

Pravila Društva mediatorjev Slovenije za vodenje postopkov za izvensodno reševanje potrošniških sporov

Na podlagi Zakona o izvensodnem reševanju sporov (Uradni list RS, št. 81/15) je upravni odbor Društva mediatorjev Slovenije skladno z 21. členom Pravil Društva mediatorjev Slovenije na seji dne 20. 02. 2017 sprejel naslednja

PRAVILA DRUŠTVA MEDIATORJEV SLOVENIJE ZA VODENJE POSTOPKOV ZA IZVENSODNO REŠEVANJE POTROŠNIŠKIH SPOROV

I. SPLOŠNE DOLOČBE

1. člen

(predmet urejanja)

(1) Pravila Društva mediatorjev Slovenije za vodenje postopkov za izvensodno reševanje potrošniških sporov (Pravila) se uporabljajo za izvensodno reševanje potrošniških sporov, ki izvirajo iz pogodbenih razmerij med ponudnikom in potrošnikom (stranke), ki se nanašajo na naročilo, nakup in prodajo blaga ali naročilo in opravljanje storitev in med strankama niso bili rešeni v času reklamacijskega oziroma pritožbenega postopka pri ponudniku.

(2) Društvo mediatorjev Slovenije (DMS) zagotavlja reševanje potrošniških sporov iz prejšnjega odstavka pod pogojem, da stranke lahko prosto razpolagajo z zahtevkom in se glede njega lahko prosto poravnajo.

2. člen

(vrste postopka)

Postopek izvensodnega reševanja potrošniških sporov (postopek IRPS) je postopek, v katerem neodvisna oseba rešuje domači ali čezmejni potrošniški spor in se izvaja v postopku **mediacije**.

Pravila Društva mediatorjev Slovenije za vodenje postopkov za izvensodno reševanje potrošniških sporov

3. člen

(smiselna uporaba zakona)

(1) Glede vprašanj, ki niso urejena s temi Pravili, se uporabljajo določbe Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (v nadaljevanju: ZIsRPS).

(2) Glede vprašanj mediacije, ki niso urejena s temi Pravili in ZIsPRS, se smiselno uporabljajo tudi določbe vsakokrat veljavnega zakona o mediaciji v civilnih in gospodarskih zadevah.

II. OPREDELITEV POJMOV

4. člen

(opredelitev pojmov)

(1) V teh Pravilih imajo uporabljeni izrazi naslednji pomen:

Potrošnik je fizična oseba, ki pridobiva ali uporablja blago in storitve za namene zunaj svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti.

Ponudnik je pravna ali fizična, ki opravlja pridobitno dejavnost, ne glede na svojo pravnoorganizacijsko obliko in pravna ali fizična oseba, ki ne opravlja pridobitne dejavnosti, če zagotavlja potrošnikom blago in storitve.

Stranka je potrošnik in/ali ponudnik.

Mediacija pomeni postopek, v katerem stranke prostovoljno s pomočjo nevtralne tretje osebe (mediatorja) skušajo doseči mirno rešitev spora, ki izvira iz potrošniških sporov, ki so opredeljeni v 1. členu teh Pravil.

(2) Izrazi, ki se uporabljajo v teh Pravilih, imajo pomen, kot je določen v ZIsRPS.

III. SPLOŠNA NAČELA POSTOPKA IPRS

5. člen

(načelo zaupnosti)

(1) Vsi podatki, ki izvirajo iz postopka IRPS 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 sporazuma o rešitvi spora.

(2) Oseba, ki vodi postopek IRPS, je dolžna ohraniti kot zaupno vse, kar izve med postopkom IRPS ali v zvezi z njim. Podatke v zvezi s sporom, ki jih oseba, ki vodi postopek IRPS prejme od stranke (npr. na ločenem srečanju), lahko razkrije drugim strankam postopka IRPS, razen če mu jih je stranka razkrila pod izrecnim pogojem, da ostanejo zaupni.

Pravila Društva mediatorjev Slovenije za vodenje postopkov za izvensodno reševanje potrošniških sporov

(3) Stranke, oseba, ki vodi postopek IRPS, in tretje osebe, ki so sodelovale v postopku IRPS, se v arbitražnem, sodnem ali drugem podobnem postopku ne smejo sklicevati na oziroma predložiti kot dokaz ali pričati o:

- vabilu stranke k postopku IRPS ali dejstvu, da je bila stranka pripravljena sodelovati v postopku IRPS;
- mnenjih in predlogih glede možne rešitve spora, ki so jih stranke izrazile med postopkom IRPS;
- izjavah ali priznanjih dejstev, ki so jih stranke dale med postopkom IRPS;
- predlogih osebe, ki vodi postopek IRPS;
- dejstvu, da je stranka pokazala pripravljenost sprejeti predlog osebe, ki vodi postopek IRPS, za mirno rešitev spora;
- listinah, pripravljenih izključno za potrebe postopka IRPS.

