

Modul 5.

Alternativno rješavanje
potrošačkih sporova (ARPS)
i *Online* rješavanje sporova

Sadržaj

Uvod.....	3
I. Što je to alternativno rješavanje potrošačkih sporova (ARPS)?.....	9
II. Što je to tijelo za alternativno rješavanje potrošačkih sporova?.....	10
III. Koje temeljne standarde notificirano tijelo za ARPS mora poštivati?	11
IV. Koji su to različiti modeli ARPS-a?	11
V. Primjenjuju li se neka pravila koja su posebna za određenu zemlju ili sektor?	13
VI. Koje se vaše zakonske obveze u pogledu ARPS-a?	15
VII. U slučaju spora kojeg ne možete riješiti - Kako koristiti ARPS?	16
VIII. Prodajete na internetu – Što je to <i>Online</i> rješavanje sporova (ORS)?	19
IX. Trgujete na internetu – koje su vaše obveze u pogledu platforme za ORS?	20
X. U slučaju spora kojeg ne možete riješiti s kupcem na internetu - kako funkcionira platforma za ORS?	21

«Alternativno rješavanje potrošačkih sporova (ARPS) mi omogućava da riješim svoj spor na brz i jednostavan način»

Trgovac - MSP

«Kad imam spor s trgovcem, mogućnost da ga riješim kod nepristranog tijela pruža mi sigurnost»

Potrošač

«Platforma za online rješavanje potrošačkih sporova omogućava mi razmatranje prigovora potrošača iz drugih država EU što olakšava moje poslovanje»

MSP

Uvod

Poštovani poduzetnice,

Ovaj je Priručnik kao dio projekta *ConsumerLaw Ready* («Spremni za potrošačko pravo») posebno upućen obrtnicima te drugim mikro, malim i srednjim tvrtkama (MSP) koje posluju s potrošačima.

Projekt *ConsumerLaw Ready* je projekt na razini cijele Europe kojim upravlja BEUC (Europska organizacija za zaštitu potrošača) u konzorciju s UEAPME-om (Europska udruga obrtnika, malih i srednjih poduzetnika – Glas MSP-ova u Europi) i Eurochambres-om (Udruga europskih trgovinskih i industrijskih komora). Financira ga Europska unija uz potporu Europskog parlamenta i Europske komisije.

Cilj je ovog projekta pružiti vam pomoć u udovoljavanju zahtjevima potrošačkog prava EU-a.

Potrošačko pravo EU-a sastoji se od različitih dijelova zakonodavstva koje je Europska Unija usvojila u posljednjih 25 godina i svaka država članica EU-a prenijela u svoje nacionalno zakonodavstvo. 2017. godine Europska je komisija provela evaluaciju kako bi se utvrdilo jesu li ova pravila još uvijek prikladna svojoj namjeni. Rezultat je sveukupno bio pozitivan¹. Glavni je zaključak bio da tijela javne vlasti trebaju bolje provoditi postojeća pravila, a gospodarstvenici i potrošači ih trebaju bolje poznavati. Projekt *ConsumerLaw Ready* za cilj ima poboljšati znanje trgovaca, posebno obrtnika i drugih MSP-ova, u vezi s pravima potrošača i njihovim odgovarajućim zakonskim obvezama.

Ovaj se Priručnik sastoji od pet modula. Svaki obrađuje određenu temu potrošačkog prava EU-a:

- Modul 1. pravila o zahtjevima u pogledu predugovornog informiranja,
- Modul 2. pravila o pravu potrošača na odustajanje od ugovora sklopljenih na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija
- Modul 3. pravila o pravu potrošača na jamstvo kod neispravne robe
- Modul 4. pravila o nepoštenoj poslovnoj praksi i nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima
- Modul 5. pravila o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (ARPS)² i platformu za *online* rješavanje potrošačkih sporova (ORS), službeni internetsku stranicu kojom upravlja Europska komisija za pružanje podrške potrošačima i trgovcima u rješavanju njihovih sporova izvan suda.

Ovaj je Priručnik samo jedan od obrazovnih materijala osmišljenih u sklopu *ConsumerLaw Ready* projekta. Internetska stranica consumerlawready.eu sadržava i ostale alate za učenje kao što su video zapisi, kvizovi i «e-test» kroz koje možete steći uvjerenje (certifikat). Također se možete povezati sa stručnjacima i ostalim MSP-ovima putem foruma.

Modul 5. ovog Priručnika za cilj ima upoznati vas s ARPS-om² (Alternativno rješavanje potrošačkih sporova) i ORS-om (*Online* rješavanje sporova). Modul opisuje što je to ARPS, što je to tijelo za ARPS, koje su vaše zakonske obveze u

¹Više informacija o ovoj evaluaciji, njezinim rezultatima i daljnjim radnjama možete pronaći na internetskoj stranici Europske komisije: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

² Hrvatski Zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (ZARPS) koristi kraticu ARPS koja će se koristiti i u ovom priručniku

pogledu ARPS-a i kako koristiti ARPS. Također objašnjava što je to ORS (*Online* rješavanje sporova), koje su vaše zakonske obveze u pogledu ORS-a, te kako koristiti ORS. Pruža vam savjete kako bi lakše udovoljili zakonskim obvezama.

Ovaj Modul predstavlja ARPS/ORS iz Direktive 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća iz 2013. godine o alternativnom rješavanju sporova u pogledu potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ, kao i Uredbu br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća iz 2013. godine o *online* rješavanju sporova u pogledu potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EK) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ. Modul je upotpunjen i sa pravilima Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (NN 121/16) kojim je u hrvatsko zakonodavstvo implementirana Direktiva 2013/11/EU.

Nadamo se da će vam informacije iz ovog priručnika biti korisne.

Primjeri

Primjer 1. domaći spor - *offline* kupnja

Kupac koji je kupio televizor u vašoj trgovini i vraća ga nakon nekoliko dana tvrdeći da ne radi i traži povrat novca. Iako televizor ne radi ispravno, ne vjerujete da je proizvod bio neispravan u vrijeme kupnje.

Primjer 2. prekogranični spor - *online* kupnja

Kupac iz susjedne zemlje kupuje prijenosno računalo s vaše **internetske stranice**. Nekoliko dana nakon isporuke šalje vam poruku e-pošte i tvrdi da računalo ne radi, te traži povrat punog iznosa. Ne vjerujete da je proizvod bio neispravan kada je bio isporučen.

Primjer 3.

U vašoj trgovini prodajete namještaj, i druge ukrasne predmete za uređenje kuće visoke kvalitete. Jedan kupac nije zadovoljan kvalitetom proizvoda kojeg ste mu prodali, te traži popust. Vi se ne slažete s kupcem.

Primjer 4.

