

Modul 5

Alternativno rješavanje
sporova (ADR) i onlajn
rješavanje sporova (ODR)

ODRICANJE OD ODGOVORNOSTI:

Informacije i stavovi iznijeti u ovoj publikaciji pripadaju isključivo autoru (autorima) i ne odražavaju nužno zvanično mišljenje Komisije. Komisija ne garantuje tačnost podataka sadržanih u ovoj publikaciji. Ni Komisija, ni bilo koje lice koje djeluje u njeno ime ne mogu se smatrati odgovornima za bilo kakvu upotrebu informacija sadržanih u ovom dokumentu.

Ovaj dokument nema pravno obavezujuću snagu, ne predstavlja zvanično tumačenje prava Evropske unije ili nacionalnog prava, niti može pružiti sveobuhvatni ili potpuni pravni savjet. Njegova svrha nije da zamijeni profesionalni pravni savjet u vezi sa konkretnim pitanjima.

Čitaoci treba da imaju u vidu da se zakonodavstvo Evropske unije i nacionalno zakonodavstvo kontinuirano ažuriraju. Svaka štampana verzija ovog dokumenta treba da se provjeri u odnosu na moguće izmjene dostupne na veb-sajtu **www.consumerlawready.eu**.

Novembar 2024.

Sadržaj

Uvod.....	4
I. Šta je alternativno rješavanje sporova (ADR)?	11
II. Šta je ADR tijelo?	12
III. Koje osnovne standarde moraju ispunjavati prijavljena ADR tijela?	13
IV. Koji modeli alternativnog rješavanja sporova postoje?	14
V. Da li postoje faktori specifični za određenu zemlju ili sektor?	15
VI. Koje su vaše zakonske obaveze u vezi sa ADR-om?	16
VII. Nastao je spor koji ne možete riješiti – kako koristiti ADR	17
VIII. Prodajete online – šta je online rješavanje sporova (ODR)?	19
IX. Trgujete online – koje su vaše obaveze u vezi sa EU ODR platformom?	20
X. Nastao je spor koji ne možete riješiti sa online kupcem – kako funkcioniše EU ODR platforma.....	21

"Alternativno rješavanje sporova mi omogućava da rješavam sporove sa potrošačima na brz i jednostavan način"

Trgovac

"Biti u mogućnosti da se oslonim na nepristrasno tijelo je olakšanje ukoliko bi došlo do spora sa trgovcem"

Potrošač

Uvod

Dragi preduzetniče,

Ovaj Priručnik je dio projekta "Consumer Law Ready", koji je posebno namijenjen mikro, malim i srednjim preduzećima koja posluju sa potrošačima.

Projekat Consumer Law Ready je evropski projekat kojim upravlja EUROCHAMBRES (Asocijacija evropskih privrednih komora), u konzorcijumu sa BEUC-om (Evropska potrošačka organizacija) i SMEunited (Glas malih i srednjih preduzeća u Evropi). Finansiran je od strane Evropske unije uz podršku Evropske komisije.

Cilj projekta je da vam pomogne da ispunite uslove koje postavlja potrošačko pravo EU.

Pravo zaštite potrošača u EU sastoji se od različitih pravnih akata koje je Evropska Unija usvojila u poslednjih 25 godina i koje je svaka država članica EU prenijela u svoje nacionalno zakonodavstvo. Evropska komisija je 2017. godine izvršila evaluaciju kako bi utvrdila da li su ova pravila i dalje svršishodna¹. Glavni zaključak bio je da je neophodno bolje sprovođenje postojećih pravila od strane nadležnih organa, kao i bolje informisanje preduzeća i potrošača o njima. Projekat *Consumer Law Ready* ima za cilj unapređenje znanja trgovaca, posebno malih i srednjih preduzeća, o pravima potrošača i njihovim odgovarajućim pravnim obavezama.

Ovaj priručnik se sastoji od pet modula. Svaki od njih obrađuje po jednu specifičnu temu koja se tiče potrošačkog prava EU:

Priručnik se sastoji od pet modula. Svaki od njih se bavi jednom određenom temom potrošačkog prava EU:

- Modul 1 obrađuje pravila o predugovornim obavezama informisanja
- Modul 2 predstavlja pravila o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora zaključenih na daljinu i van poslovnih prostorija
- Modul 3 fokusira se na pravna sredstva koja trgovci moraju obezbijediti u slučaju neusklađenosti proizvoda sa ugovorom
- Modul 4 bavi se nesavjesnim poslovnim praksama i nepoštenim ugovornim odredbama
- Modul 5 uvodi alternativno rješavanje sporova i ODR platformu – zvaničnu internet stranicu kojom upravlja Evropska komisija, a koja pomaže potrošačima i trgovcima u vansudskom rješavanju sporova

Ovaj priručnik je samo jedan od obrazovnih materijala nastalih u okviru projekta *Consumer Law Ready*. Veb-sajt **consumerlawready.eu** sadrži i druge edukativne alate, poput video materijala, kvizova i "e-testa" putem kojeg možete dobiti sertifikat. Takođe, možete se povezati sa stručnjacima i drugim malim i srednjim preduzećima putem foruma.

¹ Više informacija o evaluaciji, njenim nalazima i pratećim akcijama možete pronaći na sajtu Evropske komisije: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

Modul 5 ovog priručnika ima za cilj da vas upozna sa ADR-om (alternativno rješavanje sporova) i ODR-om (online rješavanje sporova). U njemu se objašnjava šta je ADR, šta je ADR tijelo, koje su vaše zakonske obaveze u vezi sa ADR-om i kako koristiti ADR. Takođe, objašnjava se šta je ODR (online rješavanje sporova), koje su vaše zakonske obaveze u vezi sa EU ODR platformom i kako se koristi ova platforma. Modul sadrži i savjete koji vam mogu olakšati usklađivanje sa zakonom.

U ovom Modulu predstavljeni su mehanizmi ADR/ODR predviđeni Direktivom 2013/11/EU Evropskog parlamenta i Savjeta iz 2013. godine o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, kojom se mijenjaju Uredba (EZ) br. 2006/2004 i Direktiva 2009/22/EZ, kao i Uredbom br. 524/2013 Evropskog parlamenta i Savjeta o online rješavanju potrošačkih sporova, kojom se takođe mijenjaju Uredba (EZ) br. 2006/2004 i Direktiva 2009/22/EZ.

Nadamo se da će vam informacije navedene u priručniku biti korisne.