(4) Določba tretjega odstavka tega člena velja ne glede na obliko podatkov in dokazov.

(5) Podatki iz tretjega 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 ali kolikor je potrebno za izpolnitev ali prisilno izvršitev sporazuma o rešitvi spora, sicer pa takšni podatki predstavljajo nedopustno dejstvo ali dokaz.

(6) Določbe tretjega, četrtega in petega 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 postopek IRPS.

(7) Razen v primerih iz tretjega 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 IRPS.

(8) Načelo zaupnosti zavezuje tudi druge fizične in pravne osebe, kot npr. pooblaščenca, izvedence, cenilce itd.

6. člen

(načelo tajnosti)

(1) Postopek IRPS je taje. Tretji brez dovoljenja strank in osebe, ki vodi postopek IRPS, ne morejo poslušati in prisostvovati sestankom v postopku IRPS.

(2) Oseba, ki vodi postopek IRPS, ne sme poročati medijem o postopku IRPS in njeni vsebini, razen če mu stranke to izrecno dovolijo.

(3) DMS ne sme brez pisnega dovoljenja strank nikomur razkriti obstoja ali izida postopka IRPS.

Pravila Društva mediatorjev Slovenije za vodenje postopkov za izvensodno reševanje potrošniških sporov

7. člen

(načelo učinkovitosti)

(1) Postopek IRPS je enostaven, hiter in ekonomičen, kar pomeni, da se opravi brez nepotrebnih stroškov.

(2) Oseba, ki vodi postopek IRPS, je zavezana, da stori vse, kar je potrebno, da postopek poteka hitro, pri čemer se upoštevajo zmožnosti in želje strank.

8. člen

(načelo pisnosti)

(1) Postopek IRPS je pisne narave, pri čemer se za komunikacijo uporablja elektronska pošta ter svetovni splet in telefon.

(2) Postopek IRPS se praviloma opravi brez osebne prisotnosti strank.

(3) V primeru, da se stranki tako dogovorita, se lahko postopek IRPS izvede tudi ustno, pri čemer se ne vodi noben zapisnik, temveč se o razgovoru opravi zaznamek oziroma zabeležka. Oseba, ki vodi IRPS, se lahko srečuje ali komunicira z vsako stranko posebej ali z vsemi skupaj in vodi ločena ali skupna srečanja.

9. člen

(načelo prostovoljnosti)

(1) Sodelovanje strank v postopku IRPS je prostovoljno. Vsaka stranka lahko kadarkoli umakne soglasje za sodelovanje v postopku IRPS.

(2) Ne glede na prvi odstavek tega člena je sodelovanje ponudnika v postopku IRPS obvezno, če poseben zakon ali uredba Evropske unije to izrecno določata.

10. člen

(načelo vestnosti in poštenja)

(1) Stranke so dolžne sodelovati v postopku IRPS v dobri veri in pošteno uporabljati pravice, ki jih imajo v postopku IRPS.

(2) Stranke so dolžne sodelovati v postopku IRPS aktivno in brez zavlačevanja in se udeleževati morebitnih sestankov osebno ali s pooblaščenecem.

Pravila Društva mediatorjev Slovenije za vodenje postopkov za izvensodno reševanje potrošniških sporov

11. člen

(načelo enakopravnosti strank)

Stranke morajo imeti enake možnosti sodelovanja pri postopku IRPS in enake možnosti, da prosto izjavijo svojo voljo, podajo ponudbo ter svobodno sklenejo sporazum o rešitvi spora.

12. člen

(načelo kontradiktornosti)

Stranke imajo 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.

13. člen

(načelo zakonitosti)

V postopku IRPS morajo stranke in oseba, ki vodi postopek IRPS, delovati skladno s prisilnimi predpisi.

14. člen

(načelo neodvisnost in nepristranskost)

(1) Osebe, ki vodijo postopek IRPS, morajo delovati nevtralnno, neodvisno in nepristransko in si prizadevati za enako obravnavanje vseh strank, upoštevaje vse okoliščine primera.

(2) Osebo, ki vodi postopek IRPS, nihče ne more klicati na odgovornost, če do sporazumne rešitve spora ne pride.

(3) Osebe, ki vodijo postopek IRPS, zavezujejo ZIsRPS, zakonska določila, ki urejajo mediacijo v civilnih in gospodarskih zadevah, pravila stroke in etični kodeks mediatorjev DMS.

(4) Osebe, ki vodijo postopek IRPS, ne smejo voditi ali sodelovati v postopku IRPS, če obstajajo okoliščine, ki vzbujajo dvom o njegovi nepristranskosti (npr. sorodstveno razmerje s strankami ali njihovimi pooblaščenici, obstoj delovnega ali poslovnega razmerja s stranko itd.).

