

PRAVILA PERSVET O POSTOPKU REŠEVANJA POTROŠNIŠKIH SPOROV

1. UVODNE DOLOČBE

1. člen (vsebina in veljavnost pravil)

Pravila o postopku reševanja potrošniških sporov se uporabljajo za reševanje pogodbenih sporov med ponudnikom in potrošnico ali potrošnikom pred izvajalcem izvensodnega reševanja potrošniških sporov PerSvet.

2. člen (pomen izrazov)

Izrazi, uporabljeni v teh pravilih, imajo naslednji pomen:

- **arbiter** je pooblaščen oseba, ki pri PerSvet vodi in odloča v postopkih izvensodnega reševanja potrošniškega spora z zavezujočo odločitvijo;
- **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;
- **domači potrošniški spor** je spor, ki izvira iz pogodbenega razmerja med ponudnikom in potrošnikom, kjer imata oba prebivališče oziroma sedež v Republiki Sloveniji;
- **mediator** je pooblaščen oseba, ki pri PerSvet vodi postopke izvensodnega reševanja potrošniškega spora brez zavezujoče odločitve;
- **PerSvet** je pravna oseba PerSvet d.o.o. s sedežem v Domžalah, ki je izvajalec izvensodnega reševanja potrošniških sporov po teh pravilih;
- **ponudnik** pomeni fizično ali pravno osebo, ki opravlja pridobitno dejavnost, ne glede na svojo pravnoorganizacijsko obliko, ter tudi fizično ali pravno osebo, ki ne opravlja pridobitne dejavnosti, če zagotavlja potrošnikom blago in storitve;
- **postopek izvensodnega reševanja potrošniškega spora** je postopek, v katerem pooblaščen oseba PerSvet rešuje domači ali čezmejni potrošniški spor;
- **potrošnik** pomeni fizično osebo, ki pridobiva ali uporablja blago in storitve za namene zunaj svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti;
- **predsednik arbitraže** je arbiter, ki ga imenuje direktor PerSvet in ki vodi in predstavlja arbitražo ter opravlja druga dejanja v skladu s pravili PerSvet;
- **spletne prodaje ali spletne storitve** pomenijo prodajno pogodbo ali pogodbo o opravljanju storitev, kadar ponudnik ali njegov posrednik ponudi blago ali storitve na spletni strani ali po drugih elektronskih sredstvih, potrošnik pa to blago in storitve naroči na spletni strani ponudnika ali po drugih elektronskih sredstvih;
- **stranka** je ponudnik ali potrošnik, udeležen v postopku izvensodnega reševanja potrošniškega spora.

3. člen

(vrste postopkov izvensodnega reševanja potrošniških sporov)

Postopek reševanja potrošniških sporov je zaupen postopek reševanja domačih in čezmejnih potrošniških sporov. Izvaja se lahko v nezavezujočem postopku (mediacije), kombiniranem postopku (mediacije in arbitraže) ali v postopku zavezujoče arbitraže.

4. člen

(načela postopka)

Načelo strokovnosti, neodvisnosti in nepristranskosti omogoča in zavezuje vse pooblaščen osebe PerSvet, ki vodijo ali sodelujejo v postopkih reševanja potrošniških sporov, da svoje naloge opravljajo strokovno, neodvisno in nepristransko ter skladno z Etičnim kodeksom poklicne odgovornosti v postopkih pri PerSvet.

Načelo preglednosti PerSvet izvaja tako, da zagotavlja javno in prosto dostopno objavo na svojem spletišču vseh informacij o obstoju, obliki organiziranosti, financiranju, pristojnostih in glavnih značilnostih postopkov v slovenskem in angleškem jeziku.