Modul 5

Primjeri

Primjer 1, nacionalna verzija

Kupac koji je kupio laptop u vašoj prodavnici vraća ga nakon nekoliko dana tvrdeći da ne radi i traži povraćaj novca. Iako laptop trenutno ne funkcionira ispravno, vi ne smatrate da je proizvod bio neispravan u trenutku kupovine.

Primjer 1, online verzija

Kupac iz susjedne zemlje kupio je laptop putem vaše internet stranice. Nekoliko dana nakon isporuke, piše vam e-mail u kojem tvrdi da uređaj ne radi i zahtijeva puni povraćaj novca. Vi ne vjerujete da je proizvod bio neispravan prilikom isporuke.

Primjer 2

Vaša prodavnica prodaje namještaj, umjetničke predmete i drugu visokokvalitetnu dekoraciju enterijera. Jedan kupac nije zadovoljan kvalitetom proizvoda koji ste joj prodali i traži popust. Vi se ne slažete sa njenim zahtjevom.

Primjer 3

Vaš novootvoreni restoran oglašen je u medijima sa ponudom gratis boce šampanjca uz večeru tokom prve nedjelje rada. Međutim, prije isteka te nedjelje zalihe šampanjca su nestale, a nova narudžba još nije isporučena. Jedan od vaših gostiju nije dobio obećanu bocu i žali se, smatrajući da je prevaren.

U svakom od gore navedenih scenarija suočavate se sa sporom sa kupcem koji možda neće biti moguće riješiti direktnim dogovorom. Možda će se kupac osjećati nepravедno tretiranim i više nikada neće kupovati u vašoj prodavnici ili na vašem sajtu. Možda će ostaviti negativan komentar na internetu, što može imati loš uticaj na vaše poslovanje. Možda će vas čak tužiti, što može biti dugotrajno, skupo i štetno po vašu reputaciju.

Šta se, dakle, može učiniti?

Najbolje je, naravno, izbjeći sporove u potpunosti.

Ako ipak do spora dođe, najbolje rješenje je da pokušate da ga riješite direktno sa svojim kupcem.

Ukoliko to nije moguće, sudski postupak može biti jedna od opcija, ali – kao što je već pomenuto – takav postupak može biti skup i dugotrajan. Dodatno, ako je vaš kupac iz druge zemlje EU, evropsko pravo mu može omogućiti da vas tuži u svojoj zemlji², što dodatno povećava složenost i troškove za vas kao trgovca.

Srećom, postoji bolje rješenje: Alternativno rješavanje sporova.

² Molimo pogledajte Modul 1 o zahtjevima za predugovorno informisanje (poglavlje o prekograničnoj prodaji)

U ovom modulu govorit ćemo o:

Alternativno rješavanje sporova (ADR) i onlajn rješavanje sporova (ODR)

- **Alternativno rješavanje sporova (ADR)** je vansudski proces za rješavanje sporova između vas i vaših klijenata, uz pomoć ADR tijela³.
- **Rješavanje sporova na mreži (ODR)** je kada se ADR dešava na mreži. Platforma Evropske komisije pruža na veb portalu EU kako bi olakšala ODR između vas i vaših online kupaca.

Ovaj modul će odgovoriti na ovih 10 pitanja:

1. Šta je alternativno rješavanje sporova (ADR)? (I)
2. Koje su prednosti ADR? (I)
3. Šta je ADR tijelo? (II)
4. Koje osnovne standarde moraju ispunjavati sva ADR tijela? (III)
5. Kojim tehnikama ADR tijela rješavaju sporove? (IV)
6. Kako funkcioniše ADR u vašoj zemlji i u vašem sektoru? (V)
7. Kako da pronađete ADR tijelo nadležno za vašu poslovnu djelatnost? (V)
8. Koje su vaše zakonske obaveze u vezi sa ADR-om? (VI)
9. Nastao je spor koji ne možete riješiti – kako koristiti ADR? (VII)
10. Trgujete (poslujete) online – kako koristiti ODR? (VIII-X)

³ Kroz cijeli modul, kada se pominje ADR tijelo, misli se na ADR tijelo koje ispunjava zahtjeve iz Direktive EU i koje je prijavljeno Evropskoj komisiji.

Dio I - Alternativno rješavanje sporova (ADR)

I. Šta je alternativno rješavanje sporova (ADR)?

Alternativno rješavanje sporova (ADR), poznato i kao “**vansudsko rješavanje sporova**”, predstavlja postupak za rješavanje sporova između potrošača i trgovaca bez pokretanja sudskog postupka. Uključuje posredovanje ADR tijela – nepristrasne institucije koja koristi tehnike rješavanja sporova kao što su medijacija, arbitraža ili kombinovani modeli.

Prema evropskom pravu, ADR se može koristiti za svaki spor koji proizilazi iz ugovora između trgovca i potrošača, bez obzira da li je proizvod kupljen online ili u fizičkoj prodavnici, kao i bez obzira na to da li trgovac i potrošač žive u istoj ili različitim državama članicama EU.

Dobro je znati: Radi smanjenja opterećenja sudova i lakšeg pristupa pravnoj zaštiti, sve više država članica EU uvodi obavezu korišćenja vansudskog rješavanja sporova (npr. medijacije) kao obavezni korak prije pristupa sudu. To je slučaj, na primjer, u Francuskoj i Italiji, pod određenim uslovima.



Koje su prednosti ADR?

ADR je jednostavan za korišćenje

Dizajniran je tako da bude pristupačan i manje formalan od sudskog postupka.

ADR je nepristrasan

Primjenjuje osnovne standarde nepristrasnosti, čime se osigurava pravičnost postupka kako za trgovca, tako i za potrošača.

ADR je jeftiniji od odlaska na sud

Za potrošače je ADR uglavnom besplatan ili uključuje simboličnu naknadu. Za trgovce, visina troškova zavisi od ADR tijela kojem su pristupili.

ADR je efikasan

Sporovi se, osim u izuzetnim slučajevima, rješavaju u roku od 90 dana od pokretanja postupka.

ADR promoviše dobru volju

Korišćenje ADR-a potrošači doživljavaju kao znak vaše odgovornosti, pravičnosti i posvećenosti korisničkoj podršci. Takođe, doprinosi očuvanju dobrih odnosa sa klijentima.

ADR je povjerljiv

Za razliku od sudova, ADR se generalno ne sprovodi u javnosti, čime se minimizuje rizik od reputacijske štete koja bi mogla nastati iz spora.