15. člen

(jezik postopka)

(1) Postopek IRPS poteka v slovenskem jeziku ali angleškem jeziku, razen če se stranke in oseba, ki vodi postopek IRPS, ne dogovorijo drugače.

Pravila Društva mediatorjev Slovenije za vodenje postopkov za izvensodno reševanje potrošniških sporov

(2) Potrošnik lahko vloži pobudo za začetek postopka IRPS v slovenskem ali v angleškem jeziku.

IV. PRAVILA POSTOPKA

16. člen

(trajanje postopka)

(1) Postopek IRPS mora biti zaključen v roku 30 dni od dneva začetka postopka IRPS.

(2) Stranki in DMS se lahko dogovorijo za krajši rok, kot je določen v prvem odstavku tega člena. Izjemoma lahko oseba, ki vodi postopek IRPS, po lastni presoji rok iz prvega odstavka tega člena podaljša, vendar ne več kot za nadaljnjih 30 dni.

17. člen

(začetek postopka IRPS)

(1) Potrošnik vloži pri DMS pisno pobudo za začetek postopka IRPS (pobuda) na obrazcu, ki je priloga teh Pravil in se nahaja v elektronski obliki na spletni strani DMS ali pa v papirni obliki na sedežu DMS. Pisno pobudo za začetek postopka IRPS potrošnik vloži:

- na spletni strani DMS tako, da izpolni spletni obrazec
- po elektronski pošti tako, da izpolni obrazec in ga pošlje po elektronski pošti na elektronski naslov DMS: drustvo.mediatorjev@gmail.com
- po navadni pošti tako, da izpolni obrazec in ga pošlje na naslov: Poljanski nasip 2, 1000 Ljubljana

(2) Postopek reševanja potrošniških sporov se začne z dnem:

- ko DMS potrdi prejem pobude s samodejno elektronsko povratnico, v kolikor je pisna pobuda vložena preko spletnega obrazca ali po elektronski pošti
- ko DMS prejme pisno pobudo, če je pisna pobuda poslana po navadni pošti
- ko je pisna pobuda oddana na pošto, če je poslana po priporočeni poštni pošiljki

18. člen

(sestavine pobude)

Popolna pobuda mora vsebovati:

- a.) podatke o potrošniku: ime in priimek, naslov prebivališča, elektronski naslov, če ga potrošnik ima, telefonska številka potrošnika
- b.) podatke o ponudniku: ime in priimek oz. firma, poslovni naslov, elektronski naslov
- c.) podatek, na katero vrsto blaga ali storitve se nanaša pobuda za IRPS

Pravila Društva mediatorjev Slovenije za vodenje postopkov za izvensodno reševanje potrošniških sporov

- d.) dejstva v zvezi z domnevnimi kršitvami ponudnika in navedbo razlogov za spor
- e.) dokazila in drugo dokumentacijo, na katere se opira pobuda
- f.) datum vložene reklamacije ali pritožbe pri ponudniku in odločitev ponudnika
- g.) izjavo, da o zadevi ne teče upravni ali sodni postopek ali postopek pri drugem izvajalcu IRPS
- h.) s strani potrošnika podpisani sporazum o postopku IRPS.

19. člen

(dopolnitev pobude)

- (1) Oseba, ki vodi postopek IRPS, preveri, ali pobuda vsebuje vse sestavine iz 18. člena teh Pravil.
- (2) V primeru, da pobuda ne vsebuje sestavin iz 18. člena teh Pravil, DMS potrošnika po elektronski pošti pozove, da dopolni pobudo v roku 15 dni od prejema zahteve za dopolnitev pobude. V kolikor potrošnik nima elektronskega naslova DMS pošlje potrošniku zahtevo za dopolnitev pobude po navadni pošti, pri čemer se potrošnika pozove, da dopolni pobudo v roku 18 dni od dneva, ko je DMS poslal zahtevo za dopolnitev potrošniku.
- (3) V kolikor potrošnik ne dopolni pobude v roku, navedenem v prejšnjem odstavku, se šteje, da je pobudo umaknil.

20. člen

(pogoji za zavrnitev pobude)

- (1) Oseba, ki vodi postopek 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 uveljavljal reklamacije oz. 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 10 eurov
 - je pobuda preveč kompleksna in zahtevna za reševanje pri izvajalcu IRPS, kar bi lahko ogrozilo učinkovito delovanje izvajalca IRPS.
- (2) V primeru, da oseba, ki vodi postopek IRPS, 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. Zoper odločitev o zavrnitvi pobude ni pritožbe.

Pravila Društva mediatorjev Slovenije za vodenje postopkov za izvensodno reševanje potrošniških sporov

21. člen

(vročitev pobude ponudniku)

(1) Oseba, ki vodi postopek 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 po posebnem zakonu ali uredbi Evropske unije obvezno ali ponudnik 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.