Načelo zakonitosti obvezuje PerSvet in vse pooblaščen osebe, da v vseh postopkih delujejo skladno z ustavo, obvezujočimi mednarodnimi pogodbami, uredbami in direktivami, zakoni in podzakonskimi predpisi na ravni Evropske unije ali Republike Slovenije. Potrošniku se v vseh postopkih zagotavlja polno varstvo, skladno s predpisi s področja varstva potrošnikov države članice, kjer je imel prebivališče potrošnik ob sklenitvi pogodbe.

Načelo prostovoljnosti omogoča potrošniku, da se prostovoljno odloči, ali bo vložil pobudo za začetek postopka pri PerSvet, ponudniku pa, da se prostovoljno odloči, ali bo sodeloval v takšnem postopku, če veljavni predpisi ali za ponudnika sprejete pogodbene zaveze ne določajo drugače.

Načelo kontradiktornosti se izvaja tako, da pooblaščen oseba PerSvet, ki vodi postopek, omogoči potrošniku in ponudniku, 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 obvezuje stranke v postopku in pooblaščen osebo PerSvet, ki vodi postopek, da vsa dejanja v postopku izvajajo enostavno, hitro in ekonomično.

5. člen

(jezik postopka)

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

6. člen

(zloraba pravic)

Pooblaščen oseba PerSvet, ki vodi postopek, si mora prizadevati, da se opravi postopek brez zavlačevanja in s čim manjšimi stroški, in onemogočiti vsako zlorabo pravic, ki jih imajo stranke v postopku.

Če stranke, njihovi zakoniti zastopniki in pooblaščenenci z namenom škodovati drugemu ali s ciljem, ki je v nasprotju z dobrimi običaji, vestnostjo in poštenjem, zlorabljuje pravice, ki jih imajo po veljavnih predpisih ali teh pravilih zakonu, jih pooblaščen oseba PerSvet opozori. O opozorilu obvesti tudi drugo stranko v postopku.

7. člen

(neodvisni in nevtralni strokovnjaki)

Postopek mediacije vodi mediator. Postopek arbitraže vodi arbiter. V kombiniranem postopku postopek mediacije vodi mediator, postopek arbitraže pa arbiter.

Mediatorji in arbitri so neodvisni in nepristranski pravni strokovnjak s specialnimi znanji za alternativno reševanje sporov, ki v istem postopku ne morejo opravljati obeh nalog.

2. ZAČETEK POSTOPKA

8. člen

(začetek postopka na podlagi predhodne zaveze ponudnika)

Če ponudnik v svojih splošnih pogojih poslovanja ali na svoji spletni strani objavi, da za izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov priznava PerSvet, ob tem navede tudi kateri postopek reševanja potrošniških sporov je izbral.

V takih primerih se postopek začne na podlagi popolne pisne pobude potrošnika za začetek postopka, če niso podani razlog za njeno zavrnitev ali če zakon, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov, ne določa drugače.

Če ponudnik kot pristojne za reševanje spora priznava več izvajalcev izvensodnega reševanja potrošniških sporov, in ponudnik obvesti PerSvet, da je potrošnik dal pobudo za začetek postopka o istem sporu še pri kakšnem drugem izvajalcu izvensodnega reševanja potrošniških sporov, ga predsednik arbitraže pisno pozove, da dokončno izbere enega izvajalca reševanja potrošniških sporov ter poziv pošlje v vednost drugim s strani potrošnika izbranim izvajalcem reševanja potrošniških sporov.

9. člen

(začetek postopka, ko ni predhodne zaveze ponudnika)

Če potrošnik vloži pobudo za začetek postopka glede potrošniškega spora s ponudnikom, ki ni vnaprej priznal PerSvet kot izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov, PerSvet v roku 8 dni od prejema popolne pobude za začetek izbranega postopka obvesti ponudnika o vloženi pobudi in ga pozove, da se v roku 15 dni izreče, ali s pobudo soglaša, če zakon, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov, ne določa drugače.