ADR je fleksibilan

Može dovesti do pragmatičnih i dogovorenih rješenja koja su pogodnija i prihvatljivija za obje strane od rješenja koja bi propisao sud ili zakon.

Sjećate li se ovog primjera iz uvoda?

Kupac iz susjedne zemlje kupuje laptop putem vaše internet stranice. Nekoliko dana nakon isporuke, piše vam e-mail tvrdeći da uređaj ne radi i traži puni povraćaj novca. Vi smatrate da proizvod nije bio neispravan u trenutku isporuke.

Jednostavno rješenje – Naš savjet

Ovaj spor se može uputiti na alternativno rješavanje sporova (ADR). Izabrano ADR tijelo saslušće obje strane i predložiti rješenje. Nema potrebe da angažujete advokata. ADR tijelo može odlučiti u vašu korist, u korist potrošača, ili predložiti kompromisno rješenje koje će obje strane smatrati pravičnim — na primjer, možete se dogovoriti o vraćanju laptopa ili o otklanjanju eventualnih utvrđenih nedostataka.

II. Šta je ADR tijelo?

ADR tijelo je nepristrasna organizacija ili pojedinac koji pomaže potrošačima i trgovcima da riješe sporove bez pokretanja sudskog postupka. ADR tijela postoje već duže vrijeme u mnogim evropskim državama. Odbori za rješavanje sporova, arbitražne službe, pomiritelji, medijatori, pa čak i ombudsmeni — svi oni mogu se smatrati ADR tijelima.

Međutim, ranije je postojala određena poteškoća: u zavisnosti od države, ADR je bio dostupan samo za sporove u pojedinim sektorima, poput turizma ili elektroenergetike. Takođe, ADR tijela nisu uvijek bila podjednako nezavisna, niti su sva nudila korisnicima jednako pristupačne i efikasne postupke.

Evropska unija je bila svjesna prednosti koje alternativno rješavanje sporova (ADR) donosi i potrošačima i trgovcima. Znala je da ADR može doprinijeti jačanju povjerenja u jedinstveno tržište i podstaći ekonomski rast. Mreža Evropskih potrošačkih centara ⁴ aktivno promoviše korišćenje ADR-a kod potrošača u prekograničnim sporovima. Kako bi se odgovorilo na postojeće probleme u vezi sa ADR-om, EU je donijela poseban zakonodavni okvir u ovoj oblasti.

Direktiva o alternativnom rješavanju sporova (ADR direktiva⁵) stupila je na snagu 9. jula 2015. godine i primjenjuje se na:

1. **Sve sektore potrošačkih usluga** (osim zdravstvene zaštite i javnog visokog obrazovanja).
2. Sve države članice Evropske unije
3. Kupovine putem interneta i van mreže (online i offline kupovine)

Prema ovoj regulativi, ADR tijelo može da podnese zahtjev nadležnom organu u državi članici u kojoj se nalazi da bi postalo zvanično priznato ADR tijelo. Ako je ADR tijelo zvanično priznato u skladu sa zakonodavstvom, to predstavlja garanciju da ispunjava sve standarde kvaliteta u vezi sa pravičnošću, efikasnošću i dostupnošću, kako je utvrđeno u Poglavlju II ADR direktive.

Dobro je znati: sistem ADR-a na nacionalnom nivou i dalje je neujednačen, uprkos postojanju pravila na nivou EU. Razlog za to leži u činjenici da je Direktiva iz 2013. godine ostavila državama članicama mogućnost da prilagode mehanizme alternativnog rješavanja sporova svojim domaćim specifičnostima. Zbog toga, u zavisnosti od zemlje ili sektora, učešće trgovaca u ADR postupku može biti obavezno, obaveznost poštovanja odluke ADR tijela za trgovca može biti propisana ili ne, a takođe u nekim slučajevima postoji samo jedno ADR tijelo koje pokriva cijeli ekonomski sektor (na primjer, energetske ombudsmani), dok u drugim slučajevima može postojati više različitih ADR tijela koja koegzistiraju. (Za dodatne informacije vidjeti u nastavku).

Važno je znati: u oktobru 2023. godine, Evropska komisija je pokrenula postupak revizije pravila EU o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (ADR). Cilj ove revizije je, između ostalog, proširiti primjenu

⁵ Direktiva 2013/11/EU EVROPSKOG PARLAMENTA I SAVJETA od 21. maja 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjenama i dopunama Uredbe (EZ) No 2006/2004 i Direktive 2009/22/EC

⁴ Više informacija o ECC-Net možete pronaći [ovde](https://ec.europa.eu/consumer/ecc-net).

ADR-a i na predugovorna i neugovorna pitanja, kao i na određena zakonska prava potrošača (na primjer, pravo na promjenu pružaoca usluga). Predložena nova pravila takođe imaju za cilj da podstaknu veće učešće trgovaca u ADR postupcima i poboljšaju pomoć potrošačima kako u prekograničnim, tako i u domaćim slučajevima.



Centar za alternativno rješavanje sporova Crne Gore

- Osnovan je 2012. godine odlukom Vlade, a od jula 2020. godine djeluje u skladu sa Zakonom o alternativnom rješavanju sporova.
- Centar ima ovlašćenja da obavlja stručne i administrativne poslove u vezi sa medijacijom, ranom neutralnom ocjenom i drugim oblicima alternativnog rješavanja sporova.
- Može biti nadležan i za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.

III. Koje osnovne standarde moraju ispunjavati prijavljena ADR tijela?

ADR tijela koja su zvanično priznata u skladu sa uslovima iz ADR Direktive moraju poštovati sljedeće standarde:

Nepriistrasnost

Zvanično priznata ADR tijela su u pravilu potpuno nezavisna i od potrošača i od trgovca u sporu. U određenim slučajevima, udruženjima trgovaca može biti dozvoljeno da finansiraju ovakva ADR tijela, ali isključivo pod strogim uslovima koji garantuju nepristrasnost postupka rješavanja spora. Lica zadužena za vođenje ADR postupaka imenuju se na mandat u trajanju koje garantuje nezavisnost, ne

podležu nalogima nijedne strane, a njihova naknada ne zavisi od ishoda postupka.

Stručnost

Zvanično priznata ADR tijela moraju imati stručnost u sprovođenju ADR postupaka, kako bi usluge koje pružaju bile pravične i efikasne. Takođe, moraju imati znanje iz materijalnog prava u oblasti kojom se bave (na primjer: ADR tijelo koje rješava potrošačke sporove iz oblasti prava putnika u aviosaobraćaju mora poznavati relevantne propise u toj oblasti).

