



► **Modul 5**

**Alternativno rješavanje sporova**

### **Izjava o odricanju od odgovornosti**

Informacije i stavovi izneseni u ovoj publikaciji stavovi su autora/autorica i ne odražavaju nužno službeno mišljenje Komisije. Komisija ne jamči točnost podataka uključenih u ovu publikaciju. Ni Komisija ni bilo koja osoba koja djeluje u ime Komisije ne može se smatrati odgovornom za korištenje informacija sadržanih u njoj.

Ovaj dokument nije pravno obvezujući i ne predstavlja formalno tumačenje prava EU ili nacionalnog prava, niti može pružiti sveobuhvatan ili potpun pravni savjet. Nije namjera zamijeniti stručni pravni savjet o određenim pitanjima.

Čitatelji bi također trebali imati na umu da se zakonodavstvo EU-a i nacionalno zakonodavstvo kontinuirano ažurira: svaku tiskanu verziju modula treba provjeriti u odnosu na moguća ažuriranja na mrežnoj stranici [www.consumerlawready.eu](http://www.consumerlawready.eu)

**Ožujak 2026.**

## Sadržaj

|                                                                                                                                                        |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Uvod .....                                                                                                                                             | 5  |
| Primjeri .....                                                                                                                                         | 8  |
| I. Što je alternativno rješavanje sporova (ARS)? .....                                                                                                 | 10 |
| II. Što je tijelo za alternativno rješavanje sporova (ARS)? .....                                                                                      | 11 |
| III. Koje osnovne standarde moraju poštivati tijela za alternativno rješavanje sporova potrošača? .....                                                | 12 |
| IV. Koji su različiti modeli i uloge alternativnog rješavanja sporova (ARS)? .....                                                                     | 13 |
| V. Primjenjuju li se neki čimbenici specifični za zemlju ili sektor? .....                                                                             | 16 |
| VI. Koje su vaše zakonske obveze vezane uz ADR? .....                                                                                                  | 17 |
| VII. Nastaje spor koji ne možete riješiti - Kako koristiti ADR  ..... | 18 |
| Prilog 1 .....                                                                                                                                         | 19 |

„Alternativno rješavanje sporova omogućuje mi brzo i jednostavno rješavanje sporova s potrošačem"

**Trgovac**

„Kad dođe do spora s trgovcem, olakšanje je moći se osloniti na nepristrano tijelo"

**Potrošač**

„ADR pruža pravedan i strukturiran način rješavanja sporova bez potrebe za dugotrajnim i skupim sudskim postupcima."

**Tijelo za alternativno rješavanje sporova**

## Uvod

Poštovani poduzetniče,

Ovaj Priručnik dio je projekta Spremni za pravo potrošača, namijenjenog posebno mikro, malim i srednjim poduzetnicima koji posluju s potrošačima.

Projekt Consumer Law Ready je europski projekt kojim upravlja EUROCHAMBRES (Udruženje europskih gospodarskih i industrijskih komora) u konzorciju s BEUC-om (Europskom organizacijom potrošača) i SMEunitedom (Glasom malih i srednjih poduzeća u Europi). Financira ga Europska unija uz potporu Europske komisije.

Cilj projekta je pomoći vam u ispunjavanju zahtjeva potrošačkog prava EU-a.

Potrošačko pravo EU-a sastoji se od različitih zakonskih propisa koje je Europska unija donijela tijekom posljednjih 25 godina i koje je svaka država članica EU-a prenijela u svoje nacionalno zakonodavstvo. Komisija je 2024. godine završila Provjeru primjerenosti digitalne pravičnosti (pokrenutu 2022.) čiji je cilj bio procijeniti jesu li trenutna pravila o zaštiti potrošača prikladna za osiguranje visoke razine zaštite potrošača u digitalnom okruženju. Provjera primjerenosti pokazala je da su ta pravila i dalje relevantna i potrebna za osiguranje visoke razine zaštite potrošača i učinkovitog funkcioniranja jedinstvenog digitalnog tržišta. Istodobno je utvrdila nekoliko štetnih, promjenjivih praksi s kojima se potrošači suočavaju na internetu te ukazuje na područja za poboljšanje koja bi trebalo riješiti u budućnosti.

Projekt Spremni za pravo potrošača ima za cilj unaprijediti znanje trgovaca, posebno malih i srednjih poduzetnika o pravima potrošača i njihovim odgovarajućim zakonskim obvezama.

Priručnik se sastoji od sedam modula. Svaki od njih bavi se jednom određenom temom prava potrošača EU:

- Modul 1 bavi se pravilima o zahtjevima za predugovorne informacije,
- Modul 2 predstavlja pravila o pravu potrošača na odustajanje od ugovora sklopljenih na daljinu i izvan poslovnih prostorija
- Modul 3 usredotočuje se na pravne lijekove koje trgovci moraju osigurati kada se ne pridržavaju ugovora
- Modul 4 fokusira se na nepoštene poslovne prakse i nepoštene ugovorne uvjete
- Modul 5 predstavlja alternativno rješavanje potrošačkih sporova (ADR)
- Modul 6 predstavlja prava i obveze na digitalnim tržištima
- Modul 7 predstavlja nove odredbe o sigurnosti proizvoda (2026.)

Ovaj priručnik samo je jedan od nastavnih materijala stvorenih u sklopu projekta Consumer Law Ready. Web stranica [consumerlawready.eu](https://consumerlawready.eu) sadrži i druge alate za učenje, kao što su videozapisi, kvizovi i 'e-test' putem kojeg možete dobiti certifikat. Također se možete povezati sa stručnjacima i drugim malim i srednjim poduzećima putem foruma.