Če ponudnik soglaša s pobudo, se izreče tudi o pobudi in dokazih, ki jih predlaga potrošnik. PerSvet v roku 8 dni od prejema odgovora ponudnika obvesti potrošnika in ponudnika obvesti o nadaljnjem predvidenem poteku in trajanju postopka.

Če ponudnik zavrne soglasje ali v roku iz prvega odstavka ne sporoči svojega odgovora, začetek postopka, PerSvet ustavi postopek in o tem obvesti potrošnika in ponudnika v 8 dneh od dneva prejema odgovora ponudnika ali poteka roka za odgovor ponudnika.

10. člen

(pobuda potrošnika)

Popolna pobuda za izvedbo postopka izvensodnega reševanja potrošniškega spora mora vsebovati naslednje informacije:

- a. ime in priimek, naslov prebivališča (obvezno), telefonske, elektronske in spletne kontakte (če obstajajo) potrošnika;

- b. naziv in poslovni naslov (obvezno) ter telefonske, elektronske in spletne kontakte (če obstajajo) ponudnika;
- c. vrsta blaga ali storitev, na prodajo katerega oziroma na opravljanje katerih se nanaša pobuda za začetek postopka;
- d. navedba razlogov za obstoj spora;
- e. prebivališče potrošnika v času naročila blaga ali storitve;
- f. način ponudbe blaga ali storitev in način naročila (po spletu, telefonu, ustno, pisno ali kako drugače);
- g. jezik pogodbe, če gre za čezmejno prodajo;
- h. datum in izid morebitnega postopka vložene pritožbe zaradi odprave napake, povrnitve škode ali izvedbe plačila;
- i. navedba listin in drugih dokazil, ki so podlaga za pobudo za začetek postopka;
- j. izjava, da o zadevi ne teče upravni ali sodni ali arbitražni postopek ali postopek pri drugem izvajalcu izvensodnega reševanja potrošniških sporov;
- k. s strani potrošnika podpisani sporazum o predložitvi reševanja potrošniškega spora v postopek reševanja potrošniških sporov.

Pobudo za začetek postopka lahko potrošnik vloži s pomočjo elektronskega ali papirnatega obrazca, ki je objavljen na spletni strani PerSvet. Če potrošnik vloži pobudo za začetek postopka glede potrošniškega spora s ponudnikom, ki ni vnaprej priznal PerSvet kot izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov, lahko v pobudi navedel le minimalne podatke iz alinej c. in d. iz prejšnjega odstavka ter pobudo dopolni šele po prejemu soglasja ponudnika.

Po prejemu pobude za začetek izbranega postopka PerSvet preveri, ali so izpolnjeni vsi pogoji iz teh Pravil in potrošnika pozove k dopolnitvi pobude, če oceni, da je to potrebno. Če potrošnik pobude ne dopolni v roku 15 dni, se šteje, da je pobudo umaknil.

Pobudo za začetek postopka potrošnika predsednik arbitraže PerSvet s pisno obrazložitvijo zavrne pobudo, če:

- a. o zadevi že teče upravni ali sodni ali arbitražni postopek ali postopek pri drugem izvajalcu izvensodnega reševanja potrošniških sporov;
- b. je upravni ali sodni ali arbitražni organ ali drug izvajalec izvensodnega reševanja potrošniških sporov že odločil o istem zahtevku;
- c. potrošnik predhodno ni uveljavljal pritožbe neposredno pri ponudniku, zoper katerega je sprožil spor pri izvajalcu izvensodnega reševanja potrošniških sporov;
- d. vrednost spora ne dosega 10 eurov razen v primerih, ko ponudnik izrecno dopušča tovrstne spore;
- e. je pobuda neresna ali pomeni očitno zlorabo postopka.

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

11. člen

(začetek postopka na podlagi sporazuma po nastanku spora)

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

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

Sklenjen pisni sporazum mora določati uporabo Pravil PerSvet o postopku reševanja potrošniških sporov in mora biti zapisan v posebni listini, ki jo je potrošnik lastnoročno ali kvalificirano elektronsko podpisal ter mora vselej vsebovati navedbo sedeža PerSvet kot sedeža arbitraže oziroma sedeža mediacije.

