

ODVETNICA Simona Goriup

Čufarjeva 1, Ljubljana, tel. 01 430 08 18, fax. 01 430 08 19

Na podlagi 3. odstavka 12. člena Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (Uradni list RS, št. 81/2015), je odvetnica Simona Goriup dne 17.10.2016 sprejela:

PRAVILA

postopka izvensodnega reševanja potrošniških sporov

1. člen

Pri izvensodnem reševanju potrošniških sporov (v nadaljnjem besedilu: IRPS), ki jih vodi odvetnica Simona Goriup, kot izvajalec IRPS oz. oseba, ki vodi postopek IRPS (v nadaljnjem besedilu: izvajalec IRPS), se uporabljajo določbe Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (Ur. List RS 81/2015) in ta Pravila postopka izvensodnega reševanja potrošniških sporov (v nadaljnjem besedilu: Pravila), ki podrobneje urejajo način, področja in vrste reševanja potrošniških sporov.

2. člen

Pravila postopka IRPS se uporabljajo za reševanje pogodbenih sporov med ponudniki in potrošniki (v nadaljnjem besedilu: stranki postopka, ki so v zvezi z 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.

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

3. člen

Za potrošniški spor se štejejo tako domači kot tudi čezmejni spori, ki izvirajo iz pogodbenega razmerja med ponudniki in potrošniki.

4. člen

Izvajalec IRPS, oz. oseba ki vodi postopek IRPS, izvaja izvensodno reševanje potrošniških sporov za vsa področja in je pristojna za izvensodno reševanje vseh vrst domačih in čezmejnih sporov, ki izvirajo iz pogodbenih razmerij med strankami in jih sproži potrošnik proti ponudniku.

ODVETNICA Simona Goriup

Čufarjeva 1, Ljubljana, tel. 01 430 08 18, fax. 01 430 08 19

5. člen

Oseba, ki pri izvajalcu IRPS vodi ali sodeluje v postopkih reševanja potrošniških sporov mora biti strokovna, neodvisna in nepristranska in ne sme biti vezana na navodila strank ali njihovih pooblaščenecv.

6. člen

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

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.

7. člen

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.

8. člen

Postopki IRPS pri izvajalcu IRPS morajo biti enostavni, kratki in ekonomični.

Postopek je za potrošnika brezplačen, razen pristojbine, ki jo določi izvajalec IRPS in katere vsota znaša 20,00 - EUR.

Že plačana pristojbina iz prejšnjega odstavka tega člena se vrne, če ponudnik ne soglaša s pobudo potrošnika za začetek postopka ali soglasje umakne v skladu s četrtem odstavkom 18. člena, o čemer mora izvajalec IRPS obvestiti potrošnika v osmih dneh od dneva ko prejme odgovor ponudnika.

9. člen

Pobudo za začetek postopka pri izvajalcu IRPS lahko vloži le potrošnik.

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

Če potrošnik nima pooblaščenca ga izvajalec IRPS oz. oseba ki vodi ali sodeluje v postopku reševanja potrošniškega spora na začetku postopka na primeren način pouči o njegovih pravicah in možnostih, da si zagotovi ustrezno strokovno pomoč, o stroških take pomoči in kdo jih nosi.

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 potrošniški spor rešiti tudi brez njega.

ODVETNICA Simona Goriup

Čufarjeva 1, Ljubljana, tel. 01 430 08 18, fax. 01 430 08 19

10. člen

Postopek reševanja IRPS je zaupen postopek reševanja domačih in čezmejnih potrošniških sporov in so vsi podatki, ki izvirajo iz postopka ali so z njim povezani zaupni, razen če so se stranke sporazumele drugače, če njihovo razkritje zahteva zakon, ali če je razkritje potrebno za izpolnitev ali prisilno izvršitev odločbe o rešitvi spora.

V postopkih IRPS je javnost izključena. Osebe, ki niso stranke v sporu oziroma njihovi pooblaščenici, so lahko navzoči samo z dovoljenjem vseh strank in izvajalca IRPS oz. osebe, ki pri izvajalcu IRPS vodi postopek.

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

11. člen

Postopek reševanja potrošniškega spora se izvaja v postopku pogojno zavezujoče pospešene arbitraže (v nadaljnjem besedilu: postopek).

Postopek vodi izvajalec IRPS oz. oseba, ki pri izvajalcu IRPS vodi postopke IRPS in izpolnjuje pogoje predpisane z zakonom, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov.

Izvajalec IRPS oz. oseba, ki vodi postopek IRPS praviloma vodi in odloči o sporu kot posameznik.

12. člen

Postopek pogojno zavezujoče pospešene arbitraže se praviloma izvede pisno in z uporabo razpoložljivih elektronskih sredstev.

Če se stranki tako dogovorijo, se lahko postopek izvede tudi ustno, na arbitražnem naroku.

