

**PRAVILA ECDR**  
**O POSTOPKIH REŠEVANJA POTROŠNIŠKIH SPOROV**

1. člen

(Obseg uporabe)

Pravila postopka reševanja potrošniških sporov se uporabljajo za reševanje pogodbenih sporov med ponudniki in potrošniki (v nadaljevanju: stranke), ki so v zvezi s prodajo blaga ali opravljanjem storitev in niso bili rešeni s pogajanjem med strankami na podlagi pravočasnega in pravilnega zahtevka potrošnika za odpravo napake, povračilo škode ali izvedbo plačila.

2. člen

(Pomen izrazov)

V teh pravilih izraz potrošnik pomeni fizično osebo, ki pridobiva ali uporablja blago in storitve za namene zunaj svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti. izraz ponudnik pa pomeni fizično ali pravno osebo, ki opravlja pridobitno dejavnost, ne glede na svojo pravnoorganizacijsko obliko, kakor tudi fizično ali pravno osebo, ki ne opravlja pridobitne dejavnosti, če zagotavlja potrošnikom blago in storitve.

3. člen

(Vrste postopkov)

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

4 .člen

(Jezik postopkov)

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

5. člen

(Nevtralni strokovnjaki)

Postopek mediacije vodi pri ECDR akreditirani mediator, ki izpolnjujejo pogoje predpisane z zakonom, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov.

Med-arb postopek vodi nekdanji sodnik domačega, tujega ali mednarodnega sodišča, tribunala ali arbitraže akreditiran pri ECDR, v skladu s temi pravili ter veljavnimi predpisi in splošno priznanimi načeli o pospešeni arbitraži in mediaciji. Med-arb postopek v zadevah kjer vrednost spora ne presega 2.000 EUR, lahko vodijo tudi druge osebe akreditirane pri ECDR, ki izpolnjujejo pogoje predpisane z zakonom, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov.

Postopek pogojno zavezujoče pospešene arbitraže lahko vodijo osebe akreditirane pri ECDR, ki izpolnjujejo pogoje predpisane z zakonom, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov.

Osebe, ki v skladu s temi Pravili izvajajo postopke reševanja potrošniških sporov se v nadaljevanju poimenujejo kot nevtralni strokovnjaki.

6. člen

(Obseg in način predložitve spora)

Potrošnik lahko v izbrani postopek reševanja potrošniških sporov predloži vsa ali samo izbrana dejanska ali pravna vprašanja, ki so po njegovem mnenju relevantna za rešitev spora.

Stranka lahko predlaga, da ECDR povabi nasprotno stranko k sklenitvi sporazuma o predložitvi spora v izbrani postopek reševanja potrošniških sporov.

#### 7. člen

##### (Izbira izvajalca in pravil)

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

Sporazum o predložitvi obstoječega potrošniškega spora v izbrani postopek reševanja potrošniških sporov (v nadaljevanju: sporazum) mora določati uporabo Pravil ECDR o postopku reševanja potrošniških sporov in mora biti zapisan v posebni listini, ki jo je potrošnik lastnoročno podpisal ter mora vselej vsebovati navedbo sedeža ECDR kot sedeža arbitraže oziroma sedeža mediacije.

Šteje se, da so stranke soglašale z uporabo Pravil ECDR o reševanju potrošniških sporov, kadar 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, ki ga organizira in mu nudi administrativno podporo ECDR.

#### 8. člen

##### (Načelo pisnosti in elektronskega komuniciranja)

Izbrani postopek reševanja potrošniških sporov se praviloma izvede pisno in z uporabo razpoložljivih elektronskih sredstev ter svetovnega spleta (on-line).

Če se stranki tako dogovorijo, se lahko izbrani postopek reševanja potrošniških sporov izvede tudi ustno, na mediacijskem srečanju oziroma arbitražnem naroku. Glede navzočnosti in sodelovanja strank v postopku se v tem primeru smiselno uporablja pravila iz 8. in 9. člena Zakona o mediaciji v civilnih in gospodarskih zadevah in pravila iz 28. člena Zakona o arbitraži.

#### 9. člen

##### (Imenovanje nevtralnega strokovnjaka)

Nevtralnega strokovnjaka v postopku reševanja potrošniških sporov imenuje ECDR, razen če sta se stranki dogovorili drugače.

#### 10. člen

##### (Uporaba izbranih pravil)

Nevtralni strokovnjak vodi mediacijski postopek v skladu s Pravili ECDR o mediaciji, v kolikor ni s temi pravili drugače določeno.