Šteje se, da so stranke soglašale z uporabo Pravil PerSvet o postopku reševanja potrošniških sporov, če so v pisnem sporazumu po nastanku spora določile, da bodo reševanje vseh ali posameznih spornih dejanskih in pravnih vprašanj predložile v izbrani postopek reševanja potrošniških sporov pri PerSvet.

Postopek se začne, ko ena od strank PerSvet predloži sklenjen pisni sporazum, če zakon, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov, ne določa drugače.

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

12. člen

(sporazum, sklenjen pred nastankom spora, ali pomanjkljiv sporazum)

Če se pred ali tekom postopka ugotovi, da je še pred nastankom spora potrošnik sklenil sporazum o postopku zavezujoče arbitraže ali da je sporazum sklenjen pomanjkljivo, ga predsednik arbitraže pozove, da popolni sporazum še enkrat potrdi. Če sporazuma ponovno ne potrdi, predsednik arbitraže izvedbo postopka zavrne.

Če sporazum ne vsebuje privolitve potrošnika za obdelavo osebnih podatkov v postopku izvensodnega reševanja potrošniškega spora, se ga pozove, da poda privolitev.

13. člen

(odločitev strank o obsegu spora)

Potrošnik lahko ne glede na vrsto začetka postopka in ne glede na izbiro postopka v postopek reševanja potrošniškega spora po lastni presoji predloži vsa ali samo izbrana dejanska ali pravna vprašanja, ki so po njegovem mnenju pomembna za rešitev spora.

Vsaka stranka lahko kadarkoli tekom postopka mediacije po lastni presoji delno ali v celoti umakne ali spremeni svoj zahtevek iz pobude.

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

Če je zahtevek umaknjen delno ali v celoti, arbiter zaključi postopek delno ali v celoti s sklepom brez odločitve.

14. člen

(imenovanje mediatorja ali arbitra)

Po sprejemu pobude potrošnika ali sklenjenega pisnega sporazuma predsednik arbitraže za postopek reševanja potrošniškega spora imenuje mediatorja oziroma arbitra, v kombiniranem postopku pa oba.

15. člen
(izločitev mediatorja ali arbitra)

Mediator ali arbiter ne sme voditi postopka:

1. če je sam stranka, njen zakoniti zastopnik ali pooblaščenec, če je s stranko v razmerju soupravičenca, sozavezanca ali regresnega zavezanca ali če je bil v isti zadevi zaslišan kot priča ali izvedenec;
2. če je stalno ali začasno zaposlen pri stranki ali če je družbenik v družbi z neomejeno odgovornostjo, komanditni družbi ali družbi z omejeno odgovornostjo ali tihi družbenik v tihi družbi, ki je stranka v postopku;
3. če je stranka ali njen zakoniti zastopnik ali pooblaščenec z njim v krvnem sorodstvu v ravni vrsti do katerega koli kolena, v stranski vrsti pa do četrtega kolena, ali če je z njim v zakonu ali registrirani zvezi ali v svaštvu do drugega kolena, ne glede na to, ali je zakonska zveza prenehala ali ne;
4. če je skrbnik, posvojitelj ali posvojenec stranke, njenega zakonitega zastopnika ali pooblaščenca;
5. če so podane druge okoliščine, ki vzbujajo dvom o njegovi nepristranskosti.

Arbiter ne sme voditi postopka tudi, če je v isti zadevi sodeloval v postopku pred sodiščem, arbitražo ali drugim organom ali v postopku mediacije.