(2) Ponudnik v osmih dneh od prejema obvestila DMS sporoči, ali s pobudo soglaša, sicer se šteje, da soglasje ni dano. Če ponudnik soglaša s pobudo, izpolni obrazec Soglasje za postopek IRPS, ki je priloga teh Pravil, in se izreče tudi o pobudi in dokazih, ki jih je predlagal potrošnik.

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

(4) Če ponudnik s pobudo za začetek postopka IRPS ne soglaša ali v osmih dneh od prejema obvestila DMS ne sporoči, da s pobudo za začetek postopka IRPS soglaša, DMS postopek ustavi in o tem obvesti potrošnika v osmih dneh od dneva, ko prejme odgovor ponudnika oziroma od dneva, ko preteče rok za izjavo ponudnika, ali s pobudo soglaša.

22. člen

(sporazum o postopku IPRS)

(1) Stranki in oseba, ki vodi postopek IPRS, sklenejo sporazum o postopku IPRS ter podpišejo izjavo o zaupnosti, ki je priloga teh Pravil. Izjavo o zaupnosti podpišejo tudi vsi morebitni drugi udeleženci postopka.

(2) Stranki se s podpisom sporazuma o postopku IRPS zavežeta:

- da se bo spor reševal po Pravilih Društva mediatorjev Slovenije (DMS) za vodenje postopkov za izvensodno reševanje potrošniških sporov in da s temi Pravili soglašata
- da je kraj reševanja spora v Ljubljani in sicer na sedežu DMS
- da od dneva podpisa sporazuma in v času trajanja postopka ne bosta začeli postopka pred sodiščem, arbitražo ali drugim organom, razen če ocenita, da morata sprožiti tak postopek zaradi varstva svojih pravic, o čemer seznanita osebo, ki vodi postopek IRPS.

(3) S podpisom izjave o zaupnosti se stranki zavežeta, da ne bosta predlagali osebe, ki vodi postopek IRPS, kot pričo v sodnem postopku, postopku arbitraže ali v postopku pred drugim organom.

Pravila Društva mediatorjev Slovenije za vodenje postopkov za izvensodno reševanje potrošniških sporov

23. člen

(vodenje postopka)

- (1) Oseba, ki vodi postopek IRPS, lahko kadarkoli v postopku predlaga, da stranka predloži dodatne podatke in gradivo, za katere oceni, da bi lahko koristili postopku, pri čemer mora strankam določiti razumen rok (najmanj 3 dni).
- (2) Oseba, ki vodi postopek IRPS, omogoči izmenjavo informacij po navadni ali elektronski pošti, v skladu z izbiro potrošnika ali ponudnika.
- (3) Oseba, ki vodi postopek IRPS, po lastni oceni opravi tudi ustni razgovor z eno ali obema strankama postopka ali vodi ločena ali skupna srečanja. Stranki imata lahko na srečanjih svoje pooblaščenke ali svetovalce.
- (4) Vabila se pošiljajo praviloma po elektronski pošti, stranke pa se lahko vabi tudi telefonsko.
- (5) Oseba, ki vodi postopek IRPS, vodi postopek tako, kot šteje za primerno, upošteva vse okoliščine primera, morebitne želje strank in potrebo po hitri in trajni rešitvi spora, razen, če se stranki ne sporazumeta drugače.

24. člen

(način izbire oseb, ki vodijo postopek IRPS)

- (1) DMS določi mediatorja po vrstnem redu iz seznama oseb, ki so imenovane za vodenje postopkov IRPS pri DMS.
- (2) Stranke se lahko tudi sporazumno dogovorijo o izbiri osebe, ki vodijo postopek IRPS iz seznama oseb, ki so imenovane za vodenje postopkov IRPS pri DMS.
- (3) Postopke IRPS vodi en mediator.

25. člen

(poslovna in procesna sposobnost strank)

- (1) Oseba, ki vodi postopek IRPS, je dolžna paziti, da je stranka v postopku IRPS poslovno sposobna oseba, ki lahko sama opravlja procesna dejanja.
- (2) Stranko v postopku IRPS, ki nima poslovne sposobnosti, zastopa zakoniti zastopnik.
- (3) Mladoletnik, ki ni pridobil popolne poslovne sposobnosti, je procesno sposoben v mejah, v katerih mu je priznana poslovna sposobnost, ali pa ga zastopa oseba v skladu z zakonom, ki ureja zakonsko zvezo in družinska razmerja.

Pravila Društva mediatorjev Slovenije za vodenje postopkov za izvensodno reševanje potrošniških sporov

26. člen

(opravljanje procesnih dejanj)

Stranki smeta v postopku IRPS opravljati procesna dejanja osebno oziroma po zakonitem zastopniku ali po pooblaščenцу, ki predloži pooblastilo za zastopanje v postopku IRPS.

