

Na podlagi tretjega odstavka 12. člena Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (Uradni list RS, št. 81/2015; ZIsRPS), odvetnica mag. Nataša Mlakar Sukič, poslovni naslov Kocbekova cesta 42, 3202 Ljubecna, matična št. 2556251000, davčna št. 97545848, dne 1. 7. 2022 sprejemam naslednja

PRAVILA POSTOPKA IZVENSODNEGA REŠEVANJA POTROŠNIŠKIH SPOROV

kakor sledi:

1. člen

Pri izvensodnem reševanju potrošniških sporov (v nadaljnjem besedilu: IRPS), ki jih vodi odvetnica mag. Nataša Mlakar Sukič, kot izvajalka IRPS, oz. oseba, ki vodi postopek IRPS (v nadaljnjem besedilu: izvajalka IRPS), se uporabljajo določbe Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (Uradni list RS, št. 81/2015) in ta Pravila postopka izvensodnega reševanja potrošniških sporov (v nadaljnjem besedilu: Pravila), ki podrobneje urejajo način, področja IRPS in vrste IRPS.

2. člen

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

Izrazi, uporabljeni v teh pravilih, imajo naslednji pomen:

- **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,
- **potrošnik** pomeni fizično osebo, ki pridobiva ali uporablja blago in storitev za namene zunaj svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti,
- **ponudnik** 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

Pri tem gre za zaupen in specializiran postopek reševanja potrošniških sporov z uporabo mediacije, kombiniranega postopka mediacije in arbitraže ter arbitraže, skladno z obstoječo zakonodajo in teh Pravilih.

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 (v nadaljnjem besedilu: kombinirani postopek) 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.

4. člen

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

5. 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.

Postopke IRPS vodi odvetnica mag. Nataša Mlakar Sukič, ki ima izkušnje in usposobljenost za vodenje tovrstnih postopkov. Vsak postopek IRPS vodi odvetnica mag. Nataša Mlakar Sukič kot posameznica.

Če obe stranki soglašata z izbiro odvetnice mag. Nataše Mlakar Sukič kot izvajalke IRPS, se šteje, da stranki soglašata z uporabo teh Pravil.

6. 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.

· **ODVETNICA MAG. NATAŠA MLAKAR SUKIČ** ·

Kocbekova cesta 42, 3202 Ljubecna

Matična številka: 2556251000 · **Davčna številka:** 97545848

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 pooblaščenec s polnimi pooblastili za sklenitev poravnave.

7. 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.

8. člen

Potrošnik in ponudnik imata pravico, da se v razumnem roku, ki ne sme biti krajši od osmih (8) 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

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

Postopki IRPS so hitri in morajo biti zaključeni v roku trideset (30) 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 stranke.

10. člen

Postopek IRPS 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 soglašaja 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.

T: +386 (0)41 527 505 · **W:** www.mlakar-sukic.si

E: info@mlakar-sukic.si · **VEP:** odvetnica.mag.mlakar-sukic@vep.si

Poslovni račun: SI56 6100 0001 5802 326 · **Fiduciarni račun:** SI56 6100 0001 5803 296

11. člen

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.

12. 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 pooblaščenci, so lahko navzoči samo z dovoljenjem vseh strank in izvajalca IRPS oziroma osebe, ki pri izvajalcu IRPS vodi postopek.

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

13. člen

Potrošnik, ki želi začeti postopek IRPS, lahko to stori z vložitvijo pisne pobude za začetek postopka IRPS, v skladu s temi pravili in ZIsRPS. Pobudo za začetek postopka IRPS pri izvajalcu IRPS lahko vloži le potrošnik.

Potrošnik lahko vloži pobudo za začetek postopka IRPS izvajalcu IRPS preko elektronske ali navadne pošte, in sicer preko obrazca v elektronski obliki, ki se nahaja na spletni strani www.mlakar-sukic.si ali v papirni obliki na sedež izvajalke odvetnice mag. Nataše Mlakar Sukič.

· ODVETNICA MAG. NATAŠA MLAKAR SUKIČ ·

Kocbekova cesta 42, 3202 Ljubecna

Matična številka: 2556251000 · **Davčna številka:** 97545848

Pri tem je treba pobudo za začetek postopka IRPS vložiti v roku dveh (2) let od dneva, ko je potrošnik vložil pritožbo pri ponudniku, pri čemer ta določba nima vpliva na zakonska določila o teku in trajanju zastaralnih in prekluzivnih rokov.

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

14. člen

Potrošnik lahko pri izvajalcu IRPS vloži pobudo v slovenskem 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.