Modul 5 Priručnika ima za cilj upoznati vas s ARS-om (alternativnim rješavanjem sporova engl. ADR). Predstavlja što je ARS, što je tijelo za ARS, koje su vaše pravne obveze vezane uz ARS i kako koristiti ARS.

Modul predstavlja ARS kako je utvrđeno u Direktivi 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća iz 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova. Dana 30. prosinca 2025. EU je donio Direktivu EU 2025/2647 o izmjeni Direktive 2013/11/EU. Ta Direktiva uvodi nekoliko promjena u postojeći regulatorni okvir EU-a za alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Stupila je na snagu 19. siječnja 2026. Države članice sada moraju donijeti nacionalne mjere za provedbu Direktive do ožujka 2028., a primjenjivat će se od rujna 2028. Istovremeno s tim, platforma EU ODR je ukinuta. U ožujku 2026. na razini EU-a pokrenut je [novi portal](#) koji potrošačima pruža informacije o mogućnostima pravne zaštite i popis svih tijela za rješavanje sporova koja djeluju u EU i certificirala su ih nacionalna nadležna tijela.

Nadamo se da će vam informacije u Priručniku biti korisne.

# Modul 5

## Primjeri

### Primjer 1. nacionalna verzija

Kupac koji je kupio prijenosno računalo u vašoj trgovini vraća ga nakon nekoliko dana tvrdeći da ne radi i tražeći povrat novca. Iako prijenosno računalo sada ne radi ispravno, ne vjerujete da je proizvod bio neispravan u trenutku kupnje.

### Primjer 1.online verzija

Kupac iz susjedne zemlje kupuje prijenosno računalo s vaše web stranice. Nekoliko dana nakon isporuke, piše vam e-poruku tvrdeći da ne radi i tražeći puni povrat novca. Ne vjerujete da je proizvod bio neispravan kada je isporučen.

### Primjer 2.

Vaša trgovina prodaje namještaj, umjetnička djela i druge visokokvalitetne unutarnje ukrase. Jedan kupac nije zadovoljan kvalitetom proizvoda koji ste mu prodali i traži popust. Vi se ne slažete.

### Primjer 3.

Vaš novootvoreni restoran reklamiran je u medijima obećavajući besplatnu bocu šampanjca uz večeru tijekom prvog tjedna. Međutim, prije kraja tjedna, šampanjac je ponestao, a nova narudžba još nije dostavljena. Jedan od vaših kupaca nije primio besplatnu bocu i žali se jer se osjeća prevarenim.

U svakom od gore navedenih scenarija imate spor s kupcem koji možda neće biti moguće izravno riješiti s njim. Možda će se kupac osjećati nepravедno tretiranim i neće ponovno kupovati u vašoj trgovini ili na vašoj web stranici. Možda će vaš kupac objaviti negativnu recenziju na internetu što će negativno utjecati na vaše poslovanje. Možda će vas kupac tužiti, što će biti dugotrajno, skupo i štetno za vaš ugled.

Dakle, što se može učiniti?

Razumljivo, najbolje je u prvom redu izbjegavati sporove.

Sljedeća najbolja stvar, ako se pojave sporovi, jest riješiti ih izravno s kupcem.

Ako se ne može pronaći izravno rješenje, sudski postupak može biti opcija, ali on, kao što je gore navedeno, može biti skup i dugotrajan. Nadalje, ako vaš kupac ima sjedište u drugoj zemlji EU-a, europsko pravo može vašem kupcu dopustiti da vas tuži u svojoj zemlji, što može povećati neugodnosti i troškove za vas kao trgovca.

Srećom, postoji bolje rješenje: Alternativno rješavanje sporova.

U ovom modulu ćemo raspravljati o:

**Alternativno rješavanje sporova (ARS)** je izvansudski postupak za rješavanje sporova između vas i vaših kupaca, uz pomoć tijela za ARS .

Ovaj modul će odgovoriti na ovih 10 pitanja:

1. Što je alternativno rješavanje sporova (ARS)? (I)
2. Koje su prednosti ARS-a? (I)
3. Što je tijelo za alternativno rješavanje sporova ? (II)
4. Koje osnovne standarde moraju ispunjavati sva tijela za alternativno rješavanje sporova? (III)
5. Koje različite tehnike tijela za alternativno rješavanje sporova koriste za rješavanje sporova? (IV)
6. Kako funkcionira ARS u vašoj zemlji i vašem sektoru? (V)
7. Kako možete pronaći tijelo za alternativno rješavanje sporova za svoj poslovni sektor? (V)
8. Koje su vaše zakonske obveze vezane uz ARS? (VI)
9. Nastaje spor koji ne možete riješiti – kako koristiti ARS? (VII)

# I. Što je alternativno rješavanje sporova (ARS)?

**Alternativno rješavanje sporova (ARS)** , ponekad nazivano i " **izvansudsko rješavanje sporova**" , postupak je rješavanja sporova između potrošača i trgovaca bez odlaska na sud. Uključuje korištenje tijela za ARS, koje je nepristrano tijelo koje koristi tehnike rješavanja sporova koje mogu uključivati medijaciju, arbitražu ili mješovite metode.

Prema europskom pravu izmijenjenom Direktivom 2025/2647, ARS se može koristiti za rješavanje:

-svakog spora koji proizlazi iz ugovora između trgovca i potrošača, bez obzira je li proizvod ili usluga kupljena putem interneta ili izvan interneta kao i živite li Vi i Vaš kupac u istoj ili u različitim zemljama EU-a.