Nevtralni strokovnjak vodi med-arb postopek v skladu s Pravili ECDR o med-arb postopku, v kolikor ni s temi pravili drugače določeno.

Nevtralni strokovnjak vodi postopek pogojno zavezujoče pospešene arbitraže v skladu s Pravili ECDR o arbitraži, v kolikor ni s temi pravili drugače določeno.

#### 11. člen

##### (Trajanje postopka)

Postopek reševanja potrošniških sporov je hiter in mora biti zaključen v roku 30 dni od dneva začetka tega postopka, razen, če se stranki in ECDR ne dogovorijo za krajši rok.

Izjemoma lahko nevtralni strokovnjak v zapletenih primerih 30 dnevni rok podaljša, vendar ne več kot za 30 dni.

## 12. člen

### (Začetek postopka)

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

Popolna pobuda za izvedbo tega postopka mora vsebovati naslednje informacije:

- a) ime in priimek, naslov prebivališča (obvezno), elektronski in spletni naslov, (če obstaja) in kontaktno telefonsko številko potrošnika;
- b) ime in priimek ter poslovni naslov (če gre za fizično osebo) oziroma firmo in poslovni naslov (če gre za pravno osebo) (obvezno) in elektronski in spletni naslov (če obstaja) ponudnika;
- e) vrsta blaga ali storitev, na prodajo katerega oziroma na opravljanje katerih se nanaša pobuda za začetek postopka ;
- f) navedba razlogov za obstoj spora;
- g) prebivališče potrošnika v času naročila blaga ali storitve;
- h) način ponudbe blaga ali storitev in način naročila (po spletu, telefonu, ustno, pisno ali kako drugače);
- i) jezik pogodbe, če gre za čezmejno prodajo;
- j) datum in izid postopka vložene pritožbe zaradi odprave napake, povrnitve škode ali izvedbe plačila;
- k) navedba listin in drugih dokazil, ki so podlaga za pobudo za začetek postopka;
- l) Izjava, da o zadevi ne teče upravni ali sodni postopek ali postopek pri drugem izvajalcu izvensodnega reševanja potrošniških sporov ;
- m) s strani potrošnika podpisani sporazum o predložitvi reševanja potrošniškega spora v postopek reševanja potrošniških sporov;

Pobuda za začetek postopka se vложи na obrazcu, ki je v elektronski obliki dostopen na spletni strani ECDR in v papirni obliki na sedežu ECDR.

## 13. člen

### (Popolnost pobude)

Po prejemu pobude za začetek izbranega postopka ECDR preveri, ali so izpolnjeni vsi pogoji iz 12. člena 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.

V primeru, da nagrada nevtralnega strokovnjaka ni plačana v skladu s Pravili ECDR o stroških postopkov reševanja potrošniških sporov, se postopek ne izvede.

## 14. člen

### (Pogoji za zavrnitev pobude)

ECDR zavrne pobudo za začetek postopka, če:

- o zadevi že teče upravni ali sodni postopek ali postopek pri drugem izvajalcu izvensodnega reševanja potrošniških sporov;

- je upravni ali sodni organ ali drug izvajalec izvensodnega reševanja potrošniških sporov že odločil o istem zahtevku;
- potrošnik predhodno ni uveljavljal pritožbe neposredno pri ponudniku, zoper katerega je sprožil spor pri izvajalcu izvensodnega reševanja potrošniških sporov.
- je očitno, da potrošnik s pobudo ne bo uspel;
- je pobuda neresna ali pomeni očitno zlorabo postopka;

Če ECDR 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.

#### 15. člen

(Obvestilo o pobudi)

ECDR v 8 dneh od prejema popolne pobude za začetek izbranega postopka obvesti ponudnika o vloženi pobudi in ga, , pozove, da se izreče, ali s pobudo soglaša, razen v primerih, ko zakon, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov, določa drugače.

Ponudnik v 8 dneh od prejema obvestila ECDR sporoči ali s pobudo soglaša. Če ponudnik soglaša s pobudo, se izreče tudi o pobudi in dokazih, ki jih predlaga potrošnik. ECDR v 8 dneh od prejema odgovora ponudnika obvesti potrošnika in ponudnika o nadaljnjem poteku in trajanju postopka.

Če ponudnik v 8 dneh od prejema obvestila ECDR ne sporoči, da s pobudo za začetek postopka soglaša, se šteje da soglasje ni dano. Če ponudnik ne soglaša s pobudo za začetek postopka, ECDR postopek ustavi in o tem obvesti potrošnika v 8 dneh od dneva, ko prejme odgovor ponudnika.

#### 16. člen

(Procesno vodstvo)

Nevtralni strokovnjak 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.

Nevtralni strokovnjak lahko, kadar oceni, da je to ustrezno, izvede pripravljalo telefonsko, video, skype ali druge vrste konferenco z vsemi strankami v sporu, na kateri lahko, med drugim:

- ugotavlja, kakšno je pogajalsko stališče strank;
- kakšna je bila zgodovina dosedanjih pogajanj;
- kakšna je narava spora, vključno z dejansko in pravno podlago;
- katere listine so si stranke že izmenjale;
- na predlog strank oceni, ali bo potrebno pridobiti izvedensko ali drugo strokovno mnenje;
- določi roke za predložitev listin ali drugega dokaznega gradiva;
- uskladi datum mediacijskega srečanja ali ustne obravnave v arbitražnem postopku, če sta potrebna.

#### 17. člen

(Predhodni pravni pouk)

Če potrošnik nima pooblaščenca ga nevtralni strokovnjak na začetku postopka na primeren način pouči o njegovih pravicah in o možnostih, da si zagotovi ustrezno strokovno pomoč, o stroških take pomoči in kdo jih nosi.

#### 18. člen

(Smiselna uporaba zakona)

Glede vseh postopkovnih vprašanj, ki niso urejena s temi Pravili, se neposredno uporabljajo določbe Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (ZIsRPS).

Glede vseh postopkovnih vprašanj mediacije, ki niso urejena s temi Pravili, Pravili ECDR o mediaciji in ZIsRPS se neposredno uporabljajo tudi določbe Zakona o mediaciji v civilnih in gospodarskih zadevah

Glede vseh postopkovnih vprašanj med-arb postopka, ki niso urejena s temi Pravili, Pravili ECDR o med-arb postopku in ZIsRPS se neposredno uporabljajo tudi določbe Zakona o mediaciji v civilnih in gospodarskih zadevah in Zakona o arbitraži.

Glede vseh postopkovnih vprašanj pogojno zavezujoče pospešene arbitraže, ki niso urejena s temi Pravili, Pravili ECDR o arbitraži in ZIsRPS se neposredno uporabljajo tudi določbe Zakona o arbitraži.

#### 19. člen

(Pravni učinki sporazumne rešitve spora)

Če stranke v okviru postopka mediacije dosežejo sporazumno rešitev spora o vseh ali o nekaterih spornih vprašanjih, jo nevtralni strokovnjak lahko zapiše v obliki izvensodne poravnave ali pa izda sporazumno, pravno zavezujočo, neobrazloženo arbitražno odločbo.

Stranke se lahko sporazumejo za predložitev sklenjene poravnave v odobritev pristojnemu sodišču ali za zapis poravnave v obliki izvršljivega notarskega zapisa in nosijo vse stroške takega postopka.

#### 20. člen

(Pravni učinki arbitražne odločbe)

Če stranke o nekaterih ali vseh spornih vprašanjih v postopku med-arb niso uspele doseči sporazuma, nevtralni strokovnjak po zaključenem mediacijskem postopku stranke obvesti o začetem arbitražnem postopku in po zaključenem arbitražnem postopku izda obrazloženo, pravno zavezujočo arbitražno odločbo.

V postopku pogojno zavezujoče pospešene arbitraže je izdana arbitražna odločba pravno zavezujoča za ponudnika in za potrošnika pod odložitnim pogojem, da ponudnik oziroma potrošnik v roku 8 dni po prejemu te odločbe ECDR ne pošlje lastnoročno podpisane izjave, da je ne sprejema kot pravno zavezujoče.

#### 21. člen

(Objava odločb)

Če nobena stranka v roku 30 dni po prejemu arbitražne odločbe pisno ne nasprotuje objavi te odločbe, lahko ECDR v pomembnejših zadevah tako odločbo v anonimizirani obliki objavi na svoji spletni strani.

#### 22. člen

(Stroški postopka)

Stroški postopka reševanja potrošniških sporov so administrativni stroški ECDR, stroški za izvedbo dokazov in potni stroški ter nagrada nevtralnemu strokovnjaku.

Stroški in nagrada so opredeljeni in se obračunajo v skladu z Pravili ECDR o stroških postopkih reševanja potrošniških sporov.

#### 23. člen

(Odškodninska odgovornost)

ECDR ne nosi nobene odškodninske odgovornosti za katerokoli dejanje ali opustitev nevtralnega strokovnjaka v povezavi z vodenjem postopka reševanja potrošniških sporov po teh pravilih.