Pristupačnost

U zavisnosti od organizacije ADR sistema u vašoj zemlji, možda ćete morati da platite naknadu za registraciju pri ADR tijelu ili naknadu po slučaju. U većini slučajeva, ti troškovi će biti znatno niži nego da pokrećete sudski postupak i angažujete advokata.

Efikasnost

Zvanično priznata ADR tijela bi trebalo da okončaju spor u roku od 90 dana (osim ako se ne radi o posebno složenom predmetu koji može zahtijevati više vremena). Učesnici postupka, trgovac i potrošač, najčešće neće morati fizički prisustvovati postupku, niti će im biti potreban advokat.

Transparentnost

Zvanično priznata ADR tijela moraju objavljivati informacije o privrednim sektorima za koje su nadležna, postupcima koje primjenjuju, troškovima (ukoliko ih ima) i pravnim posljedicama svojih odluka. Takođe su dužna da objavljuju godišnje izvještaje sa podacima o broju riješenih sporova, broju i vrsti predmeta koje su odbila da razmatraju, kao i prosječnom vremenu potrebnom za rješavanje spora.

Neka ADR tijela pored statističkih i drugih podataka objavljuju i vodiče za potrošače i privredne subjekte.

Ovo su osnovni standardi koje sva zvanično priznata ADR tijela moraju ispunjavati. Ipak, ne funkcionišu sva

ADR tijela na isti način. Pored gore navedenih, neka ADR tijela mogu biti obavezna da poštuju i dodatne standarde, u zavisnosti od privrednog sektora kojim se bave ili države članice u kojoj djeluju. Takođe, različita ADR tijela primjenjuju različite tehnike rješavanja sporova.

Zbog toga je preporučljivo da se prije obraćanja određenom ADR tijelu detaljnije informišete o načinu na koji ono radi.

IV. Koji modeli alternativnog rješavanja sporova postoje?

Organi za ADR mogu koristiti različite tehnike rješavanja sporova, uključujući sljedeće:

Medijacija

- Kod medijacije, ADR tijelo ima zadatak da razjasni činjenice spora, utvrdi stavove vas i vašeg potrošača i pomogne vam da postignete dogovor koji je prihvatljiv za obje strane.

Studija slučaja: Belgijska Služba za medijaciju potrošača navodi nekoliko primjera uspješno postignutih kompromisa, kao što su odobravanje popusta na sljedeći račun u restoranu ili, u slučaju članarine u fitnes klubu, privremeno obustavljanje članstva tokom izvođenja radova na renoviranju. (<http://www.mediationconsommateur.be>)

Arbitraža

Arbitar će saslušati obje strane u sporu, procijeniti kakav bi trebao biti ishod spora i donijeti obavezujuće rješenje zasnovano na toj procjeni.



Mješoviti metod

Neka ADR tijela kombinuju različite tehnike u okviru svog postupka. Na primjer, mogu započeti medijacijom, a ako dogovor između strana nije moguć, tada predložiti rješenje zasnovano na sopstvenoj procjeni situacije.

Rješenja koja pruža ADR mogu biti obavezujuća ili neobavezujuća:

- Neka ADR tijela donose odluke ili preporuke koje vi i vaš potrošač možete prihvatiti, ali niste obavezni (neobavezujuća rješenja).
- Neka ADR tijela donose preporuke ili odluke koje ste dužni da poštuju (obavezujuća rješenja). U zavisnosti od konkretnog ADR tijela, takve odluke mogu biti obavezujuće samo za vas kao trgovca, ili za obje strane – i za vas i za potrošača.

Sljedeće činjenice su važne kada je riječ o obavezujućem i neobavezujućem ADR-u:

- Ako će odluka ADR tijela biti obavezujuća, i vi i potrošač morate biti o tome obaviješteni **na početku postupka i izričito pristati** na takvu obavezu
- Ako se donese obavezujuća odluka, ali se vi s njom ne slažete i dovodite u pitanje njenu

pravičnost, takva odluka se **obično može osporiti pred sudom**

- Iako trgovci i potrošači, nakon nastanka spora, mogu **sporazumno pristati** da se uključe u ADR postupak, trgovcima **nije dozvoljeno** da u uslove ugovora pri prodaji uključe klauzule koje **obavezuju potrošača** da koristi ADR umjesto suda u slučaju spora

Studija slučaja: Odluke Odbora za žalbe u sektoru turizma u Holandiji obavezujuće su za trgovca i moraju se izvršiti u roku od 2 mjeseca.. 

Kao što je već navedeno, sva zvanično priznata ADR tijela moraju objavljivati informacije o svom postupku i radu. Te informacije biće dostupne na veb-sajtu ADR tijela ili će vam, na zahtjev, biti dostavljene u trajnom obliku.

Studija slučaja:  **Odbor za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova PKCG**

Ovo ADR tijelo bavi se isključivo sporovima između potrošača i trgovaca, koji nastanu povodom prodaje robe ili pružanja usluga. Postupak se zasniva na medijaciji, a Odbor koristi metode mirenja kako bi strane postigle sporazumno rješenje – ne koristi arbitražu niti donosi obavezujuće presude. Preporuke Odbora nisu obavezujuće, osim ako se potrošač i trgovac izričito saglase da ih prihvate i zaključkom mirnog rješenja ih formalizuju. Ako jedna strana ne pristane na rješenje koje je predloženo ili se ne postigne sporazum, postupak se obustavlja, a stranke zadržavaju pravo da pokrenu sudski postupak. Postupak u Odboru u prosjeku traje **najviše 90 dana** od dana kada su dostavljene potpune informacije i saglasnosti stranaka. Odbor rješava potrošačke sporove u vezi sa prodajom robe, pružanjem usluga i pravima potrošača. Može odbiti da se bavi sporom ako nije riječ o potrošačkom sporu, ako je već pokrenut

sudski postupak, ili ako potrošač nije prethodno pokušao da riješi problem direktno sa trgovcem.

Izvan rješavanja pritužbi: informisanje i nadzor tržišta.

Uloga pojedinih ADR tijela (posebno sektorskih ombudsmana) može ići dalje od samog rješavanja sporova. Neka ADR tijela takođe pružaju informacije potrošačima o njihovim pravima. Osim toga, na osnovu pritužbi koje primaju, mogu identifikovati obrasce na tržištu i sistemske probleme, te izdavati opšte preporuke za unapređenje funkcionisanja tržišta.