**Dobro je znati** : Europsko pravo opsežno je revidirano Direktivom 2025/2647/EU: tijela za alternativno rješavanje sporova morat će rješavati i sporove oko isporuke digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga koje se pružaju besplatno, kada potrošač dopusti trgovcu da umjesto toga koristi njegove osobne podatke. Direktiva iz 2025. također je pojasnila da sporovi oko kupnje uključuju i predugovornu fazu.

Direktiva je također obvezala tijela za alternativno rješavanje sporova da rješavaju sporove protiv trgovaca izvan EU, pod uvjetom da ciljaju na potrošače u EU i uz zajednički zahtjev potrošača i trgovca.

Države članice imaju rok do 20. ožujka 2028. za donošenje potrebnog zakonodavstva – koje će se morati primjenjivati od rujna 2028.,

Direktiva o alternativnom rješavanju sporova (ARS) prepušta državama članicama da odluče je li sudjelovanje u ARS-u obvezno za trgovce - ili obvezno za određene sektore ili određene vrste sporova.



## Koje su prednosti ARS-a?

### ARS je jednostavan za korištenje

Osmišljen je da bude jednostavan za korištenje i manje formalan od sudskih postupaka.

### ARS je nepristran

Poštuje određene osnovne standarde nepristranosti kako biste Vi i Vaši kupci znali da su procesi poštjeni.

**Alternativno rješavanje sporova (ARS) je jeftinije od odlaska na sud.** ARS je ili besplatan za potrošače ili zahtijeva plaćanje samo nominalne naknade. Za trgovce, naknade mogu biti određene nacionalnim zakonodavstvom ili samim relevantnim tijelima za ARS.



U Hrvatskoj je npr. postupak pred Sudom časti Hrvatske obrtničke komore potpuno besplatan , dok se pred centrima za medijaciju u pravilu plaćaju pristojbe.

### ARS je učinkovit

Spor upućen na ARS bit će riješen, osim u iznimnim slučajevima, u roku od 90 dana.

### ARS promiče dobru volju

Korištenje ARS-a Vaši će kupci vidjeti kao znak dobre volje i predanosti pravednosti i dobroj brizi za kupce. ARS je stoga važan za održavanje dobrih odnosa s Vašim kupcima u budućnosti.

### ARS je povjerljiv

Za razliku od sudova, alternativno rješavanje sporova (ARS) se općenito ne provodi javno, čime se smanjuje rizik od štete po ugled koja bi mogla nastati iz spora.

### ARS je fleksibilan

Korištenje alternativnog rješavanja sporova (ARS) može rezultirati pragmatičnim rješenjima koja Vi i Vaš klijent možete smatrati prikladnijima od onih koja bi mogla biti propisana zakonom ili nametnuta od strane suda.

#### Sjećate li se ovog primjera iz uvoda?

Kupac iz susjedne zemlje kupuje prijenosno računalo s vaše web stranice. Nekoliko dana nakon isporuke, piše vam e-poruku u kojoj tvrdi da ne radi i traži puni povrat novca. Vi ne vjerujete da je proizvod bio neispravan kada je isporučen i stoga se ne slažete s kupcem;

#### Jednostavno rješenje – Naš savjet

Ovaj spor može se uputiti ARS-u. Odabrano tijelo za ARS saslušat će obje strane i predložiti rješenje. Nećete morati koristiti odvjetnika. Tijelo za ARS može pronaći kompromisno rješenje za Vas ili potrošača ili predložiti kompromisno rješenje koje obje strane smatraju pravednim.

## II. Što je tijelo za alternativno rješavanje sporova (ARS)?

Tijelo za alternativno rješavanje sporova (ARS) je nepristran subjekt ili pojedinac koji pomaže potrošačima i trgovcima u rješavanju sporova bez odlaska na sud. Tijela za ARS postoje u mnogim europskim zemljama već neko vrijeme. Odbori za sporove, arbitražne službe, miritelji, medijatori, pa čak i ombudsmeni: svi se oni mogu smatrati tijelima za ARS.

Međutim, problem s ARS-om u prošlosti bio je taj što je, ovisno o zemlji, ARS bio dostupan samo za sporove u određenim sektorima, kao što su putovanja ili električna energija. Nadalje, u prošlosti tijela za ARS nisu bila sva podjednako neovisna.

Europska unija bila je svjesna prednosti alternativnog rješavanja sporova (ARS) za potrošače i trgovce. Znala je da ARS može doprinijeti povećanju povjerenja u jedinstveno tržište i promicanju rasta. Mreža europskih potrošačkih centara potiče korištenje ARS-a među potrošačima u prekograničnim sporovima. Kako bi se riješili problemi koji su postojali s ARS-om, EU je stoga donijela zakonodavstvo u tom području.

Prema Direktivi 2013/11/EU, tijelo za ARS može postati notificirano tijelo za ARS podnošenjem zahtjeva nadležnom tijelu svoje zemlje. Činjenica da je tijelo za ARS notificirano jamči da ono ispunjava sve standarde kvalitete koji se odnose na pravednost, neovisnost i učinkovitost kako je navedeno u Poglavlju II. Direktive o ARS-u. Kroz cijeli modul, kada se spominje tijelo za vkARS, mislimo na tijelo za ARS koje je u skladu sa zahtjevima Direktive EU i koje je prijavljeno Europskoj komisiji.

**Dobro je znati :** nacionalni sustavi ARS-a ostaju raznoliki unatoč pravilima EU-a. Direktiva iz 2013. ostavila je državama članicama mogućnost da prilagode ARS svojim domaćim specifičnostima. Revizija koju je donijela Direktiva 2025/2647 zadržala je tu raznolikost.