15. člen

Pisna pobuda za začetek postopka IRPS mora vsebovati :

- osebno ime potrošnika (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.

Potrošnik lahko vrsto postopka IRPS izbere takoj ob oddaji pobude za začetek postopka IRPS, lahko pa se za vrsto postopka odloči naknadno.

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

16. člen

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

17. člen

T: +386 (0)41 527 505 · **W:** www.mlakar-sukic.si

E: info@mlakar-sukic.si · **VEP:** odvetnica.mag.mlakar-sukic@vep.si

Poslovni račun: SI56 6100 0001 5802 326 · **Fiduciarni račun:** SI56 6100 0001 5803 296

Po prejemu pobude za začetek postopka IRPS izvajalec IRPS preveri ali pobuda vsebuje vse sestavine, določene v prvem odstavku 15. člena ZIsRPS in potrošnika po potrebi pozove k njeni dopolnitvi, v roku, ki ne sme biti krajši od petnajst (15) dni.

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

18. člen

Izvajalec IRPS pobudo za začetek postopka IRPS 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;
- potrošnik pri izvajalcu IRPS ni vložil pobude za začetek postopka IRPS v roku dveh (2) let od dneva, ko je potrošnik vložil pritožbo pri ponudniku;
- je očitno, da potrošnik s pobudo za začetek postopka IRPS ne bo uspel;
- je pobuda za začetek postopka IRPS neresna ali pomeni očitno zlorabo postopka;
- je pobuda za začetek postopka IRPS 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 IRPS, potrošniku in ponudniku v roku enega (1) meseca po prejemu potrošnikove pobude za začetek postopka pošlje pisno obrazložitev o zavrnitvi pobude.

19. člen

Izvajalec IRPS v osmih (8) dneh od prejema popolne pobude za začetek postopka IRPS obvesti ponudnika o vloženi pobudi in ga pozove, da se izreče ali s pobudo soglašata, razen v primerih, ko zakon, ki ureja izvensodno reševanje sporov določa drugače. 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 izvajalcu IRPS sporoči, ali s pobudo soglašata, sicer se šteje, da soglasje ni dano. Če ponudnik soglašata s pobudo, se izreče tudi o pobudi in dokazih, ki jih je predlagal potrošnik.

Če ponudnik soglašata s pobudo za začetek postopka, izvajalec IRPS v osmih (8) dneh od prejema odgovora ponudnika obvesti potrošnika in ponudnika o nadaljnjem poteku in trajanju postopka.

Če ponudnik ne soglašaa s pobudo za začetek postopka ali soglasje umakne, izvajalec IRPS postopek ustavi in o tem obvesti potrošnika v osmih (8) dneh od dneva, ko prejme odgovor ponudnika.

20. člen

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

21. 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.

Izvajalec IRPS lahko, kadarkoli oceni, da je to ustrezno izvede pripravljajlno 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.

22. člen

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

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

23. člen

Če stranke v okviru postopka mediacije ali v prvi fazi kombiniranega postopka dosežejo sporazumno rešitev potrošniškega spora, jo izvajalec IRPS 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 tri (3) dni časa za razmislek. V tem roku sta dolžna mediatorju predložiti pisno izjavo o strinjanju z dogovorom (sporazumom o rešitvi spora).

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 sporazuma.

24. člen

Postopek IRPS 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 osem (8) dni po prejemu te odločbe, odvetnici mag. Nataši Mlakar Sukič 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 odvetnice mag. Nataši Mlakar Sukič 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 osemdnevni 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.

25. člen

Izvajalec IRPS odloči o sporu najpozneje v 45 (petinštiridesetih) dneh od prejema popolne pobude za začetek postopka IRPS.

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.

26. 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 (1) izvod podpisane odločbe s priporočeno poštno pošiljko ali v varni elektronski predal, če ga imata.

27. člen

Če nobena od strank v roku trideset (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.

28. člen

Šteje se, da je postopek IRPS končan:

- ko je potrošnik umaknil pobudo za začetek postopka IRPS;
- 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 dnevom sklenitve sporazuma o rešitvi spora.

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

29. 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 ZIsRPS.

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

POSEBNA PRAVILA POSTOPKA MEDIACIJE

30. člen

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.

31. člen

Ta pravila se uporabljajo v postopku mediacije, ki se vodi pri izvajalki IRPS.

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), nadaljevanju ZIsRPS, 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 IRPS 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 odvetnico mag. Natašo Mlakar Sukič in ob tem navedel, da je kot postopek reševanja potrošniških sporov izbral mediacijo.