V. Da li se primjenjuju specifični zahtjevi u zavisnosti od zemlje ili sektora?

Razmotrili smo osnovne standarde koje sva zvanično priznata ADR tijela moraju ispunjavati, kao i različite tehnike koje koriste za rješavanje sporova. Za mnoge trgovce, korišćenje ADR-a nije obavezno i odlučuju se za njega zbog prednosti koje nudi. Ti trgovci mogu, na osnovu dosadašnjih informacija, donijeti informisanu odluku o korišćenju ADR-a i odabiru odgovarajućeg tijela.

Međutim, važno je napomenuti da, u zavisnosti od države ili sektora u kojem poslužete, za vašu djelatnost mogu postojati dodatni zahtjevi i pravila u vezi sa ADR-om. U ovom dijelu saznaćemo da li se neka od tih pravila odnose i na vas.

 U Crnoj Gori je za nadzor nad radom ADR tijela nadležno **Ministarstvo pravde**, koje prati i procjenjuje rad Centra za alternativno rješavanje sporova, uključujući postupke licenciranja i izvještavanja o radu medijatora i evaluatora spora. Lista ADR tijela koja ispunjavaju uslove može se pribaviti preko Ministarstva pravde. Informacije koje pružaju ovlašćena ADR tijela –

poput Centra – trebalo bi da jasno naznače da li su trgovci dužni da koriste njihove usluge i da li ih predložena rješenja obavezuju u određenim slučajevima.

U Crnoj Gori je uobičajeno da **postupak ADR pokreće potrošač**, ali zakon ne isključuje mogućnost da i trgovac inicira postupak ukoliko je to prikladno i u skladu sa odgovarajućim pravilima.

Iako je **učesće u ADR postupku dobrovoljno** za obje strane, u određenim sektorima **Zakon može propisati obavezu trgovca da pristupi ADR postupku**, kao i eventualnu obavezu da prihvati ishod medijacije, ukoliko su prethodno na to pristali.

U nekim zemljama, određeni trgovci **MORAJU** prihvatiti odluku određenih ADR tijela.

Određeni sektori u pojedinim zemljama mogu biti obavezni da koriste određena ADR tijela. Međutim, ta ADR tijela u pojedinim slučajevima možda neće biti tijela prijavljena u skladu sa zakonodavstvom o ADR-u.

Takođe, neka preduzeća mogu biti „opredijeljena“ za korišćenje ADR-a, ali ADR tijelo koje koriste može biti prijavljeno u drugoj državi članici Evropske unije. Neki trgovci mogu biti članovi privrednih udruženja koja predviđaju upućivanje potrošačkih pritužbi na određeno ADR tijelo.

Alternativno rješavanje sporova u Crnoj Gori:

U Crnoj Gori, alternativno rješavanje sporova (ADR) uređeno je Zakonom o alternativnom rješavanju sporova („Službeni list CG“, br. 77/2020), kojim se definišu postupci medijacije, rane neutralne ocjene spora i drugi oblici mirnog rješavanja građanskopravnih sporova. Kada je riječ o sektoru trgovine i malih i srednjih preduzeća (MSP), ADR predstavlja efikasan

mehanizam za rješavanje privrednih kao i potrošačkih sporova.

(a) Kako funkcioniše ADR proces u Crnoj Gori? 

(b) Kako ADR funkcioniše u vašem sektoru? 

VI. Koje su vaše zakonske obaveze u vezi sa ADR?

Ako ste, u skladu sa sektorom djelatnosti i/ili zemljom u kojoj imate sjedište [vidi tačku "V" iznad], obavezni da koristite alternativno rješavanje potrošačkih sporova (ADR), ili ako ste se obavezali da ćete koristiti ADR, možete imati zakonsku obavezu da obavijestite potrošače o ADR-u. Molimo da pogledate detaljne obaveze u nastavku i u kontrolnoj listi.

1. Prije nastanka spora:

Ako ste obavezni da koristite ADR ili ste se na to obavezali, dužni ste da obavijestite potrošače o tijelu ili tijelima za alternativno rješavanje sporova s kojima sarađujete putem vaše internet stranice (ukoliko je imate), a, ako je primjenjivo, i u opštim uslovima ugovora s potrošačima. Prilikom pružanja ovih informacija, morate navesti i internet adresu tijela za ADR.

2. U slučaju nastanka spora s potrošačem:

Ako ste obavezni ili ste se obavezali da koristite ADR [vidi gore], i nastane spor koji ne uspijete riješiti neposrednim putem, dužni ste da potrošača obavijestite o vašim obavezama i preuzetim obavezama u vezi sa ADR-om, kao i o relevantnim tijelima za ADR, te da precizirate da li ćete koristiti navedeno tijelo (ili tijela) za konkretni spor. Ova informacija se mora dostaviti potrošaču u pisanoj formi ili na drugom „trajnom nosaču podataka“ koji potrošač može elektronski da sačuva (npr. elektronska pošta, USB memorija i sl.).

VII. Nastao je spor koji ne možete riješiti – kako koristiti ADR

Nakon što potrošač podnese prigovor u vezi sa vašim poslovanjem, tijelo za alternativno rješavanje sporova (ADR) će vas o tome obavijestiti. Po prijemu ovog obavještenja, biće vam dostavljene određene informacije o postupku, a dodatne informacije o nadležnom tijelu za ADR možete pronaći na njegovoj internet stranici ili ih zatražiti direktno od tog tijela.

U zavisnosti od vaših obaveza kao trgovca, možete odlučiti da se u tom trenutku ne upustite u postupak ADR-a, uz napomenu da potrošač u tom slučaju može preduzeti dalje korake u cilju ostvarivanja svojih prava drugim putem.

Takođe, u ovoj fazi je moguće da dođe do neposrednog rješavanja spora (čime se postupak okončava); na primjer, pružanjem naknade potrošaču ili postizanjem kompromisnog rješenja.

Možete se odlučiti i da nastavite sa postupkom ADR-a i iznesete svoju verziju događaja. Tokom trajanja postupka ADR-a može doći do više izjašnjenja, kako sa vaše strane, tako i sa strane potrošača.

Kako postupak bude odmicao, tijelo za ADR će vam objašnjavati sve korake koje treba ili je moguće preduzeti, kao i pravne posljedice tih koraka. Kada se donese odluka, ona može biti obavezujuća ili neobavezujuća, u zavisnosti od konkretnog tijela za ADR koje vodi postupak.