Države članice mogu odlučiti da je sudjelovanje trgovaca u ARS-u obvezno (ili dobrovoljno), da su rezultati obvezujući za trgovca (ili ne); te da može postojati samo jedan subjekt ARS-a koji pokriva cijeli gospodarski sektor (npr. energetske ombudsman) ili da nekoliko subjekata ARS-a može koegzistirati (dodatne informacije pogledajte u nastavku).

 U Hrvatskoj je tijelo nadležno za zaštitu potrošača ministarstvo za gospodarstvo koje notificira nacionalna tijela za ARS nakon što dostave dokaze da ispunjavaju sve potrebne uvjete za notifikaciju.

Popis tijela nalazi se na

<https://www.szp.hr/imate-potrosacki-spor/alternativno-izvansudsko-rjesavanje-sporova-adr>

### III. Koje osnovne standarde moraju poštivati tijela za alternativno rješavanje sporova potrošača?

Tijela za ARS koja su prijavljena prema uvjetima ARS Direktive moraju se pridržavati sljedećih standarda:

#### Ona su nepristrana

Prijavljena tijela za ARS obično će biti potpuno neovisna od potrošača i trgovca u sporu. U nekim slučajevima, subjekti za rješavanje sporova koje financiraju trgovačke grupe ili čak pojedinačne tvrtke mogu biti priznati kao subjekti za ARS, ali samo pod strogim uvjetima koji jamče nepristranost postupka rješavanja sporova. Oni koji su zaduženi za ARS imenuju se na mandat dovoljno dugog trajanja, ne podliježu nikakvim uputama nijedne stranke i njihova naknada nije povezana s ishodom postupkatakva

 U Hrvatskoj su npr. takva tijela Sud časti i Centar za mirenje Hrvatske obrtničke komore i Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori.

#### Ona su kompetentna

Prijavljena tijela bit će stručna u postupcima alternativnog rješavanja sporova (ARS) kako bi usluge koje pružaju bile i pravedne i učinkovite. Također će biti stručna u materijalnom pravu u području ili područjima u kojima djeluju (na primjer: tijelo ARS koje se bavi potrošačkim sporovima vezanim uz prava putnika u zračnom prometu poznavat će pravo u tom području).

 U Hrvatskoj je takvo tijelo Centar za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje.

#### Pristupačni su

Ovisno o tome kako je ARS organiziran u vašoj zemlji, možda ćete morati platiti registraciju pri tijelu za ARS ili naknadu po predmetu. U većini slučajeva, ti će troškovi biti niži nego da ste morali ići na sud i angažirati odvjetnika.

 Postupak pred Sudom časti Hrvatske obrtničke komore za obje strane, kako potrošača tako i trgovca u potpunosti je besplatan, osim troškova vještačenja, ako ga je potrebno provesti.

#### Ona su učinkovita

Prijavljena tijela za alternativno rješavanje sporova trebala bi završiti slučaj u roku od 90 dana (osim u sporovima iznimne složenosti koji mogu trajati dulje). Možda neće biti potrebno da Vi i/ili potrošač osobno prisustvujete postupku.

 Postupak ARS-a pred Sudom časti Hrvatske obrtničke komore čiji je glavni cilj sklapanje nagodbe među strankama zahtjeva osobno prisustvo stranke

kako bi se nagodba mogla sklopiti, no isto je moguće provesti i on line ili video pozivom. Ni Vi ni vaš kupac nećete morati koristiti odvjetnika - ali oboje ćete to moći.

### Ona su transparentna

Prijavljena odnosno notificirana tijela, za alternativno rješavanje sporova (  u Hrvatskoj od strane ministarstva nadležnog za gospodarstvo ) moraju objaviti detalje o poslovnim sektorima kojima se bave; postupcima koje primjenjuju; troškovima (ako ih ima); i pravnim posljedicama svojih odluka. Također su dužna objavljivati godišnja izvješća s informacijama o broju riješenih sporova; broju i prirodi sporova koje su odbila rješavati; te prosječnom vremenu potrebnom za rješavanje spora.

Neka tijela za alternativno rješavanje sporova objavljuju ne samo statistike i druge informacije, već i razne vodiče za potrošače i tvrtke.

Ovo su osnovni standardi kojih se moraju pridržavati sva prijavljena tijela za ARS. Međutim, ne rade sva tijela za ARS na potpuno isti način. Uz gore navedene standarde, neka tijela za ARS možda će se morati pridržavati dodatnih standarda zbog poslovnog sektora kojim se bave ili države članice u kojoj imaju sjedište. Također, različita tijela za ARS koristit će različite tehnike za rješavanje sporova.

Stoga, prije korištenja određenog tijela za alternativno rješavanje sporova, možda biste željeli saznati više o tome kako ono obavlja svoj posao.

 O tome kako se vode postupci pred tijelima za ARS u Hrvatskoj najviše se može saznati preko njihovih web stranica. Tako npr. <https://huo.hr/hr/zastita-potrosaca/centar-za-medijaciju> i <https://www.hok.hr/rjesavanje-potrosackih->

### [sporova/sud-casti/pokretanje-postupka-pred-sudom-casti](#)

**Dobro je znati :** Direktiva 2025/2645 o izmjeni okvira EU-a za alternativno rješavanje sporova s potrošačima uvodi obvezu za subjekte za alternativno rješavanje sporova da unaprijed obavijeste potrošače i trgovce o mogućoj upotrebi automatiziranih sredstava u mjeri u kojoj to utječe na odluku o rješavanju slučaja ili na ishod tog slučaja. Potrošači i trgovci također moraju biti obaviješteni o svom pravu da takav slučaj pregleda fizička osoba subjekta za alternativno rješavanje sporova. Osim toga, radi poboljšanja učinkovitosti, Direktiva iz 2025. daje subjektima za alternativno rješavanje sporova mogućnost povezivanja sličnih pojedinačnih potrošačkih slučajeva kada proizlaze iz iste nezakonite prakse.