27. člen

(sporazum o rešitvi spora)

(1) Oseba, ki vodi postopek IRPS, lahko kadar koli strankama predlaga rešitev spora na način, ki ga oceni za ustreznega.

(2) Ko oseba, ki vodi postopek IRPS ugotovi, da sta stranki postopka z medsebojnim popuščanjem pripravljeni končati spor oziroma odpraviti negotovost in določiti svoje pravice in obveznosti, lahko pripravi osnutek sporazuma o rešitvi spora in jima ga posreduje, pri čemer mora strankama omogočiti razumen rok za razmislek.

(3) Sporazum o rešitvi spora je v pisni obliki.

(4) Stranke se lahko sporazumejo, da se sporazum o rešitvi spora sestavi v obliki izvensodne poravnave, v obliki neposredno izvršljivega notarskega zapisa ali poravnave pred sodiščem, pri čemer ponudnik nosi stroške takega postopka.

28. člen

(konec postopka IRPS)

(1) Postopek IRPS se konča:

- z dnem sklenitve sporazuma o rešitvi spora
- če stranki ne skleneta sporazuma o postopku IRPS, v roku 45 dni od prejema pobude za začetek postopka
- ko je potrošnik umaknil pobudo za začetek postopka
- če oseba, ki vodi postopek IRPS, po posvetovanju s strankama izjavi, da nadaljevanje postopka ni smiselno, z dnem te izjave
- če stranki pisno izjavita osebi, ki vodi postopek IRPS, da je postopek končan, z dnem te izjave
- če ena stranka pisno izjavi drugi stranki in osebi, ki vodi postopek IRPS, da je postopek končan, z dnem te izjave
- če stranki ne skleneta sporazuma o rešitvi spora v roku 30 dni od dneva sklenitve sporazuma o postopku IRPS, razen če je spor zahtevnejši in izvajalec IRPS po lastni presoji ta rok podaljša, kot to določa 16. člen teh Pravil.

Pravila Društva mediatorjev Slovenije za vodenje postopkov za izvensodno reševanje potrošniških sporov

(2) V primeru, da je za doseg sporazuma potrebno rešiti predhodno vprašanje, se lahko za ta čas postopek IRPS prekine.

29. člen

(obvestilo o koncu postopka IRPS)

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

30. člen

(vodenje in hramba spisa o postopku IRPS)

(1) DMS vodi spis in hrani spis o postopku IRPS in morebitno drugo dokumentacijo pet let.

(2) Po preteku petih let se spis o postopku IRPS in morebitna druga dokumentacija uniči.

31. člen

(varstvo osebnih podatkov)

Vsi dokumenti so zaupni in se varujejo v skladu z zakonom, ki ureja varstvo osebnih podatkov.

32. člen

(evidence in poročila)

(1) DMS vsako leto do 31. marca na spletni strani, na zahtevo pa tudi na trajnem nosilcu podatkov, objavi poročilo o delovanju IRPS za preteklo leto. Poročilo o delovanju IRPS vsebuje naslednje informacije:

- število vloženih pobud za začetek postopka IRPS in vrste pritožb, na katere so se nanašale
- problemi, ki se pogosto pojavljajo in povzročajo spore med ponudniki in potrošniki, s predlogi mogočih ukrepov za njihovo odpravo
- odstotni delež sporov, pobudo katerih je izvajalec IRPS zavrnil, in odstotni delež posameznih razlogov za zavrnitev na podlagi drugega odstavka 16. člena ZIsRPS
- odstotni delež postopkov, ki so bili ustavljeni, in razlogi za ustavitev, če so znani
- povprečen čas trajanja reševanja sporov
- odstotni delež primerov, v katerih je ponudnik izpolnil odločitev izvajalca IRPS, če je znan
- mreže izvajalcev izvensodnega reševanja čezmejnih potrošniških sporov, ki delujejo v Evropski uniji in v katerih morebiti sodeluje.

Pravila Društva mediatorjev Slovenije za vodenje postopkov za izvensodno reševanje potrošniških sporov

(2) DMS vodi evidenco o informacijah iz prejšnjega odstavka tega člena.

(3) Izvajalec IRPS vsaki dve leti do 31. marca pošlje ministrstvu, pristojnem za varstvo potrošnikov, poročilo o delovanju izvajalca IRPS za preteklo dvoletno obdobje, ki poleg informacij iz prejšnjega odstavka vsebuje tudi:

- oceno učinkovitosti sodelovanja v mrežah izvajalcev IRPS, ki pomagajo pri reševanju čezmejnih potrošniških sporov
- opis usposabljanja oseb, ki vodijo postopke IRPS, ko usposabljanje organizira izvajalec IRPS
- oceno učinkovitosti postopka, ki ga zagotavlja izvajalec IRPS, in možnosti za izboljšanje njegove uspešnosti.

