

PRAVILA O POSTOPKIH IZVENSODNEGA REŠEVANJA POTROŠNIŠKIH SPOROV

1.člen
(pomen izrazov)

Pomen izrazov v teh pravilih :

- potrošnik je fizična oseba, ki uporablja ali pridobiva blago in storitve za namene, ki so izven okvira njihove poklicne ali pridobitne dejavnosti
- ponudnik je pravna ali fizična oseba, ki opravlja pridobitno dejavnost in pravna in fizična oseba, ki zagotavlja potrošnikom blago in storitve, vendar ne opravlja pridobitne dejavnosti
- domači potrošniški spor je spor iz pogodbenega razmerja med potrošnikom in ponudnikom, kadar imata oba ob naročilu blaga ali storitev prebivališče in sedež v Republiki Sloveniji
- čezmejni potrošniški spor je spor iz pogodbenega razmerja med potrošnikom in ponudnikom, kadar 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 s temi Pravili in Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (ZIsRPS)
- izvajalec IRPS je odvetnik Bojan Lakožič

2.člen
(obseg uporabe)

Ta pravila se uporabljajo za reševanje domačih in čezmejnih potrošniških sporov, ki se rešujejo z izvajalcem IRPS odvetnikom Bojanom Lakožičem.

3.člen
(vrste postopkov)

Postopek reševanja potrošniških sporov se izvaja kot kombinirani postopek, v katerem izvajalec IRPS v prvi fazi kot mediator pomaga potrošniku in ponudniku rešiti potrošniški spor s sklenitvijo sporazuma, v kolikor pa tak sporazum ni dosežen, pa izvajalec IRPS o sporu odloči kot arbiter.

4. člen
(področja potrošniških sporov)

Izvajalec IRPS vodi postopke reševanja potrošniških sporov s področja distribucije električne energije in zemeljskega plina, kakor tudi vse potrošniške spore z ostalih področij, kjer je dopustno izvensodno reševanje potrošniški sporov po določilih ZIsRPS.

5. člen
(jezik postopka)

Postopek v domačih potrošniških sporih teče v slovenskem jeziku, postopek v čezmejnih potrošniških sporih pa v angleškem jeziku.

6. člen
(načela postopka)

Postopek IRPS se vodi skladno z načeli kot jih določa ZIrPS v II.poglavju.

7. člen
(splošna pravila postopka)

Postopek IRPS se izvede pisno in na naroku. Izvajalec IRPS obravnava sporno zadevo na naroku, na katerega povabi ponudnika in potrošnika ter osebe katerih izpovedba bi utegnila razjasniti okoliščine spora. Narok se

opravi tudi v primeru, če se ga pravilno vabljeni ponudnik ali potrošnik ne udeležita. Ob izrecnem pisnem soglasju ponudnika in potrošnika lahko izvajalec IRPS sporno zadevo reši tudi izven naroka.

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

Pred vložitvijo pobude iz prejšnjega odstavka mora potrošnik vložiti pritožbo pri ponudniku, pobudo iz prejšnjega odstavka pa najkasneje v roku enega leta od vložitev te pritožbe.

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.

Postopek je za potrošnika brezplačen, razen pristojbine v znesku 20,00 €.

Že plačana pristojbina iz prejšnjega odstavka se potrošniku vrne, če ponudnik ne soglaša s pobudo potrošnika za začetek postopka ali soglasje umakne v skladu s četrtem odstavkom 17. člena ZIRPS.

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.

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

Vsi podatki, ki izvirajo iz postopka ali so z njim 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 odločbe o rešitvi spora.

8. člen (vsebina pobude za začetek postopka)

Potrošnik vloži pri izvajalcu IRPS pisno pobudo za začetek postopka, 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.
- izjavo, da bo zanj odločba izdana v postopku IRPS zavezujoča, da bo imela učinke arbitražne odločbe in da jo bo mogoče izpodbijati le s tožbo za razveljavitev arbitražne odločbe, ali izjavo, da takšna odločba zanj ni zavezujoča

V kolikor potrošnik izjavi, da odločba v postopku IRPS zanj ni zavezujoča, se postopek IRPS vodi le kot mediacijski postopek brez izdaje odločbe.

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

9. člen
(začetek postopka)

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

10. člen
(postopek po prejemu pobude)

Po prejemu pobude za začetek postopka izvajalec IRPS preveri, ali pobuda vsebuje vse sestavine, določene v 8.členu teh pravil, in potrošnika po potrebi pozove k njeni dopolnitvi v roku 15 dni.

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

11. 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.

Pobuda za začetek postopka zavrne tudi, če:

- je očitno, da potrošnik s pobudo ne bo uspel;
- je pobuda neresna ali pomeni očitno zlorabo postopka;
- vrednost spora ne dosega vrednosti 30,00 €
- potrošnik pri izvajalcu IRPS ni vložil pobude za začetek postopka v roku 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.