## IV. Koji su različiti modeli i uloge alternativnog rješavanja sporova (ARS)?

Tijela za alternativno rješavanje sporova mogu koristiti različite tehnike rješavanja sporova, uključujući sljedeće:

**Posredovanje ili medijacija** U medijaciji, tijelo za alternativno rješavanje sporova razjasnit će činjenice spora; utvrditi vaša stajališta i stajališta vašeg potrošača; te vam pomoći da se dogovorite o rješenju koje je prihvatljivo za oboje.

**Studija slučaja :** Belgijska služba za posredovanje potrošača navodi nekoliko primjera slučajeva u kojima je bilo moguće pronaći kompromis, kao što je popust na sljedeći račun u restoranu ili, u slučaju pretplate na fitness klub, privremeni prekid pretplate tijekom radova na obnovi. ( <http://www.mediationconsommateur.be> )

## Arbitraža

Arbitar će saslušati obje strane spora, procijeniti kakav bi trebao biti ishod spora i nametnuti rješenje na temelju procjene.



## Mješovite metode

Neka tijela za alternativno rješavanje sporova kombinirat će različite tehnike unutar svog postupka. Na primjer, mogli bi započeti medijacijom, a ako je dogovor nemoguć, predložiti rješenje na temelju vlastite procjene situacije.

## Rješenja koja donosi ADR mogu biti obvezujuća ili neobvezujuća:

- Neka tijela za alternativno rješavanje sporova izdaju odluke ili preporuke koje vi i vaš klijent možete prihvatiti ili ne (neobvezujuće).
- Neka tijela za alternativno rješavanje sporova (ARS) daju preporuke ili odluke kojih se morate pridržavati (obvezujuće su). Ovisno o tijelu za ARS te odluke mogu biti obvezujuće samo za vas ili biti obvezujuće za vas i vašeg klijenta.



Takav je slučaj u Hrvatskoj gdje su odluke sudova časti pri komorama obvezujuće samo za trgovce koji su članovi te komore.

## Sljedeće točke mogu se primijetiti u vezi s obvezujućim i neobvezujućim ARS-om:

- Ako je odluka tijela za alternativno rješavanje sporova obvezujuća, vi i potrošač bit ćete o tome obaviješteni na početku postupka .
- Ako se donese obvezujuća odluka, ali se s njom ne slažete i dovodite u pitanje njezinu pravednost, obično se odluka i dalje može osporiti na sudu.
- Trgovac i potrošač mogu se dogovoriti da će se, nakon što nastane spor, on riješiti putem alternativnog rješavanja sporova (ili određenim alternativnim rješavanjem sporova). Međutim, ugovor kojim se određuje da potrošač može koristiti samo alternativno rješavanje sporova (a ne nacionalne sudove) i sklopljen prije nego što je spor nastao, bit će ništavan. Iako se trgovci i potrošači, nakon što nastane spor među njima, mogu dogovoriti da će se podvrgnuti postupku alternativnog rješavanja sporova, trgovcima nije dopušteno utvrditi ugovorne uvjete koji obvezuju kupce da u slučaju nastanka spora koriste alternativno rješavanje sporova umjesto sudova.

**Studija slučaja :** odluke Odbora za pritužbe u sektoru putovanja u Nizozemskoj obvezujuće su za trgovca i moraju se ispuniti u roku od 2 mjeseca.



U Hrvatskoj se potrošački sporovi mogu rješavati medijacijom pred centrima za medijaciju odnosno mirenje , čiji ishod je nagodba ili npr. pred sudovima časti asocijacija trgovaca ( komorama) koje vode mješoviti ARS postupak. U prvoj fazi postupka cilj je

sklapanje nagodbe , dok se u drugoj fazi donose odluke koje mogu biti obvezujuće za trgovca, koji je član te komore ako je utvrđena njegova odgovornost . Provedba odluka utvrđena je posebnim pravilima koja su objavljena na web stranicama ARS tijela te su najčešće objavljena i u nacionalnim službenim glasilima.

Kao što je gore navedeno, sva prijavljena tijela za ARS moraju objaviti informacije o svom postupku i radu. Ove informacije bit će dostupne na web stranici ARS-a ili će vam biti dostavljene u trajnom obliku na zahtjev.

 Za Hrvatsku je važno istaknuti specifičnost postupka npr. pred Sudom časti Hrvatske obrtničke komore (HOK), te ranije, prije Odluke o privremenom prekidu rada 2020 g. (<https://www.hgk.hr/usluge/centar-za-mirenje-i-sudiste/sud-casti>) i pred Sudom časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori ( HGK) , koji su kao ARS tijela notificirana od strane nadležnog nacionalnog tijela.

Ovi sudovi časti su nadležni za rješavanje svih vrsta potrošačkih sporova, neovisno o sektoru ili djelatnosti trgovca, već isključivo po pripadnosti trgovca jednoj od dviju komora. Tako su svi obrtnici, kao fizičke osobe koje obavljaju dozvoljenu gospodarsku djelatnost članovi HOK-a, a trgovci pravne osobe su članovi HGK.

Nakon privremenog prekida rada Suda časti pri HGK potrošači koji imaju spor sa trgovcima koji su pravne osobe, svoj spor ne mogu rješavati pred komorskim sudom časti već mogu koristiti npr. usluge Centra za mirenje pri HGK, čiji je postupak ARS-a bitno različit od postupka pred sudom časti jer je za trgovce dobrovoljan i time za potrošače manje efikasan.