Vaš tek otvoreni restoran oglašava se u medijima nudeći besplatnu bocu šampanjca uz večeru u prvom tjednu otvorenja. Međutim, prije završetka tjedna ponestalo je šampanjca, a nova narudžba još nije isporučena. Jedan od vaših gostiju nije dobio besplatnu bocu, te se žali da se osjeća prevarenim.

U svakom od gore navedenih primjera imate spor s kupcem koji možda nećete moći riješiti izravno s njim. Možda kupac osjeća da se prema njemu/njoj nepravedno postupilo, te više neće kupovati u vašoj trgovini ili na vašoj internetskoj stranici. Možda će vaš kupac objaviti negativnu kritiku na društvenim mrežama što će imati negativan utjecaj na vaš posao. Možda će vas kupac tužiti sudu što će vam oduzeti mnogo vremena, novaca i biti štetno za vaš ugled.

Što možete napraviti?

Naravno, najbolje je prije svega izbjeći spor.

Sljedeća najbolja stvar, u slučaju spora, je riješiti ga izravno s vašim kupcem.

Ako se rješenje ne može pronaći, sudski postupak može biti jedna od mogućnosti, ali sudski postupci, kao što je gore navedeno, mogu biti skupi i oduzimati mnogo vremena. Nadalje, ako Vaš kupac živi u nekoj drugoj zemlji EU-a, europsko mu pravo možda dopušta, tužiti vas u njegovoj/njezinoj zemlji³, što može povećati neugodnosti i troškove za vas kao trgovca.

³ Kroz čitav modul kada se spominje tijelo za ARPS, mislimo na tijelo za ARPS koje udovoljava zahtjevima direktive EU-a, a time je i prijavljeno Europskoj komisiji. U hrvatskom Zakonu o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova

Srećom, postoji bolje rješenje: Alternativno rješavanje sporova.

U ovom ćemo modulu raspraviti sljedeće:

Alternativno rješavanje potrošačkih sporova (ARPS) i Online rješavanje sporova (ORS)

- **Alternativno rješavanje potrošačkih sporova (ARPS)** je izvansudski postupak za rješavanje sporova između vas i vaših kupaca uz pomoć tijela za ARPS .
- **Online rješavanje sporova (ORS)** je kada se ARPS događa na internetu. Platforma Europske komisije pruža na mrežnom portalu EU-a podršku za ORS između vas i vaših kupaca na internetu.

Ovaj će modul odgovoriti na sljedećih 10 pitanja:

1. Što je to alternativno rješavanje potrošačkih sporova (ARPS)? (I)
2. Koje su prednosti ARPS-a? (I)
3. Što je to tijelo za ARPS? (II)
4. Kojim temeljnim standardima sva tijela za ARPS moraju udovoljavati? (III)
5. Koje različite tehnike koriste tijela za ARPS za rješavanje sporova? (IV)
6. Kako funkcionira ARPS u vašoj zemlji i u vašem sektoru? (V)
7. Kako možete pronaći tijelo za ARPS za vaš sektor poslovanja?(V)
8. Koje su vaše zakonske obveze vezano za ARPS? (VI)
9. U slučaju spora kojeg ne možete riješiti – kako koristiti ARPS? (VII)
10. Kada trgujete na internetu – kako koristiti ORS? (VIII-X)

(NN121/16) koristi se kratlica ARPS - tijelo za alternativno rješavanje potrošačkih sporova koju kraticu ćemo koristiti u ovom priručniku.

Odjeljak I. – Alternativno rješavanje potrošačkih sporova (ARPS)

I. Što je to alternativno rješavanje potrošačkih sporova (ARPS)?

Alternativno rješavanje potrošačkih sporova (ARPS), ponekad se naziva «izvansudsko rješavanje sporova», je postupak za rješavanje sporova između potrošača i trgovaca bez odlaska na sud. Uključuje korištenje tijela za ARPS kao nepristranog tijela koje koristi tehnike za rješavanje sporova koje mogu uključivati razne metode kao što su mirenje (medijacija), arbitraža i kombinaciju metoda koja se u Hrvatskoj uspješno primjenjuje pred komorskim sudovima časti još od 1991.g.⁴

Temeljem europskog prava, ARPS se može koristiti za svaki spor koji proizlazi iz ugovora između trgovca i potrošača, bilo da je proizvod kupljen na internetu ili izvan njega, bilo da vi i vaš kupac živite u istoj ili u različitim zemljama EU-a.



Koje su prednosti ARPS-a?

ARPS je jednostavan za korištenje

Osmišljen je kako bi se jednostavno koristio, te je manje formalan od sudskog postupka.

⁴ Sud časti Hrvatske obrtnike komore i Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori uspješno rješavaju potrošačke sporove od 1991.g. a od 2007.g. u njihov rad uključeni su i predstavnici potrošača.

ARPS je nepristran

U obzir uzima određene temeljne standarde nepristranosti tako da vi i vaši kupci znate da su postupci pravedni.

ARPS nije skup

Usluga je besplatna ili uz minimalnu naknadu.

ARPS je učinkovit

Spor koji je upućen tijelu za ARPS bit će riješen, osim u iznimnim slučajevima, u roku od 90 dana.

ARPS promiče dobru volju

Korištenje ARPS-a će vaši kupci vidjeti kao znak dobre volje, kao i predanost poštenju i dobroj brizi za kupce.

ARPS je privatn

Za razliku od sudova, postupak pred tijelima za ARPS nije javan, te je na taj način minimiziran rizik od narušavanja ugleda koji može proizaći iz sudskog spora.

ARPS je fleksibilan

Korištenje ARPS-a može za rezultat imati pragmatična rješenja koja vama i vašem kupcu mogu biti prihvatljivija od onoga što bi propisivao zakon i/ili odlucio sud.

Sjećate se ovog primjera iz uvoda? (br. 2)

Kupac iz susjedne zemlje kupuje prijenosno računalo s vaše internetske stranice. Nekoliko dana nakon isporuke šalje vam poruku e-pošte i tvrdi da računalo ne radi, te traži povrat punog iznosa. Ne vjerujete da je proizvod bio neispravan kada je bio isporučen.

Jednostavno rješenje – Naš savjet

Ako prigovor potrošača smatrate neosnovanim i ne želite ga prihvatiti, u svom odgovoru na njegovu prijavu možete ga uputiti na tijelo za ARPS. Npr. ako ste obrtnik - Sudu časti Hrvatske obrtničke komore ili ako ste trgovačko društvo (d.o.o./j.d.o.o./d.d. i dr.) - Sudu časti Hrvatske gospodarske komore. Nakon pokretanja postupka tijelo za ARPS saslušat će obje strane i pomoći u pronalaženju rješenja. Ova je usluga besplatna (sudovi časti) ili uz minimalnu naknadu (centri za mirenje), te nećete trebati usluge odvjetnika. Tijelo za ARPS može odlučiti u vašu korist ili u korist potrošača ili se može pronaći kompromisno rješenje pravedno za obje strane: primjerice, Vi se možete složiti s vraćanjem prijenosnog računala ili popravkom utvrđenih nedostataka, ili se i Vi i potrošač možete složiti da nećete vještačiti računalo zbog visokih troškova no vi pristajete na vraćanje dijela novca potrošaču (kupcu).