Takoj ko mediator ali arbiter izve za kakšen razlog izločitve iz prejšnjih dveh odstavkov, mora prenehati s kakršnim koli delom v tem postopku in to sporočiti predsedniku arbitraže, ki določi nadomestnega mediatorja ali arbitra. Če gre za izločitev predsednika arbitraže, si ta določi namestnika med drugimi arbitri, če to ni mogoče, pa o izločitvi odločajo vsi arbitri skupaj z večino vseh glasov. Če tudi to ni mogoče, predsednik arbitraže strankama razkrijejo okoliščine in predlaga, da se potrošniški spor predloži drugemu izvajalcu ali da se mediatorju ali arbitru, ki bi moral biti izločen, dovoli, da naprej vodi ali sodeluje v postopku, če nobena o strank temu ne nasprotuje.

Izločitev mediatorja ali arbitra lahko predlagajo tudi stranke v postopku.

Predsednik arbitraže lahko odloči, da dejanja v postopku, ki jih je opravil izločen arbiter, odkar je izvedel, da je podan izločitveni razlog, nimajo pravnega učinka.

16. člen
(uporaba izbranih pravil)

Mediator vodi mediacijski postopek v skladu s Pravili PerSvet o mediaciji razen v primerih, ko je s temi pravili drugače določeno.

Arbiter vodi arbitražni postopek v skladu s Pravili PerSvet o arbitraži razen v primerih, ko je s temi pravili drugače določeno.

V kombiniranem postopku vodi fazo mediacije mediator v skladu s Pravili PerSvet o mediaciji in fazo arbitraže arbiter v skladu s Pravili PerSvet o arbitraži razen v primerih, ko je s temi pravili drugače določeno.

3. POTEK POSTOPKA

17. člen

(pisnost postopka in elektronsko komuniciranje)

Izbrani postopek izvensodnega reševanja potrošniških sporov se praviloma izvede pisno in v elektronski obliki.

Če se stranki tako dogovorita, se lahko izbrani postopek izvensodnega reševanja potrošniškega spora izvede tudi na mediacijskem srečanju oziroma arbitražnem naroku.

18. člen

(trajanje postopka)

Postopek izvensodnega reševanja potrošniških sporov je hiter in mora biti zaključen v roku 30 dni od dneva začetka tega postopka.

Izjemoma lahko mediator oziroma arbiter v zapletenih primerih 30 dnevni rok podaljša, vendar ne več kot za 30 dni po izvedbi vseh dokazov.

19. člen

(procesno vodstvo)

Mediator ali arbiter 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.

Mediator ali arbiter lahko, če oceni, da je to primerno, ali če se tako dogovorijo stranke v sporu, izvede pripravljalno mediacijsko srečanje ali arbitražni narok z vsemi strankami v sporu glede vprašanj v zvezi s stališči strank in morebitnega dotedanjega dialoga med strankama (komunikacije, listine), narave spora, dokaznih predlogov (listine, izvedenska mnenja, drugo dokazno gradivo) in načrta predvidenih mediacijskih srečanj oziroma arbitražni narokov.

Pripravljana in redna mediacijska srečanja in arbitražni naroki se lahko izvedejo ustno ob osebni navzočnosti strank ali po varovani videokonferenčni zvezi, pripravljalna mediacijska srečanja in arbitražni naroki pa tudi telefonsko. O načinu izvedbe odloči mediator oziroma arbiter.

Kombinirani postopek se začne s fazo mediacijo. Če stranke o nekaterih ali vseh spornih vprašanjih v fazi mediacije niso uspele doseči sporazuma, mediator po zaključeni fazi mediacije stranke obvesti o prehodu v fazo arbitraže ter vodenje postopka preda arbitru, ki po zaključeni arbitražni fazi izda obrazloženo arbitražno odločbo z zavezujočimi pravnimi učinki.

20. člen

(predhodni pravni pouk)

Če potrošnik nima pooblaščenca, ga mediator oziroma arbiter ob začetku postopka na primeren način pouči o njegovih pravicah in o možnostih, da si zagotovi ustrezno strokovno pomoč, o stroških take pomoči in njihovem plačilu.

21. člen

(smiselna uporaba pravil UNCITRAL in zakonskih določb)

Za vprašanja mediacijskega postopka ali vprašanja mediacijske faze kombiniranega postopka, ki niso urejena s temi pravili, se uporabljajo Pravila PerSvet o mediaciji in zatem

določbe zakonov, ki ureja jo izvensodno reševanju potrošniških sporov ali mediacijo v civilnih zadevah.

Za vprašanja arbitražnega postopka ali arbitražne faze kombiniranega postopka, ki niso urejena s temi pravili, se uporabljajo Arbitražna pravila PerSvet, zatem Arbitražna pravila UNCITRAL in zatem določbe zakonov, ki ureja jo izvensodno reševanju potrošniških sporov ali arbitražo ali pravdni postopek.

4. ODLOČITEV V POSTOPKU

22. člen

(pravni učinki sporazumne rešitve spora)

Če stranke v okviru postopka mediacije dosežejo sporazumno rešitev spora o vseh ali o nekaterih spornih vprašanjih, jo mediator lahko zapiše v obliki izvensodne poravnave.

Če stranke v fazi mediacije v kombiniranem postopku dosežejo sporazumno rešitev spora o vseh ali o nekaterih spornih vprašanjih, se stranke lahko dogovorijo, da jo mediator zapiše v obliki izvensodne poravnave ali da postopek preda mediatorju, ki o sporazumni rešitvi izda pravno zavezujočo neobrazloženo arbitražno odločbo.

Če stranke v postopku arbitraže ali fazi arbitraže v kombiniranem postopku dosežejo sporazumno rešitev spora o vseh ali o nekaterih spornih vprašanjih, arbiter izda pravno zavezujočo neobrazloženo arbitražno odločbo.

23. člen

(pravni učinki arbitražne odločbe)

Če stranke o nekaterih ali vseh spornih vprašanjih v postopku arbitraže ali v kombiniranem postopku postopku niso uspele doseči sporazuma, arbiter po zaključenem arbitražnem postopku izda pravno zavezujočo obrazloženo arbitražno odločbo.

5. STROŠKI POSTOPKA IN DRUGE DOLOČBE

24. člen

(stroški postopka)

Stroški postopka reševanja potrošniških sporov so administrativni stroški PerSvet, stroški za izvedbo dokazov ter nagrada mediatorju ali arbitru.

Administrativni stroški in nagrada so opredeljeni in se obračunajo v skladu s Tarifo PerSvet o stroških postopkov reševanja potrošniških sporov. Nagrada mediatorja ali arbitra je enotno določena ter ni v ničemer odvisna od izida postopka.

Stroški za izvedbo dokazov so stroški v zvezi s prevajanjem listin oziroma tolmačenjem na ustnih ali videokonferenčnih obravnavah, stroški za priče in stroški sodnih izvedencev oziroma drugih strokovnjakov. Stroški za izvedbo dokazov se zaračunavajo posebej in niso vključeni v plačilo pristojbine.

Stroške postopka v celoti krije ponudnik. Vnaprejšnje plačilo stroškov za izvedbo dokazov je pogoj za izvedbo dokazov.

Ne glede na prejšnji odstavek morebitne stroške svojih pooblaščenecv krije vsaka stranka sama ne glede na uspeh v postopku. Tudi morebitne stroške za izvedbo dokazov (npr.

izvedenska mnenja), ki jih ni zahteval ali odredil arbiter, krije ne glede na uspeh tista stranka, ki jih je naročila ali predložila.

25. člen
(končni določbi)

Pravila veljajo od 1. januarja 2016 in se objavijo na spletišču PerSvet.

Postopki izvensodnega reševanja potrošniških sporov po teh pravilih se lahko izvedejo po registraciji PerSvet pri pristojnem državnem organu.

Domžale, 1. januar 2016

Gorazd Perenič, direktor