12. člen
(vročitev pobude ponudniku)

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 če je sodelovanje ponudnika v postopku IRPS na podlagi izrecnega določila zakona ali uredbe Evropske unije obvezno ali 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. Skladno z določilom 4.odstavka 50.člena Energetskega zakona (EZ-1) in 4.odstavkom 175.čl EZ-1 je sodelovanje ponudnika pred izvajalcem IRPS v postopkih izvensodnega reševanja potrošniških sporov s področja distribucije električne energije in zemeljskega plina obvezno.

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.

13. člen
(izmenjava informacij)

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

14. člen
(vrste postopkov in način reševanja sporov)

V postopku IRPS izvajalec IRPS sprva kot mediator skuša doseči sporazumno rešitev potrošniškega spora. Če potrošnik in ponudnik ne dosežeta sporazuma o rešitvi potrošniškega spora in če izvajalec IRPS oceni, da nadaljnji postopek mediacije ne bi bil več smiseln, ali če potrošnik ali ponudnik zahtevata, da se postopek mediacije zaključi, prevzame izvajalec IRPS vlogo arbitra, v kolikor sta potrošnik in ponudnik tekom postopka podala izjavo, da je odločba izvajalca IRPS zanj zavezujoča ali če izrecna izjava ponudnika skladno z določilom 2.odstavkom 22.čl ZIRPS in 2.odstavkom 17.člena teh Pravil ni potrebna. . V kolikor takšni izjavi nista podani do konca mediacije, izvajalec zaključi s postopkom IRPS, ne da bi izdal odločbo o rešitvi potrošniškega spora.

Izvajalec IRPS odloča kot arbiter-posameznik.

15. člen
(sporazumna rešitev potrošniškega spora)

Če potrošnik in ponudnik dosežeta sporazumno rešitev spora, jo izvajalec IRPS zapiše kot poravnavo, pri čemer ju mora seznaniti s pravnimi posledicami sklenitve takšne poravnave.

Poravnava iz prejšnjega odstavka lahko potrošnik in ponudnik na podlagi njunega soglasja zapišeta tudi v obliki neposredno izvršljivega notarskega zapisa, pri čemer ponudnik in potrošnik nosita sama notarske stroške.

16. člen
(oblika in vsebina odločbe)

Izvajalec IRPS izda odločbo o rešitvi spora v roku 90 dni od prejema popolne pobude za začetek postopka o rešitvi spora.

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

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 in ime izvajalca IRPS, ki je odločbo izdal..

Odločbo podpiše izvajalec IRPS.

Potrošniku in ponudniku se vroči en izvod podpisane odločbe s priporočeno pošto pošiljko ali v varni elektronski predal, če ga imata.

17.člen
(zavezujoča odločba)

Odločba je za potrošnika in ponudnika pravno zavezujoča, če sta bila o postopku z zavezujočim učinkom in s pravnimi posledicami zavezujoče odločitve predhodno seznanjena in sta v postopek izrecno pisno privolila.

Ne glede na prejšnji odstavek izrecna pisna privolitev ponudnika v postopek z zavezujočim učinkom ni potrebna, če:

- poseben zakon določa, da je odločitev izvajalca IRPS za ponudnika zavezujoča ali zanj postane zavezujoča, kadar se potrošnik z njo strinja in to pisno potrdi;
- se ponudnik v pogodbi, iz katere izvira spor, ali drugače zaveže, da sprejme odločbo izvajalca IRPS kot zavezujočo, če potrošnik poveri reševanje spora izvajalcu IRPS.

Zavezujoča odločba ima pravni učinek arbitražne odločbe.

18. člen
(izpodbijanje zavezujoče odločbe)

Odločbo iz prejšnjega člena je mogoče izpodbijati na sodišču s tožbo za razveljavitev odločbe ob smiselni uporabi določb zakona, ki ureja arbitražo.

19.člen
(končne določbe)

Ta pravila se uporabljajo v postopku IRPS izvajalca odvetnika Bojana Lakožiča.

Za vsa vprašanja, ki niso urejena s temi pravili, se smiselno uporabljajo določila Zakona o arbitraži, Zakona o mediaciji v civilnih in gospodarskih zadevah, Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov in Zakona o pravnem postopku.

Šteje se, da potrošnik soglaša z uporabo teh pravil vselej, kadar vloži pri izvajalcu IRPS pobudo za začetek postopka, ponudnik pa takrat, ko poda izjavo, da s pobudo potrošnika soglaša ali v primeru, ko je sodelovanje ponudnika v postopku IRPS obvezno.

V Mariboru, dne 09.08.2017

Odvetnik Bojan Lakožič