32. člen

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, upoštevaje 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.

33. člen

Mediator določi datum in čas začetka mediacijskega srečanja, ki se izvede v poslovnih prostorih odvetnice mag. Nataše Mlakar Sukič ali v katerikoli drugih prostorih po dogovoru strank z izvajalcem IRPS.

Oseba, ki vodi postopek IRPS, strankam pojasni, kaj je mediacija in kako poteka sam postopek.

Oseba, ki vodi postopek IRPS, 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 oziroma dogovor zapiše.

Glede učinkov pravnih učinkov sporazuma, izdanega v mediaciji, veljajo določila 22. člena teh Pravil.

34. člen

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:

- vabilu stranke za začetek postopka mediacije ali dejstvu, da je bila stranka pripravljena sodelovati v mediaciji;
- mnenjih ali predlogih glede možne rešitve spora, ki so jih stranke podale v mediaciji,
- izjavah in priznanjih dejstev, podanih s strani strank med postopkom mediacije;
- predlogih o možnih rešitvah spora, podanih s strani mediatorja;
- dejstvu, da je stranka pokazala pripravljenost sprejeti predlog za mirno rešitev spora s strani mediatorja;
- 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.

35. člen

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.

36. člen

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 petnajst (15) dni po koncu mediacije.

POSEBNA PRAVILA KOMBINIRANEGA POSTOPKA MEDIACIJE IN ARBITRAŽE

37. člen

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 teh Pravil, ki urejajo postopek mediacije in v delu, ki se izvaja kot arbitražna, uporabljajo pravila teh Pravil, ki urejajo postopek arbitraže.

38. člen

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 postopkom mediacije, uporabljena in ali se bo nanjo skliceval v arbitražni odločbi.

39. člen

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

T: +386 (0)41 527 505 · **W:** www.mlakar-sukic.si

E: info@mlakar-sukic.si · **VEP:** odvetnica.mag.mlakar-sukic@vep.si

Poslovni račun: SI56 6100 0001 5802 326 · **Fiduciarni račun:** SI56 6100 0001 5803 296

40. člen

Arbitraža je vrsta postopka, ki se vodi pri izvajalcu IRPS, pri katerem potrošnik in ponudnik prepustijo odločanje tretji osebi, 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 osem (8) dni po prejemu te odločbe, odvetnici mag. Nataši Mlakar Sukič 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 odvetnice mag. Nataše Mlakar Sukič 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 osemdnevni 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.

41. člen

V postopku arbitraže, ki se vodi pri izvajalcu IRPS, odvetnici mag. Nataši Mlakar Sukič, se uporabljajo ta Pravila.

Za vprašanja, ki s temi Pravili niso urejena, se smiselno v uporabljajo določila Zakon o arbitraži ter 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.

42. člen

Postopek vodi en (1) arbiter, to je odvetnica mag. Nataša Mlakar Sukič.

· ODVETNICA MAG. NATAŠA MLAKAR SUKIČ ·

Kocbekova cesta 42, 3202 Ljubecna

Matična številka: 2556251000 · **Davčna številka:** 97545848

Arbiter vodi postopek v skladu s temi Pravili, 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.

43. člen

Arbiter odloči, ali bo postopek arbitraže 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.

44. člen

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.

45. člen

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

46. 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).

T: +386 (0)41 527 505 · **W:** www.mlakar-sukic.si

E: info@mlakar-sukic.si · **VEP:** odvetnica.mag.mlakar-sukic@vep.si

Poslovni račun: SI56 6100 0001 5802 326 · **Fiduciarni račun:** SI56 6100 0001 5803 296

· ODVETNICA MAG. NATAŠA MLAKAR SUKIČ ·

Kocbekova cesta 42, 3202 Ljubecna

Matična številka: 2556251000 · **Davčna številka:** 97545848

47. člen

Pravila postopka izvensodnega reševanja potrošniških sporov so bila sprejeta s strani odvetnice mag. Nataše Mlakar Sukič dne 1. 7. 2022, uporabljati pa se začnejo istega dne.

Ljubecna, 1. 7. 2022

Odvetnica mag. Nataša Mlakar Sukič

T: +386 (0)41 527 505 · **W:** www.mlakar-sukic.si

E: info@mlakar-sukic.si · **VEP:** odvetnica.mag.mlakar-sukic@vep.si

Poslovni račun: SI56 6100 0001 5802 326 · **Fiduciarni račun:** SI56 6100 0001 5803 296