Trgovci i potrošači mogu sve informacije o Sudu časti Hrvatske obrtničke komore, kao i o ostalim ARS tijelima u Hrvatskoj dobiti na njihovim web stranicama, telefonom ili osobnim dolaskom.

Tako npr. Centar za mirenje Hrvatskog ureda za osiguranje, koji posreduje u rješavanju sporova iz

ugovora o osiguranju osigurao je sve informacije na svojoj web stranici (<https://huo.hr/hr/huo/centar-za-medijaciju-pri-hrvatskom-uredu-za-osiguranje>). No zbog mogućnosti rješavanja svih vrsta potrošačkih sporova, potrošači se najviše obraćaju sudovima časti Hrvatske obrtničke komore i do prekida rada, Hrvatske gospodarske komore.

ARS pred tim sudovima časti je brzo, potpuno besplatno i efikasno rješenje s glavnim ciljem sklapanja nagodbe tijekom cijelog postupka, do njegovog okončanja.

Sud časti Hrvatske obrtničke komore primjenjuje spomenutu mješovitu metodu ARS-a. Tako je prva faza prethodni postupak mirenja, sa isključivim ciljem sklapanja nagodbe. Uspješnost tog postupka je više od 40% , čime spor biva konačno riješen, a sklopljena nagodba je ovršna isprava.

Druga faza postupka, slična je sudskom postupku koji provodi nezavisno tripartitno sudsko vijeće (pravni stručnjak, predstavnik potrošača, predstavnik trgovaca) koje donosi odluku o predmetu spora koja je za trgovca obvezujuća. Odluku sudskog vijeća obje strane u postupku mogu osporavati pred drugostupanjskim vijećem, sastavljenom po istom kriteriju kao i vijeće na prvom stupnju. Odluka drugostupanjskog vijeća je konačna. Postupak može biti okončan za 15 - 30 dana u prethodnom postupku mirenja, a ako se nastavlja pred sudskim vijećem, ovisno o složenosti spora i sudjelovanju stranaka može trajati od 60 - 90 ili više dana.

Pravilima postupka utvrđen je rok od godinu dana nakon kojeg se prijava sudu časti više ne može podnijeti. .  
<https://www.hok.hr/usluge-riesavanja-sporova/sud-casti>

## **Više od rješavanja pritužbi: informacije i praćenje tržišta.**

Uloga nekih ARS tijela (posebno sektorskih ombudsmana) može ići dalje od pukog rješavanja sporova. Neka ARS tijela također pružaju informacije potrošačima o njihovim pravima. Nadalje, putem pritužbi koje prime, mogu identificirati tržišne obrasce i sistemske probleme te izdati opće preporuke za poboljšanje funkcioniranja tržišta.

## **V. Primjenjuju li se neki čimbenici specifični za zemlju ili sektor?**

Pregledali smo osnovne standarde kojih se moraju pridržavati sva prijavljena tijela za ARS te različite tehnike koje tijela za ARS koriste za rješavanje sporova. Za mnoge trgovce korištenje ARS-a nije obvezno i odabrat će ga zbog prednosti koje nudi. Ti trgovci mogu donositi informirane odluke o korištenju ARS-a i odabiru tijela za ARS na temelju onoga što smo do sada obradili.

Međutim, važno je napomenuti da za vaše poslovanje mogu postojati **dodatni zahtjevi i pravila u vezi s alternativnim rješavanjem sporova (ARS), ovisno o vašoj zemlji ili poslovnom sektoru**. Važno je napomenuti da će **države članice EU-a morati usvojiti nacionalne mjere za provedbu Direktive EU-a 2025/2647 u svoje nacionalne pravne sustave**. Neke od njih mogu odlučiti ići dalje od zahtjeva utvrđenih Direktivom EU-a. Stoga je vrlo važno da pogledate dodatna nacionalna pravila koja bi se mogla primjenjivati na alternativno rješavanje sporova s potrošačima u vašoj zemlji.

U ovom ćemo odjeljku saznati odnosi li se nešto od ovoga na vas.



U Hrvatskoj je notificirano 6 tijela za ARS od strane nadležnog ministarstva za gospodarstvo. To je 5 Centara za medijaciju tj. mirenje i Sud časti Hrvatske obrtničke komore. Ta ARS tijela su ispunila potrebne kriterije koji su utvrđeni za notifikaciju. Popis tijela sa poveznicama na njihove web stranice na poveznici na strani 12.

Obično kupac pokreće postupak alternativnog rješavanja sporova, ali u nekim zemljama trgovci također mogu podnijeti pritužbu protiv kupca.

Obično je sudjelovanje neobavezno i za potrošače i za trgovce, ali u nekim slučajevima, ovisno o zemlji/sektoru, trgovci se moraju uključiti ako postoji pritužba kupca.

U nekim zemljama, određeni trgovci moraju prihvatiti odluku određenih tijela za alternativno rješavanje



U Hrvatskoj trgovci ne mogu podnijeti pritužbu protiv potrošača ( npr. sudu časti ) , no mogu staviti prijedlog za medijaciju odnosno mirenje nekom od centara .



Sudjelovanje u postupcima medijacije do donošenja drugačijeg zakonskog rješenja nije obvezatno, kao ni za obrtnike, članove Hrvatske obrtničke komore u prvoj fazi postupka pred sudom časti Komore, u prethodnom postupku mirenja. U drugoj fazi postupka pred prvostupanjskim vijećem suda koji utvrđuje odgovornost trgovca u sporu sa potrošačem, njegovo sudjelovanje nije obvezatno, no ako se na temelju dokaza može utvrditi odgovornost vezana za predmet spora, sudsko vijeće može donijeti odluku i bez sudjelovanja trgovca, koji je bio uredno pozvan da sudjeluje u postupku , a na taj poziv se nije odazvao.

