemeljskega plina je dolžan skladno z določili 2. odstavka 50. člena EZ-1 in 2. odstavka 175. člena EZ-1 sam ali skupaj z drugimi dobavitelji v okviru združenja zagotovi postopek izvensodnega reševanja sporov s potrošniki v zvezi z dobavo elektrike oziroma zemeljskega plina gospodinjskim odjemalcem pred neodvisnim izvajalcem izvensodnega reševanja sporov, ki izpolnjuje pogoje in zagotavlja postopek v skladu z določbami zakona, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov. V primeru, ko dobavitelj v postopku iz prejšnjega stavka pritožbi ne ugoti najkasneje v roku enega meseca ali zahtevku gospodinjskega odjemalca ne ugoti v celoti, lahko gospodinjski odjemalec vložiti pobudo za začetek postopka v zvezi z domnevnimi kršitvami dobavitelja elektrike oziroma zemeljskega plina pri izvajanju pogodbe o dobavi elektrike oziroma zemeljskega plina pri izvajalcu IRPS.

11. člen (Popolnost pobude)

Po prejemu pobude za začetek postopka izvajalec IRPS preveri, ali pobuda vsebuje vse sestavine, določene v prvem odstavku 13. člena ZIsRPS ter 9. člena teh pravil 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.

12. člen (Pogoji za zavrnitev pobude)

Izvajalec IRPS zavrne pobudo za začetek postopka, če:

- o zadevi že teče upravni ali sodni postopek ali postopek pri drugem izvajalcu izvensodnega reševanja potrošniških sporov;
- je upravni ali sodni organ ali drug izvajalec izvensodnega reševanja potrošniških sporov že odločil o istem zahtevku;
- potrošnik predhodno ni uveljavljal pritožbe neposredno pri ponudniku, zoper katerega je sprožil spor pri izvajalcu izvensodnega reševanja potrošniških sporov.
- je očitno, da potrošnik s pobudo ne bo uspel;
- je pobuda neresna ali pomeni očitno zlorabo postopka;
- potrošnik pri izvajalcu IRPS ni vložil pobude za začetek postopka v roku 1 leta od dneva, ko je potrošnik vložil pritožbo pri ponudniku.

Če izvajalec IRPS 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.

13. člen (Obvestilo o pobudi)

Izvajalec IRPS v 8 dneh od prejema popolne pobude za začetek izbranega postopka obvesti ponudnika o vloženi pobudi in ga pozove, da se izreče, ali s pobudo soglaša, razen v primerih, ko zakon, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov, določa drugače.

Ponudnik v 8 dneh od prejema obvestila izvajalcu IRPS sporoči ali s pobudo soglaša. Če ponudnik soglaša s pobudo, se izreče tudi o pobudi in dokazih, ki jih predlaga potrošnik. Izvajalec IRPS v 8 dneh od prejema odgovora ponudnika obvesti potrošnika in ponudnika o nadaljnjem poteku in trajanju postopka.

Če ponudnik v 8 dneh od prejema obvestila izvajalca IRPS ne sporoči, da s pobudo za začetek postopka soglaša, se šteje da soglasje ni dano. Če ponudnik ne soglaša s pobudo za začetek

postopka, izvajalec IRPS postopek ustavi in o tem obvesti potrošnika v 8 dneh od dneva, ko prejme odgovor ponudnika.

Obvezna priloga pobude je tudi privolitev za obdelavo osebnih podatkov v postopku izvensodnega reševanja potrošniškega spora.

14. člen (Procesno vodstvo)

Izvajalec IRPS lahko v okviru priprav na začetek postopka reševanja potrošniških sporov in kadarkoli med tem postopkom od vsake stranke zahteva dodatna pojasnila ali podatke v razumnem roku, ki ga določi.

Izvajalec IRPS lahko, kadar oceni, da je to ustrezno, izvede pripravljalno telefonsko, video, skype ali druge vrste konferenco z vsemi strankami v sporu, na kateri lahko, med drugim:

- ugotavlja, kakšno je pogajalsko stališče strank;
- kakšna je bila zgodovina dosedanjih pogajanj;
- kakšna je narava spora, vključno z dejansko in pravno podlago;
- katere listine so si stranke že izmenjale;
- na predlog strank oceni, ali bo potrebno pridobiti izvedensko ali drugo strokovno mnenje;
- določi roke za predložitev listin ali drugega dokaznega gradiva;
- uskladi datum mediacijskega srečanja ali ustne obravnave v arbitražnem postopku, če sta potrebna.

Postopek poteka predvsem pisno, lahko pa izvajalec IRPS, 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.

Izvajalec IRPS seznanja potrošnika in ponudnika o koncu postopka po navadni ali elektronski pošti v skladu z izbiro potrošnika ali ponudnika.

15. člen (Predhodni pravni pouk)

Če potrošnik nima pooblaščenca ga nevtralni strokovnjak na začetku postopka na primeren način pouči o njegovih pravicah in o možnostih, da si zagotovi ustrezno strokovno pomoč, o stroških take pomoči in kdo jih nosi.

16. člen (Oseba, ki vodi postopek)

V skladu z določili s Kodeksa etičnih standardov za vodenje postopkov pri izvajalcu IRPS vodi postopek pri izvajalcu IRPS odvetnik Jurij Preložnik, ki ima izkušnje in usposobljenost za vodenje tovrstnih postopkov. Postopek vodi odvetnik Jurij Preložnik kot posameznik.

17. 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, seznanjeni 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 strinjanju z dogovorom.

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

18. 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 odložnim pogojem, da niti ponudnik niti potrošnik, v roku 8 dni po prejemu te odločbe, izvajalcu IRPS 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 izvajalca IRPS 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.