V. STROŠKI POSTOPKA IRPS

33. člen

(stroški postopka IRPS za potrošnika)

(1) Postopek IRPS je za potrošnika brezplačen.

(2) Ne glede na prvi odstavek tega člena potrošnik nosi stroške svojega pooblaščenca ali tretje osebe ter stroške izvedenskega mnenja, ki ga potrošnik zahteva, čeprav oseba, ki vodi postopek IRPS oceni, da je mogoče rešiti spor tudi brez njega.

34. člen

(stroški postopka IRPS)

(1) Stroški postopka IRPS so:

- a) nagrada osebi, ki vodi postopek IRPS
- b) stroški za izvedbo dokazov (npr. stroški izvedenca, stroški prevajanja itd.).
- c) stroški DMS za izvajanje postopka IPRS (stroški postopka IRPS)

(2) Stroške postopka IRPS krije ponudnik.

(3) Stroški DMS za izvajanje postopka IRPS so vezani na izvajanje opravil, vezanih na pridobivanje soglasja ponudnika, vročanje pozivov, dokumentov, gradiv strankam in osebi, ki vodi postopek IRPS, organizacijo izvedbe ustnih obravnav, vodenje spisa o postopku IPRS, izstavljanje računov za plačilo storitev in stroškov idr.

(4) Nagrada osebi, ki vodi postopek IRPS, vključuje preučitev dokumentacije spora, čas za pripravo na začetek postopka in za vodenje postopka, potne stroške, pisanje sporazuma o rešitvi spora ipd.

Pravila Društva mediatorjev Slovenije za vodenje postopkov za izvensodno reševanje potrošniških sporov

(5) Stroški za izvedbo dokazov so stroški izvedencev, drugih strokovnjakov, stroški, v zvezi s prevajanjem listi, stroški za morebitne priče ipd. Stroške za izvedbo dokazov je potrebno plačati vnaprej, pred izvedbo dokazov.

35. člen

(višina nagrade in stroški postopka IRPS)

(1) Višina nagrade osebe, ki vodi postopek IRPS in stroški postopka IRPS so enotni za vse vrste potrošniških sporov po teh Pravilih in so določeni glede na vrednost spora:

VREDNOST SPORA V EUR	NAGRADA V EUR (bruto)	STROŠKI POSTOPKA IRPS V EUR	SKUPAJ V EUR
do 100	40	5	45
od 101 do 499	45	5	50
od 500 do 999	80	5	85
od 1000 do 1499	100	10	110
od 1500 do 1999	120	10	120
od 2000 do 4999	250	20	270
od 5000 do 9999	350	30	380
od 10000 do 24999	450	30	480
od 25.000 do 49.999	800	50	850
od 50.000 dalje			Po dogovoru

(2) Nagrada osebi, ki vodi postopek IRPS in stroški postopka IRPS, morata biti plačana na podlagi izstavljenega računa DMS najkasneje v roku 3 (treh) dni pred pričetkom vodenja postopka IRPS s strani osebe, ki vodi postopek IRPS.

(3) Vsi stroški IRPS se vodijo v spisu, ki ga vodi DMS.

VI. PRAVILA ZA OSEBE, KI VODIJO POSTOPKE IRPS

36. člen

(izpolnjevanje pogojev za vodenje postopkov IRPS)

(1) Oseba, ki vodi postopek IRPS, mora izpolnjevati sledeče pogoje:

- je poslovno sposobna
- mora imeti pravna znanja, pridobljena z veljavnimi študijskimi programi za pridobitev izobrazbe najmanj druge stopnje pravne smeri, oziroma raven izobrazbe pravne smeri, pridobljene po študijskih programih, ki v skladu z zakonom, ki ureja visoko šolstvo, ustreza ravni izobrazbe najmanj druge stopnje
- je uspešno opravila najmanj 40-urni program usposabljanja iz mediacije
- je osebno pisno privolila k izvajanju postopka IRPS in obdelavi osebnih podatkov.

Pravila Društva mediatorjev Slovenije za vodenje postopkov za izvensodno reševanje potrošniških sporov

37. člen

(imenovanje osebe za vodenje postopkov IRPS)

- (1) Upravni odbor DMS imenuje osebo za vodenje postopkov IRPS za najmanj dve leti in ne sme biti razrešena brez utemeljenega razloga.
- (2) Oseba, ki je bila imenovana za vodenje postopkov IRPS, ne sme biti vezana na navodila strank ali njihovih pooblaščenecv.
- (3) Način in višina plačila osebe, ki je bila imenovana za vodenje postopkov IRPS, ne smeta biti odvisna od izida postopka.