II. Što je to tijelo za ARPS?

Tijelo za ARPS, kako ga definira u čl. 6 st. 1 toč. 7 hrvatski ZARPS je svako tijelo koje nudi usluge alternativnog rješavanja sporova između potrošača i trgovca te je notificirano temeljem čl. 27 st. 4 ZARPS-a.

Tijela za ARPS postoje u mnogim europskim zemljama, pa tako i u Hrvatskoj, već neko vrijeme. Sudovi časti, povjerenstva za sporove i/ili reklamacije javnih usluga, arbitraže, izmiritelji (medijatori), posrednici, pa čak i pučki pravobranitelji: svi se oni mogu smatrati tijelima za ARPS.

Međutim, u prošlosti je problem s ARPS-om bio taj što je ovisno o zemlji, ARPS bio dostupan samo za sporove u određenim sektorima, kao što su putovanja ili električna energija. Nadalje, u prošlosti, sva tijela za ARPS nisu imala jednaku razinu neovisnosti niti su imala slične postupke prilagođene korisnicima. U Hrvatskoj su sudovi časti pri HOK-u i HGK i prije

donošenja ZZP-a⁵ i ZARPS-a mogli rješavati potrošačke sporove iz svih sektora, te su već tada bili neovisni od upravljačkih tijela komora pri kojima su osnovani.

Europska Unija bila je svjesna prednosti ARPS-a za potrošače i za trgovce. Znala je da ARPS može doprinijeti jačanju povjerenja u jedinstveno tržište i promicanju rasta. Kako bi se riješili ovi problemi koji su postojali s ARPS-om, usvojeno je zakonodavstvo za ovo područje.

ARPS direktiva⁶ stupila je na snagu 9. srpnja 2015. i primjenjuje se na:

1. Sve potrošačke sektore (osim na zdravstvene usluge i usluge javnog višeg i visokog obrazovanja).
2. Sve zemlje EU-a,
3. *Online i Offline* kupnje.

Temeljem zakonodavstva, tijelo za ARPS može se prijaviti nadležnom tijelu u državi članici⁷ gdje ima svoje sjedište kako bi postalo notificirano tijelo za ARPS. Ako je tijelo za ARPS notificirano sukladno propisima, to je garancija da udovoljava određenim standardima kvalitete vezano za pravednost, učinkovitost i dostupnost. Kroz čitav modul kada se spominje tijelo za ARPS, mislimo na tijelo za ARPS koje udovoljava standardima tj. zahtjevima direktive EU-a, i koje je notificirano od Europske komisije.

⁵ Zakon o zaštiti potrošača (NN broj 41/14 i 110/15.)

⁶ Direktiva 2013/11/EU EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA do 21. svibnja 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ

⁷ U Hrvatskoj je to Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta RH

III. Koje temeljne standarde notificirano tijelo za ARPS mora poštivati?

Tijela za ARPS koja su notificirana sukladno uvjetima direktive o ARPS-u moraju udovoljavati sljedećim standardima:

Nepistrana su

Notificirana tijela za ARPS u pravilu su u potpunosti neovisna od potrošača ili trgovca u sporu. U nekim slučajevima, može biti dozvoljeno da strukovne organizacije ili poslovna udruženja trgovaca financiraju notificirana tijela za ARPS, ali samo sukladno strogim uvjetima čime se jamči nepristranost postupka za rješavanja spora.

Stručna su

Notificirana tijela za ARPS-a stručna su za vođenje postupka tako da su usluge koje pružaju pravedne i učinkovite. Osobe koje provode postupak stručne su za materijalno pravo u području ili područjima u kojima djeluju (na primjer pri sudovima časti HOK-a i HGK materijalno pravo primjenjuju kao vanjski članovi tijela suci redovnih sudova, odvjetnici i drugi pravni stručnjaci s položenim pravosudnim ispitom. Isto tako, tijelo koje se bavi npr. potrošačkim sporovima u osiguranju poznavat će pravo za ovo područje kao što je slučaj u Centru za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje).

Troškovno su prihvatljiva

Notificirana tijela za ARPS moraju pružati svoje usluge besplatno ili uz minimalnu naknadu.

Učinkovita su

Prijavljena tijela za ARPS trebaju završiti predmet u roku od 90 dana (osim izuzetno složenih sporova koji mogu trajati duže). Hrvatski zakon je jedan od rijetkih u EU koji je ograničio produljenje trajanja postupka na još

90 dana. O pravilima svakog tijela za ARPS ovisi je li nužno da vi i/ili potrošač fizički prisustvujete postupku. Niti vi niti vaš kupac nećete trebati usluge odvjetnika, iako ih možete koristiti ako to želite.

Transparentna su

Notificirana tijela za ARPS objavljuju detaljne informacije o sektorima djelatnosti kojima se bave; postupke koje provode; troškove postupaka (ako ih ima); te pravne posljedice ishoda postupaka. Također moraju objaviti godišnja izvješća pružajući informacije o broju provedenih postupaka; broju i prirodi sporova koje su odbili rješavati; prosječno vrijeme koje je bilo potrebno za rješavanje spora.

Hrvatskim ZARPS-om notificirana tijela za ARPS obvezana su na objavu podataka o svom radu člankom 15 i 16.

Ovo su temeljni standardi koja sva notificirana tijela za ARPS moraju poštivati. Međutim, ne funkcioniraju sva tijela za ARPS na isti način. Uz gore navedene standarde neka tijela za ARPS trebaju poštivati i dodatne standarde zbog svojih pravila ili zbog sektora djelatnosti kojima se bave ili zbog nacionalnih propisa. Također različita tijela za ARPS koriste različite tehnike za rješavanje sporova. Tako npr. u Hrvatskoj su najraširenije i najuspješnije tehnike one koje primjenjuju sudovi časti pri HOK-u i HGK, dok se uz njih u okviru centara za mirenje koristi i mirenje (medijacija).

Stoga, prije korištenja usluga određenog tijela za ARPS bilo bi dobro da doznate više o tome kako to tijelo provodi svoje aktivnosti, a što je najjednostavnije posjećivanjem web stranice tog ARPS tijela.

IV. Što su to različiti modeli ARPS-a?

Tijela za ARPS mogu koristiti različite tehnike za rješavanje sporova uključujući sljedeće:

Mirenje (medijacija)

Mirenje (medijacija) je postupak u kojem vi i potrošač sudjelujete dobrovoljno. Tijelo za ARPS odnosno izmiritelj (medijator) pomaže vama i potrošaču da pronađete obostrano prihvatljivo rješenje. Ishod ovog postupka može biti nagodba koja je ovršna isprava ako je sastavljena u skladu s čl. 13. Zakona o mirenju (NN 18/11).