Prilikom rješavanja spora, tijelo za ADR će vas informisati i o praktičnim aspektima predloženog rješenja. (Na primjer, ukoliko se predlaže da potrošaču isplatite novčanu naknadu zbog neispravnog laptopa, bićete obaviješteni o roku za isplatu, kao i da li vi ili potrošač imate pravo da osporite predloženo rješenje pred sudom itd.).

Dobro je znati: u kontekstu predstojeće revizije Direktive o ADR-u za potrošače, očekuje se povećanje obaveza trgovaca. Na primjer, trgovci će imati obavezu da odgovore na zahtjev tijela za ADR u vezi sa tim da li pristaju da učestvuju u postupku. Nadalje, ako je primjenjivo, trgovac koji odbije da postupi po ishodu ADR postupka, može biti obavezan da potrošaču dostavi pisano obrazloženje u vezi sa tom odlukom.

Primjeri

Primjer 1: Potrošač je kupio električni aparat putem interneta. Nakon nekoliko dana, uređaj je prestao da radi. Obraćanje trgovcu nije riješilo problem, pa je potrošač podnio prigovor ADR tijelu. Trgovac je dobio obavještenje o prigovoru i odlučio da ne učestvuje u postupku, smatrajući da nije odgovoran. O tome je obavijestio i ADR tijelo i potrošača. U međuvremenu, trgovac je ponudio zamjenu proizvoda kako bi izbjegao dalji postupak. Time je spor riješen bez nastavka ADR procedure.

Primjer 2: Kupac je naručio namještaj online, ali isporučeni proizvod nije odgovarao opisu sa sajta. Trgovac nije odgovorio na prigovor. Potrošač se obratio ADR tijelu. Trgovac je pristao da učestvuje u postupku i tokom razmjene informacija ponudio povraćaj novca uz preuzimanje neispravnog proizvoda. Spor je riješen mirnim putem, bez potrebe za daljim koracima.



Dio II – Rješavanje sporova na mreži / onlajn rješavanje sporova (ODR)

VIII. Prodajete online – šta je online rješavanje sporova (ODR)?

Paralelno sa razvojem elektronske trgovine, došlo je i do porasta broja sporova u vezi sa kupovinom putem interneta. U takvim slučajevima, vi kao trgovac najčešće niste imali lični kontakt sa potrošačem, a dodatnu složenost može predstavljati i to što možda ne govorite zajednički jezik. Ove okolnosti mogu dodatno otežati rješavanje potrošačkih sporova.

Primjeri

Primjer 1

Prodajete mjerne alate putem interneta kupcima u više zemalja Evropske unije. Jednog dana dobijate e-mail na jeziku koji ne govorite. Izgleda da je poruka od potrošača koji je nezadovoljan proizvodom i traži povraćaj novca. Rok za jednostrani raskid ugovora je već istekao, a vi ste uvjereni da sa proizvodom nije bilo nikakvog problema.

Primjer 2

Vodite online prodaju ručno izrađenog nakita. Kupac je naručio ogrlicu od poludragog kamena i staklenih perli. Međutim, po prijemu je ogrlica bila polomljena. Smatrate da niste odgovorni, jer vaša ambalaža obično sprječava oštećenje tokom transporta.

Primjer 3

Nakon što ste kupcu poslali naručenu ogrlicu, plaćanje nikada nije izvršeno. 

Platformu za online rješavanje potrošačkih sporova (ODR platformu) obezbjeđuje Evropska komisija s ciljem da vam pomogne u rješavanju sporova sa vašim online kupcima. Ova platforma je uspostavljena na osnovu propisa Evropske unije pod nazivom **Uredba o online rješavanju potrošačkih sporova**.⁶ ec.europa.eu/odr

Napomena: EU ODR platforma nije namijenjena da sama rješava sporove. Njena svrha je da poveže potrošača i trgovca sa nadležnim tijelom za alternativno rješavanje sporova (ADR).

EU ODR platforma funkcioniše od februara 2016. godine i može se koristiti u slučajevima kada potrošač ima ugovorni spor sa trgovcem u vezi sa kupovinom robe ili usluga putem interneta, pod uslovom da su i potrošač i trgovac sa sjedištem u EU ili EEP.

U određenim slučajevima, i trgovac može pokrenuti postupak protiv potrošača putem ODR platforme.

Dobro je znati: sve veći broj ADR tijela nudi elektronske servise ili alate za rješavanje sporova putem interneta. Na primjer, francuski energetske ombudsman je uspostavio alat za online rješavanje sporova pod nazivom *Sollen* (www.sollen.fr/).

Dobro je znati: Više izvještaja o evaluaciji pokazalo je da je primjena EU ODR platforme u praksi bila ograničena.

Zbog toga je, u okviru predstojeće revizije pravila EU o ADR i ODR, Evropska komisija predložila da se ova platforma u bliskoj budućnosti ukine.

Planirano je da je zamijeni novi elektronski alat čija će svrha biti da potrošače informiše o mogućim opcijama za ostvarivanje pravne zaštite.

⁶ Uredba br. 524/2013 Evropskog parlamenta i Savjeta od 21. maja 2013. o rješavanju potrošačkih sporova na mreži i izmjenama i dopunama Uredbe (EZ) No 2006/2004 i Direktive 2009/22/EC



EU ODR platforma je osmišljena da olakša komunikaciju između vas, vašeg potrošača i tijela za alternativno rješavanje sporova (ADR).

S obzirom na to da EU ODR platforma koristi isključivo prijavljena (notifikovana) ADR tijela, primjenjuju se i svi standardi kvaliteta koji su već opisani u prvom dijelu (Odjeljak i. alternativno rješavanje sporova).

Međutim, EU ODR platforma dodatno pojednostavljuje ADR postupak omogućavajući automatsku elektronsku razmjenu i prevode između svih jezika EU, kao i pružanje informacija i podrške tokom čitavog procesa.

Primjeri

Primjer 1

Vaš kupac je tražio povraćaj novca nakon isteka roka za jednostrani raskid ugovora. Nakon toga, dobijate obavještenje putem EU ODR platforme da je kupac podnio pritužbu. Registrujete se na platformu i saznajete da postoji više tijela za ADR koja mogu pomoći u rješavanju spora. Putem platforme predlažete konkretno ADR tijelo, i kupac se saglašava. Spor se automatski prenosi na izabrano tijelo. Nakon što zatraži dodatne informacije od obje strane, ADR tijelo predlaže da kupcu vratite 25% iznosa, jer informacije na vašem sajtu nijesu bile dovoljno jasne. Oboje prihvatate rješenje i postupak se zatvara. Tokom cijelog procesa

vi i kupac komunicirate na svom maternjem jeziku, a platforma obezbjeđuje prevod.