38. člen

(dolžnost razkritja in preprečevanja nasprotja interesov)

- (1) Oseba, ki vodi postopek IRPS, ne sme začeti postopka IRPS ali že začetega postopka IRPS nadaljevati, dokler strankama ne razkrije vseh okoliščin, ki bi lahko povzročila nasprotje interesov ali ki bi lahko vplivale na njegovo neodvisnost in nepristranskost oziroma bi lahko ustvarile pri udeležencih postopka IRPS vtis, da ni popolnoma nevtralen ali da bi njegovo sodelovanje lahko predstavljalo nasprotje interesov. Ta dolžnost ga veže ves čas postopka.
- (2) Okoliščine iz prejšnje točke so zlasti sledeče:
 - vsa osebna ali poslovna razmerja z enim od udeležencev
 - vsi finančni ali drugi interesi, posredni ali neposredni, povezani z izidom postopka IRPS
 - mediator je za katerega od udeležencev nastopal v drugi vlogi.
- (3) V primerih iz prvega in drugega odstavka tega člena lahko oseba vodi postopek IRPS le, če stranki po razkritju okoliščin iz prvega in drugega odstavka temu ne nasprotujeta.

39. člen

(izločitev zaradi nasprotja interesov)

- (1) Stranke lahko ob začetku ali ves čas postopka IRPS predlagajo, da se imenuje nova oseba, ki vodi postopek IRPS, če so podane okoliščine, ki bi lahko vzbujale dvom o njegovi nepristranskosti ali da bi njegovo sodelovanje lahko predstavljalo nasprotje interesov.
- (2) Oseba, ki vodi postopek IRPS, se lahko sama izloči iz istih razlogov, določenih v prvem odstavku tega člena in svojo odločitev sporoči DMS.
- (3) V primeru, da oseba, ki vodi postopek IRPS, zaradi okoliščin iz prvega in drugega odstavka tega člena ne sme začeti voditi postopka IRPS ali že začetega postopka IRPS ne nadaljevati, DMS imenuje drugo osebo za vodenje postopka IRPS po pravilih iz 24. člena.

Pravila Društva mediatorjev Slovenije za vodenje postopkov za izvensodno reševanje potrošniških sporov

40. člen

(dolžnost izobraževanja)

Oseba, ki vodi postopek IRPS, se je dolžna strokovno izpopolnjevati in sproti seznanjati zlasti z novimi dognanji in metodami v stroki ter aktivno sodelovati na posvetovanjih in strokovnih izobraževanjih.

41. člen

(pogoji za razrešitev oseb, ki so imenovane za vodenje postopkov IRPS)

Upravni odbor DMS lahko osebe, ki so imenovane za vodenje postopka IRPS, razreši iz sledečih utemeljenih razlogov, če imenovana oseba:

- sama tako zahteva
- ne izpolnjuje več pogojev iz 36. člena
- ravna v nasprotju z zakonom, temi Pravili ali z etičnim kodeksom mediatorjev DMS
- neredno ali nevestno opravlja svoje delo v postopkih IRPS
- se neupravičeno ne udeleži obveznih oblik izobraževanja, ki jih določi DMS.

VII. SEZNAM OSEB, KI VODIJO POSTOPKE IRPS

42. člen

(1) DMS vodi seznam oseb, ki vodijo postopek IRPS (seznam IRPS). Seznam IRPS vsebuje naslednje podatke:

- osebno ime mediatorja
- datum in kraj rojstva
- naslov stalnega ali začasnega bivališča
- kontaktne podatke: številka telefona in elektronski naslov
- strokovni oziroma znanstveni naslov
- pravniški državni izpit, če ga ima
- podatke o zaposlitvi
- datum uvrstitve na seznam.

(2) Seznam IRPS je javen v delu, ki obsega naslednje podatke:

- osebno ime mediatorja
- strokovni oziroma znanstveni naslov

Pravila Društva mediatorjev Slovenije za vodenje postopkov za izvensodno reševanje potrošniških sporov

– datum uvrstitve na seznam.

Te podatke DMS objavi na svoji uradni spletni strani.

43. člen

(uvrstitev na seznam IRPS in izbris)

- (1) O uvrstitvi na seznam IRPS in izbrisu z njega odloča upravni odbor DMS.
- (2) Osebe, ki vodijo postopek IRPS, so na seznamu IRPS navedene po abecednem vrstnemu redu priimkov.
- (3) O izpolnjevanju pogojev iz 36. člena teh Pravil mora posameznik predložiti pisna potrdila.
- (4) Osebe, ki vodijo postopek IRPS, morajo o obveznem nadaljevalnem usposabljanju DMS predložiti pisno dokazilo.

