

Na podlagi prvega odstavka 12. člena Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (ZIsRPS, Uradni list RS, št. 81/2015), Odvetniška družba Weber o.p. – d.o.o., poslovni naslov pod hribom 55, 1000 Ljubljana, matična št. 8049033000, davčna št. SI33970114, dne 19. 11. 2020, sprejema naslednji

KODEKS ETIČNIH STANDARDOV ZA VODENJE POSTOPKOV IZVENSODNEGA REŠEVANJA POTROŠNIŠKIH SPOROV

kakor sledi:

1. člen

Pri izvensodnem reševanju potrošniških sporov (v nadaljnjem besedilu: IRPS), ki jih vodi Odvetniška družba Weber o.p. – d.o.o., kot izvajalka IRPS (v nadaljnjem besedilu: izvajalec IRPS), se uporabljajo določbe Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (Uradni list RS, št. 81/2015) in Kodeks etičnih standardov za vodenje postopkov IRPS (v nadaljnjem besedilu: Kodeks).

Kodeks vsebuje etična načela, po katerih se ravna izvajalec IRPS pri vodenju postopka IRPS. Vodilo pri razlagi in uporabi teh načel je spoštovanje človekovih pravic in temeljnih svoboščin, drugih ustavnih določb in veljavnih zakonskih in podzakonskih aktov.

2. člen

(načelo strokovnosti, neodvisnosti in nepristranskosti)

Oseba, ki pri izvajalcu IRPS vodi ali sodeluje v postopkih reševanja potrošniških sporov, mora biti strokovna, neodvisna in nepristranska ter si prizadevati za enako obravnavanje vseh strank, ob upoštevanju vseh okoliščin primera, do stranke mora biti spoštljiva, vljudna, varovati mora ugled in dostojanstvo.

Izvajalec IRPS ni odgovoren, če do sporazumne rešitve spora ne pride. Izvajalca IRPS zavezujejo zakonska določila ZIsRPS, ki urejajo mediacijo v civilnih in gospodarskih zadevah, pravila stroke in etični kodeks mediatorjev DMS.

Izvajalec IRPS ne sme voditi ali sodelovati v postopku IRPS, če obstajajo okoliščine, ki vzbujajo dvom o njegovi nepristranskosti (npr. sorodstveno razmerje s strankami ali njihovimi pooblaščenci, obstoj delovnega ali poslovnega razmerja s stranko itd.).

3. člen
(načelo vestnosti in poštenja)

Stranke so dolžne sodelovati v postopku IRPS v dobri veri ter pošteno in brez zavlačevanj uporabljati pravice, ki jih imajo v postopku IRPS, pri tem pa so dolžne udeleževati se morebitnih sestankov osebno ali s pooblaščenecem.

4. člen
(načelo zaupnosti)

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.

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.

5. člen
(načelo preglednosti)

Izvajalec IRPS zagotovi, da so informacije o njegovem obstoju, obliki organiziranosti, financiranju, pristojnostih in glavnih značilnostih postopka IRPS, ki ga uporablja, dostopne čim širšemu krogu potrošnikov.

Stranke mora na razumljiv način poučiti o njihovih pravicah in dolžnostih v postopku, še posebej glede zavezujočega učinka morebitne sklenitve poravnave in glede zavezujočega učinka njegove odločbe.

6. člen
(načelo tajnosti)

Postopek IRPS je taje. Tretji brez dovoljenja strank in osebe, ki vodi postopek IRPS, ne morejo poslušati in prisostvovati sestankom v postopku IRPS. Oseba, ki vodi postopek IRPS, ne sme poročati medijem o postopku IRPS in njeni vsebini, razen če mu stranke to izrecno dovolijo. Izvajalec IRPS ne sme brez pisnega dovoljenja strank nikomur razkriti obstoja ali izida postopka IRPS.

7. člen
(načelo zakonitosti)

Oseba, ki vodi postopek IRPS, mora v postopku delovati skladno z ustavo, obvezujočimi mednarodnimi pogodbami, zakoni in podzakonskimi predpisi.

Pri odločanju o domačem potrošniškem sporu izvajalec IRPS zagotovi, da potrošnik ni prikrajšan za varstvo, ki mu ga zagotavljajo določbe prisilnih predpisov varstva potrošnikov.

Pri odločanju o čezmejnem potrošniškem sporu izvajalec IRPS zagotovi, da potrošnik ni prikrajšan za varstvo, ki mu ga zagotavljajo določbe prisilnih predpisov varstva potrošnikov v državi, v kateri je imel prebivališče ob sklenitvi pogodbe.

8. člen
(načelo prostovoljnosti)

Potrošnik se prostovoljno odloči, ali bo vložil pobudo za začetek postopka pri izvajalcu IRPS, ponudnik pa se prostovoljno odloči, ali bo sodeloval v postopku. Vsaka stranka lahko kadarkoli umakne soglasje za sodelovanje v postopku IRPS.

Potrošnik se pred nastankom spora z odločitvijo, da bo vložil pobudo za začetek postopka pri izvajalcu IRPS, ne more odpovedati pravici do upravnega in sodnega varstva.

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.

9. 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.

10. člen
(načelo učinkovitosti)

Postopki izvensodnega reševanja potrošniških sporov so enostavni, hitri in ekonomični, kar pomeni, da se opravi brez nepotrebnih stroškov.

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

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

Kodeks etičnih standardov za vodenje postopkov IRPS je bil sprejet s strani Odvetniške družbe Weber o.p. – d.o.o. dne 19. 11. 2020, veljati in uporabljati pa se začne z dnem vpisa Odvetniške družbe Weber o.p. – d.o.o. v register izvajalcev IRPS, ki ga vodi Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo.

Datum: 19. 11. 2020

Podpisi:



WEBER
ODVETNIŠKA DRUŽBA
Odvetnica dr. Nana Weber
Pod hribom 55, 1000 Ljubljana