



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,
PODUZETNIŠTVA I OBRTA

I. ciklus stručne edukacije udruga za zaštitu potrošača Republike Hrvatske



Primjena Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova

Anda Kostijal, dipl.iur.
Europski potrošački centar Hrvatska
Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta

Pomoć i savjeti
za potrošače
u Europi



Europski potrošački centar Hrvatska



PRIMJENA ZAKONA O ALTERNATIVNOM RJEŠAVANJU POTROŠAČKIH SPOROVA



▶ PRAVNI TEMELJ ZA ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA U REPUBLICI HRVATSKOJ

- prijenos Direktive 2013/11/EU i provedba Uredbe (EU) br. 524/2013

- ▶ **SVRHA?** Osiguravanje svim potrošačima u EU mogućnost rješavanja svih potrošačkih sporova izvansudskim putem na brz, efikasan i cjenovno prihvatljiv način u slučajevima kada trgovac ima prebivalište/sjedište u RH.
- ▶ **NA KOJI NAČIN?** Putem kvalificiranih tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova (**tijela za ARPS**) odabranih od Ministarstva gospodarstva poduzetništva i obrta sukladno Zakonom određenim kriterijima.
- ▶ Isto je osigurano u drugim DČ + Norveška (uskoro i Island i Lichtenstein)!

PRIMJENA ZAKONA O ALTERNATIVNOM RJEŠAVANJU POTROŠAČKIH SPOROVA



- ▶ **Primjenjuje se ISKLJUČIVO na pritužbe potrošača protiv trgovaca (!)**
- ▶ **OBVEZE TRGOVACA (članak 22. Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova):**
 - osigurati na svojim web stranicama/u poslovnim prostorijama poveznicu i poštansku adresu odgovarajućeg tijela za ARPS koje su se obvezali ili su obvezni koristiti;
 - u odgovoru na pisani prigovor potrošaču dostaviti pisanu izjavu o mogućnostima pokretanja postupka pred tijelima za ARPS te o tome hoće li se upustiti u postupak pred nekima od njih.

PRIMJENA ZAKONA O ALTERNATIVNOM RJEŠAVANJU POTROŠAČKIH SPOROVA



► Odabrana tijela za ARPS koja djeluju u Republici Hrvatskoj:

1. Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori;
2. Centar za mirenje Hrvatskog ureda za osiguranje;
3. Profitest d.o.o., Centar za mirenje „Medijator“;
4. Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori;
5. Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za mirenje;
6. Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi poslodavaca;
7. Sud časti Hrvatske obrtničke komore;
8. Centar za mirenje Hrvatske obrtničke komore.

PLATFORMA ZA *ON-LINE* RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA (PLATFORMA ZA ORS)

- ▶ Uredba (EU) br. 524/2013 o *on-line* rješavanju potrošačkih sporova;
- ▶ **SVRHA:** brzo, jeftino i učinkovito rješavanje potrošačkih sporova posredstvom Platforme za ORS - interaktivne web stranice;
- ▶ <http://ec.europa.eu/odr>
- ▶ **NAPOMENA:** primjenjuje se **ISKLUČIVO** na sporove koji proizlaze iz ugovora o prodaji robe ili usluga putem interneta!
- ▶ trgovci koji posluju putem interneta dužni su istaknuti poveznicu (link) Platforme za ORS na svojim web stranicama.

Pomoć i savjeti
za potrošače
u Europi



Europski potrošački centar Hrvatska



PLATFORMA ZA ON-LINE RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA (PLATFORMA ZA ORS)

The screenshot shows a web browser window displaying the ORS platform. The browser's address bar shows the URL: <https://webgate.training.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HR>. The page title is "Online Dispute Resolution". The main content area features a video player with the title "O web-mjestu" and a description: "Ako imate problem s nečim što ste kupili na internetu, putem ovog web-mjesta možete pokušati poslati izvansudsku nagodbu. Ovim web-mjestom možete se koristiti samo ako živite u EU-u te ako trgovac ima poslovni nastan u EU-u. U nekim se državama web-mjestom možete koristiti ako ste trgovci i želite uložiti pritužbu protiv potrošača u vezi s proizvodom ili uslugom koju ste prodali na internetu." Below the video player are two buttons: "Ja sam potrošač" (I am a consumer) and "Ja sam trgovac" (I am a trader). The sidebar contains a table of contents with the following items:

>	KAKO TO FUNKCIONIRA?
>	ZASTITA PODATAKA
>	TIJELA ZA RJEŠAVANJE SPOROVA
>	TREBATE LI POMOĆ?

The "KAKO TO FUNKCIONIRA?" section is expanded, showing the following text: "Odnosi li se vaša pritužba na robu ili uslugu kupljene na internetu? U tom slučaju možete podnijeti pritužbu na ovom web-mjestu. Morat ćete odabrati tijelo za rješavanje sporova koje će obradivati pritužbu. O tome se morate dogovoriti s drugom strankom u sporu. Svako tijelo za rješavanje sporova ima svoja pravila i postupke. Oni su obično jednostavniji, brži i jeftiniji od sudskih postupaka. Tijela za rješavanje sporova u EU-u . Sve možete obaviti putem interneta u 4 glavna koraka :

1. Podnošenje pritužbe.
2. Dogovor o tijelu za rješavanje sporova.
3. Tijelo za rješavanje sporova obrađuje pritužbu.
4. Rješenje i zatvaranje pritužbe.

KONTAKTNA TOČKA – EUROPSKI POTROŠAČKI CENTAR HRVATSKA (www.ecc-croatia.hr)

- ▶ **olakšavanje komunikacije stranaka i tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova:**
 - pomoć pri podnošenju dokumentacije;
 - pružanje općih informacija o pravima potrošača;
 - pružanje informacija o Platformi za ORS;
 - informacije o pravilima postupanja tijela za ARPS;
 - obavještanje o drugim pravnim sredstvima, ukoliko se spor ne može riješiti putem Platforme.
- ▶ Provedbena uredba Komisije (EU) 2015/1051 od 1. srpnja 2015. o načinima korištenja funkcijama platforme za *on-line* rješavanje sporova!



PREDNOSTI KORIŠTENJA ARPS SUSTAVA I PLATFORME ZA ORS

- ▶ mogućnost rješavanja svih potrošačkih sporova putem tijela za ARPS te rješavanja sporova posredstvom Platforme za ORS na brz, jeftin i učinkovit način;
- ▶ veće povjerenje potrošača i trgovaca u prekograničnu i internet trgovinu;
- ▶ rasterećenje pravosudnog sustava RH.

- NEDOSTATCI??

Pomoć i savjeti
za potrošače
u Europi



Europski potrošački centar Hrvatska





REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,
PODUZETNIŠTVA I OBRTA

Hvala na pažnji!
ecc-croatia@mingo.hr
odr@mingo.hr

Pomoć i savjeti
za potrošače
u Europi



Europski potrošački centar Hrvatska