13. člen

Potrošnik vloži pri izvajalcu IRPS pisno pobudo za začetek postopka najkasneje v roku 13 mesecev od dneva vložitve pritožbe pri ponudniku.

Pisna pobuda mora vsebovati :

- osebno ime (ime in priimek);
- naslov prebivališča;
- elektronski naslov in kontaktno telefonsko številko;
- 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 IPRS.

ODVETNICA Simona Goriup

Čufarjeva 1, Ljubljana, tel. 01 430 08 18, fax. 01 430 08 19

Izvajalec IRPS na svoji spletni strani, po navadni in elektronski pošti omogoči potrošniku vložitev pobude za začetek postopka.

Pobuda za začetek postopka se vloži na obrazcu, ki je v elektronski obliki dostopen na spletni strani izvajalca IRPS in v papirni obliki na sedežu izvajalca IRPS.

Potrošnik lahko v postopku IRPS predloži vsa ali samo izbrana dejanska ali pravna vprašanja, ki so po njegovem mnenju relevantna za rešitev spora.

14. člen

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

15. člen

Po prejemu pobude za začetek postopka izvajalec IRPS preveri ali pobuda vsebuje vse sestavine, določene v drugem odstavku 13. člena teh Pravil, in potrošnika po potrebi pozove k njeni dopolnitvi.

Če potrošnik kljub pozivu pobude za začetek postopka ustrezno ne dopolni v roku 15 dni, se šteje, da je pobudo umaknil.

16. člen

Izvajalec IRPS pobudo za začetek postopka 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 uveljavil pritožbe neposredno pri ponudniku, zoper katerega je sprožil spor pri izvajalcu IRPS;
- je očitno, da potrošnik s pobudo ne bo uspel;
- je pobuda neresna ali pomeni očitno zlorabo postopka;
- vrednost spora ne dosega vrednosti 30 EUR;
- potrošnik pri izvajalcu IRPS ni vložil pobude za začetek postopka v roku, ki ne sme biti krajši od enega leta od dneva, ko je potrošnik vložil pritožbo pri ponudniku;
- je pobuda preveč kompleksna in zahtevna za reševanje pri izvajalcu IRPS, kar bi lahko ogrozilo učinkovito delovanje izvajalca IRPS.

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.

ODVETNICA Simona Goriup

Čufarjeva 1, Ljubljana, tel. 01 430 08 18, fax. 01 430 08 19

17. člen

Katerakoli stranka lahko predlaga, da izvajalec IRPS povabi nasprotno stranko k sklenitvi sporazuma o predložitvi spora glede reševanja potrošniškega spora v postopku pogojno zavezujoče pospešene arbitraže pri izvajalcu IRPS.

Sporazum mora določati uporabo teh Pravil v postopku reševanja potrošniškega spora in mora biti zapisan v posebni listini, ki jo stranki lastnoročno podpišeta.

Šteje se, da sta stranki soglašale z uporabo teh Pravil, kadar sta v pisnem sporazumu določile, da bosta reševanje vseh ali posameznih pravnih vprašanj predložili v postopek reševanja potrošniških sporov, ki ga organizira in mu nudi administrativno podporo izvajalec IRPS.

18. člen

Izvajalec IRPS v osmih dneh od prejema popolne pobude za začetek 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 sporov določa drugače.

Ponudnik v osmih dneh od prejema obvestila iz prejšnjega odstavka izvajalcu IRPS 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, izvajalec IRPS 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.

19. člen

Izvajalec IRPS omogoči izmenjavo informacij med potrošnikom in ponudnikom po navadni ali elektronski pošti v skladu z izbiro potrošnika ali ponudnika.

20. člen

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

Vsaka stranka lahko kadarkoli tekom postopka po lastni presoji, delno ali v celoti umakne ali spremeni svoj zahtevek, vendar ga lahko umakne brez privolitve nasprotne stranke nasprotne stranke samo dokler se nasprotna stranka ni spustila v obravnavanje glavne stvari.

ODVETNICA Simona Goriup

Čufarjeva 1, Ljubljana, tel. 01 430 08 18, fax. 01 430 08 19

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

- ugotavlja naravo spora vključno z dejansko in pravno podlago;
- ugotavlja zgodovino dosedanjih pogajanj in preverja stališča strank;
- ugotavlja katere listine so si stranke že izmenjale in določi razumne roke za predložitev listin in drugega dokaznega gradiva;
- na predlog strank oceni, ali bi bilo potrebno pridobiti izvedensko ali drugo strokovno mnenje ;
- uskladi datum ustne obravnave v arbitražnem postopku, če je potrebna.

21. člen

Izvajalec IRPS odloči o sporu, najpozneje v 45 (petinštiridesetih) dneh od prejema popolne pobude za začetek postopka in izda pravno zavezujočo arbitražno odločbo.