POSEBNA PRAVILA POSTOPKA MEDIACIJE

19. 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.

20. 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.

21. člen (Mediacijsko srečanje)

Mediator določi datum in čas začetka mediacijskega srečanja, ki se izvede v prostorih Izvajalca IRPS v Celju 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 17. člena teh pravil.

22. 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.

23. 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.

24. 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.

POSEBNA PRAVILA KOMBINIRANEGA POSTOPKA MEDIACIJE IN ARBITRAŽE

25. 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.

26. 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.

27. člen (Nepriustranskost 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.

POSEBNA PRAVILA POSTOPKA ARBITRAŽE

28. člen (Pojem)

Arbitraža je vrsta predlagalnega postopka, ki se vodi pri izvajalcu IRPS, pri katerem potrošnik in ponudnik prepustijo odločanje tretji osebi, to je izvajalcu IRPS.

Izvajalec IRPS 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 izvajalcu IRPS 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 izvajalca IRPS 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.

29. člen (Potek arbitraže)

Postopek vodi (en) arbiter.

Arbiter vodi postopek v mejah teh pravil, kot šteje za primerno, upoštevajoč ta Pravila in Kodeks etičnih standardov za vodenje postopkov pri izvajalcu IRPS.

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.

30. 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.

31. 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 ime ter priimek osebe, ki je izdala 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.

32. 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 izvajalcu IRPS 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 izvajalca IRPS 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.

33. člen (Izpodbijanje arbitražne odločbe)

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

STROŠKI POSTOPKA

34. člen (Vrste stroškov)

Stroški reševanja potrošniških sporov so:

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

Stroške reševanja potrošniških sporov nosi ponudnik.

Višina in način plačila stroškov izvajalca IPRS so določeni s temi pravili, razen, če ni drugače določeno s posebno pogodbo ali sporazumom med izvajalcem IPRS in ponudnikom.

Stroški izvedbe postopka IRPS se obračunajo upoštevaje urno postavko 50,00 EUR na uro (25 EUR na vsake začete pol ure).

Ponudnik, ki soglaša z začetkom postopka, s soglasjem sprejema tudi z višino in obveznostjo plačila stroškov po teh pravilih.

Izvajalec IRPS in ponudnik lahko v posebnem pisnem dogovoru določita tudi drugačen način obračuna stroškov, kot je določeno v teh pravilih.

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 izvajalca IRPS, razen če ni s posebnim dogovorom določeno drugače.

Potni stroški nastanejo v primeru, ko na željo stranke postopek IRPS teče izven kraja, ki ga je kot kraj izvajanja postopkov IRPS določil izvajalec IRPS (Celje).

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.

Ne glede na gornja določila o stroških morebitne stroške svojih pooblaščenecv krije vsaka stranka sama ne glede na uspeh v postopku.

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

Stroški izvedbe postopka, potni stroški in stroški za izvedbo dokazov se beležijo v stroškovniku, ki je sestavni del vsakega spisa, ki ga vodi izvajalec IRPS.

V cene storitev, določene s temi pravili, ni vključen DDV.

KONČNE DOLOČBE

35. člen (Uporaba prava)

Ta pravila se uporabljajo v postopku mediacije, kombiniranem postopku mediacije in arbitraže ter v arbitražnem postopku, ki se vodi pri izvajalcu IRPS

Stranke se lahko kadarkoli pred ali med postopkom mediacije dogovorijo, da bodo spremenile ta pravila, pri čemer s spremembami pravil stranke ne smejo posegati v kogentna določila spodaj navedenih zakonov, to je Zakona o mediaciji v civilnih in gospodarskih zadevah, Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov in Zakona o arbitraži.

V postopku mediacije se vprašanja, ki s temi Pravili niso izrecno urejena, 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, ki se nanašajo na postopek mediacije, 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 odvetnika Jurija Preložnika in ob tem navedel, da je kot postopek reševanja potrošniških sporov izbral mediacijo.

Za arbitražni postopek se za vsa vprašanja, ki s temi pravili niso urejena, smiselno v uporabljajo določila Zakona 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.

Razen, če s temi pravili ni določeno drugače, se v kombiniranem postopku v delu, ki se izvaja kot mediacija, uporablja del pravil, ki ureja postopek mediacije v delu, ki se izvaja kot arbitraža pa del teh pravil, ki urejajo postopek arbitraže.

O spremembah podatkov, informacij, pravil postopka IRPS in drugih spremembah, ki nastopijo po vpisu v register in lahko vplivajo na izpolnjevanje pogojev, ki jih morajo po tem zakonu izpolnjevati osebe in senati, ki odločajo v postopkih IRPS, mora izvajalec IRPS v 15 dneh od nastanka spremembe pri pristojnem ministrstvu vložiti vlogo z zahtevo za registracijo sprememb podatkov, informacij ali pravil postopka in priložiti dokazila o spremembi.

36. člen (Odškodninska odgovornost)

Izvajalec IRPS ne nosi nobene odškodninske odgovornosti za katerokoli dejanje ali opustitev nevtralnega strokovnjaka v povezavi z vodenjem postopka reševanja potrošniških sporov po teh pravilih.

37. člen (Uveljavitev in uporaba pravil)

Ta pravila pričnejo veljati z dnem 4.5.2017, postopki izvensodnega reševanja potrošniških sporov po teh pravilih pa se lahko pričnejo izvajati izvedejo po registraciji izvajalca IRPS pri pristojnem državnem organu.

Celje, dne 4.5.2017

**Odvetnik
Jurij Preložnik**