Primjer 2

Kupac podnosi prigovor putem EU ODR platforme zbog slomljene ogrlice. Saglasni ste oko izbora ADR tijela, i spor se prenosi na njega. Nakon razmatranja ambalaže i ostalih relevantnih činjenica, ADR tijelo donosi odluku u korist kupca i predlaže povraćaj novca. Iako ste iznenađeni ishodom, zadovoljni ste što je odluka donesena na pošten i nepristrasan način.

Registracijom na platformi olakšaćete svojim potrošačima da stupe u kontakt sa vama i obezbijediti da sve pritužbe podnijete putem platforme budu dostavljene na vašu izabranu adresu elektronske pošte.

IX. Trgujete online – koje su vaše obaveze u vezi sa EU ODR platformom?

Ako poslujeate putem interneta, imate sljedeće obaveze u vezi sa EU ODR platformom. Ove obaveze **VAŽE ZA SVE ONLINE TRGOVCE**, bez obzira na to da li namjeravaju koristiti EU ODR platformu ili ne:

1. Na svojoj internet stranici morate jasno navesti svoju adresu elektronske pošte. Samo postavljanje interaktivnog kontakt-formulara nije dovoljno.
2. Morate postaviti link ka EU platformi za online rješavanje sporova: ec.europa.eu/consumers/odr. Ovaj link mora biti **vidljiv i lako dostupan** na vašoj internet stranici.⁷

⁷ Da bismo vam pomogli u ispunjavanju ove zakonske obaveze, možete koristiti gotov "banner" (beneri su dostupni na svim jezicima). Banere možete pronaći na http://europa.eu/youreurope/promo/odr-banners/index_en.htm

Takođe, ovu informaciju morate učiniti lako dostupnom i ako prodajete putem internet stranica trećih lica (npr. online marketplace) ili putem mobilne aplikacije.

Ako **poslujete online i imate zakonsku obavezu** ili ste se obavezali da koristite ADR (vidi glavu V iznad), morate dodatno učiniti sljedeće:

1. Obavijestiti svoje potrošače o postojanju EU ODR platforme i mogućnosti da se spor riješi putem ove platforme. Morate postaviti link ka platformi na svojoj internet stranici i uključiti informaciju o ODR platformi i u **standardne uslove ugovora** koje koristite u poslovanju sa potrošačima.
2. Kada potrošaču šaljete e-mail u kojem predlažete korišćenje ADR tijela, morate takođe uključiti i link ka EU ODR platformi.

X. Nastao je spor koji ne možete riješiti sa online kupcem – kako funkcioniše EU ODR platforma

- Potrošač podnosi pritužbu putem ODR platforme.
- Primate obavještenje putem elektronske pošte da je protiv vas podnijeta pritužba.
- Pratite link iz poruke, pristupate platformi i registrujete se (ukoliko već niste registrovani) kako biste mogli da pregledate sadržaj pritužbe.
- Birate ADR tijelo koje želite da se bavi slučajem (ili ono koje ste obavezni koristiti prema zakonodavstvu vaše zemlje ili sektora) i predlažete ga potrošaču.
- Potrošač može prihvatiti vaše predloženo ADR tijelo ili može predložiti drugo, sa liste dostupne na platformi.
- Kada se postigne saglasnost o izboru ADR tijela, pritužba se automatski proslijeđuje tom tijelu.
- Nakon proslijeđivanja, primjenjuju se pravila i postupci izabranog ADR tijela.

- Bićete redovno obavještavani o toku postupka putem elektronske pošte, a po potrebi ćete moći da se uključite u komunikaciju putem ODR platforme.
- Tokom procesa možete koristiti alat za automatski prevod svih poruka i dokumenata koje šaljete i primete.
- Postupak ODR se završava najkasnije u roku od 90 dana.
- Trenutno, potrošač takođe ima mogućnost da vam pošalje nacrt pritužbe i predloži bilateralno rješenje bez uključivanja ADR tijela. Ova opcija se naziva " **zahtjev za direktne razgovore**".

Platforma takođe sadrži jasne instrukcije za korišćenje. Da biste im pristupili, posjetite ec.europa.eu/odr i otvorite odjeljak „**Kako funkcioniše**“ i **Uputstvo za korišćenje**.



Prilozi

Za SVE trgovce

Kada dođe do spora sa klijentima

Kontrolna lista – obaveze informisanja o ADR-u

Prije nego što dođe do bilo kakvog spora sa klijentima

Kontrolna lista – obaveze informisanja ADR-a

- Da li ste obavijestili svog klijenta o mogućnosti korišćenja ADR-a? ☐
- Da li ste obavijestili svog kupca o tome bilo putem e-maila ili na papiru ili drugim "trajnim" sredstvima komunikacije? ☐
- Da li ste obavijestili svog klijenta (putem e-maila, na papiru ili drugim "trajnim" sredstvima komunikacije) da li ćete iskoristiti bilo koje ADR tijelo za rješavanje ovog spora? ☐

Za ONLINE trgovce

Prije nego što dođe do bilo kakvog spora sa klijentima

Kontrolna lista – obaveze informisanja ADR-a

Imajte na umu da takođe morate da se pridržavate gore navedene kontrolne liste.

1. Da li se pridržavate kontrolne liste "za sve trgovce"?

Napomena: Online trgovci moraju da se pridržavaju gore navedene kontrolne liste pod nazivom "za sve trgovce"

☐

2. Da li dajete svoju e-mail adresu na vašem sajtu i aplikaciji (ako je imate) na način da ljudi mogu lako da je pronađu?

Napomena: Online kontakt obrazac koji ne prikazuje adresu e-pošte nije dovoljan da ispuni ovaj zahtjev.

☐

3. Da li jasno navodite vezu sa ODR platformom (<http://ec.europa.eu/odr>)?

☐

Za ONLINE trgovce

Kada dođe do spora sa klijentima

Kontrolna lista – obaveze informisanja ADR-a

Ako potrošaču predložite da koristi neko tijelo za alternativno rješavanje sporova (ADR), da li ga takođe informišete o EU ODR platformi i uključujete odgovarajući link ka platformi u svom elektronskom obraćanju?

☐

Kontrolna lista (lista obaveza) za vodeće trenere u prilagođavanju modula

Kada prilagođavate sadržaj ovog modula nacionalnim okolnostima:

1. Pronađite svoju nacionalnu listu organa za ADR⁸. Trebalo bi da postoji nadležno tijelo (ministarstvo ili organ koji je odgovoran za potrošačke poslove) koji je objavio takvu listu. Ako ne možete da ga pronađete, spisak prijavljenih ADR tijela po zemljama možete dobiti na ODR platformi na portalu EU, ili ako i dalje imate poteškoća, možete stupiti u kontakt sa svojom ODR kontakt tačkom⁹. Molimo Vas da uključite vezu sa relevantnim nacionalnim organima u informacijama koje se daju malim i srednjim preduzećima.
2. Provjerite sva ADR tijela da biste vidjeli da li je bilo koji od njih obavezan za trgovce da učestvuju (u smislu da ako se potrošač žali tom tijelu, dotični trgovac je dužan da odgovori i da prati proceduru). Ako je to slučaj, od ključnog je značaja da uključite ovaj primjer u svoju nacionalnu verziju ovog priručnika.
3. Takođe provjerite proceduru za trgovce da se "vežu" na ADR tijela koja nisu obavezna – mogu li imati sporazum (ugovor?) sa tim ADR tijelom da će ga koristiti na redovnoj osnovi, svaki put kada imaju spor? Da li moraju da plate bilo kakve naknade?
4. Provjerite da li bilo koji od nacionalnih ADR entiteta dozvoljava trgovcu da pokrene žalbu protiv potrošača (na primjer, to bi moglo biti korisno u slučaju kašnjenja u plaćanju). Imajte na umu da se trgovci mogu žaliti protiv potrošača samo ako žive u Belgiji, Njemačkoj, Luksemburgu ili Poljskoj.
5. Mnoga tijela za ADR će objaviti primjere slučajeva koje mogu da riješe – kad god je to moguće, uključite te primjere u ovaj materijal.

⁸ Pogledajte listu organa za alternativno rješavanje sporova na platformi ODR <http://ec.europa.eu/odr>

⁹ Većina ODR kontakt tačaka nalazi se u evropskim potrošačkim centrima. Kompletan listu ODR kontakt tačaka dostupna je ovdje <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.complaints.odrList>

Lista obaveza za vodeće trenere

Kada se obuka testira i dokument bude finalizovan, on će imati svoj samostalan život, pri čemu će ga treneri prilagođavati sopstvenim potrebama. U toj fazi, **od suštinskog je značaja** da se informacije vraćaju centralno, kako bi ovo bogatstvo znanja dodatno unaprijedilo sadržaj obuke.

Baze primjera

Primjeri su od ključne važnosti za kredibilitet same obuke i trenera. Oni moraju odražavati glavne probleme u vezi sa sporovima i dolaziti iz što većeg broja sektora. Početni primjeri će, sasvim moguće, morati biti izmijenjeni ili ažurirani tokom vremena.

Baza primjera: (prodavnica, online)

Online knjižara, specijalizovana za stare vredne knjige, prima narudžbu od kupca iz druge zemlje. Nakon nekog vremena, kupac se žali da nije primio knjigu, čak i ako ju je knjižara poslala.

Kupac se pretplatio na nedjeljnu dostavu svježeg voća i povrća sa obližnje farme. Međutim, nakon nekoliko nedjelja, isporuka kutija biva prekinuta i naredne tri nedjelje proizvodi ne stižu, iako su unaprijed plaćeni.

Razumjeti kako funkcioniše ADR postupak (III – Specifično po državi)

Ovo znanje je veoma korisno na nacionalnom nivou i može se vremenom mijenjati. Zato je **veoma važno pratiti ove promjene** i redovno ažurirati informacije.

Baza pitanja i odgovora (Q&A)

U svakoj obuci, pitanja i odgovori su od suštinskog značaja, a mogu se mijenjati tokom vremena.

Rječnik i definicije termina relevantnih za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, u skladu sa zakonodavnim stilom i terminologijom EU i Zakona o zaštiti potrošača Crne Gore:

"potrošač" je svako fizičko lice koje djeluje u svrhe koje nijesu obuhvaćene njegovom privrednom, poslovnom, zanatskom ili profesionalnom djelatnošću;

"trgovac" je svako fizičko ili pravno lice, bez obzira na to da li je u privatnom ili javnom vlasništvu, koje djeluje – uključujući i putem drugog lica koje postupa u njegovo ime ili za njegov račun – u svrhe koje se odnose na njegovu privrednu, poslovnu, zanatsku ili profesionalnu djelatnost;

"domaći spor" je ugovorni spor koji proizilazi iz ugovora o prodaji ili pružanju usluga, pri čemu je potrošač, u trenutku poručivanja robe ili usluga, nastanjen u istoj državi članici u kojoj trgovac ima sjedište;

"ADR procedure" - postupci vansudskog rješavanja domaćih i prekograničnih sporova u vezi sa ugovornim obavezama koje proizilaze iz ugovora o prodaji robe ili pružanju usluga između trgovca sa sjedištem u Evropskoj uniji i potrošača koji ima prebivalište u EU, uz posredovanje ADR tijela koje predlaže ili nameće rješenje ili dovodi strane u kontakt radi postizanja sporazumnog rješenja.

"Ugovor o prodaji robe ili pružanju usluga putem interneta" je ugovor kojim je trgovac ili njegovo posredničko lice ponudilo robu ili usluge putem internet stranice ili drugih elektronskih sredstava, a potrošač ih je naručio putem te internet stranice ili drugih elektronskih sredstava;

"elektronska sredstva" su elektronska oprema za obradu (uključujući digitalnu kompresiju) i čuvanje podataka, koja se u potpunosti prenosi, šalje i prima putem žične, bežične, optičke ili druge elektromagnetne tehnologije (npr. elektronska pošta ili video poruka)

Linkovi ka zakonodavstvu

Direktiva 2013/11/EU Evropskog parlamenta i Savjeta od 21. maja 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjenama i dopunama Uredbe (EZ) No 2006/2004 i Direktive 2009/22/EC (dostupna na svim jezicima EU)

Uredba br. 524/2013 Evropskog parlamenta i Savjeta od 21. maja 2013. o online rješavanju sporova u potrošačkim sporovima i izmjenama i dopunama Uredbe (EZ) No 2006/2004 i Direktive 2009/22/EC (dostupno na svim jezicima EU)

Predlog za reviziju Direktive 2013/11/EU i Uredbe 524/2013: https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolution-consumers_en

Zakon o zaštiti potrošača objavljen u "Službenom listu CG", br. 084/24 od 06.09.2024

