

Mestna občina Novo mesto v skladu z 29. členom Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (Uradni list RS, št. 81/15; v nadaljevanju ZIsRPS) objavlja naslednje informacije:

Firma, poslovni in elektronski naslov

Mestna občina Novo mesto, Seidlova cesta 1, 8000 Novo mesto, mestna.obcina@novomesto.si.

Informacija o organiziranosti

Mestna občina Novo mesto je pravna oseba javnega prava s pravico posedovati, pridobivati in razpolagati z vsemi vrstami premoženja. Občina samostojno opravlja naloge javnega pomena na področju lokalnih zadev (izvirne naloge), določene z zakonom in s statutom Mestne občine Novo mesto. V ta namen smo v okviru občinske uprave ustanovili Center za alternativno reševanje sporov, ki izvaja storitve izvensodnega reševanja sporov. Gre za občanom prijazno storitev, s katero podpiramo hitro in učinkovito reševanje sporov ter ohranjanje pozitivnih odnosov znotraj lokalne skupnosti.

Imena in priimki oseb, ki vodijo postopek izvensodnega reševanja sporov potrošniških sporov

Doc. dr. Jana Bolta Saje,

Janez Starman, univ. dipl. prav.,

Barbka Zupan Cimperman, univ. dipl. prav.

Ime in priimek osebe, ki sodeluje v postopku izvensodnega reševanja sporov potrošniških sporov

Nastja Bučar, dipl. upr. ved (UN), koordinatorka Centra za alternativno reševanje sporov pri Mestni občini Novo mesto.

Način imenovanja oseb, ki vodijo in sodelujejo v postopku izvensodnega reševanja sporov in trajanje njihovega mandata

Način imenovanja oseb, ki vodijo postopke IRPS je določen v 24. členu Pravil Centra za alternativno reševanje sporov pri Mestni občini Novo mesto za vodenje postopkov za izvensodno reševanje potrošniških sporov (Dolenjski uradni list, št. 18/26).

Mandat doc. dr. Jane Bolta Saje traja do prenehanja delovnega razmerja oziroma do nastopa razlogov, ki so opredeljeni v 14. členu Pravilnika o Centru za alternativno reševanje sporov pri Mestni občini Novo mesto (Dolenjski uradni list, št. 15/23).

Mandat Janeza Starmana traja do 15. 11. 2027.

Mandat Barbke Zupan Cimperman traja do 4. 12. 2027.

Koordinator je oseba, ki sodeluje v postopkih izvensodnega reševanja sporov in je zaposlena na Mestni občini Novo mesto, ki skrbi za koordinacijo mediacij v okviru Centra za alternativno reševanje sporov pri Mestni občini Novo mesto. Določbe o koordinatorju so navedene v 24. členu Pravil Centra za alternativno reševanje sporov pri Mestni občini Novo mesto za vodenje postopkov za izvensodno reševanje potrošniških sporov (Dolenjski uradni list, št. 18/26).

Mandat Nastje Bučar traja do prenehanja delovnega razmerja.

Izjavljamo, da osebe, ki vodijo in sodelujejo v postopkih IRPS izpolnjujejo pogoje iz 27. in 28. člena ZIsRPS.

Datum vpisa v register izvajalcev izvensodnega reševanja sporov

8. 5. 2026

Spletna stran Evropske komisije, kjer je objavljen seznam izvajalcev IRPS

Povezava na spletno mesto [tukaj](#).

Mestna občina Novo mesto, v okviru katere deluje in je ustanovljen Center za alternativno reševanje sporov izjavlja, da ne sodeluje v mreži izvajalcev izvensodnega reševanja potrošniških sporov, ki delujejo v Evropski uniji.

Procesne predpostavke za začetek postopka

Popolna pobuda za začetek postopka glede potrošniškega spora s ponudnikom ter odsotnost razlogov za zavrnitev pobude (glej 17. in 19. člen Pravil Centra za alternativno reševanje sporov pri Mestni občini Novo mesto za vodenje postopkov za izvensodno reševanje potrošniških sporov).

Možnost umika potrošnika in ponudnika

Stranke v postopku IRPS sodelujejo prostovoljno. Vsaka stranka lahko kadarkoli umakne soglasje za sodelovanje v postopku IRPS. Ne glede na prejšnji stavek je sodelovanje ponudnika v postopku izvensodnega reševanja sporov obvezno, če poseben zakon ali uredba Evropske unije to izrecno določata.

Podatek, ali se postopek izvensodnega reševanja potrošniških sporov izvede kot ustni ali pisni postopek

Postopek se opravi pisno, z uporabo elektronske pošte ter svetovnega spleta in telefona. Če se stranke tako dogovorijo, se lahko postopek izvede tudi ustno.

Povprečni čas trajanja postopka izvensodnega reševanja potrošniških sporov

Postopek se opravi enostavno, hitro in ekonomično, kar pomeni, da se opravi brez nepotrebnih stroškov. Postopek mora biti zaključen v devetdesetih (90) dneh od dneva začetka postopka. Izjemoma se lahko, če je spor zahtevnejši, rok podaljša, vendar ne več kot za nadaljnjih 30 dni.

Pravni učinek izida postopka in če je odločitev zavezujoča, tudi pravne posledice za potrošnika ali ponudnika, ki ne izpolni odločitve

Oseba, ki vodi mediacijski postopek IRPS, ves čas strankam daje predloge za rešitev spora. Ti za stranke niso zavezujoči. Ko oseba, ki vodi postopek IRPS, ugotovi, da sta stranki postopka pripravljeni končati spor, lahko pripravi osnutek sporazuma o rešitvi spora in jima ga posreduje. Preden potrošnik in ponudnik privolita v sporazum, ju oseba, ki vodi postopek IRPS, seznani s pravnimi posledicami privolitve v sporazum, ki je za stranki zavezujoč. Preden potrošnik in ponudnik privolita v sporazum, imata na voljo 3 dnevni rok za razmislek. Sporazum o rešitvi spora je v pisni obliki. Stranke se lahko sporazumejo, da se sporazum o rešitvi spora sestavi v obliki neposredno izvršljivega notarskega zapisa ali poravnave pred sodiščem. Stroške nosi ponudnik.