Arbitraža

Arbitar će saslušati obje strane u sporu, procijeniti kakav bi ishod spora trebao biti, te predložiti rješenje sukladno procjeni. U Hrvatskoj se arbitraža uglavnom ne koristi za rješavanje potrošačkih sporova.



Kombinacija metoda

Neka tijela za ARPS kao npr. sudovi časti pri HOK-u i HGK kombiniraju različite metode u svojim postupcima. Postupak pred sudovima časti započinje s prethodnim postupkom mirenja koji je za vas i potrošača dobrovoljan. Cilj tog postupka je sklapanje nagodbe koja je ovršna isprava sukladno čl. 26 Ovršnog zakona (NN112/12, 25/13, 93/14, 55/16, 73/17). Ako dogovor nije moguć, postupak se nastavlja pred prvostupanjskim vijećima tih sudova čiji ishod može biti nagodba ili odluka u skladu s pravilima pojedinog suda.

Rješenja koja pruža ARPS mogu biti obvezujuća i neobvezujuća:

- Ako tijela za ARPS (centri za mirenje ili sudovi časti u prethodnom postupku mirenja) sklope nagodbu između vas i potrošača, ona je za obje strane u postupku obvezujuća (i ovršna).
- Neka tijela za ARPS na području EU izdaju preporuke ili odluke koje je trgovac obavezan slijediti (obvezujuće). U Hrvatskoj osim nagodbi za trgovca su obvezne i odluke (presude) sudova časti HOK-a i HGK kojima se izriču mjere trgovcima koji su proglašeni odgovornima u sporu s potrošačem. Na odluke prvostupanjskih vijeća sudova časti i vi i potrošač možete se žaliti drugostupanjskim vijećima tih sudova. Njihova odluka je konačna.
- Mjere koje izriču sudovi časti disciplinskog su karaktera i odnose se samo na trgovce, a ne i potrošače.


Napomene vezano za obvezujući i neobvezujući ARPS:

- Ako će odluka tijela za ARPS biti obvezujuća, o tome ćete biti obaviješteni na početku postupka.
- Ako je donesena obvezujuća odluka ali se Vi s njom ne slažete (npr. presuda jednog od komorskih sudova časti) i dovodite u pitanje njezinu pravednost, odluka se može osporavati podnošenjem žalbe drugostupanjskom tijelu tog suda čija je odluka konačna te se protiv nje može uložiti pravni lijek Visokom upravnom sudu RH. U svakom slučaju obje stranke mogu podnijeti tužbu redovnom sudu radi rješavanja potrošačkog spora.

Vi i potrošač - kada dođe do spora između vas možete se dogovoriti hoće li npr. neki centar za mirenje rješavati taj spor. Za rješavanje spora pred bilo kojim centrom za mirenje potreban je sporazum vas i potrošača. Za razliku od toga, ako potrošač pokrene postupak protiv vas pred sudom

časti komore čiji ste član (HOK ili HGK) ti sudovi za postupanje po takvoj prijavi ne trebaju imati vašu suglasnost.

Analiza slučaja: Presuda Suda časti HOK-a kojom se trgovca proglašava odgovornim u sporu s potrošačem te mu se izriče npr. mjera zabrane obavljanja određene djelatnosti, za trgovca je obvezujuća jer će na temelju takve presude nadležni ured za gospodarstvo donijeti rješenje o zabrani obavljanja konkretne djelatnosti koja će biti provedena u obrtnom registru.

Za razliku od presude sudova časti, nagodbe sklopljene pred tim sudovima ili pred centrima za mirenje su obvezujuće i za trgovca i za potrošača te predstavljaju ovršnu ispravu. 



Trgovci i potrošači na donjoj adresi mogu provjeriti koja su ovlaštena tijela za ARPS u Hrvatskoj ili u drugoj državi EU.

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show>

Primjer 1. **Sud časti Hrvatske obrtničke komore** može pomoći strankama da sklope **nagodbu** na način da kemijska čistionica na ime naknade štete za uništeno odijelo koje su čistili ponudi potrošaču godinu dana besplatnog čišćenja njegovih odjevnih predmeta.

Primjer 2. **Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori** može donijeti **presudu** da se trgovcu koji je prodao potrošaču mobitel s nedostatkom i ne želi mu vratiti novac ni dati drugi mobitel, uz presudu izrekne mjera javne objave u dnevnom tisku i na web stranici Komore u trajanju od 60 dana.

Primjer 3. **Centar za mirenje Hrvatske udruge za mirenje** odnosno izmiritelj u postupku mirenja može

donijeti odluku da je **mirenje dovršeno** zato što daljnje nastojanje da se postigne mirno rješenje spora više nije svrhovito (čl. 12. Zakona o mirenju)

Kako je gore navedeno, sva notificirana tijela za ARPS moraju objavljivati informacije o svom postupku i radu. Ove su informacije dostupne na internetskoj stranici tijela za ARPS-a koja će vam na zahtjev biti dana u trajnom obliku.

Provjerimo:

Bavi li se ovo tijelo za ARPS s mojim sektorom?

Je li se temelji na mirenju, arbitraži ili suđenju ili koristi kombinirane metode?

Hoće li ishodi tih postupaka biti obvezujući ili ne?

Ako se ne slažem s ishodom mogu li isti osporavati?

Koliko u prosjeku traje postupak?

S kojom vrstom sporova se bavi ovo tijelo za ARPS i na temelju čega odbija rješavati sporove?

V. Primjenjuju li se neka pravila koja su posebna za određenu zemlju ili sektor?

Pregledali smo temeljne standarde koje sva prijavljena tijela za ARPS moraju poštivati i pregledali smo različite tehnike koja tijela za ARPS koriste za rješavanje sporova. Za većinu trgovaca korištenje ARPS-a nije obvezno no u Hrvatskoj je prema pripadnosti trgovca HOK-u ili HGK, odnosno drugim poslovnim i/ili sektorskim udruženjima (HUO, HUB) određena i nadležnost pojedinog ARPS tijela. Trgovcima i potrošačima je slobodan izbor ARPS tijela omogućen uglavnom kod korištenja usluga centara za mirenje. Takvi trgovci mogu donositi informirane odluke o korištenju ARPS-a i odabiru tijela za ARPS na temelju onoga što smo do sada obuhvatili.

Važno je napomenuti da dodatni zahtjevi i pravila mogu se razlikovati ovisno o ARPS tijelu, pravilima sektora ili nacionalnim pravilima.

Ministarstvo nadležno za ARPS

U Hrvatskoj je Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta RH nadležno za nadzor i provedbu Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova te se na stranici ministarstva mogu naći upute za potrošače i trgovce.

<http://potrosac.mingo.hr/hr/potrosac/>

Trgovci i potrošači na donjoj adresi mogu provjeriti koja su ovlaštena tijela za ARPS u Hrvatskoj ili u drugoj državi EU.