VIII. KONČNE DOLOČBE

44. člen

(veljavnost Pravil)

- (1) Z dnem pričetka veljavnosti teh Pravil prenehajo veljati Pravila društva mediatorjev Slovenije za vodenje postopkov za izvensodno reševanje potrošniških sporov z dne 7. 6. 2016.
- (2) Ta Pravila začnejo veljati naslednji dan po sprejetju.

45. člen

(objava Pravil)

Pravila se objavijo na uradni spletni strani DMS.

Ljubljana, 20. 02. 2017

Društvo mediatorjev Slovenije

predsednik društva

Aleš Butala



Pravila Društva mediatorjev Slovenije za vodenje postopkov za izvensodno reševanje potrošniških sporov

Priloge:

- obrazec Pobuda za začetek postopka IRPS
- obrazec Soglasje za postopek IRPS
- obrazec Izjava o zaupnosti

Pravila Društva mediatorjev Slovenije za vodenje postopkov za izvensodno reševanje potrošniških sporov

POBUDA ZA ZAČETEK POSTOPKA IRPS	
Ime in priimek potrošnika	
Naslov prebivališča potrošnika	
Elektronski naslov potrošnika	
Telefonska številka potrošnika	
Naziv ponudnika	
Poslovni naslov ponudnika	
Elektronski naslov ponudnika	
Vrsta blaga ali storitve, na katero se sporo nanaša	
Številka računa, na katerega se spor nanaša	
Dejstva v zvezi z domnevnimi kršitvami ponudnika in navedbo razlogov za spor	
Dokazila in druga dokumentacija	
Datum vložene reklamacije ali pritožbe pri ponudniku	
Odločitev ponudnika o reklamaciji	
Izjavljam, da v tej zadevi ne teče upravni ali sodni postopek ali postopek pri drugem izvajalcu izvensodnega reševanja potrošniških sporov.	
Datum:	

Pravila Društva mediatorjev Slovenije za vodenje postopkov za izvensodno reševanje potrošniških sporov

Društvo mediatorjev Slovenije 

SOGLASJE ZA IZVEDBO POSTOPKA IRPS

Podpisani/a _____ na podlagi prejetega predloga in povabila k soglasju za postopek IRPS v zadevi _____ s podpisom podajam soglasje za izvedbo postopka IRPS.

Datum:

Podpis:

Pravila Društva mediatorjev Slovenije za vodenje postopkov za izvensodno reševanje potrošniških sporov

IZJAVA O ZAUPNOSTI

Skladno z določbami Zakona o izvensodnem reševanju sporov (Uradni list RS, št. 81/15) ter Pravili Društva mediatorjev Slovenije za vodenje postopkov za izvensodno reševanje potrošniških sporov so vsi podatki, ki izvirajo iz postopka izvensodnega reševanja potrošniških sporov ali so z njim povezani, zaupne narave 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.

Tretji do sedmi odstavek 5. člena Pravil Društva mediatorjev Slovenije za vodenje postopkov za izvensodno reševanje potrošniških sporov določajo:

"(3) Stranke in oseba, ki vodi postopek IRPS, in tretje osebe, ki so sodelovale pri postopku IRPS mediaciji se v arbitražnem, sodnem ali drugem podobnem postopku ne smejo sklicevati na oziroma predložiti kot dokaz ali pričati o:

- vabilu stranke k postopku IRPS ali dejstvu, da je bila stranka pripravljena sodelovati v postopku IRPS;
- mnenjih in predlogih glede možne rešitve spora, ki so jih stranke izrazile med postopkom IRPS;
- izjavah ali priznanjih dejstev, ki so jih stranke dale med postopkom IRPS;
- predlogih osebe, ki vodi postopek IRPS;
- dejstvu, da je stranka pokazala pripravljenost sprejeti predlog osebe, ki vodi postopek IRPS, za mirno rešitev spora;
- listinah, pripravljenih izključno za potrebe postopka IRPS.

(4) Določba prejšnjega odstavka velja ne glede na obliko podatkov in dokazov.

(5) Podatki iz tretjega 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 ali kolikor je potrebno za izpolnitev ali prisilno izvršitev sporazuma o rešitvi spora, sicer pa takšni podatki predstavljajo nedopustno dejstvo ali dokaz.

(6) Določbe tretjega, četrtega in petega 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 postopek IRPS.

(7) Razen v primerih iz tretjega 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 IRPS."

Pravila Društva mediatorjev Slovenije za vodenje postopkov za izvensodno reševanje potrošniških sporov

S podpisom te izjave se vse stranke, oseba, ki vodi postopek IRPS, zakoniti zastopniki, pooblaščenici, svetovalci, izvedenci in drugi udeleženci postopka IRPS zavezujejo spoštovati vse navedeno.

Stranke se tudi izrecno zavezujejo, da ne bodo predlagale osebe, ki vodi postopek IRPS, za pričo v sodnem postopku, postopku arbitraže ali v postopku pred drugim organom.

Datum:

Podpisi: