



▶ **Модул 5**

**Алтернативно решавање
спорови**

ОДРЕКУВАЊЕ ОД ОДГОВОРНОСТ:

Информациите и ставовите наведени во оваа публикација се на авторот(ите) и не мора да го одразуваат официјалното мислење на Комисијата. Комисијата не гарантира точност на податоците вклучени во оваа публикација. Ниту Комисијата, ниту било кое лице што дејствува во нејзино име не можат да бидат одговорни за користењето на информациите содржани во неа.

Овој документ не е правно обврзувачки и не претставува формална интерпретација на правото на ЕУ или националното право, ниту може да обезбеди сеопфатен или комплетен правен совет. Не има намера да го замени професионалниот правен совет за одредени прашања.

Читателите треба да имаат предвид дека законодавството на ЕУ и националното законодавство постојано се ажурира: секоја хартиена верзија на модулите треба да се провери со можни ажурирања на веб-страницата www.consumerlawready.eu.

Март 2026

Содржина

Вовед.....	5
I. Што е алтернативно решавање спорови (ADR)?	10
II. Што е ADR тело?	11
III. Кои основни стандарди мора да ги почитуваат потрошувачките ADR тела?	12
IV. Кои се различните модели и улоги на ADR?.....	13
V. Дали важат некои фактори специфични за земја или сектор?	14
VI. Кои се вашите правни обврски поврзани со ADR?	18
VII. Се појавува спор што не можете да го решите - Како да се користи ADR.....	19
Анекс 1	20

"Алтернативно решавање спорови ми овозможува брзо и едноставно решавање спорови со потрошувач"

Трговец

"Можноста да се потпрете на непристрасно тело е олеснување кога ќе се појави спор со трговец"

Потрошувач

"ADR обезбедува фер и структуриран начин за решавање спорови без потреба од долги и скапи судски постапки."

ADR тело

Вовед

Драг претприемачу,

Овој прирачник е дел од проектот Consumer Law Ready, наменет специјално за микро, мали и средни компании кои комуницираат со потрошувачите.

Проектот Consumer Law Ready е проект на ниво на европско ниво управуван од EUROCHAMBRES (здружението на Европските трговско-индустриски комори), во конзорциум со BEUC (Европската организација на потрошувачи) и SMEunited (Гласот на МСП во Европа). Финансирана е од Европската унија со поддршка од Европската комисија.

Целта на проектот е да ви помогне да ги исполните барањата на ЕУ правото за потрошувачи.

Правото на потрошувачи на ЕУ се состои од различни закони усвоени од Европската унија во последните 25 години и транспонирани од секоја земја членка на ЕУ во своето национално законодавство. Во 2024 година, Комисијата го заврши Digital Fairness Fitness Check (лансиран во 2022 година)², кој имаше за цел да процени дали сегашните правила за заштита на потрошувачите се соодветни за да се обезбеди високо ниво на заштита на потрошувачите во дигиталната средина. Проверката на фитнес покажа дека овие правила остануваат и релевантни и неопходни за обезбедување високо ниво на заштита на потрошувачите и ефективно функционирање на Дигиталниот единствен пазар. Истовремено, идентификуваше неколку штетни, еволуирачки практики со кои потрошувачите се соочуваат онлајн и укажува на области за подобрување кои треба да се решат во иднина.

Проектот Consumer Law Ready има за цел да го подобри знаењето на трговците, особено на МСП, за правата на потрошувачите и нивните соодветни правни обврски.

Прирачникот се состои од седум модули. Секоја од нив се занимава со една конкретна тема од правото на потрошувачи на ЕУ:

- Модул 1 се занимава со правилата за барања за информации пред договор,
- Модул 2 ги претставува правилата за правото на потрошувачот да се повлече од договори од далечина и надвор од просториите
- Модул 3 се фокусира на правните средства што трговците мора да ги обезбедат кога не се во согласност со договорот
- Модул 4 се фокусира на неправедни комерцијални практики и неправедни договорни услови
- Модул 5 се фокусира на алтернативно решавање спорови за потрошувачи (ADR)
- Модул 6 се фокусира на права и обврски на дигиталните пазари

- Модул 7 се фокусира на безбедноста на производите (2026)

Овој прирачник е само еден од материјалите за учење создадени во рамките на проектот Consumer Law Ready. Веб-страницата consumerlawready.eu содржи и други алатки за учење, како видеа, квизови и "е-тест" преку кој можете да добиете сертификат. Можете исто така да се поврзете со експерти и други мали и средни претставници преку форум.

Модул 5 од Прирачникот има за цел да ве запознае со ADR (алтернативно решавање спорови). Тој претставува што е ADR, што е ADR тело, кои се вашите правни обврски поврзани со ADR и како да користите ADR.

Модулот го претставува ADR/ODR како што е утврдено во Директивата 2013/11/EУ на Европскиот парламент и на Советот од 2013 година за алтернативно решавање спорови. На 30 декември 2025 година, ЕУ ја усвои Директивата на ЕУ 2025/2647 со која ја измени Директивата 2013/11/EУ. Директивата воведува неколку промени во постоечката регулаторна рамка на ЕУ за ADR за потрошувачки ADR. Стапи на сила на 19 јануари 2026 година. Земјите членки сега мора да ги усвојат националните мерки за спроведување на Директивата до март 2028 година за примена до септември 2028 година. Паралелно, платформата на ЕУ ODR беше укината. [Нов портал](#) беше лансиран во март 2026 година на ниво на ЕУ, кој им обезбедува на потрошувачите информации за опции за надомест и листа на сите тела за решавање спорови кои работат во ЕУ и се сертифицирани од националните надлежни органи.

Се надеваме дека информациите од Прирачникот ќе ви бидат корисни.

Модул 5

Примери

Пример 1, национална верзија

Купувач кој купил еден лаптоп во вашата продавница го враќа по неколку дена тврдејќи дека не работи и бара поврат на пари. Иако лаптопот сега не работи правилно, не верувате дека производот бил дефектен при купувањето.

Пример 1, онлајн верзија

Клиент од соседна земја купува лаптоп од вашата веб-страница. Неколку дена по испораката, тој ви пишува е-пошта тврдејќи дека не функционира и бара целосен поврат на парите. Не верувате дека производот бил дефектен кога бил доставен.

Пример 2

Вашата продавница продава мебел, уметнички дела и други висококвалитетни внатрешни декорации. Еден потрошувач не е задоволен од квалитетот на производот што му го продадовте и бара попуст. Не се согласувате

Пример 3

Вашиот ново отворен ресторан беше рекламиран во медиумите, ветувајќи бесплатно шише шампањ со вечера во првата недела. Сепак, пред да заврши неделата, шампањот веќе се потрошил, а новата нарачка сè уште не е доставена. Еден од вашите потрошувачи не го добил бесплатното шише шампањ и се жали дека се чувствува измамен.

Во секој од горенаведените сценарија, имате спор кој можеби нема да може директно да се реши со вашиот потрошувач. Можеби потрошувачот ќе се чувствува неправедно третиран и нема да купува од вашата продавница или веб-страница повторно. Можеби вашиот потрошувач ќе објави негативна рецензија онлајн, што негативно ќе влијае на вашиот бизнис. Можеби потрошувачот ќе ве тужи, што ќе ви одземе време, ќе биде скапо и ќе и наштети на вашата репутација.

Па, што може да се направи?

Јасно е дека најдобро е да се избегнуваат спорови уште од самиот почеток.

Следната најдобра работа, ако се појават спорови, е да ги решите директно со вашиот потрошувач.

Ако не се најде директно решение, судските постапки може да бидат опција, но тие, како што беше наведено погоре, може да биде скапи и одземаат време. Понатаму, ако вашиот поторшувач е со живеалиште/престојувалиште во друга земја од ЕУ, европскиот закон може да дозволи вашиот потрошувач да ве тужи во својата земја¹, што може да ја зголеми непријатноста и трошоците за вас како трговец.

Среќа што постои подобро решение: алтернативно решавање на спорови.

Во овој модул ќе дискутираме за:

Алтернативното решавање спорови (ADR) што претставува процес за решавање спорови надвор од судот, помеѓу вас и вашите клиенти, со помош на ADR тело.

Овој модул ќе одговори на овие 10 прашања:

- A. Што е алтернативно решавање спорови (ADR)? (I)
- B. Кои се предностите на ADR? (I)
- B. Што е ADR тело? (II)
- Г. Кои основни стандарди треба да ги исполнат сите ADR тела? (III)
- Д. Кои различни техники ги користат ADR телата за решавање спорови? (IV)
- E. Како функционира ADR во вашата земја и во вашиот сектор? (V)
- Ж. Како можете да најдете ADR тело за вашиот бизнис сектор? (V)
- З. Кои се вашите правни обврски поврзани со ADR? (VI)
- И. Се појавува спор што не можете да го решите – како да се користи ADR? (VII)

¹ Ве молиме погледнете го Модул 1 за предоговорни информации (поглавјето за прекугранична продажба: што се случува кога ги нудам моите производи или услуги на потрошувачи надвор од мојата земја)

I. Што е алтернативно решавање спорови (ADR)?

Алтернативното решавање спорови (ADR), понекогаш наречено и "вонсудско решавање спорови", е постапка за решавање спорови помеѓу потрошувачи и трговци без да се оди на суд. Вклучува употреба на ADR тело, кое е непристрасно тело што користи техники за решавање спорови кои може да вклучуваат медијација, арбитража или мешани методи.

Според европското право, изменето со Директивата 2025/2647, ADR може да се користи за решавање на:

- секој спор што произлегува од договор помеѓу трговец и потрошувач, без разлика дали производот или услугата е купен онлајн или офлајн, или дали вие и вашиот клиент живеете во иста или во различни земји од ЕУ.

Добро е да се знае: Европското право е темелно ревидирано со Директивата 2025/2647/EU: субјектите на ADR ќе бидат обврзани да ги решаваат и споровите околу снабдувањето со дигитална содржина или дигитални услуги обезбедени без плаќање, кога потрошувачот му дозволува на трговецот да ги користи неговите лични податоци. Директивата од 2025 година исто така појасни дека споровите околу купувањата вклучуваат и преддоговорна фаза.

Директивата исто така ги обврзува субјектите на ADR да ги решат споровите против трговците надвор од ЕУ, под услов на таргетирање на потрошувачите во ЕУ и заедничкото барање на потрошувачот и трговецот.

Земјите членки имаат рок до 20 март 2028 година да го усвојат потребното законодавство.

Директивата за ADR им остава на земјите членки да одлучат дали учеството во ADR е задолжително за трговците – или задолжително за одредени сектори или специфични видови спорови.



Кои се предностите на ADR?

ADR е лесен за користење

Дизајниран е да биде лесен за користење и генерално е помалку формален од судските процедури.

ADR е непристрасен

Ги почитува одредените основни стандарди на непристрасност за да знаете дека процесите се фер.

ADR е поевтин од одење на суд

ADR е ефикасен

Спор упатен до ADR ќе биде решен, освен во исклучителни случаи, во рок од 90 дена.

ADR промовира добра волја

Користењето ADR ќе биде гледано од вашите клиенти како знак на добра волја и посветеност на фер и добра грижа за клиентите.

ADR е приватен

За разлика од судовите, ADR генерално не се спроведува јавно, со што се минимизира ризикот од штета на репутацијата што може да произлезе од спор.

ADR е флексибилен

Користењето ADR може да резултира со прагматични решенија кои вие и вашиот клиент можеби ќе ги сметате за поудобни отколку што би било пропишано со закон или наметнато од суд.

Се сеќавате на овој пример од воведот?

Клиент од соседна земја купува лаптоп од вашата веб-страница. Неколку дена по испораката, тој ви пишува допис по е-пошта тврдејќи дека производот не функционира и бара целосен поврат на парите. Вие не верувате дека производот бил дефектен кога бил доставен.

Едноставно решение – Нашиот совет

Овој спор може да се пренесе на ADR. Избраниот ADR орган ќе ги слушне двете страни и ќе предложи решение. Нема да мора да користите адвокат. ADR телото може да одлучи за вас или потрошувачот, или да предложи компромисно решение кое се смета за фер од двете страни: на пример, можете да се согласите на враќање на лаптопот или поправка на пронајдени дефекти.

II. Што е ADR тело?


ADR тело е непристрасна организација или поединец кој им помага на потрошувачите и трговците да решаваат спорови без да одат на суд. ADR телата постојат во многу европски земји веќе подолго време. Одбори за спорови, арбитражни услуги, помирувачи, медијатори и дури омбудсмани: сите овие можат да се сметаат за ADR тела.

Сепак, проблем со ADR во минатото беше што, во зависност од земјата, ADR беше достапен за спорови само во одредени сектори, како што се патувањата или електричната енергија. Понатаму, во минатото, ADR телата не беа сите подеднакво независни и не сите имаа слично кориснички пријателски процедури.

Европската унија беше свесна за предностите на ADR за потрошувачите и трговците. Знаеше дека ADR може да придонесе за зголемување на довербата во Единствениот пазар и промовирање раст. Европската мрежа на потрошувачки центри го промовира користењето на ADR за потрошувачите во прекугранични спорови. За да се решат проблемите што постојат со ADR, ЕУ усвои законодавство во оваа област.

Според Директивата 2013/11/EУ, ADR тело може да стане официјално ADR тело со аплицирање до надлежниот орган на својата земја. Фактот што ADR телото е именувано, гарантира дека ги исполнува сите стандарди за квалитет поврзани со праведност, независност и ефикасност, како што е наведено во Поглавје II од директивата за ADR. Во целиот модул, кога се споменува ADR телото, се мисли на ADR тело кое ги исполнува барањата на Директивата на ЕУ и за кое е известно до Европската комисија.

Добро е да се знае: Националниот ADR пејзаж останува разновиден и покрај правилата на ЕУ. Директивата од 2013 година ја остави можноста земјите членки да го прилагодат ADR на своите домашни специфичности. Ревизијата донесена со Директивата 2025/2647 ја задржа таа разновидност. Земјите членки можат да одлучат дека, учеството на трговците во ADR е задолжително (или доброволно), дека резултатите се обврзувачки за трговецот (или не); и може да постои само едно ADR тело што го покрива економскиот сектор во целост (на пр. енергетски омбудсман), или неколку ADR тела можат да постојат истовремено (видете подолу за дополнителни информации).

 **Водечките тренери можат да обезбедат детали за релевантниот национален надлежен орган овде**

III. Кои основни стандарди мора да ги почитуваат потрошувачките ADR тела?

Телата на ADR кои се одредени според условите на ADR Директивата мора да ги исполнат следните стандарди:

Тие се непристрасни

Пријавените ADR тела обично се целосно независни од потрошувачот и трговецот во спор. Во некои случаи, трговските групи може да имаат дозвола да финансираат одобрени ADR тела, но само под строги услови кои гарантираат непристрасност на процесот на решавање спорови. Оние што се задолжени за ADR се назначуваат за мандат со доволно времетраење, не се предмет на никакви инструкции од ниту една страна и нивната плата не е поврзана со исходот од процедурата.

Тие се компетентни

Нотификуваните тела ќе бидат експерти за ADR со цел услугите што ги обезбедуваат да бидат и фер и ефективни. Тие исто така ќе бидат експерти во материјалното право во областа или областите во кои работат (на пример: ADR тело кое се занимава со потрошувачки спорови поврзани со правата на патниците ќе го познава законот во оваа област).

Тие се достапни

Во зависност од тоа како е организиран ADR во вашата земја, можеби ќе треба да платите за регистрација во ADR телото или во одреден случај да платите такса. Во повеќето ситуации, овие трошоци ќе бидат пониски отколку да одите на суд и да ангажирате адвокат.

Тие се ефикасни

ADR тела треба да го завршат случајот во рок од 90 дена (освен при спорови со исклучителна сложеност кои може да траат подолго). Можеби не е потребно вие или потрошувачот физички да присуствувате на процесот. Ниту вие, ниту вашиот потрошувач нема да треба да користите адвокат.

Тие се транспарентни

ADR тела мора да објават детали за деловните сектори со кои се занимаваат, процедурите што ги применуваат, трошоците (ако ги има) вклучително и правните последици од нивните одлуки. Тие исто така се обврзани да објавуваат годишни извештаи со информации за бројот на решени спорови; бројот и природата на спорите со кои одбиваа да се занимаваат и просечното време потребно за решавање на спор.

Некои од ADR органите објавуваат не само статистики и други информации, туку и разни водичи и за потрошувачите и за компаниите.

Ова се основни стандарди кои сите ADR тела мора да ги почитуваат. Сепак, не сите ADR тела функционираат на ист начин. Покрај горенаведените стандарди, некои ADR тела можеби ќе треба да се усогласат со дополнителни стандарди поради бизнис секторот со кој се соработуваат или државата членка во која се наоѓаат. Исто така, различни ADR тела користат различни техники за решавање спорови.

Затоа, пред да користите одредено ADR тело, можеби ќе сакате да дознаете повеќе за тоа како тоа ја извршува својата работа.

Добро е да се знае: Директивата 2025/2645 со која се менува рамката за ADR на ЕУ воведува обврска за субјектите ADR да ги информираат потрошувачите и трговците однапред за нивната можна употреба на автоматизирани средства, доколку тоа влијае на одлуката за третирање на случајот или исходот од тој случај. Потрошувачите и трговците мора исто така да бидат информирани за нивното право таков случај да биде разгледан од физичко лице на субјектот ADR. Дополнително, заради подобрување на ефикасноста, Директивата од 2025 година им дава можност на ADR телата да ги групираат сличните индивидуални потрошувачки случаи кога тие произлегуваат од истата нелегална практика.

IV. Кои се различните модели и улоги на ADR?

ADR телата можат да користат различни техники за решавање спорови, вклучувајќи ги следниве:

Медијација

Во медијацијата, ADR телото ќе ги разјасни фактите на спорот; ќе ги утврди ставовите на вас и вашиот потрошувач; и ќе ви помогне да се договорите за решение што е прифатливо за вас двајцата.

Студија на случај: Белгиската служба за медијација на потрошувачи дава неколку примери каде што било можно да се најде компромис, како попуст за следната сметка во ресторанот или, во случај на претплата за фитнес клуб, привремено прекинување на претплатата за време на реновирањето.

(<http://www.mediationconsommateur.be>)

Арбитража

Арбитерот ќе ги сослуша двете страни во спорот, ќе процени каков треба да биде исходот и ќе наметне решение врз основа на проценката.



Мешани методи

Некои ADR тела комбинираат различни техники во својата процедура. На пример, може да започнат со медијација, и ако договорот е невозможен, тогаш да предложат решение врз основа на сопствената проценка на ситуацијата.

Резолуциите обезбедени од ADR може да бидат обврзувачки или не-обврзувачки:


- Некои ADR тела издаваат одлуки или препораки кои вие и вашиот клиент можете

да одлучите да ги прифатите или не (необврзувачки).


- Некои ADR тела даваат препораки или одлуки кои ќе бидете обврзани да ги следите (обврзувачки). Во зависност од ADR телото, овие одлуки може да бидат обврзувачки само за вас или обврзувачки за вас и вашиот клиент.

Следниве точки може да се забележат за обврзувачкиот или необврзувачкиот ADR:

- Ако одлуката на ADR телото е обврзувачка, вие и потрошувачот ќе бидете информирани за тоа на почетокот на процесот.
- Ако се донесе обврзувачка одлука, но не се согласувате со неа и ја доведувате во прашање нејзината праведност, обично одлуката сепак може да се оспори на суд.
- Трговец и потрошувач можат да се договорат дека, откако ќе се појави спорот, ќе се реши со ADR (или специфичен ADR). Сепак, договор кој предвидува дека потрошувачот може да користи само ADR (а не национални судови) и е склучен пред да се реализира спорот, ќе биде ништовен. Иако трговците и потрошувачите, откако ќе се појави спор меѓу нив, можат да се согласат да се подложат на ADR процес, трговците не смеат да вклучуваат договорни услови кои ги обврзуваат клиентите да користат ADR наместо судовите доколку се појави спор

Студија на случај: одлуките на Одборот за жалби во туристичкиот сектор во Холандија се обврзувачки за трговецот и мора да бидат почитувани во рок од 2 месеци. 

Како што беше наведено погоре, сите известени ADR тела мора да објават информации за нивната процедура и за нивната работа. Овие информации ќе бидат достапни на веб-страницата на ADR или ќе ви бидат дадени во трајна форма по барање.

Студија на случај:  Тренерите во овој случај би можеле да користат различни ADR тела како примери и да ги решаваат прашањата подолу.

Дали ова ADR тело се занимава со мојот бизнис сектор? Дали постапката е заснована на медијација или арбитража или користи мешани методи? Дали неговите препораки/одлуки ќе бидат обврзувачки или не? Ако не се согласувам со некоја одлука, како може да се оспори? Колку долго трае процедурата во просек? Со кои видови спорови се занимава и врз која основа одбива да ги решава споровите?

Надвор од справувањето со поплаки: мониторинг на информации и пазар

Улогата на некои тела за ADR (особено секторските омбудсмани) може да надминува решавање спорови. Некои ADR тела исто така обезбедуваат информации на потрошувачите за нивните права. Понатаму, преку поплаките што ги добиваат, тие можат да идентификуваат пазарни шеми и системски проблеми и да издадат општи препораки за подобрување на функционирањето на пазарите.

V. Дали важат некои фактори специфични за земјата или секторот?

Ги разгледаваме основните стандарди што сите ADR тела мора да ги почитуваат и ги разгледаваме различните техники што ADR телата ги користат за решавање спорови. За многу трговци, користењето ADR не е задолжително, но тие сепак ќе изберат да го користат поради предностите што ги нуди.

Овие трговци можат да донесат информирани одлуки за користење на ADR и избор на ADR тело врз основа на она што го објаснивме досега.

Сепак, важно е да се напомене дека може да постојат **дополнителни** барања и правила за вашиот бизнис поврзани со ADR, во зависност од вашата земја или деловен сектор. Важно е да се напомене дека земјите членки на ЕУ ќе треба да усвојат национални мерки за имплементација на Директивата на ЕУ 2025/2647 во нивните национални правни системи. Некои од нив можеби ќе одлучат да одат подалеку од барањата поставени со Директивата на ЕУ. Затоа е многу важно да ги разгледате дополнителните национални правила што може да важат за потрошувачкиот ADR во вашата земја.

Во овој дел ќе дознаеме дали некој од овие аспекти се однесува на вас.

Белешка до главните тренери

Наведете информации специфични за земјата и секторот, како што е соодветно, во деловите подолу. Во секоја земја постои национално надлежно тело чија задача е да провери дали ADR телата ги почитуваат законите на ЕУ и да објави листа на такви усогласени ADR тела. Листи на ADR тела може да се добијат од оваа национална власт или од платформата на ЕУ ODR која ги наведува ADR телата по земја. Покрај релевантното законодавство на национално ниво, информациите обезбедени од известните ADR тела треба да укажуваат дали одредени трговци се законски обврзани да ги користат нивните услуги и/или да бидат обврзани со нивните одлуки.

Обично потрошувачот го започнува процесот на ADR, но во некои земји трговците се тие кои можат да поднесат жалба против потрошувачот .

Обично учеството е опционално и за потрошувачите и за трговците, но во некои случаи, во зависност од земјата/секторот, трговците МOPA да се вклучат ако има жалба против нив од потрошувачот.

Во некои земји, одредени трговци МOPA да ја прифатат одлуката на одредени ADR тела.

Некои сектори во некои земји може да бидат обврзани да користат одредени ADR тела. Сепак, овие ADR тела, во одредени случаи, не можат да бидат нотификувани тела според ADR законодавството.

Исто така, некои бизниси може да бидат "посветени" на ADR, но ADR телото што го користат може да се наоѓа во друга европска земја членка.

Некои трговци може да бидат членови на трговско здружение кое вклучува упатување на потрошувачки жалби до одредено ADR тело.

Белешка до главните тренери

Дознајте ја ситуацијата во вашата земја и за трговците што ги обучувате и вклучете ги информациите. Обезбедете ги сите потребни информации тука за обучувачите и МСП.

Дознајте повеќе

Како функционира процесот на ADR во Република Северна Македонија (PCM)

Вонсудско решавање на потрошувачки спор - Медијација

Законот за заштита на потрошувачите (ЗЗП), како вонсудското решавање на потрошувачките спорови го подразбира решавањето на потрошувачки спор врз основа на поднесен потрошувачки приговор или

поднесено барање на потрошувач или на овластените тела за заштита на колективните интереси и права на потрошувачите, пред носител на кодекс на однесување, преку медијација, арбитража и на други начини на вонсудско решавање на потрошувачки спорови согласно со посебни прописи.

Во РСМ во практика како реално применлив облик на вонсудско решавање на потрошувачки спорови е воспоставена медијацијата, додека арбитражата не се применува како посебен систем за потрошувачки спорови.

Медијацијата во нашата држава се спроведува според новиот Закон за медијација донесен во декември 2021 година (во понатамошниот текст ЗМ).

Според ЗМ постојат три вида на медијација - доброволна, договорна и законска.

Медијацијата во однос на потрошувачките спорови може да биде доброволна и договорна.

Доброволна медијација е медијацијата во која страните своеволно се впуштаат во обид за решавање на спорен однос, пред или по започнувањето на судска постапка.

Договорна медијација е медијацијата во која се впуштаат страните, а која произлегува од нивниот облигационен договор, со внесување на одредба со која во договорот се утврдува дека доколку настане спор, тој ќе го решат по пат на медијација, пред започнување на судска или на друга постапка.