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show>

Informacije o postupcima pojedinih notificiranih ARPS tijela mogu se naći na njihovim web stranicama.

http://www.hok.hr/sud_casti

http://www.hok.hr/centar_za_mirenje

<http://www.hgk.hr/sud-casti-pri-hgk/o-sudu-casti>

<http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje>

<http://www.hup.hr>

<https://www.huo.hr>

<https://mirenje.hr/category/vijesti/>

<http://medijator.com.hr/>

U pravilu potrošač pokreće postupak ARPS-a no u nekim zemljama EU trgovac može podnijeti prigovor protiv potrošača. U Hrvatskoj trgovac može podnijeti samo prijedlog za mirenje s potrošačem jednom od centara za mirenje.

U Hrvatskoj je pred centrima za mirenje postupak za trgovca i potrošača dobrovoljan. Pred sudovima časti prethodni postupak mirenja kao prva faza postupka je dobrovoljan, dok je postupak pred prvostupanjskim vijećima tih sudova faktično obavezan. Naime

prvostupanjska vijeća mogu donijeti odluku o odgovornosti trgovca za povredu prava potrošača i kad trgovac ne sudjeluje u postupku. Za donošenje odluke o utvrđivanju odgovornosti važno je da je trgovac uredno primio poziv za ročište pred prvostupanjskim vijećem na koji se nije odazvao. Zato je u interesu trgovca da sudjeluje u postupku i odgovori na prigovore potrošača. Iako Vas možda sudovi časti podsjećaju na redovne sudove, njihov je postupak puno jednostavniji, a glavni cilj je rješenje spora mirnim putem sklapanjem nagodbe.

Određeni su sektori u nekim zemljama možda obvezni koristiti određena tijela za ARPS. Međutim, takva tijela za ARPS, možda nisu notificirana tijela sukladno propisima za ARPS te se na njih ova pravila kao ni sudjelovanje u rješavanju potrošačkih sporova preko ORS platforme ne primjenjuju.

Primjer : Irske su banke obvezne koristiti za ARPS irskog pučkog pravobranitelja za financijske usluge, ali ovo tijelo za ARPS još nije notificirano tijelo u Irskoj.

Isto tako neke tvrtke će se «obvezati» koristiti ARPS, ali tijela za ARPS koja koriste mogu biti prijavljena u različitim europskim državama članicama. Npr. tvrtke za iznajmljivanje vozila u nizu europskih zemalja obvezale su se koristiti Europsku službu za mirenje u pogledu iznajmljivanja vozila koja je notificirano tijelo za ARPS u Ujedinjenom Kraljevstvu.

Neki trgovci mogu biti članovi trgovinskog udruženja koje uključuje upućivanje pritužbe potrošača određenom tijelu za ARPS.



Ako sami ili uz pomoć savjetovaništa za potrošače ne riješe spor s trgovcem, potrošači u Hrvatskoj imaju

osam notificiranih tijela kojima mogu podnijeti prijavu ili uputiti prijedlog za mirenje. Tako npr. potrošači prijavu protiv obrtnika mogu podnijeti Sudu časti Hrvatske obrtničke komore čiji su obrtnici članovi. Prijavu protiv trgovačkog društva (d.o.o., j.d.o.o, d.d. i dr.), potrošači mogu podnijeti Sudu časti HGK jer su ona članovi te komore. Prijedlog za mirenje sa osiguravajućim društvom potrošač može podnijeti npr. Centru za mirenje pri HUO, ako je to osiguravajuće društvo član HUO-a.

Potrošači mogu prijedlog za mirenje podnijeti i drugim centrima za mirenje neovisno s kim su u sporu.

Važno!

Postoji vrlo bitna razlika između postupaka za rješavanje potrošačkih sporova pred sudovima časti i pred centrima za mirenje.

Za vođenje postupka pred centrima za mirenje nužna je suglasnost obje stranke i potrošača i trgovca. Bez te suglasnosti postupak se ne može voditi.

Za razliku od toga kad potrošač podnese prijavu protiv trgovca sudu časti, za vođenje postupka po prijavi nije potreban pristanak trgovca. Pravilima sudova časti propisano je kada se postupak neće voditi (npr. nadležno je drugo ARPS tijelo ili prijava nije na zahtjev dopunjena) ili će se obustaviti (npr. potrošač povuče prijavu ili odustane od nastavka postupka i dr.)

Provjerimo :

(a) Kako funkcionira postupak ARPS-a u Hrvatskoj?



(b) Kako funkcionira ARPS u vašem sektoru?



Popis notificiranih tijela za ARPS u Hrvatskoj nalazi se na stranicama ORS platforme a web adrese navedene su na str.14. ovog priručnika.

VI. Koje su vaše zakonske obveze u pogledu ARPS-a?

Vi kao trgovac u Hrvatskoj niste obvezni u slučaju spora sa potrošačem koristiti tijelo za ARPS.

Ali ako potrošač protiv Vas podnese prijavu jednom od dva notificirana suda časti (HOK-a ili HGK-a) za vođenje postupka ti sudovi ne trebaju Vašu suglasnost. Pravilima oba suda časti propisano je da mogu na temelju provedenih dokaza donijeti odluku (rješenje ili presudu) bez Vašeg sudjelovanja, ako se niste odazvali pozivu suda časti, a uredno ste primili poziv.

Ovakva pravila oba suda časti upućuju na to da je sudjelovanje u postupku u Vašem interesu kako bi sudu iznijeli svoje dokaze i opisali spor kako ga Vi vidite.

Mogli bi reći da je iako ne formalno pravno ali faktično vaše sudjelovanje u postupcima pred sudovima časti obvezatno.

Molimo pogledajte detaljne obveze navedene niže na kontrolnom popisu.

1. Prije nastanka spora

U Hrvatskoj nije propisano obvezno sudjelovanje Vas kao trgovca u postupku pred ARPS tijelima te ne postoji Vaša obveza informiranja potrošača. No obavijest o ARPS tijelu pred kojim Vi i potrošač možete rješavati mogući spor, možete iskoristiti kao svoju konkurentsku prednost. Pružanjem takve informacije ističete svoju opredijeljenost za zakonito i etično poslovanje kao i da poštujete svoje kupce. Rješavanje potrošačkih sporova pred jednim od sudova časti možete unijeti i u svoje Opće uvjete poslovanja. Isto tako možete se odlučiti za rješavanje sporova pred centrom za mirenje te o istom informirati potrošače.

Predlažemo, prilikom pružanja ovih informacija dajte i poštansku te internetsku adresu tijela za ARPS.

2. U slučaju spora s kupcem:

Kada Vam potrošač uputi prigovor (jer niste sami uspjeli riješiti spor) na koji ste obvezni odgovoriti u roku od 15 dana temeljem čl. 10 ZZP (NN 41/14 i 110/15), iako niste obvezni, savjetujemo da ga u odgovoru na prigovor obavijestite da spor možete rješavati na sudu časti komore čiji ste član (HOK ili HGK) upravo zbog pravila da ti sudovi mogu voditi postupak i donijeti svoju odluku i bez Vašeg sudjelovanja što sigurno nije u Vašem interesu. Ako želite možete predložiti i rješavanje spora mirenjem pred jednim od notificiranih centara. Mirenje se ne može provoditi bez vaše suglasnosti.

Pred Centrom za mirenje i Vi možete pokušati riješiti svoj spor s potrošačem .

Primjer:

Majka mladenke naručila je svadbenu tortu u Vašoj uglednoj slastičarnici. Na dan vjenčanja kada je trebalo preuzeti tortu u slastičarnici ispričala se nedostatkom vremena i zamolila Vas je da tortu donesete u restoran gdje će je preuzeti i platiti. U restoranu je u dogovoreno vrijeme nije bilo već je poručila po voditelju restoran da tortu ostavite u restoranu a da ćete ju doći platiti sutra. Ni nakon nekoliko telefonskih poziva, unatoč stalnim obećanjima tortu nije platila niti je vratila skupocjeni stalak. Kako Vi kao trgovac ne možete potrošača prijaviti nekom od ARPS tijela, umjesto tužbe redovnom sudu možete podnijeti prijedlog za mirenje nekom od centara. Za pokretanje postupka potrebna je suglasnost potrošača.

II. U slučaju spora kojeg ne možete riješiti – Kako koristiti ARPS

Kada potrošač uputi pritužbu u vezi vašeg poslovanja, zaprimiti ćete obavijest o tome od strane tijela za ARPS.

Po primitku ove obavijesti, dostavit će vam se informacije o postupku, te će biti moguće saznati više informacija o tijelu za ARPS s internetske stranice tog tijela za ARPS ili po zahtjevu, u pravilu telefonom ili upitom elektroničkom poštom.

Ovisno o Vašim obvezama kao trgovca, možete odlučiti da nećete sudjelovati u postupku u kojem slučaju sudovi časti mogu voditi protiv vas postupak iako vi ne sudjelujete. Centri za mirenje bez Vaše suglasnosti ne mogu započeti ni voditi postupak. Ako nećete sudjelovati u postupku pred ARPS tijelom, potrošač može tada poduzeti daljnje korake s ciljem rješavanja ovog pitanja negdje drugdje npr. može podnijeti prijavu gospodarskoj inspekciji ili/i tužbu redovnom sudu.

Ako se odlučite sudjelovati u postupku pred ARPS tijelom dobivate priliku iznijeti svoju stranu priče. U tijeku ARPS postupka, može postojati niz krugova pružanja objašnjenja, i s vaše strane i sa strane vašeg kupca.

Tijekom cijelog postupka, tijelo za ARPS objašnjavati će sve potrebne korake ili one koji se mogu poduzeti, kao i posljedice tih koraka.

Jednom kada se postupak završi, njegov ishod biti će obvezujući ili neobvezujući, ovisno o vrsti tijela za ARPS pred kojim se postupak vodio.

Prilikom rješavanja vašeg spora tijelo za ARPS također će objasniti praktične aspekte ako sklapate nagodbu s potrošačem (pred sudovima časti ili pred centrima za mirenje) odnosno posljedice odluke (npr. presude) koju mogu donijeti sudovi časti.

Primjer: 🏠 Ako se pred ARPS tijelom sklapa nagodba koja bi uključivala da potrošaču date financijsku naknadu za neispravno prijenosno računalo, također treba urediti do kada trebate platiti, kao i da potrošač više nema prema vama drugih potraživanja vezano za taj spor. Kod sklapanja nagodbe ARPS tijelo Vam treba reći da je nagodba ovršna isprava i što to znači kao i je li je Vi ili potrošač možete pobijati na redovnom sudu.



Odjeljak II. – *Online* rješavanje sporova (ORS)

VIII. Prodajete na internetu – Što je to *Online* rješavanje sporova (ORS)?

Usporedno s rastom e-trgovine broj sporova u vezi s internetskom kupnjom također se povećao. Kod takvih sporova, vi, trgovac, obično se nikada nećete osobno susresti s kupcem, te možda niti ne govorite istim jezikom. Potencijalno to može još više zakomplicirati rješavanje takvih sporova.

Primjeri

Primjer 1.

Prodajete alate i opremu za mjerenje na internetu u mnogim zemljama EU-a. Jednog dana zaprimili ste poruku e-pošte na jeziku kojeg ne govorite. Čini se da je poruka e-pošte od potrošača koji je nezadovoljan s jednim od vaših proizvoda i želi povrat svog novca. Razdoblje odustajanja u kojem se vraća kupljeni predmet već je istekao, a vi ste uvjereni da nije bilo problema s proizvodom kojeg ste prodali.

Primjer 2.

Poslujete na internetu prodavajući ručno rađeni nakit. Kupac naručuje ogrlicu napravljenu od poludragog kamenja i staklenih perli. Međutim, ogrlica se razbila prilikom isporuke. Vi smatrate da to nije vaša krivica, jer vaše pakiranje obično sprječava svako oštećenje.

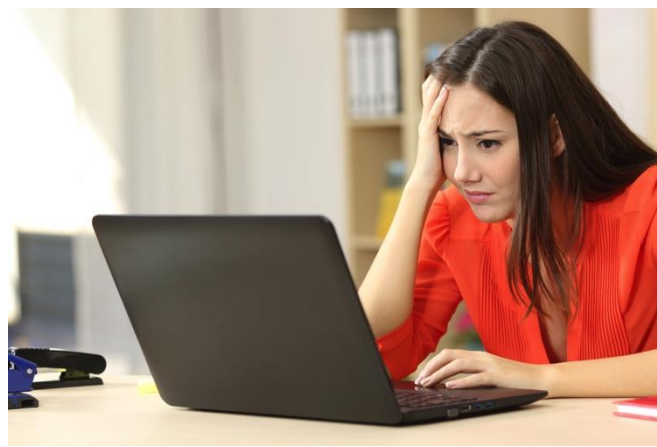
Primjer 3.

Ili, nakon što ste kupcu poslali naručenu ogrlicu, nije vam plaćeno. 📧

Platformu za *online* rješavanje sporova (ORS) osigurala je Europska komisija kako bi vam pomogla u rješavanju sporova s vašim kupcima na internetu. Osmišljena je sukladno dijelu prava EU-a koji se zove Uredba o online rješavanju potrošačkih sporova.⁸

Platforma za ORS djeluje od veljače 2016. godine i može se koristiti za ugovorne sporove koji proizlaze iz kupnje roba ili usluga na internetu kada se trgovac i potrošač oboje nalaze u EU-u ili EGP-u.

ec.europa.eu/odr



Platforma za ORS osmišljena je kako bi se omogućila komunikacija između vas, vašeg kupca i tijela za ARPS. Kako platforma za ORS koristi samo prijavljena tijela za ARPS, informacije već pružene u prvom odjeljku o jamstvima kvalitete za prijavljena tijela za ARPS (odjeljak I. Alternativno rješavanje sporova) također su od važnosti i ovdje.

Međutim, platforma za ORS još više olakšava ARPS jer pruža automatske prijevode između jezika EU-a, kao i informacije i podršku kroz čitav postupak.

⁸ Uredba br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o online rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ

Primjeri

Primjer 1.

Vaš je kupac želio povrat njegovog novca nakon isteka razdoblja odustajanja.

Nakon toga, zaprimili ste obavijest s platforme za ORS da je ovaj kupac uputio reklamaciju. Registrirate se na platformi i saznate da postoji nekoliko tijela za ARPS koji vam mogu pomoći u pronalaženju rješenja. Koristeći platformu, predlažete određeno tijelo za ARPS i vaš se kupac slaže. Spor se tada automatski prenosi na to tijelo za ARPS. Nakon što su od vas i vašeg kupca zatražene dodatne informacije, tijelo za ARPS predlaže da izvršite povrat novca prema vašem kupcu u iznosu od 25% od cijene zbog činjenice da informacije na vašoj internetskoj stranici nisu bile dovoljno jasne. Oboje se slažete i slučaj se zatvara.

Primjer 2.

Vaš je kupac uputio reklamaciju u vezi s ovom razbijenom ogrlicom putem platforme za ORS. Usuglasili ste koje tijelo za ARPS koristiti i spor je prenesen tom tijelu. Nakon što je pakiranje pregledano, kao i sve relevantne činjenice, tijelo za ARPS odlučilo je u korist vašeg kupca i predlaže vam povrat novca kupcu. Iako ste iznenađeni s ishodom, zadovoljni ste da je tijelo za ARPS pravično donijelo svoju odluku.

Primjer 3.⁹

Ako ste trgovac na internetu i želite pokazati da ste se obvezali na visoke standarde brige za kupce, možete se registrirati kao trgovac na platformi za ORS čak i ako nije zaprimljena pritužba protiv vas.

Registriranjem na platformi olakšat ćete vašim kupcima suradnju s vama, a vi ćete osigurati da zaprimite svaku

⁹ Poslali ste naručenu ogrlicu vašem kupcu ali nije vam plaćeno. U tom slučaju također možete otići na platformu za ORS i predati vašu pritužbu protiv potrošača.

pritužbu protiv Vas podnesenu putem platforme na vašu odabranu adresu e-pošte.

IX. Trgujete na internetu – koje su vaše obveze u pogledu platforme za ORS?

Ako trgovate na internetu imate sljedeće obveze u pogledu platforme za ORS. Ove se obveze PRIMJENJUJU NA SVE TRGOVCE NA INTERNETU bilo da namjeravaju koristiti platformu za ORS ili ne:

1. Morate jasno navesti vašu adresu e-pošte na vašoj internetskoj stranici. **Pružanje samo interaktivnog obrasca za kontakt nije dostatno.**
2. Morate pružiti poveznicu na vašoj internetskoj stranici za Platformu za online rješavanje sporova ec.europa.eu/odr. Ova poveznica mora biti vidljiva i lako dostupna na internetskoj stranici.¹⁰

AKO trgovate na internetu i zakonski ste obvezni ili ste se obvezali koristiti ARPS [vidi gore odjeljak V.] morate napraviti i sljedeće:

1. Obavijestiti vaše kupce o postojanju platforme za ORS i mogućnosti korištenja platforme za ORS kako bi riješili sporove. Morate pružiti poveznicu s vaše internetske stranice na Platformu za online rješavanje sporova, te bi trebali također uključiti informacije u pogledu platforme za ORS u općim uvjetima koje koristite za vaše potrošačke ugovore.

¹⁰ Kako bismo vam pomogli u ispunjavanju ove zakonske obveze, možete koristiti već pripremljeni baner (baneri su dostupni na svim jezicima). Banere možete pronaći na http://europa.eu/youreurope/promo/odr-banners/index_en.htm

2. Kada vašem kupcu pošaljete poruku e-pošte i predložite korištenje tijela za ARPS, također morate uključiti i poveznicu za platformu za ORS.
3. Iako u Hrvatskoj niste obvezni koristiti tijelo za ARPS, postupanje po toč. 1. i 2. možete promovirati kao svoju konkurentsku prednost pred ostalim trgovcima. Vjerujete u kvalitetu svojih proizvoda ili usluga i ne ustručavate se ponuditi rješenje ako slučajno dođe do kakvog spora sa kupcem.

X. U slučaju spora kojeg ne možete riješiti s kupcem na internetu - kako funkcionira platforma za ORS?

- Kupac podnosi pritužbu na platformi.¹¹
- Zaprimate obavijest e-pošte da je zaprimljena pritužba protiv vas.
- Slijedite poveznicu, idete na platformu i registrirate se (ukoliko niste već registrirani) kako bi mogli vidjeti pritužbu.
- Odabirete tijelo za ARPS koje želite koristiti (ili ono koje ste obvezni koristiti, sukladno pravilima u vašoj zemlji/sektoru), te šaljete ovaj prijedlog vašem kupcu.
- Vaš kupac može prihvatiti tijelo za ARPS koje ste predložili ili može predložiti drugo tijelo za ARPS s popisa istaknutog na platformi.
- Kada ste se oboje usuglasili o tijelu za ARPS koje će se koristiti, pritužba se prenosi tom tijelu za ARPS.
- Nakon što je pritužba prenesena tijelu za ARPS primjenjuju se pravila i postupci tog tijela.

- Putem obavijesti zaprimljenih e-poštom ažurno će vas se obavještavati o tijeku predmeta, te ćete po potrebi moći sudjelovati u postupku putem platforme za ORS.
- Tijekom postupka bit će u mogućnosti koristiti alat za prevođenje svih dokumenata i poruka koje šaljete ili zapimate.
- Postupak ORS-a bit će završen u roku od 90 dana.

Platforma također sadrži vrlo jasan vodič o tome kako koristiti platformu. Vodič za korisnike potražite na adresi platforme za ORS ec.europa.eu/odr.



¹¹ Dani opis odnosi se na postupak kada potrošač pokreće postupak ORS protiv trgovca.

Prilozi

Za SVE trgovce

U slučaju potrošačkog spora

Kontrolni popis – obveze informiranja u pogledu ARPS-a

Prije nastanka spora s kupcem

Kontrolni popis – obveze informiranja u pogledu ARPS-a

- Jeste li obavijestili vašeg kupca o mogućnosti korištenja ARPS-a?
- Jeste li obavijestili vašeg kupca o tome putem e-pošte ili ste informacije pružili na papiru ili drugom «trajnom» nosaču podataka?
- Jeste li obavijestili vašeg kupca (putem e-pošte, na papiru ili na drugim «trajnim» nosačima podataka) o tome hoćete li koristiti neko tijelo za ARPS kako biste riješili ovaj spor?

Za **ONLINE** trgovce

Prije nastanka spora s kupcem

Kontrolni popis – obveze informiranja u pogledu ARPS-a

Molimo uzmite u obzir da trebate udovoljavati i gore navedenom kontrolnom popisu.

1. Udovoljavate li kontrolnom popisu «za sve trgovce»?

*Napomena: Trgovci na internetu moraju udovoljavati gore navedenom kontrolnom popisu
«za sve trgovce»*

2. Navodite li svoju adresu e-pošte na vašoj internetskoj stranici na način da je ljudi jednostavno mogu pronaći?

Napomena: online obrazac ugovora koji ne sadržava adresu e-pošte nije dostatan za udovoljavanje ovom zahtjevu.

3. Jeste li na jasan način naveli poveznicu za platformu za ORS (<http://ec.europa.eu/odr>)?

U slučaju potrošačkog spora

Kontrolni popis – obveze informiranja u pogledu ARPS-a

Ako potrošaču predlažete korištenje tijela za ARPS, jeste li ga također obavijestili o platformi za ORS i uključili odgovarajuću poveznicu u vašu poruku e-pošte?

Checklist (to-do list) for the lead trainers in adapting the module

When you are adapting the content of this module to your national circumstances:

1. Find your national list of the ARPS bodies¹². There should be a competent body (a ministry or an authority that is responsible for consumer affairs) that has published such a list. If you cannot find it, a list of notified ARPS bodies by country can be obtained on the ORS Platform on the EU portal, or if you still have difficulties you could get in

¹² See the a list of ARPS bodies on the ORS platform <http://ec.europa.eu/ORS>

contact with your ORS contact point¹³. Please include the link to the relevant national bodies in the information given to SMEs.

2. Check all ARPS bodies to see if any of them are mandatory for traders to participate (in the sense that if consumer complains to that body, the trader in question is obliged to respond and to follow the procedure). If it is the case, it is crucial that you include this example to your national version of this handbook.
3. Also check the procedure for traders to 'commit' to the ARPS bodies..... *mozda hgk – izjave o politici mirnog rjesavanja sporova-vidjeti njihovu stranicu* that are not mandatory – can they have an agreement (a contract?) with that ARPS body that they will use it on a regular basis, every time they have a dispute? Do they have to pay any fees?
4. Check if any of the national ARPS entities allow the trader to start a complaint against the consumer (for instance, it could be helpful in case of a late payments);
5. A lot of ARPS bodies will publish examples of cases they can solve – whenever possible, include those examples in this material.

¹³ Most of the ORS contact points are in the European Consumer Centres. The full list of ORS contact points available here <https://ec.europa.eu/consumers/ORS/main/index.cfm?event=main.complaints.ORSList>

To Do List for the Lead Trainers

Once the training has been tested and the document is finalised, it will have a working life of its own with trainers making it their own. At that stage, it is vital that information is passed back centrally to ensure that this wealth of information can enrich the training material.

Examples databases

Examples are absolutely critical to ensure training and trainers' credibility. Examples have to reflect the key dispute problems and come from as many sectors as possible. The first examples may well have to be changed/updated over time.

Database of examples: (store, online)?????? Sto s tim...

An online bookstore, specialised in old valuable books receives an order from a customer from another country. After a while, the customer complains that he did not receive the book, even if the bookstore dispatched it.

A customer subscribes to a weekly box for fresh vegetables and fruit from a nearby farm, but after a couple of weeks the delivery of boxes is interrupted and they do not arrive for the next 3 weeks, even if paid in advance.

Understand how the ARPS process works (III - Specific national)

This knowledge is very useful at country level and can change over time. It is very important to keep track of these changes.

Q&As database

In any training, the Q&As are essential and they may change over time.

Definicije za pojmovnik Alternativnog rješavanja sporova (iz zakonodavstva)

iz ZARPS-a (NN broj 41/14. i 110/15.) te Uredba o online rješavanju potrošačkih sporova¹⁴ - Uredbe i naziv zakona i uredbe pod Fusnotom

»**potrošač**« je svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti

»**trgovac**« je bilo koja osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u okviru svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti, uključujući i osobu koja nastupa u ime ili za račun trgovca

»**domaći spor**« znači svaki ugovorni spor koji proizlazi iz ugovora o prodaji ili ugovora o uslugama, pri čemu u vrijeme kada potrošač naručuje robu ili usluge, potrošač ima prebivalište u istoj državi članici u kojoj trgovac ima poslovni nastan;

»**postupak alternativnog rješavanja potrošačkog spora**« je postupak koji vodi tijelo za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, a koje ispunjava uvjete propisane Zakonom o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova¹⁵ i koje je notificirano u skladu s člankom 27. stavkom 4. Zakona

»**ugovor o online prodaji ili uslugama**« znači ugovor o prodaji ili ugovor o uslugama u kojem je trgovac ili njegov posrednik ponudio robu ili usluge putem internetskih stranica ili drugim elektroničkim sredstvima, a potrošač je tu robu ili usluge naručio na tim internetskim stranicama ili putem drugih elektroničkih sredstava.

»**elektronička sredstva**« znači korištenje elektroničke opreme za obradu (uključujući digitalnu kompresiju) i pohranu podataka koji se šalju, prenose i zaprimaju žičanom vezom, radiovezom, optičkim sredstvima ili drugim elektromagnetskim sredstvima;

¹⁴ **Uredba br. 524/2013** Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. on online rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ, Službeni list Europke unije L 165/1

¹⁵ Zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (ZARPS), Narodne novine br. 121/2016

Poveznice na propise

[Direktiva 2013/11/EU](#) Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (dostupno na svim jezicima EU-a)

[Uredba br. 524/2013](#) Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. on online rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (dostupno na svim jezicima EU-a).

ODRICANJE ODGOVORNOSTI:

Ovaj dokument je sastavljen za Europsku komisiju, međutim odražava samo stajališta autora te se Komisija niti autori ne mogu smatrati odgovornima za korištenje u bilo koje svrhe ovdje sadržanih informacija.

Ovaj dokument nije pravno obvezujući, niti predstavlja službeno tumačenje prava EU-a ili nacionalnog prava, niti može pružiti sveobuhvatne ili potpune pravne savjete. Ne postoji namjera da se njime zamjeni profesionalni pravni savjet o određenim pitanjima. Čitatelji također trebaju biti svjesni da se o zakonodavnim prijedlozima trenutno pregovara na razini EU-a i nacionalnim razinama. Papirnatu verziju modula treba provjeriti radi mogućih dopuna u tekstu na internetskoj stranici www.consumerlawready.eu.



Consumer Law Training for European SMEs

consumerlawready.eu