Izdana odločba je zavezujoča za ponudnika in potrošnika pod odložnim pogojem, da niti ponudnik niti potrošnik v roku 8 dni po prejemu te odločbe, izvajalcu IRPS s priporočeno pošto ne pošlje lastnoročno podpisane izjave, da je ne sprejema kot zavezujoče.

Če je spor zahtevnejši, lahko izvajalec IRPS po lastni presoji rok iz prvega odstavka tega člena podaljša in o tem obvesti stranki v postopku o podaljšanju roka in pričakovanem času, ki je potreben za rešitev spora.

22. člen

Odločba se izda v pisni obliki in je obrazložena, razen če se stranki postopka strinjata, da obrazložitev ni potrebna.

V odločbi morajo biti navedeni datum njene izdaje, sedež izvajalca IRPS in ime in priimek osebe, ki je izdala odločbo.

Odločbo podpiše oseba, ki je izdala odločbo.

Strankama se vroči po en izvod podpisane odločbe s priporočeno poštno pošiljko ali v varni elektronski predal, če ga imata.

23. člen

Če nobena od strank v roku 30 dni od prejema odločbe pisno ne nasprotuje objavi te odločbe, lahko izvajalec IRPS v pomembnejših zadevah tako odločbo objavi na spletni strani v anonimizirani obliki, brez podatkov o strankah v postopku.

ODVETNICA Simona Goriup

Čufarjeva 1, Ljubljana, tel. 01 430 08 18, fax. 01 430 08 19

24. člen

Če stranki v okviru postopka reševanja potrošniškega spora dosežeta sporazum o vseh ali o nekaterih spornih vprašanjih, jo lahko izvajalec IRPS zapiše v obliki izvensodne poravnave ali pa izda sporazumno, pravno zavezujočo, obrazloženo arbitražno odločbo.

Stranke se lahko sporazumejo za predložitev sklenjene poravnave v odobritev pristojnemu sodišču ali za vpis poravnave v obliki izvršljivega notarskega zapisa in nosijo vse stroške takega postopka.

V primeru sklenitve sporazuma o rešitvi spora morata biti potrošnik in ponudnik pred privolitvijo v sporazum seznanjena s pravnimi posledicami privolitve v sporazum.

Preden potrošnik in ponudnik privolita v sporazum, morata imeti na voljo razumen rok za razmislek.

25. člen

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 soglasje k pobudi za začetek postopka;
- ko je potrošnik seznanjen z odločbo izvajalca IRPS;
- z dnem sklenitve sporazuma o rešitvi spora.

Izvajalec IRPS v roku 8 dni seznaniti potrošnika in ponudnika o koncu postopka po navadni ali elektronski pošti v skladu z izbiro potrošnika ali ponudnika.

26. člen

Izvajalec IRPS je dolžan v jasnem in razumljivem jeziku na svoji spletni strani in v poslovnih prostorih ter na zahtevo tudi na trajnem nosilcu podatkov objaviti vse informacije, ki jih predvideva 29. člen Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov.

Poleg informacij iz prejšnjega odstavka je izvajalec IRPS dolžan na spletni strani in v poslovnih prostorih objaviti tudi Kodeks etičnih standardov in Pravila postopka izvensodnega reševanja potrošniških sporov.

27. člen

Potrošnik lahko pri izvajalcu IRPS vloži pobudo v slovenskem, srbskem, hrvaškem ali angleškem jeziku.

Postopek IRPS, ki ga vodi izvajalec IRPS in oseba, ki vodi ali sodeluje v postopkih IRPS bo potekal v jeziku iz prejšnjega odstavka tega člena, v katerem je potrošnik vložil pobudo za začetek postopka.

ODVETNICA Simona Goriup

Čufarjeva 1, Ljubljana, tel. 01 430 08 18, fax. 01 430 08 19

28. člen

Stroški postopka IRPS so administrativni stroški izvajalca IRPS, stroški za izvedbo dokazov in nagrada ter potni stroški nevtralnemu strokovnjaku.

Stroški in nagrada so opredeljeni in se obračunajo v skladu s Pravili o stroških postopkov potrošniških sporov izvajalca IRPS.

29. člen

Glede vseh postopkovnih vprašanj, ki niso urejena s temi Pravili in določbami ZIsRPS se neposredno uporabljajo določbe Zakona o arbitraži (Uradni list RS št. 45/ 08).

30. člen

Pravila postopka izvensodnega reševanja potrošniških sporov so bila sprejeta s strani odvetnice Simone Goriup dne 17.10.2016, veljati in uporabljati pa se začnejo z dnem vpisa odvetnice Simone Goriup v register izvajalcev IRPS, ki ga vodi Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo.

Ljubljana, dne 17.10.2016

Odvetnica
Simona Goriup