Внимавајте! Како нечесна се смета договорната одредба со која што се исклучува и/или отежнува правото на потрошувачот да преземе одредено правно дејствие или да се користи со кое било правно средство, а особено договорната одредба со којашто потрошувачот се обврзува евентуалниот спор да се решава во арбитражна постапка што не

е уредена со посебни прописи, договорната одредба со којашто неосновано се ограничуваат доказните средства што му се достапни на потрошувачот, како и договорната одредба со којашто се предвидува дека товарот на докажување што според важечките прописи паѓа на другата страна се префрла на потрошувачот, односно секоја договорна одредба со која ќе го ограничите вонсудското решавање на спорови е нечесна.

Медијацијата во потрошувачките спорови овозможува двете спротивставени страни во потрошувачкиот спор да го решат, или барем да се обидат да го решат, проблемот преку насочен дијалог, при што тие треба да постигнат договор. Содржината на оваа постапка се состои од преговарачки активности на трговецот и потрошувачот во спорот, и посредувачка активност на еден или повеќе медијатори чија задача е тактички да ги насочат странките кон решавање на спорот со меѓусебна согласност, давајќи им соодветни сугестии, совети, предлози и препораки. За успешна медијација потребно е да постои барем минимална подготвеност од ваша страна како трговец и потрошувачот за разговори и преговарање, што ќе рече дека медијацијата е можна само доколку комуникацијата меѓу вас како трговец и потрошувачот не е целосно исклучена, иако разбирливо е дека позициите можат на прв поглед да бидат и значително оддалечени.

Медијаторот/медијаторите немаат овластување за суштината на потрошувачкиот спор да донесат за трговецот и потрошувачот какво било обврзувачко решение. Тие им помагаат на трговецот и потрошувачот подобро да ја разберат природата на проблемот, да ги спознаат меѓусебните интереси и бројните опции што можат да доведат до решавање на нивниот спор, во целина или делумно.

Во таа смисла, медијаторот им помага на трговецот и потрошувачот во креирањето на реални понуди и

против понуди кои во завршницата резултираат со спогодба меѓу нив за решавање на потрошувачкиот спор.

Обврзувачко дејство кај медијацијата има само постигнатата спогодба на трговецот и потрошувачот која, всушност, по својата природа претставува граѓанско-правен договор. По постигнувањето на спогодба, задолжително е составување на писмен документ кој трговецот и потрошувачот го потпишуваат. Во оваа смисла, за спогодбата (договорот) важат истите правила за негова обврзаност како и за другите договори. Или, поинаку кажано, договорот мора да ги исполнува условите за полноважност за тој да може да се исполни.

Предности на медијацијата пред судската постапка

- За разлика од судската постапка, медијацијата е помалку формална постапка и преку добро обучените медијатори се настојува да се реши проблемот во интерес на трговецот и потрошувачот кои имаат определен потрошувачки спор. Таа е доброволна постапка за разлика од судската, која за тужениот е принудна постапка.

- Медијацијата, по правило, е приватна постапка без присуство на јавноста. Во медијацијата преговарате, додека, пак, во судската постапка се изведуваат докази.

- Фокусот на медијацијата е на точките во кои страните се согласуваат, фокусот на судот е на точките во кои тие не се согласуваат.

- Во медијацијата се пронаоѓаат интересите на двете страни, во судската постапка се врши правна распределба и се утврдува на чија страна е правото.

- Во медијацијата страните донесуваат одлука, а медијаторот единствено посредува. Во судска постапка судијата ја носи одлуката/пресудата.

- Медијацијата е итна постапка, а постапката пред суд може да трае со години. Медијацијата е брза и може да трае најмногу до 90 дена.

- Медијацијата е поевтина постапка, додека трошоците пред суд можат да бидат високи.

- Самата постапка на медијација е порелаксирана, пофлексибилна и се одвива во позитивна атмосфера.

- Во медијацијата секоја од страните може да отстапи од натамошно учество во постапката во која било фаза, без какво било образложение и нема двостепеност како во судската постапка.

- Медијаторот го бираат трговецот и потрошувачот, а судијата немаат право да го изберат.

- Медијацијата може да се одвива на целата територија на државата, па со самото тоа и надлежноста на медијаторот се однесува на целата територија на државата.

Обврски на трговецот за успешна медијација во случај на потрошувачки спор

- Согласно со Законот за заштита на потрошувачите (ЗЗП), должни сте да присуствувате на закажаната средба пред медијатор од страна на потрошувач кој ја повел постапката за медијација.

- Во медијацијата можете да учествувате и преку законски застапник, полномошник или друго лице кое има ваше овластување за учество во медијацијата.

- Можете да отстапите од медијацијата кога сметате дека не оди во насока од ваш интерес. Ова се прави со Изјава која му се дава на медијаторот.