Cilj takvih pravila je da se trgovac aktivno uključi u postupak ARS-a kako bi se spor pokušao okončati mirnim putem, sklapanjem nagodbe.

Pojedini sektori u nekim zemljama mogu biti obvezni koristiti određena tijela za ARS. Međutim, ta tijela za ARS u određenim slučajevima možda neće biti notificirana tijela prema zakonodavstvu o ARS-u.

Također, neka poduzeća mogu biti „posvećena“ ARS-u, ali tijelo za ARS koje koriste može biti prijavljeno u drugoj europskoj državi članici.

Neki trgovci mogu biti članovi trgovačkog udruženja koje uključuje upućivanje pritužbi potrošača određenom tijelu za alternativno rješavanje sporova.

 U Hrvatskoj komore kao udruženja trgovaca ( HOK i HGK) imaju svoja ARS tijela. Hrvatska obrtnička komora ima Sud časti i Centar za mirenje , a HGK Centar za mirenje s obzirom da je rad Sud časti pri HGK prekinut 2000.g. Sva tri ARS tijela notificirana su od ovlaštenog nacionalnog tijela.

Postupci pred Centrima za medijaciju ili mirenje pokreću se prijedlogom i mogu ih pokrenuti ili potrošač ili trgovac. Detaljnije upute nalaze se na web stranici svakog od centara koje su navedene na poveznici pod V.

Za razliku od toga, postupak pred Sudom časti HOK-a može pokrenuti samo potrošač i to isključivo protiv obrtnika ili drugog člana komore. Prijava se podnosi u pisanom obliku i dostavlja redovnom poštom, osobno ili putem elektroničkog obrasca koji se nalazi na stranicama suda. Postupak medijacije provodi se u skladu sa zakonom o medijaciji i pravilima medijacije , dok je postupak pred Sudom časti HOK-a propisan Pravilnikom . Prva faza prethodnog postupka mirenja pred Sudom časti HOK-a dosta je slična postupku medijacije i glavni joj je cilj sklapanje nagodbe. Ako dođe do nagodbe, sklopljena nagodba je ovršna isprava, što znači da ju stranke mogu prisilno izvršiti ako po njoj ne bi bilo postupljeno.

## VI. Koje su vaše zakonske obveze vezane uz ADR?

Ako ste obvezni koristiti ARS zbog svog poslovnog sektora i/ili zemlje u kojoj se nalazite (vidi "V" gore) ili ako ste se obvezali koristiti ARS, možda imate zakonsku obvezu informirati svoje klijente o ARS-u. Molimo pogledajte detaljne obveze u nastavku i na kontrolnom popisu.

### 1. Prije nego što dođe do bilo kakvog spora

Ako ste obvezni koristiti ARS ili ste se obvezali koristiti ARS, morate obavijestiti svoje klijente o tijelu ili tijelima ARS s kojima surađujete na svojoj web stranici (ako je imate) i, ako je primjenjivo, u općim uvjetima i odredbama vaših ugovora s klijentima. Prilikom davanja ovih informacija morate navesti web stranicu tijela za ARS.

### 2. Ako imate spor s kupcem:

Ako ste obvezni ili ste se obvezali koristiti ARS ( vidi gore) i nastane spor koji ne uspijete izravno riješiti, morate obavijestiti klijenta o svojim obvezama i zadaćama ARS-a, tijelu ili tijelima ARS-a koja su relevantna u tom pogledu i navesti hoćete li koristiti relevantno tijelo ili tijela ARS-a za predmetni spor. Ove informacije moraju se dostaviti klijentu na papiru ili u drugom „trajnom“ formatu koji klijent može elektronički pohraniti (npr. e-pošta, USB pogon itd.).

**Dobro je znati** : revizija regulatornog okvira EU-a za alternativno rješavanje sporova (ARS) koju je donijela Direktiva 2025/2647 uvodi „ **obvezu odgovora** “ za trgovce: od trgovaca se sada traži da odgovore subjektima za alternativno rješavanje sporova (ARS) u roku od 20 radnih dana o tome hoće li sudjelovati u postupku

ARS-a. To se razdoblje može produžiti do 30 radnih dana za složenije slučajeve. Nacionalni provedbeni zakoni odredit će posljedice u slučaju da trgovci ne ispune ovu obvezu. Ova obveza odgovora možda se neće primjenjivati u određenim slučajevima, posebno ako je sudjelovanje trgovca u postupku ARS-a obvezno, ako se ishod ARS-a može postići bez pristanka trgovca ili ako se trgovac već ugovorno obvezao koristiti ARS za rješavanje potrošačkih sporova.

## VII. Nastaje spor koji ne možete riješiti - Kako koristiti ADR

Nakon što potrošač podnese pritužbu na vaše poslovanje, primit ćete obavijest o tome od tijela za alternativno rješavanje sporova.

Po primitku ove obavijesti, dobit ćete određene informacije o postupku, a više informacija o tijelu za ARS moći ćete pronaći na mrežnim stranicama tijela za ARS ili putem zahtjeva.

Kao što je gore navedeno, imajte na umu da kao trgovac imate dužnost odgovoriti u roku od 20 radnih dana o tome namjeravate li sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja sporova.

U ovoj fazi moguće je i odmah riješiti spor (i time prekinuti postupak); na primjer, pružanjem naknade potrošaču ili pronalaženjem neke vrste kompromisnog rješenja.

Možete odlučiti nastaviti s postupkom ARS-a i iznijeti svoju stranu priče. Tijekom postupka ARS-a može doći do nekoliko krugova objašnjenja, i od vas i od vašeg klijenta.