- Доколку медијацијата успеала потполно, можете да потпишете писмена спогодба за решавање на потрошувачкиот спор. Доколку сте постигнале делумна спогодба, можете да потпишете писмена

спогодба за делумно разрешување на потрошувачкиот спор (на пример, сте се спогодиле на потрошувачот да му вратите дел од средствата, но не и за висината на надоместот на штетата која ја бара од вас, за овој дел можете да водите судска постапка. Спогодбата треба да ги содржи следните задолжителни законски елементи

- Во постапката за медијација секоја страна ги намирува своите трошоци од постапката, а заедничките трошоци се намируваат на еднакви делови, освен ако страните поинаку не се договарат. Заедничките трошоци ја сочинуваат наградата на медијаторот и трошоците за спроведените дејства од медијаторот во постапката на медијација.

- Содржината на спогодбата која содржи извршна клаузула ја солемнизира нотар согласно со закон. Спогодбата постигната со медијација може да се солемнизира кај нотар на целата територија на нашата држава.

VI. Кои се вашите правни обврски поврзани со ADR?

Ако сте обврзани да користите ADR поради вашиот деловен сектор и/или земјата во која сте базирани [види "V" погоре], или ако сте се обврзале да користите ADR, можеби имате законски обврски да ги информирате вашите потрошувачи за ADR. Ве молиме погледнете ги деталните обврски подолу и во контролната листа.

A. Пред да се појави било каков спор

Ако сте обврзани да користите ADR или сте се обврзале да го користите ADR, мора да ги информирате вашите клиенти за ADR телото или телата со кои работите на вашата веб-страница (ако имате такво) и,

ако е применливо, во општите услови и одредби на вашите договори за клиенти. При обезбедување на овие информации, треба да го наведете веб-сајтот на ADR телото или телата.

Б. Ако имате спор со клиент:

Ако сте обврзани или обврзани да користите ADR [види погоре] и се појави спор кој не успевате директно да го решите, мора да го информирате клиентот за вашите ADR права и обврски, ADR телото или телата релевантни во овој контекст, и да наведете дали ќе го користите релевантното ADR тело или тела за спорот. Овие информации мора да му се обезбедат на клиентот на хартија или во друг "издржлив" формат што може да го чува електронски (на пр., е-пошта, USB диск итн.).

Добро е да се знае: ревизијата на регулаторната рамка на ЕУ за ADR, донесена со Директивата 2025/2647, воведува "обврска за одговор" за трговците: трговците сега се обврзуваат да одговорат на субјектите на ADR во рок од 20 работни дена дали ќе учествуваат во ADR процедурата. Овој период може да се продолжи до 30 работни дена за покомплексни случаи. Националните закони за спроведување ќе ги одредат последиците доколку трговците не ја исполнат оваа обврска. Оваа обврска за одговор можеби не важи во одредени случаи, особено ако учеството на трговецот во ADR процедурата е задолжително, ако резултатот од ADR може да се постигне без согласност на трговецот или ако трговецот веќе има договорно обврзано да го користи ADR за решавање на потрошувачки спорови.

VII. Се појавува спор што не можете да го решите - Како да се користи ADR

Откако потрошувачот ќе поднесе жалба за вашиот бизнис, ќе добиете известување од ADR телото за тоа.

По добивањето на ова известување, ќе добиете одредени информации за процедурата, а ќе можете да дознаете повеќе информации за ADR телото на веб-страницата на ADR телото или по барање.

Како што е наведено погоре, имајте предвид дека како трговец имате обврска да одговорите во рок од 20 работни дена дали имате намера да учествувате во ADR процедурата.

Во оваа фаза може да биде можно и спорот веднаш да се реши (и така да се прекине постапката); на пример, со обезбедување на правна заштита на потрошувачот или со наоѓање некакво компромисно решение.

Можете да одлучите да продолжите со ADR процесот и да ја изложите вашата страна на приказната. Во текот на ADR процесот, може да има повеќе рочишта на објаснувања, и од вас и од вашиот клиент.

Како што процесот напредува, ADR телото ќе ги објасни сите чекори што треба или можат да се преземат и последиците од тие чекори.

Откако ќе се постигне некој исход, тој ќе биде обврзувачки или необврзувачки, во зависност од вклученото ADR тело.

При решавањето на спорот, ADR телото ќе ги објасни и практичните аспекти на предложеното решение. (На пример, ако ви предлага да му дадете финансиска компензација на потрошувачот за дефектен лаптоп, треба да ви каже и кога ќе треба

да платите, дали вие или потрошувачот можете да се жалите на суд, итн.).

Белешка до главните тренери

Дајте некои примери од реалниот живот



Анекс 1

За СИТЕ трговци

Кога се јавува спор со клиент

Пред да се појави било каков спор со клиентот

Контролна листа – ADR информациски обврски

- Дали го информиравте вашиот клиент за можноста да користите ADR?
- Дали сте го информирале вашиот клиент за тоа, било преку е-пошта или обезбедени на хартија или на друг "траен" начин?
- Дали го информиравте вашиот клиент (преку е-пошта, на хартија или со друг "трајен" начин) дали ќе користите некое ADR тело за решавање на овој спор?

Контролна листа – Обврски за информации за ADR

Пред да се појави било каков спор со клиентот

Контролна листа – ADR информациски обврски

Ве молиме имајте предвид дека исто така мора да се придржувате до горната листа за контрола.

1. Дали се придржувате до контролната листа "за сите трговци"?
Напомена: Онлајн трговците мора да се придржуваат до горната листа наречена "за сите трговци"
2. Дали ја даваш твојата е-пошта на веб-страницата и апликацијата (ако имаш) на начин што луѓето лесно можат да ја најдат?
Забелешка: Онлајн контакт формулар што не ја покажува е-поштата не е доволен за да го исполни овој услов.

Чеклиста (листа со задачи) за водечките тренери при адаптација на модулот

Кога ја прилагодувате содржината на овој модул според вашите национални околности:

- А. Најдете ја вашата национална листа на АDR тела¹². Треба да постои надлежно тело (министерство или орган одговорен за потрошувачки прашања) кој има објавено таква листа. Ве молиме вклучете ја врската до релевантните национални тела во информациите дадени на МСП.
- Б. Проверете ги сите АDR тела за да видите дали некое од нив е задолжително за трговците да учествуваат (во смисла дека ако потрошувачот се пожали до тоа тело, трговецот е должен да одговори и да ја следи процедурата). Ако е така, клучно е да го вклучите овој пример во вашата национална верзија на овој прирачник.
- В. Исто така, проверете ја процедурата за трговците да "се обврзат" кон АDR телата кои не се задолжителни – дали можат да имаат договор (договор?) со тоа АDR тело дека ќе го користат редовно секој пат кога имаат спор? Дали мора да плаќаат некои такси?
- Г. Проверете дали некоја од националните АDR ентитети му дозволува на трговецот да поднесе жалба против потрошувачот (на пример, може да биде корисно во случај на доцнење со плаќања). Имајте предвид дека трговците можат да се жалат против потрошувачите само ако живеат во Белгија, Германија, Луксембург или Полска.
- Д. Многу АDR тела објавуваат примери за случаи што можат да ги решат – кога е можно, вклучете ги тие примери во овој материјал.

Список на задачи за главните тренери

Откако обуката ќе биде тестирана и документот ќе биде финализиран, ќе има обука со обучувачи. Во таа фаза, од суштинско значење е информациите да се пренесуваат назад централно за да се осигури дека овие информации може да го збогатат материјалот за обука.

Примери на бази на податоци

Примерите се апсолутно клучни за да се обезбеди обуката и кредибилитетот на тренерите. Примерите мора да ги одразуваат клучните проблеми со спорови и да доаѓаат од што е можно повеќе сектори. Првите примери можеби ќе треба да се менуваат/ажурираат со текот на времето.

База на примери: (продавница, онлајн)

Онлајн книжарница, специјализирана за стари вредни книги, добива нарачка од купувач од друга земја. По некое време, купувачот се жали дека не ја добил книгата, дури и ако книжарницата ја испратила.

Клиентот се претплаќа на неделна кутија за свеж зеленчук и овошје од блиската фарма, но по неколку недели испораката на кутиите се прекинува и тие не пристигнуваат во следните 3 недели, дури и ако се платени однапред.

Разберете како функционира ADR процесот (III - Специфично национално)

Неговото знаење е многу корисно на ниво на земја и може да се менува со текот на времето. Многу е важно да се следат овие промени.

База на податоци за прашања и одговори

Во секоја обука, прашањата и одговорите се неопходни и може да се менуваат со текот на времето.

Дефиниции за речникот за алтернативно решавање спорови (од законодавството)

"потрошувач" значи секое физичко лице кое дејствува за цели што се надвор од неговата трговија, бизнис, занает или професија;

"трговец " е секое физичко лице, или било кое правно лице, без разлика дали е приватно или јавно сопствено, кое дејствува, вклучувајќи преку било кое лице што дејствува во негово име или во негово име, за цели поврзани со неговата трговија, бизнис, занает или професија;

"домашен спор" е договорен спор што произлегува од договор за продажба или услуга каде што, во моментот кога потрошувачот ги нарачува стоките или услугите, потрошувачот е резидент во истата држава членка како и онаа во која е основан трговецот;

'ADR процедури' - процедури за вонсудско решавање на домашни и прекугранични спорови поврзани со договорни обврски што произлегуваат од договори за продажба или сервисни договори помеѓу трговец воспоставен во Унијата и потрошувач резидент во Унијата преку интервенција на ADR тело кое предлага или наметнува решение или ги обединува страните со цел олеснување на пријателско решение.

"онлајн продажба или договор за услуга" е договор за продажба или услуга каде трговецот, или посредникот на трговецот, понудил стоки или услуги на веб-страница или преку други електронски средства, а потрошувачот ги нарачал таквите стоки или услуги на таа веб-страница или преку друг електронски начин;

"Електронски средства" е електронска опрема за обработка (вклучувајќи дигитална компресија) и складирање на податоци кои целосно се пренесуваат, пренесуваат и примаат преку жица, радио, оптички средства или други електромагнетни средства (на пр. е-пошта или видео порака).

Линкови до законодавство

[Директива 2013/11/EУ](#) на Европскиот парламент и на Советот од 21 мај 2013 година за алтернативно решавање спорови за потрошувачки спорови и измена на Регулативата (ЕЗ) бр. 2006/2004 и Директивата 2009/22/ЕС (достапна на сите јазици на ЕУ)

[Директива \(ЕУ\) 2025/2647](#) на Европскиот парламент и на Советот од 16 декември 2025 година за измена на Директивата 2013/11/EУ за алтернативно решавање спорови за потрошувачки спорови