Kako proces napreduje, tijelo za alternativno rješavanje sporova objasniti će sve korake koji se trebaju ili mogu poduzeti te posljedice tih koraka.

Nakon što se postigne ishod, on će biti obvezujući ili neobvezujući, ovisno o uključenom tijelu za ARS.

Prilikom rješavanja vašeg spora, tijelo za alternativno rješavanje sporova također će objasniti praktične aspekte predloženog rješenja. (Na primjer, ako vam predloži da potrošaču isplatite financijsku naknadu za neispravan laptop, trebalo bi vam reći i do kada biste morali platiti, možete li se vi ili potrošač žaliti na takvo predloženo rješenje sudu itd.).

 Prijava Sudu časti HOK-a podnesena je radi loše napravljene i ugrađene PVC stolarije, zapravo balkonskih vrata. Potrošač je priložio fotografije, a trgovac se opravdavao da je djelatnik zadužen za kontrolu kvalitete izrade i ugradnje stolarije bio na bolovanju te je bio prisiljen angažirati drugog sa manje iskustva. Tijekom prethodnog postupka mirenja djelatnik Suda časti HOK-a posredovao je između stranaka te je nakon gotovo dva sata, došlo do sklapanja nagodbe kojom se trgovac obvezao ugrađena vrata zamijeniti novim te potrošaču bez naknade, o svom trošku, ugraditi u sve prozore i vrata zaštitu protiv komaraca. Nagodbom je dogovoren i rok za izvedbu radova od 30 dana. U nagodbi je sadržana i ovršna klauzula sa obvezom trgovca za isplatu određenog iznosa novca, ako preuzetu obvezu ne bi izvršio u roku. Stranke su svojim potpisom na tekstu nagodbe potvrdile svoju suglasnost sa istom.



# Prilog 1

## **Za SVE trgovce**

### **Kada dođe do spora s kupcem**

#### **Prije nego što nastane bilo kakav spor s kupcem**

#### **Kontrolni popis - Obveze informiranja o alternativnom rješavanju sporova**

1. Jeste li obavijestili svog kupca o mogućnosti korištenja alternativnog rješavanja sporova?
2. Jeste li obavijestili svog kupca o tome e-poštom ili na papiru ili na drugi trajni način?
3. Jeste li obavijestili svog kupca (e-poštom, na papiru ili na drugi trajni način) hoćete li koristiti bilo koje tijelo za alternativno rješavanje sporova za rješavanje ovog spora?

#### **Kontrolni popis – Obveze informiranja o alternativnom rješavanju sporova**

#### **Prije nego što nastane bilo kakav spor s kupcem**

#### **Kontrolni popis - Obveze informiranja o alternativnom rješavanju sporova**

*(Imajte na umu da se morate pridržavati i gore navedenog kontrolnog popisa.)*

1. Pridržavate li se kontrolnog popisa "za sve trgovce"?

*(Napomena: Internetski trgovci moraju se pridržavati gornjeg kontrolnog popisa pod nazivom "za sve trgovce")*

2. Navodite li svoju adresu e-pošte na svojoj web stranici i aplikaciji (ako je imate) na način da je ljudi mogu lako pronaći?

*(Napomena: Internetski obrazac za kontakt koji ne prikazuje adresu e-pošte nije dovoljan za ispunjavanje ovog zahtjeva)*

## Definicije za glosar o alternativnom rješavanju sporova (iz zakonodavstva)

„**potrošač**“ znači svaka fizička osoba koja djeluje u svrhu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti;

„**trgovac**“ znači svaka fizička ili pravna osoba, bez obzira je li u privatnom ili javnom vlasništvu, koja djeluje, uključujući i putem bilo koje osobe koja djeluje u njezino ime ili za njezin račun, u svrhe koje se odnose na njezinu trgovačku, poslovnu, obrtničku ili profesionalnu djelatnost;

„**domaći spor**“ znači spor koji proizlazi iz ugovora o prodaji ili pružanju usluga ako u trenutku naručivanja robe ili usluga potrošač ima prebivalište odnosno boravište u istoj državi članici u kojoj trgovac ima poslovni nastan;

„**postupci alternativnog rješavanja sporova**“ – postupci za izvansudsko rješavanje domaćih i prekograničnih sporova koji se odnose na obveze koje proizlaze iz ugovora o prodaji ili ugovora o uslugama između trgovca s poslovnim nastanom u Uniji i potrošača s prebivalištem u Uniji putem intervencije tijela za alternativno rješavanje sporova koje predlaže ili nameće rješenje ili spaja stranke s ciljem olakšavanja sporazumnog rješenja.

„**ugovor o prodaji ili pružanju usluga putem interneta**“ znači ugovor o prodaji ili pružanju usluga u kojem je trgovac ili trgovčev posrednik ponudio robu ili usluge na mrežnoj stranici ili drugim elektroničkim sredstvima, a potrošač je naručio takvu robu ili usluge na toj mrežnoj stranici ili drugim elektroničkim sredstvima;

„**elektronička sredstva**“ znači elektroničku opremu za obradu (uključujući digitalnu kompresiju) i pohranu podataka koji se u cijelosti prenose i primaju žicom, radijem, optičkim sredstvima ili drugim elektromagnetskim sredstvima (npr. e-pošta ili video poruka).

## **Poveznice na zakonodavstvo**

[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 (dostupna na svim jezicima EU-a)

[Direktiva \(EU\) 2025/2647](#) Europskog parlamenta i Vijeća od 16. prosinca 2025. o izmjeni Direktive 2013/11/EU o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova

