

Dr. sc. Emilia Miščenić *

Dr. sc. Vlatka Butorac Malnar **

ONLINE RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA

Pravo zaštite potrošača u europskom pravu kontinuirano se razvija, što je razvidno i u novom paketu reformi koji, uz alternativno rješavanje potrošačkih sporova, obuhvaća i mrežno (online) rješavanje potrošačkih sporova. Cilj je ovog rada analizirati prednosti i nedostatke reformskog paketa uzimajući u obzir njegove ciljeve kao i proučiti uspješnost postizanja tih ciljeva na domaćoj razini. U tu svrhu, uz europske propise, autorice kritički obrađuju ključna hrvatska rješenja uspoređujući ih s rješenjima drugih država članica EU-a. Autorice zaključuju kako reforma na domaćoj razini nije u potpunosti uspješna, što bi u provedbi moglo dovesti do brojnih nejasnoća i pravne nesigurnosti.

Ključne riječi: *alternativno rješavanje potrošačkih sporova; zaštita potrošača; Zakon o zaštiti potrošača; Zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova; Direktiva 2013/11/EU; Uredba 524/2013.*

1. UVOD

U srpnju 2015. godine donesena je već neko vrijeme očekivana provedbena Uredba Komisije EU-a o načinima korištenja platforme za mrežno (*online*) rješavanje potrošačkih sporova¹ (platforma za ORS) koja je po prvi put postala dostupna za korištenje u siječnju ove godine. Navedena je platforma interaktivna višezjezična internetska stranica kojom potrošači i trgovci EU-a mogu izvansudski riješiti spor koji proizlazi iz ugovora o internetskoj kupoprodaji. Pravila djelovanja platforme prilično su jednostavna, a njezinim korisnicima pružaju brze i raznovrsne načine rješavanja nastalih sporova koristeći internetsku tehnologiju.

* Dr. sc. Emilia Miščenić, docentica na Katedri za međunarodno i europsko privatno pravo, Pravni fakultet Sveučilišta u Rijeci, (*Assistant professor, Chair of International and European Private Law, Faculty of Law, University of Rijeka*): emiscenic@pravri.hr.

** Dr. sc. Vlatka Butorac Malnar, docentica na Katedri za međunarodno i europsko privatno pravo, Pravni fakultet Sveučilišta u Rijeci, (*Assistant professor, Chair of International and European Private Law, Faculty of Law, University of Rijeka*): vlatka@pravri.hr.

¹ Provedbena uredba Komisije EU-a 2015/1051 od 1. srpnja 2015. o načinima korištenja funkcijama platforme za mrežno rješavanje sporova, načinima za podnošenje elektroničkog obrasca za pritužbe te načinima suradnje među kontaktnim točkama predviđenim u Uredbi br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća o *online* rješavanju potrošačkih sporova. SL L 171. 2. srpnja 2015. 1–4.

Djelovanje platforme za ORS počiva na Uredbi 524/2013 o mrežnom rješavanju potrošačkih sporova² (dalje u tekstu: Uredba o ORS-u) iz 2013. koja je donesena kao dio reformskog paketa potrošačkog prava EU-a zajedno s Direktivom 2013/11/EU-a o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova³ (dalje u tekstu: Direktiva o ARPS-u). Navedeni zakonodavni akti EU-a inovativni su, međusobno povezani, a komplementaran im je cilj pružiti europskim potrošačima jednostavniji, brži, jeftiniji i učinkovitiji način rješavanja sporova s ciljem poticanja povjerenja u europsko unutarnje tržište i, osobito, u prekograničnu mrežnu kupovinu.⁴

Budući da ORS djeluje preko tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova (ARPS), preduvjet djelovanja platforme za ORS upravo je preuzimanje Direktive o ARPS-u u nacionalno zakonodavstvo. Iako je zakonodavni rok za preuzimanje navedene Direktive istekao još u srpnju 2015. godine, Republika Hrvatska (RH) još nije donijela odgovarajući propis kojim bi ispunila svoju obvezu⁵, stoga već operativna platforma još uvijek ne nudi predviđene mogućnosti hrvatskim potrošačima preko hrvatskih tijela za ARPS. Zato je cilj ovog rada istražiti prednosti i nedostatke novouvedenog mehanizma rješavanja potrošačkih sporova, kao i upozoriti na posebnosti o kojima se mora voditi računa prilikom preuzimanja Direktive o ARPS-u u najavljeni *de lege ferenda* okvir, odnosno predloženi Zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova⁶ (Zakon o ARPS-u).

2. MEHANIZMI ALTERNATIVNOG RJEŠAVANJA POTROŠAČKIH SPOROVA U RH

Prije detaljnijeg proučavanja preuzimanja Direktive o ARPS-u najavljenim hrvatskim Zakonom o ARPS-u potrebno je nešto reći općenito o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova u RH.⁷ U hrvatskom pravnom poretku postoji veći broj meha-

² Uredba br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o *online* rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ-a) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ-a (Uredba o *online* rješavanju potrošačkih sporova) SL L 165. 18. lipnja 2013. 1–12.

³ Direktiva 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ, SL L 165. 18. lipnja 2013. 63–79.

⁴ Vidi recitale 2., 3. i 6. preambule Direktive o ARPS-u.

⁵ Brojne su pravne posljedice neispunjavanja dužnosti pravovremena i ispravna preuzimanja direktiva EU-a u domaće pravo, na što države članice, u prvom redu, obvezuju definicija direktive iz čl. 288., st. 3. Ugovora o funkcioniranju EU-a (UFEU), SL C 326/47, 26. 10. 2012. i načelo lojalnosti i iskrene suradnje iz čl. 5. Ugovora o EU-u, SL C 326/13, 26. 10. 2012., ali na hrvatskoj razini i odredbe Ustava RH, NN, br. 56/90, 135/97, 113/00, 28/01, 76/10 i 5/14. iz glave VII. A. Europska unija. O posljedicama detaljnije kod *Senden* 2009: 13.

⁶ Prijedlog Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, s konačnim Prijedlogom Zakona, travanj 2016. <https://vlada.gov.hr/UserDocsImages//Sjednice/2016/14%20sjednica%20Vlade//14%20-%201.pdf> (pristupljeno 9. svibnja 2016.).

⁷ Vidi i *Crgurić* 2014, 23.

nizama, pri čemu je u prvom redu potrebno upozoriti na poteškoće u razlikovanju „alternativnog“ od „izvansudskog“ rješavanja sporova.⁸ Iste su u određenoj mjeri i rezultat samih akata EU-a koji spomenute pojmove nerijetko nesustavno i pogrešno koriste kao istoznačnice.⁹ Tako, primjerice, prijašnji¹⁰, kao i trenutno važeći hrvatski Zakon o zaštiti potrošača¹¹ (ZZP), usklađeno s Preporukom 98/257/EZ o načelima primjenjivim na tijela odgovorna za izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova¹² i Preporukom 2001/310/EZ o načelima izvansudskih tijela koja su uključena u sporazumno rješavanje potrošačkih sporova¹³, u odredbama dijela Zakona o procesno-pravnoj zaštiti potrošačkih prava govore o izvansudskom rješavanju potrošačkih sporova. Dotle Zelena knjiga Europske komisije o alternativnom rješavanju sporova u građanskom i trgovačkom pravu iz 2002. godine¹⁴ isključuje arbitražu iz alternativnih mehanizama rješavanja potrošačkih sporova. Prema Tepeš, stajalište po kojem arbitražu predstavlja kvazisudski postupak čiji je rezultat arbitražni pravorijek koji ima snagu pravomoćne sudske presude, danas je uglavnom prihvaćeno stajalište.¹⁵

Nadalje, u mehanizme alternativnog rješavanja potrošačkih sporova, odnosno sporova nastalih iz odnosa između potrošača i trgovca¹⁶, ubrajaju se prvenstveno postupci mirenja¹⁷, a što je u skladu s odredbama članka 105. ZZP-a. On, naime, u okviru

⁸ Na isto s pravom upućuje Tepeš 2009, 171.

⁹ Isto tako i Ministarstvo gospodarstva, Zapisnik s 2. sjednice Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača od 31. ožujka 2015. 6. <http://www.mingo.hr/page/odrzana-svecana-sjednica-nacionalnog-vijeca-za-zastitu-potrosaca#> (pristupljeno 15. travnja 2016.).

¹⁰ Godine 2003. usvojen je prvi Zakon o zaštiti potrošača, NN 96/03, kao temeljni i opći propis o zaštiti potrošača da bi potom 2007. bio zamijenjen drugim Zakonom o zaštiti potrošača, NN 79/07, 125/07, 79/09, 89/09, 133/09, 78/12, 56/13 i 41/14. Treba imati u vidu kako je izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova u ZZP-u po prvi put uvedeno 2007. iako je dotad bilo uređeno drugim propisima poput tadašnjeg Zakona o obrtu, NN 77/93 i Zakona o Hrvatskoj gospodarskoj komori, NN, br. 66/91. Detaljnije o tome Čikara 2007, 1104.

¹¹ Zakon o zaštiti potrošača, NN 41/14 i 110/15.

¹² Preporuka Komisije 98/257/EZ od 30. ožujka 1998. o načelima primjenjivim na tijela odgovorna za izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova. SL L 115. 1998. 31.

¹³ Preporuka Komisije od 4. travnja 2001. o načelima za izvansudska tijela uključena u sporazumno rješavanje potrošačkih sporova, C (2001) 1016, SL L 109, 19. travnja 2001. 56.

¹⁴ Zelena knjiga Europske komisije o alternativnom rješavanju sporova u građanskom i trgovačkom pravu. COM (2002) 196 konačno. Brisel. 19. travnja 2002.

¹⁵ Tako Tepeš 2009, 178. Vidi i odredbe Zakona o arbitraži, NN 88/01.

¹⁶ Autorice koriste analogiju s određenjem pojma potrošačkog ugovora personalnim poljem primjene (*ratione personae*), odnosno kao ugovora sklopljenog između potrošača s jedne i trgovca s druge strane (B2C). Tako je prema čl. 5., toč. 15. ZZP-a potrošač definiran kao svaka „fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti“, dok je trgovac prema čl. 5., toč. 26. ZZP-a „bilo koja osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u okviru svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti, uključujući i osobu koja nastupa u ime ili za račun trgovca.“

¹⁷ Ministarstvo gospodarstva, Alternativno rješavanje potrošačkih sporova u Republici Hrvatskoj. <http://potrosac.mingo.hr/hr/potrosac/clanak.php?id=12645> (pristupljeno 25. travnja 2016.). Vidi i Knol Radoja 2015, 111.

glave o izvansudskom rješavanju sporova propisuje dvije mogućnosti: 1) podnošenje prijave Sudu časti Hrvatske gospodarske komore i Sudu časti Hrvatske obrtničke komore te 2) podnošenje prijedloga za mirenje pri centrima za mirenje.¹⁸ Dok se rješavanje potrošačkih sporova na prvi način provodi u skladu s odredbama Pravilnika o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori¹⁹ te Pravilnika Suda časti Hrvatske obrtničke komore²⁰, mirenje pred centrima za mirenje provodi se u skladu s odredbama Zakona o mirenju²¹ (ZM) te Pravilnika o mirenju²². Važnost mirenja kao učinkovita rješavanja potrošačkih sporova očituje se i u odredbi čl. 109., st. 1. ZZP-a koja propisuje mogućnost pokretanja postupka mirenja pred centrom za mirenje radi postizanja nagodbe prije samog pokretanja sudskog postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača iz čl. 106. *et seq.* ZZP-a. Štoviše, mirenje kao izvansudski način rješavanja sporova može predstavljati i dio sudskog parničnog postupka, pa tako čl. 186.f. Zakona o parničnom postupku²³ (ZPP) predviđa mogućnost za stranke u parničnom postupku obraćanja izabranom centru za mirenje.²⁴ Također, stranke mogu tijekom cijelog prvostupanjskog i drugostupanjskog postupka suglasno zatražiti od suda zastoj parničnog postupka radi pokušaja mirnog rješavanja spora bez obzira na način i forum rješavanja spora (čl. 186.g ZPP-a).²⁵

Konačno, treba napomenuti kako je ARPS kao dobrovoljno sredstvo rješavanja sporova također predviđen i brojnim drugim pravnim aktima koji se odnose na zaštitu potrošača, kao što su to Zakon o potrošačkom kreditiranju²⁶, Zakon o platnom prometu²⁷, Zakon o kreditnim institucijama²⁸, Zakon o elektroničkom novcu²⁹ itd.³⁰ U

¹⁸ Opsežno o djelovanju tih tijela za izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova vidi Vlada Republike Hrvatske, Izvješće o provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2009. – 2012. Zagreb, rujan 2014, 25.

¹⁹ Pravilnik o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, NN 66/06, 114/06, 129/07, 8/08 i 74/15.

²⁰ Pravilnik Suda časti Hrvatske obrtničke komore, NN 11/07, 81/08, 145/10, 92/14 i 4/16.

²¹ Zakon o mirenju, NN 18/11.

²² Pravilnik o mirenju, NN 142/11.

²³ Zakon o parničnom postupku. SL SFRJ 4/77, 36/77, 36/80, 69/82, 58/84, 74/87, 57/89, 20/90, 27/90, 35/91; NN br. 53/91, 91/92, 58/93, 112/99, 129/00, 88/01, 117/03, 88/05, 02/07, 84/08, 96/08, 123/08, 57/11, 25/13 i 89/14.

²⁴ U skladu s tom odredbom, ako stranke prilože sporazum kojim predlažu mirenje pri nekom od centara za mirenje, sud će ih uputiti da se u roku od osam dana obrate predloženom centru i zastat će s postupkom do okončanja postupka mirenja. U slučaju uspješna mirenja stranke će pred sudom koji ih je uputio na mirenje zaključiti sudsku nagodbu.

²⁵ Autorice napominju kako je na ovom mjestu potrebno razlikovati mirenje kao izvansudski način rješavanja sporova u okviru parničnog postupka od sudskog postupka mirenja koji se provodi pred sućem izmiriteljem (čl. 186. d. ZPP-a).

²⁶ Zakon o potrošačkom kreditiranju, NN 75/09, 112/12, 143/13, 147/13 - *corrigendum*, 9/15, 102/15 i 52/16.

²⁷ Zakon o platnom prometu, NN 133/09 i 136/12.

²⁸ Zakon o kreditnim institucijama, NN 159/13, 19/15 i 102/15.

²⁹ Zakon o elektroničkom novcu, NN 139/10.

³⁰ O nesustavnu uređenju zaštite potrošača u RH više kod *Mišćenić* 2014, 280.

tom se smislu mirenje kao oblik rješavanja potrošačkih sporova provodi pred Centrima za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i Hrvatskoj obrtničkoj komori, ali i pred Centrima za mirenje pri Hrvatskoj udruzi poslodavaca, pri Hrvatskom uredu za osiguranje, pri Hrvatskoj udruzi za mirenje, pri Hrvatskoj odvjetničkoj komori, kao i pred Centrom za mirenje u bankarstvu.

3. PREUZIMANJE DIREKTIVE O ARPS-U U HRVATSKO PRAVO

3.1. Općenito

U odnosu na prikazane načine alternativnog rješavanja potrošačkih sporova u RH, preuzimanje Direktive o ARPS-u unijet će važne novine. Tako se upravo u tijeku izrade ovog rada odvijaju sjednice Hrvatskog sabora na kojima je konačan Prijedlog Zakona o ARPS-u stavljen na raspravu po hitnom postupku³¹ koja će se provesti u dva čitanja.³² Sukladno konačnom Prijedlogu Zakona o ARPS-u, koji je prema izvješću Odbora za zakonodavstvo u potpunosti usuglašen s Direktivom o ARPS-a³³, Ministarstvo gospodarstva, kao nadležno ministarstvo za politiku zaštite potrošača, mora odrediti jedno ili više tijela ovlaštenih za ARPS nadležnih za rješavanje svih potrošačkih sporova na cjelokupnom području RH.³⁴ Time se mora zajamčiti tzv. „potpuna sektorska i geografska pokrivenost“ sukladno zahtjevima iz Direktive o ARPS-u.³⁵ *Ratio* koji stoji u pozadini tih zahtjeva iz Direktive o ARPS-u želja je za ujednačavanjem kriterija za djelovanje tijela za ARPS diljem EU-a koja se u različitim državama članicama razlikuju po načinu djelovanja, nadležnostima te brojnim drugim karakteristikama. Upravo se te razlike smatraju jednom od važnijih netrgovinskih prepreka unutaršnjem tržištu jer imaju odvrćajući učinak, posebice na potrošače koji se u slučaju spora s trgovcem žele obratiti tijelu za ARPS u drugoj državi članici koja nije zemlja njihova podrijetla. Smatra se kako će utvrđivanje zajedničkih kriterija za sva tijela ARPS-a u čitavoj Europskoj uniji doprinijeti otklanjanju nepovjerenja potrošača bilo da je riječ o domaćim ili pak o prekograničnim postupcima ARPS-a. Zbog navedenih razloga Direktiva o ARPS-u teži ostvarenju dvaju ključnih ciljeva, postizanju visokog stupnja zaštite potrošača te doprinosu pravilnom funkcionira-

³¹ U ključni razlog usvajanja konačnog Prijedloga Zakona o ARPS-u po hitnom postupku ubraja se postupak zbog povrede Ugovora iz čl. 258.–260. UFEU-a koji je Komisija pokrenula protiv RH zbog neusklađivanja s Direktivom o ARPS-u uputivši RH službenu opomenu (Povreda br. 2015/0430).

³² Hrvatski sabor. Najave sjednica radnih tijela, posebice za 5. svibnja 2016. <http://www.sabor.hr/Default.aspx?sec=2145>. (pristupljeno 10. svibnja 2016.).

³³ Hrvatski sabor. Izvješće Odbora za zakonodavstvo o Prijedlogu Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, s Konačnim prijedlogom Zakona. P. Z. E. br. 32. <http://www.sabor.hr/izvjesce-odbora-za-zakonodavstvo-o-prijedlogu-0339?dm=2> (pristupljeno 10. svibnja 2016.).

³⁴ U skladu s čl. 18. Direktive o ARSP-u.

³⁵ Tako konačni Prijedlog Zakona o ARPS-u, 2. i recital 5. i 24. preambule Direktive o ARPS-u.

nju unutarnjeg tržišta³⁶, osiguranjem mogućnosti potrošačima da na dobrovoljnoj osnovi podnose pritužbe protiv trgovaca tijelima koja nude neovisno, nepristrano, transparentno, učinkovito, brzo i pravedno alternativno rješavanje sporova (čl. 1.).³⁷

3.2. Predmet i polje primjene Prijedloga Zakona o ARPS-u

U skladu s čl. 1. Zakona o ARPS-u, predmet uređenja tog zakona alternativno je rješavanje domaćih i prekograničnih sporova proizašlih iz ugovora o prodaji ili uslugama³⁸ nastalih između trgovaca sa sjedištem u RH i potrošača s prebivalištem u EU-u u postupku pred tijelima za ARPS koja su ovlaštena provesti mirenje ili pak donijeti neobvezujuću ili obvezujuću odluku o sporu, a određena su u skladu s odredbama tog zakona. Široko postavljeno materijalno i personalno polje primjene iz članka 1. u članku je 4. zakona suženo nizom iznimaka preuzetih iz čl. 2., st. 2. Direktive o ARPS-u. Tako se Zakon o ARPS-u neće primjenjivati na postupke pred tijelima gdje sporove rješavaju isključivo zaposlenici trgovca ili osobe koje isključivo od trgovca primaju neki oblik naknade, postupke za rješavanje pritužaba potrošača kojima upravlja trgovac, pregovore između potrošača i trgovca bez sudjelovanja treće neutralne strane, postupke pokrenute od trgovca protiv potrošača³⁹, sporove između trgovaca, sporove između potrošača i pružatelja negospodarske usluge od općeg interesa, sporove proizašle iz zdravstvenih usluga koje pružaju zdravstveni djelatnici pacijentima, sporove između potrošača i visokih učilišta i javnih znanstvenih instituta te pokušaje suda koji vodi postupak da bi riješio spor pomažući strankama da postignu sudsku nagodbu. Iz prikazanih odredaba jasno proizlazi kako Direktiva o ARPS-u tako ne zadire u brojne druge već postojeće mehanizme izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova (npr. upućivanje prigovora trgovcu) kao ni u pokušaje sudskog mirenja, ali ne utječe ni na oblike postupaka ARPS-a pred postojećim tijelima.⁴⁰ Treba napomenuti da kao direktiva utemeljena na minimalnom stupnju

³⁶ Isto je u skladu s pravnim osnovama na kojima je Direktiva usvojena, naime, člankom 169., st. 2., sl. a. UFEU-a koji upućuje na čl. 114. UFEU-a kao pravnu osnovu za usvajanje mjera za usklađivanje propisa država članica s ciljem uspostave i funkcioniranja unutarnjeg tržišta.

³⁷ Isto tako u čl. 3. svrha Zakona o ARPS-u.

³⁸ Povrh toga, Direktiva o ARPS-u u recitalu 16. preambule pojašnjava da bi se trebala primjenjivati na sporove između potrošača i trgovaca proizašle iz ugovora sklopljene bilo mrežno ili neumreženo. Autorice upozoravaju na ključnu pogrešku u hrvatskoj jezičnoj verziji Direktive objavljene u SL EU-u koja umjesto upućivanja na Direktivu u recitalu 16. koristi formulaciju: "Ova bi se Uredba (...)". O otegotnim posljedicama koje pogrešni prijevodi mogu imati na pravnu sigurnost pojedinaca v. *Mišćenić* 2016a, 87.

³⁹ Autorice na ovom mjestu napominju kako, u skladu s recitalom 18. preambule Direktive o ARPS-u, kod ugovora sklopljenih djelomično u svrhu trgovačke djelatnosti osobe, a djelomično izvan nje (*dual use* ili *dual purpose* ugovori) kod kojih je svrha trgovačke djelatnosti ograničena tako da ne prevladava u cjelokupnom kontekstu ugovora, tu osobu također treba smatrati potrošačem.

⁴⁰ Tako i recitali 20., 21. i 24. preambule Direktive o ARPS-u.

usklađivanja u čl. 2., st. 3. Direktiva omogućava zadržavanje ili usvajanje pravila koja izlaze izvan okvira njezinih odredaba, a u svrhu postizanja višeg stupnja zaštite potrošača. Odnosno, Direktiva o ARPS-u time omogućava prošireno preuzimanje njezinih odredaba u domaće pravo, proširenjem i na one vrste ugovora izuzete iz njezina polja primjene, što također potvrđuje i drugim svojim odredbama.⁴¹ No, to ne znači da Direktiva dopušta uvođenje nižeg stupnja zaštite potrošača na domaćoj razini od onog koji je njome predviđen.⁴² Tako se odmah na početku može uočiti važna nesukladnost čl. 2., st. 1. Direktive o ARPS-u koji govori o sporovima nastalima između „trgovaca s poslovnim nastanom u Uniji“ i potrošača s prebivalištem u Uniji s članom 1. Prijedloga Zakona o ARPS-u, gdje je područje primjene postavljeno uže od onog predviđenog direktivom. Iz navedenog tako proizlazi kako se odredbe Zakona o ARPS-u neće primjenjivati na prekogranične sporove proizišle iz ugovornih odnosa potrošača iz RH s trgovcima iz drugih država članica EU-a. Isto potvrđuje i utvrđenje pojmova u svezi s personalnim i materijalnim poljem primjene u čl. 3., st. 1. Prijedloga Zakona o ARPS-u prema kojima je domaći spor definiran kao svaki spor koji proizlazi iz ugovora o kupoprodaji ili o uslugama pri čemu u vrijeme kad potrošač naručuje robu ili usluge, potrošač ima prebivalište, a trgovac sjedište u RH. Dotle je prekogranični spor svaki spor proizišao iz ugovora o kupoprodaji ili o uslugama kod kojeg u vrijeme kad potrošač naručuje robu ili usluge, potrošač ima prebivalište u državi članici EU-a različitoj od RH, a trgovac sjedište u RH. Iste definicije značajno odstupaju od onih iz čl. 4., st. 1. Direktive o ARPS-u prema kojima kod „domaćeg spora“ potrošač ima prebivalište u istoj državi članici u kojoj trgovac ima poslovni nastan (sl. e.), a kod prekograničnog spora potrošač ima prebivalište u državi članici različitoj od one u kojoj trgovac ima poslovni nastan (sl. f.).

Implikacije tako postavljenog personalnog polja primjene Zakona o ARPS-u dalekosežne su i mogu ići na štetu hrvatskih potrošača. Također, dovodi se u pitanje usklađenost tog zakona s ciljevima Direktive o ARPS-u. Naime, budući da se sporovi hrvatskih potrošača sa stranim trgovcima ne smatraju ni domaćim ni prekograničnim sporovima prema Zakonu o ARPS-u, tijela koja će navedenu mogućnost nuditi našim potrošačima na temelju drugih nacionalnih propisa, primjerice na temelju Zakona o mirenju⁴³, neće morati u takvim sporovima zadovoljavati standarde i kriterije po-

⁴¹ Tako Direktiva o ARPS-u ne sprečava države članice da prošire područje primjene domaćim usklađenim odredbama i na sporove među trgovcima ili pak postupke koje su pokrenuli trgovci protiv potrošača. Vidi recital 16. preambule Direktive. Također, u čl. 2., st. 2., sl. a. Direktiva o ARPS-u predviđa mogućnost proširenja primjene svojih odredaba na nacionalnoj razini i na postupke pred tijelima gdje sporove rješavaju isključivo zaposlenici trgovca ili osobe koje isključivo od trgovca primaju neki oblik naknade.

⁴² U skladu s recitalom 38. preambule Direktive o ARPS-u, ta direktiva ne sprečava države članice da na domaćoj razini uvedu viši stupanj zaštite od onog njome propisanog.

⁴³ Dok našim tijelima za ARPS nije ostavljena mogućnost neprihvatanja domaćih i prekograničnih sporova kako su oni utvrđeni Zakonom o ARPS-u, ništa ih ne sprečava da prošire svoju nadležnost i na

stavljene Zakonom o ARPS-u jer njime takvi sporovi nisu pokriveni. Stoga se može dogoditi da se pred hrvatskog potrošača s prekograničnim sporom stavi teška odluka izbora između nadležnog tijela za ARPS u RH koje ne mora voditi postupak poštujući visoke standarde Zakona o ARPS-u i nekog od tijela za ARPS izvan RH. U tom će drugom slučaju standardi kvalitete možda i biti usklađeni s Direktivom, ali će se u tom slučaju pojaviti problem jezika. Ni Direktiva, pa tako ni nacionalni zakoni kojima se ona preuzima, ne dotiču se pitanja jezika postupka jer se to pitanje ne može riješiti na razini EU-a. Razlog je tomu nemogućnost nametanja tijelima za ARPS uporabe svih službenih jezika EU-a. Stoga, u pravilu, tijela za ARPS sama određuju jezik postupka i najčešće koriste jezik države članice u kojoj su registrirana i eventualno još neki od jezika država članica (npr. engleski jezik). Od trenutno 20 stranih registriranih tijela za ARPS na platformi ODR koja pokrivaju sporove protiv trgovaca sa sjedištem u RH ni jedno ne nudi kao mogućnosti uporabu hrvatskog jezika za jezik spora. To bi za hrvatskog potrošača značilo da kod prekograničnih sporova koje bi rješavao pred nekim stranim tijelom za ARPS, ne bi uživao pogodnost vođenja postupka na svom jeziku⁴⁴ što otežava njegov položaj u postupku i posljedično može imati odvratajući učinak.⁴⁵ Ta je, međutim, problematika zajednička svim državama članicama i podjednako se odnosi na sve potrošače diljem EU-a, a samo djelomično je riješena u kontekstu mrežnog rješavanja potrošačkih sporova, o čemu će više riječi biti nešto kasnije.

Rješenje hrvatskog zakonodavca pri definiranju prekograničnog spora nije kao takvo nametnuto tekstem Direktive o ARPS-u, a poredbenom analizom propisa drugih država članica EU-a kojima je preuzeta Direktiva o ARPS-u može se uočiti kako hrvatsko zakonodavno definiranje prekograničnog spora značajno odstupa od onog sadržanog u propisima nekih drugih država članica. Tako, primjerice, relevantni zakoni Italije⁴⁶, Irske⁴⁷, Mal-

sporove koji ne ulaze u te kategorije jer se njihova nadležnost ionako temelji na sporazumu stranaka, a opći propisi to ni na koji način ne ograničavaju. To mogu učiniti, primjerice, na temelju ZM-a koji u čl. 22., st. 1. prekogranični spor definira kao „spor u kojem jedna od stranaka ima prebivalište ili uobičajeno boravište u državi članici Europske unije (dalje u tekstu: državi članici), a u kojoj ga druga stranka nema na dan; kad su se stranke sporazumjele o korištenju mirenja nakon što je došlo do spora; kad je sud odredio mirenje; kad je po nacionalnom pravu nastala obveza primjene mirenja; kad je sud kojemu je podnesena tužba uputio stranke na mirenje.“

⁴⁴ Unatoč činjenicama da će u tim slučajevima u pogledu jezika biti primijenjeni odgovarajući postupovni propisi kojima se regulira položaj stranaca kao stranaka u postupku.

⁴⁵ Na tragu istog argumenta vidi *Rühl* 2015: 431 *et seq.*

⁴⁶ *Decreto Legislativo 6 agosto 2015. n. 130. art. 1. comma (2) lettera. f): Controversia transfrontaliera: una controversia relativa ad obbligazioni contrattuali derivanti da un contratto di vendita o di servizi, nell'ambito della quale il consumatore, quando ordina i beni o i servizi, risiede in uno Stato membro dell'Unione europea diverso da quello in cui è stabilito il professionista.*

⁴⁷ *Ireland S. I. No. 343/2015 - European Union (Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes) Regulations 2015, PART 1, Preliminary Matters, Interpretation 2.(1): cross-border dispute means a contractual dispute*

te,⁴⁸ ili pak Francuske⁴⁹ prekogranični spor definiraju kao spor koji proizlazi iz ugovora o prodaji roba ili usluga kod kojeg u vrijeme naručivanja robe ili usluga potrošač ima prebivalište u državi članici različitoj od one u kojoj trgovac ima poslovni nastan. Drugim riječima, u navedenim državama članicama nacionalna tijela za ARPS koja odluče pokrivati sporove s trgovcima s poslovnim nastanom izvan njihovog teritorija, morat će u postupcima, koje će eventualno voditi potrošač s prebivalištem u njihovoj državi članici protiv stranog trgovca, primjenjivati iste standarde kvalitete kao i u postupcima stranih potrošača s nacionalnim trgovcima jer su svi navedeni sporovi pokriveni definicijom prekograničnog spora u nacionalnim zakonima o ARPS-u, a samim tim i sadržajem tih zakona.

Uzmimo za primjer talijanskog potrošača koji bi imao spor s hrvatskim pružateljem usluga elektroničkih komunikacija. ADR Center srl sa sjedištem u Italiji⁵⁰ nadležan je za rješavanje sporova iz sektora poštanskih usluga i elektroničkih komunikacija u sporovima protiv trgovaca s poslovnim nastanom u bilo kojoj od 28 država članica EU-a što, dakako, uključuje i RH. Talijanski bi potrošač stoga mogao postupak protiv hrvatskog trgovca voditi pred navedenim talijanskim tijelom za ARPS, na talijanskom jeziku, uz garanciju standarda propisanih talijanskim Zakonom o ARPS-u.⁵¹ Mogao bi, dakako, voditi taj spor i pred nekim budućim hrvatskim tijelom za ARPS ili pak pred tijelom za ARPS neke treće države članice. U svakom slučaju, talijanskom bi potrošaču bila zajamčena zaštita kvalitete postupka. S druge strane, kad bi se radilo o hrvatskom potrošaču protiv talijanskog trgovca, izbor tijela za ARPS mogao bi biti isti za hrvatskog potrošača, dakle, hrvatsko, talijansko ili pak tijelo za ARPS neke treće države članice. Međutim, ako bi se u sporazumu s trgovcem kao nadležno tijelo izabralo hrvatsko tijelo za ARPS, postupak pred tim tijelom ne bi morao zadovoljiti standarde kvalitete propisane Zakonom o ARPS-u jer takav spor nije pokriven navedenim zakonom.

arising from a sales or service contract where, at the time the consumer orders the goods or services, the consumer is resident in a Member State other than the Member State in which the trader is established.

⁴⁸ Consumer Alternative Dispute Resolution (General) Regulations. 2015. CONSUMER AFFAIRS ACT (CAP. 378). The Malta government gazette. n. 19503. from 20/11/2015. Part I. preliminary. 2 (2):cross-border dispute means a contractual dispute arising from a sales or services contract where, at the time the consumer orders the goods or services, the consumer is resident in a Member State other than the Member State in which the trader is established.

⁴⁹ JORF n°0192 du 21 août 2015 page 14721 texte n° 43. Ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation NOR: EINC1512728R. Art. 1: c) Litige transfrontalier: un litige de nature contractuelle entre un consommateur et un professionnel portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services, lorsqu'au moment de sa conclusion le consommateur réside dans un Etat membre autre que celui du lieu d'établissement du professionnel.

⁵⁰ Više vidi na <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.adr.show> (pristupljeno 20. svibnja 2016.).

⁵¹ Decreto Legislativo 6 agosto 2015. n. 130.

Ovdje također valja istaknuti kako i niz drugih država članica, poput Ujedinjenog Kraljevstva⁵², Austrije,⁵³ Slovačke⁵⁴ ili pak Slovenije⁵⁵, definiraju prekogranični spor na isti način kao i hrvatski zakonodavac. Autorice drže da je prilikom preuzimanja Direktive došlo do pogrešnog tumačenja recitala 26. preambule Direktive o ARPS-u o dostupnosti tijela i postupaka za ARPS i odnosnog čl. 5., st. 1. Direktive o ARPS-u. Recital 26. preambule Direktive o ARPS-u omogućava da trgovce s poslovnim nastanom u jednoj državi članici obuhvati subjekt za ARPS koji je uspostavljen u drugoj državi članici kao što je to napravio ADR Center srl sa sjedištem u Italiji. Očito je da opcija koja slijedi u istom recitalu, a koja u slučaju pokrivenosti trgovaca iz različitih država članica (npr. iz RH i iz drugih država članica), omogućava odabir prepuštanja rješavanja spora domaćem ili stranom tijelu za ARPS, a ne samoj državi članici posredstvom zakona kojim preuzima direktivu. Stoga, i čl. 5(1) Direktive o ARPS-u zahtijeva kao minimum da države članice osiguraju da se „sporovi pokriveni ovom Direktivom“, koji uključuju trgovca sa sjedištem na njihovu teritoriju, mogu prijaviti tijelu za ARPS koje ispunjava uvjete iz Direktive. Države članice očito su pogrešno protumačile da je opcija izbora pokrivenosti trgovaca iz drugih država članica ostavljena samim državama članicama koje su to onda, poput nas, učinile restriktivnim definiranjem prekograničnog spora kao spora između potrošača s prebivalištem

⁵² 2015 No. 1392. *Consumer Protection The Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes (Amendment) Regulations 2015. Part I. general. Other definitions. 5: Cross-border dispute means a dispute concerning contractual obligations arising from a sales contract or a service contract where, at the time the consumer orders the goods or services, the trader is established in the United Kingdom and the consumer is resident in another member State.*

⁵³ *Bundesgesetzblatt für die Republik Österreich Jahrgang. 2015. Ausgegeben am 13. August 2015. Teil I 105. Bundesgesetz, mit dem ein Bundesgesetz über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten erlassen wird und das Konsumentenschutzgesetz, das Gebührengesetz 1957 und das Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz geändert werden, Artikel 1, Bundesgesetz über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – AStG), 1. Abschnitt, Allgemeines Anwendungsbereich, § 1. (1): Dieses Bundesgesetz regelt das von den Stellen zur alternativen Streitbeilegung gemäß § 4 Abs. 1 durchzuführende Verfahren zur alternativen Beilegung von Streitigkeiten über Verpflichtungen aus einem entgeltlichen Vertrag zwischen einem in Österreich niedergelassenen Unternehmer und einem in Österreich oder in einem sonstigen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum wohnhaften Verbraucher (§ 1 des Konsumentenschutzgesetzes, BGBl. Nr. 140/1979).*

⁵⁴ 391/2015 Z.z. ZÁKON z 12. novembra 2015. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, Čl. I Úvodné ustanovenia, § 1, (2): *Tento zákon sa vzťahuje na spory medzi predávajúcim, ktorý mal ku dňu uzavretia zmluvy alebo ak ide o zmluvu uzavretú na diaľku, ku dňu odoslania objednávky spotrebiteľa, miesto podnikania alebo sídlo v Slovenskej republike, a spotrebiteľom, ktorý mal ku dňu uzavretia zmluvy alebo ak ide o zmluvu uzavretú na diaľku, ku dňu odoslania objednávky, bydlisko alebo miesto obvyklého pobytu v:*

b) inom členskom štáte Európskej únie, než je členský štát Európskej únie v ktorom má miesto podnikania alebo sídlo predávajúci (ďalej len „cezhraničný spor“).

⁵⁵ *Zakon o izvensodnem reševanju potrošniških sporov Uradni list RS81/2015; od dana 30. 10. 2015. (čl. 4 (1) toč 4.: Čezmejni potrošniški spor je spor, ki izvira iz pogodbenega razmerja med ponudnikom in potrošnikom, kadar ima potrošnik ob naročilu blaga ali storitev prebivališče v državi članici Evropske unije, ponudnik pa sedež v Republiki Sloveniji.*

izvan njihova teritorija i trgovca s prebivalištem na njihovu teritoriju. Takvim tumačenjem i posljedičnim preuzimanjem definicija u nacionalna zakonodavstva navedenih država članica, uključujući i RH, međutim, povrijeđen je minimum zahtjeva koje postavlja Direktiva, odnosno minimum zaštite potrošača zajamčen Direktivom. Činjenica da st. 3. istog članka propisuje mogućnost ispunjavanja uvjeta iz st. 1. bilo pomoću domaćih tijela za ARPS (eng. *residual ADR entity*) ili pomoću tijela iz drugih država članica ili pak regionalnih, transnacionalnih ili paneuropskih tijela za ARPS, ide u prilog našem tumačenju.

Zaključak o pogrešnoj implementaciji Direktive, a samim tim i neispunjavanju njezine svrhe, razvidan je i iz činjenice što je državama članicama ostavljena mogućnost da se oslone na strana tijela za ARPS u ispunjavanju svojih dužnosti omogućavanja izvansudskog rješavanja domaćih i prekograničnih potrošačkih sporova. Za pretpostaviti je da je europski zakonodavac imao na umu da takva tijela (koja pokrivaju trgovce s poslovnim nastanom u više država članica) u svakom od mogućih scenarija prekograničnog spora ispunjavaju kriterije i standarde utvrđene Direktivom. Kad to ne bi bio slučaj, tad se pojedina država članica ne bi mogla osloniti na takva tijela u ispunjavanju svojih dužnosti. U tom je smislu ključno sagledati zakonodavna rješenja svih država članica, a ne samo hrvatskog Zakona o ARPS-u.

Kad bi, primjerice, tijelo za ARPS registrirano u Ujedinjenom Kraljevstvu bilo izabrano za rješavanje spora između hrvatskog potrošača i talijanskog trgovca, tad bi takav spor bio izvan polja primjene Zakona o ARPS-u UK-a (zbog istovjetne greške u implementaciji Direktive koju je napravio i hrvatski zakonodavac), pa bi se tako hrvatski potrošač koji bi otišao u Ujedinjeno Kraljevstvo riješiti svoj spor protiv talijanskog trgovca, suočio s istim poteškoćama na koje bi naišao da je spor rješavalo hrvatsko tijelo za ARPS – takav postupak ne bi morao zadovoljavati kriterije Direktive. Iz perspektive potrošača ovo je izrazito velik problem jer se može dogoditi da oni punom vjerom pristupe rješavanju spora u nekoj od država članica ne znajući da vođenje njihova spora možda nije pokriveno poljem primjene nacionalnog zakona o ARPS-u u toj državi članici. U tom je smislu posebno problematična implementacijska greška Ujedinjenog Kraljevstva jer njihova tijela za ARPS imaju najveću zemljopisnu i sektorsku pokrivenost, a pred svakim od tijela za ARPS postupak se vodi na engleskom jeziku, što ta tijela i čini najprivlačnijima, pa čak i u sporovima koji se ne odnose na trgovce s poslovnim nastanom u Ujedinjenom Kraljevstvu. Međutim, takvi sporovi ne bi ispunjavali kriterije Direktive uslijed restriktivna tumačenja prekograničnog spora u nacionalnom zakonu o ARPS-u UK-a.

Ovakav ishod dovodi u pitanje smisao ispunjenja Direktive. Imajući u vidu potrošačko pravo EU-a i pristup potrošačima kao osjetljivoj skupini, a samim tim i slabijoj ugovornoj strani, nevjerojatno je za pretpostaviti kako je europski zakonodavac imao intenciju prebaciti na potrošača obvezu poznavanja svih nacionalnih zakona o

ARPS-u kao preduvjet informiranog izbora foruma za izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova.

U tom kontekstu podjednako je problematična i definicija domaćeg spora. Zanimljivo je da su sve države članice koje su restriktivno tumačile prekogranični spor, restriktivno tumačile i domaći spor. Pa tako naš Prijedlog Zakona o ARPS-u domaći spor definira kao spor između potrošača i trgovca koji u vrijeme naručivanja roba ili usluga imaju prebivalište, odnosno i sjedište u RH. Istu definiciju daju i zakoni o ARPS-u UK⁵⁶, Austrije⁵⁷, Slovačke⁵⁸ i Slovenije⁵⁹. Posljedica je takve situacije da potrošač i trgovac iz iste države članice ne mogu biti sigurni hoće li svoj spor riješiti prema standardima Direktive igdje osim u državi zajedničkog prebivališta, odnosno sjedišta.

Ovdje se legitimno može postaviti pitanje u kojim bi slučajevima stranke u takvu sporu uopće željele svoj spor riješiti izvan svoje države. Mogu postojati brojni razlozi za takav odabir. Stranke mogu biti motivirane troškovima postupka, brzinom njegova rješavanja (o problematici brzine rješavanja postupka vidi *infra*), reputacijom pojedinog tijela za ARPS ili pak činjenicom sektorske nepokrivenosti njihova postupka u tuzemstvu. Takav spor, baš kao i prekogranični sporovi o kojima je dosad bilo riječi, ne bi nužno bili pokriveni standarima garantiranim Direktivom jer ne bi nužno potpali pod definiciju domaćeg spora relevantne države članice. Dakle, kad bi hrvatski potrošač vodio svoj spor protiv hrvatskog trgovca u Ujedi-

⁵⁶ 2015 No. 1392. *Consumer Protection The Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes (Amendment) Regulations 2015. Part I. general. Other definitions. 5: domestic dispute means a dispute concerning contractual obligations arising from a sales contract or a service contract where, at the time the consumer orders the goods or services, the consumer is resident, and the trader is established, in the United Kingdom.*

⁵⁷ *Bundesgesetzblatt für die Republik Österreich Jahrgang 2015. Ausgegeben am 13. August 2015. Teil I 105. Bundesgesetz, mit dem ein Bundesgesetz über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten erlassen wird und das Konsumentenschutzgesetz, das Gebührengesetz 1957. und das Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz geändert werden, Artikel 1. Bundesgesetz über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – AStG), 1. Abschnitt, Allgemeines Anwendungsbereich, § 1. (1): Dieses Bundesgesetz regelt das von den Stellen zur alternativen Streitbeilegung gemäß § 4 Abs. 1 durchzuführende Verfahren zur alternativen Beilegung von Streitigkeiten über Verpflichtungen aus einem entgeltlichen Vertrag zwischen einem in Österreich niedergelassenen Unternehmer und einem in Österreich oder in einem sonstigen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum wohnhaften Verbraucher (§ 1 des Konsumentenschutzgesetzes, BGBl. Nr. 140/1979).*

⁵⁸ 391/2015 Z.z. ZÁKON z 12. novembra 2015. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, Čl. I Úvodné ustanovenia, § 1, (2): Tento zákon sa vzťahuje na spory medzi predávajúcim, ktorý mal ku dňu uzavretia zmluvy alebo ak ide o zmluvu uzavretú na diaľku, ku dňu odoslania objednávky spotrebiteľa, miesto podnikania alebo sídlo v Slovenskej republike, a spotrebiteľom, ktorý mal ku dňu uzavretia zmluvy alebo ak ide o zmluvu uzavretú na diaľku, ku dňu odoslania objednávky, bydlisko alebo miesto obvyklého pobytu v: a) Slovenskej republike (ďalej len „vnútroštátny spor“).

⁵⁹ *Zakon o izvensodnem reševanju potrošniških sporov Uradni list RS 81/2015.; od dana 30. 10. 2015. Čl. 4. (1) toč. 3. domaći potrošniški spor je spor, ki izvira iz pogodbenega razmerja med ponudnikom in potrošnikom, kadar ima ob naročilu blaga ali storitev potrošnik prebivališče, ponudnik pa sedež v Republiki Sloveniji.*

njenom Kraljevstvu, tad takav spor ne bi bio pokriven poljem primjene Zakona o ARPS-u Ujedinjenog Kraljevstva jer se ne bi smatrao domaćim, a kao što smo vidjeli, ni prekograničnim sporom.

Na opisane poteškoće koje proizlaze iz restriktivna definiranja domaćeg spora ne nailazimo u državama članicama koje su pristupile širem definiranju takva spora. Za primjer možemo uzeti Italiju⁶⁰ ili pak Irsku⁶¹ koje domaći spor definiraju kao spor između potrošača i trgovca koji u vrijeme naručivanja robe ili usluga imaju prebivalište, odnosno sjedište u istoj državi članici. Za razliku od hrvatskog i sličnih zakona o ARPS-u, ključ definiranja ovdje nije zajedničko prebivalište u državi članici na koju se Zakon o ARPS-u odnosi, već zajedničko prebivalište stranaka u bilo kojoj od država članica EU-a. Očito je da bi u takvim državama članicama, primjerice, spor između hrvatskog potrošača i trgovca bio riješen pred nekim od registriranih tijela za ARPS u postupku koji zadovoljava kriterije kvalitete nacionalnog zakona o ARPS-u te države članice jer bi bio tretiran kao domaći spor (unatoč činjenici da nijedna od stranaka u postupku nema prebivalište, odnosno sjedište u državi članici u kojoj se postupak vodi).

Njemački se pristup ovom pitanju autoricama čini najprikladnijim. Naime, njemački zakonodavac uopće nije definirao pojmove prekograničnog i domaćeg spora, već je samo naveo koja sve ograničenja nadležnosti mogu primijeniti nacionalna tijela za ARPS. Tako, § 4. njemačkog Zakona o preuzimanju Direktive o ARPS-u⁶² propisuje kako opće tijelo za rješavanje potrošačkih sporova može svoju nadležnost ograničiti na poduzetnika sa sjedištem u jednoj zemlji ili na više zemalja. Također, navodi kako tijelo za rješavanje potrošačkih sporova može isključiti svoju nadležnost za potrošače koji nemaju prebivalište ili uobičajeno boravište u jednoj od država članica EU-a ili u drugoj državi ugovornici Ugovora o Europskom gospodarskom području ili pak za poduzetnike koji nemaju sjedište u tuzemstvu. Dakle, njemačka tijela za ARPS imaju mogućnost rješavanja svih vrsta prekograničnih sporova, ali imaju i pravo ograničiti se samo na neke vrste, a što i slijedi iz ispravnog tumačenja Direktive o ARPS-u.

⁶⁰ Decreto legislativo 6. agosto 2015., n. 130. Art. 1 comma 2 lettera e): *controversia nazionale: una controversia relativa ad obbligazioni contrattuali derivanti da un contratto di vendita o di servizi, nell'ambito della quale il consumatore, quando ordina i beni o i servizi, risiede nello stesso Stato membro dell'Unione europea in cui è stabilito il professionista.*

⁶¹ Ireland S.I. No. 343/2015 - European Union (Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes) Regulations 2015, Part 1, Preliminary Matters, Interpretation 2. (1): *Domestic dispute means a contractual dispute arising from a sales or service contract where, at the time a consumer orders the goods or services, the consumer is resident in the same Member State as that in which the trader is established.*

⁶² Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten vom 19. Februar 2016.

3.3. Kriteriji za tijela za ARPS

Ono što čini okosnicu Direktive o ARPS-u uvođenje je zajedničkih kriterija za raznovrsna tijela za ARPS⁶³ diljem EU-a kojima se nastoji povisiti i osigurati zajednički standard u kvaliteti i učinkovitosti alternativnog rješavanja potrošačkih sporova. Stoga, da bi određena tijela u državama članicama uopće mogla djelovati kao tijela za ARPS, ubuduće će morati ispuniti kriterije prenesene u domaće pravo iz Direktive o ARPS-u. Tek nakon što dokažu ispunjavanje svih potrebnih kriterija i uvjeta, ta će tijela moći dobiti odobrenje za djelovanje. Tako će u RH, *pro futuro*, sva postojeća i novoosnovana tijela za ARPS⁶⁴ Ministarstvu gospodarstva, kao ministarstvu nadležnom za politiku zaštite potrošača, morati dostaviti dokaze o ispunjavanju kriterija utvrđenih Zakonom o ARPS-u, a koji se odnose na dostupnost potrošačima, stručnost, neovisnost i nepristranost, transparentnost, učinkovitost u postupanju, pravičnost, procesnopravnu autonomiju volje stranaka i zakonitost.⁶⁵ Ministarstvo će potom na temelju dostavljenih informacija donijeti odluku kojom će odrediti tijela koja ispunjavaju uvjete iz Zakona o ARPS-u te taj popis prosljediti Europskoj komisiji koja će ga javno objaviti u Službenom listu EU-a.⁶⁶

3.3.1. Dostupnost potrošačima

Kriterij dostupnosti potrošačima sveobuhvatno je postavljen kriterij koji, sukladno odredbama Direktive o ARPS-u, zahtijeva pristupačnost tijela za ARPS potrošačima, ali i dostupnost samih postupaka za ARPS potrošačima. To se nastoji omogućiti na više načina. U skladu s čl. 5. Direktive o ARPS-u koji preuzima čl. 8. Zakona o ARPS-u zahtijeva se od tijela za ARPS da pristup informacijama o postupcima za ARPS omogućavaju redovitim održavanjem mrežnih stranica, potom, mogućnošću podnoše-

⁶³ Autorice napominju da se kao hrvatska jezična verzija Direktive o ARPS-u objavljena u SL EU-a, različito od preostalih službenih i autentičnih jezičnih verzija u čl. 2., st. 2., sl. h. i u preostalom tekstu, za označavanje tijela ARPS-a (eng. *ADR entity*) koristi potpuno neprimjeren pojam „subjekt za ARS“ te subjekti ARS-a. Ondje je tijelo za ARPS definirano kao bilo koje tijelo, kako god da je nazvano ili navedeno, koje je ustanovljeno na trajnoj osnovi i nudi rješavanje sporova postupcima za ARPS te je izlistano u skladu s čl. 20., st. 2. Direktive. U skladu s tim, *ad hoc* formirana tijela za rješavanje potrošačkog spora ne smatraju se tijelima za ARPS. Više o poteškoćama pravnog prevođenja potrošačkog *acquisa* kod Šarčević/Mišćenić 2011, 113.

⁶⁴ Recital 15. preambule Direktive o ARPS-u.

⁶⁵ Točno propisani detaljni kriteriji i uvjeti koje tijela za ARSP moraju ispuniti propisani su čl. 26. budućeg Zakona o ARPS-u, a odnose se primjerice na naziv, kontakt podatke i mrežnu adresu, podatke o ustrojstvu i sredstvima financiranja, informacije o prosječnom trajanju postupka, pristojbama i drugim naknadama koje se naplaćuju itd., te svojevrsan *avis* tijela o tome ispunjava li uvjete iz poglavlja II. Zakona. Slične je informacije tijelo za ARSP dužno Ministarstvu dostavljati svake dvije godine nakon izvršnosti Odluke iz čl. 27. kojom mu se dodjeljuje odobrenje za djelovanje.

⁶⁶ Čl. 27.–28. Zakona o ARPS-u.

nja prijedloga za pokretanje postupka elektronički, ali i *offline* poštom, telefaksom i dr.⁶⁷, elektroničkom razmjenom informacija među strankama, iznimno poštom itd. Ipak, dostupnost nije neograničena te podliježe ograničenjima iz čl. 9. Zakona o ARPS-u koji nabroja razloge zbog kojih tijelo za ARPS „može“ odbaciti prijedlog potrošača za pokretanje podnesenog postupka. Riječ je o opciji za države članice iz čl. 5., st. 4. Direktive o ARPS-u koju je hrvatski zakonodavac preuzeo gotovo u cijelosti⁶⁸, a koja, primjerice, u razloge ubraja propust potrošača da prethodno izravno stupi u kontakt s trgovcem i pokuša riješiti spor pri čemu, za razliku od Direktive, hrvatski zakonodavac postavlja otegotniji kriterij za potrošače navodeći uvjet pisanog prigovora.⁶⁹ Direktiva o ARPS-u taj uvjet ne spominje vjerojatno imajući u vidu učestalost situacija u kojima potrošači izravno kontaktiraju s trgovcima – telefonski, posjetom u poslovnim prostorijama i sl. U druge se razloge, primjerice, ubrajaju zlonamjernost ili obijesnost potrošača, rješavanje spora pred drugim tijelom za ARPS ili sudom ili pak nepokretanje prijedloga za pokretanje postupka u roku od godine dana od podnošenja pisanog prigovora. Pritom se može uočiti više nedosljednosti prilikom preuzimanja odredaba iz Direktive o ARPS-u koja, primjerice, glede posljednjeg spomenutog razloga zahtijeva da unaprijed utvrđeni rok za pokretanje postupka od trenutka podnošenja prigovora traje najmanje godinu dana, a ne maksimalno godinu dana kako to predviđa naš Zakon o ARPS-u. Zanimljiva je također odluka hrvatskog zakonodavca o preuzimanju razloga koji se odnosi na rješavanje spora od drugog tijela za ARPS ili suda imajući u vidu brojne odredbe o postojećim *supra* prikazanim mehanizmima ARPS-a u RH koje propisuju upravo suprotno.⁷⁰

3.3.2. Stručnost, neovisnost i nepristranost

U drugu kategoriju kriterija čije se ispunjenje zahtijeva od tijela za ARPS ubrajaju se posjedovanje stručnog znanja te neovisnosti i nepristranosti za pravne i fizičke oso-

⁶⁷ Treba napomenuti kako je isto u RH već omogućeno pred mnogim postojećim tijelima za ARPS kao što su to, primjerice, Sudovi časti i Centri za mirenje Hrvatske gospodarske komore i Hrvatske obrtničke komore, kao i druga *supra* spomenuta tijela. Štoviše, pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača kao postupka koji se vodi pred nadležnim trgovačkim sudovima omogućeno je podnošenjem podnesaka u elektroničkom obliku sukladno čl. 492.a ZPP-a.

⁶⁸ Izuzev čl. 5., st. 4., sl. d. Direktive o ARPS-u o vrijednosti spora koja je ispod ili iznad propisanog novčanog praga.

⁶⁹ Direktiva o ARPS-u potiče pokušaje izravnog bilateralnog rješavanja sporova između potrošača i trgovaca prije obraćanja tijelu za ARPS radi smanjenja nepotrebnog opterećenja potonjih. Vidi recital 50. preambule Direktive o ARPS-u.

⁷⁰ Izuzev u slučaju učinaka *res iudicata*, kao apsolutno bitne povrede parničnog postupka (čl. 354. ZPP-a), primjerice, u slučaju uspješnog mirenja okončanog u obliku sudske nagodbe, većina odredaba, primjerice, čl. 6., st. 2. Pravilnika o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori ili čl. 5. ZM-a omogućava prijave i pokretanje postupka i u slučajevima kad se postupak već vodi pred redovnim ili specijaliziranim sudovima između istih strana i o istom predmetu spora, odnosno neovisno o tome vodi li se o predmetu spora sudski, arbitražni ili drugi postupak.

be koje mogu predstavljati tijelo za ARPS. U čl. 10. Zakon o ARPS-u preuzima preduvjete koje Direktiva o ARPS-u propisuje u čl. 6., st. 1., pri čemu za razliku od potonje ne sužava broj preduvjeta koji se moraju ispuniti kad je tijelo za ARPS fizička osoba.⁷¹ Tako će Zakon o ARPS-u zahtijevati da su osobe koje provode postupak pri tijelu za ARPS kompetentne u području ARPS-a, da su imenovane na vrijeme od najmanje tri godine, da ne mogu biti prijevremeno razriješene bez opravdana razloga, da nisu obvezne slijediti upute stranaka ili zastupnika, da primaju naknadu ili nagradu neovisno o ishodu postupka te da su dužne obavijestiti tijelo za ARPS o eventualnu sukobu interesa ili pak okolnostima koje bi mogle utjecati na njihovu nepristranost ili neovisnost.⁷² Pritom se iznova mogu uočiti neki od uvjeta koji su u odnosu na tekst Direktive o ARPS-u preuzeti na ograničavajući način. Tako je, primjerice, kompetentnost svedena na onu u području ARPS-a iako Direktiva u čl. 6., st. 1., sl. a. govori o istoj ili o kompetentnosti u sudskom rješavanju potrošačkih sporova kao i o općem razumijevanju prava, a što bi značajnije proširilo krug kompetentnih osoba.⁷³ U skladu s preambulom Direktive, zahtjev općeg razumijevanja prava pretpostavlja posjedovanje dovoljnog općeg znanja o pravnim pitanjima da se mogu razumjeti pravne implikacije spora.⁷⁴ Navedeni uvjet izostaje iz minimalnih zahtjeva propisanih čl. 10. Zakona o ARPS-u, stoga se dovodi u pitanje i opseg stručnog osposobljavanja iz čl. 12. Zakona o ARPS-u. Naš je zakonodavac odlučio prepustiti to bitno pitanje tijelima za ARPS koja će, u skladu s čl. 10., st. 3., svojim internim aktima točno propisati što se sve smatra kompetencijama iz područja alternativnog rješavanja sporova. Taj nedostatak Zakona jako je bitan jer čak i minimalni zahtjev Direktive o ARPS-u za „općim razumijevanjem prava“ nailazi na kritike akademske zajednice. Loos tako ističe da, iako Direktiva ne zahtijeva da osobe koje provode postupak ARPS-a budu kvalificirani pravnici, člankom 11. nalaže se da u slučajevima obvezujućih odluka u postupcima u kojima postoji sukob zakona, potrošači ne smiju biti lišeni zaštite zajamčene mje-

⁷¹ U takvu slučaju Direktiva o ARPS-u zahtijeva ispunjavanje preduvjeta samo iz čl. 6., st. 1., sl. b. i c. koji se odnose na mandat i na neovisnost od uputa.

⁷² Imajući u vidu dužnost tumačenja i primjene domaćeg usklađenog prava sukladno odredbama direktiva EU-a koje preuzimaju, koristan je recital 33. preambule Direktive o ARPS-u koji daje detaljnije tumačenje pojma nepristranosti. Prema njemu fizičke osobe nadležne za ARPS treba smatrati nepristranima samo ako nisu podložne pritisku koji može utjecati na njihov stav prema sporu. Nadalje, iz recitala 34. proizlazi da bi one trebale otkriti sve okolnosti koje bi mogle utjecati na njihovu nepristranost i neovisnost ili stvoriti sukob interesa. U te se okolnosti ubrajaju bilo kakav financijski interes, izravni ili drugi interes vezan za ishod postupka ili bilo kakav osobni ili poslovni odnos s jednom ili više stranaka tijekom razdoblja od tri godine prije preuzimanja te uloge, uključujući bilo kakvu funkciju osim za namjene ARS-a, u okviru koje je ista osoba djelovala za jednu ili više stranaka, za strukovnu organizaciju ili poslovno udruženje kojih je jedna od stranaka članica ili pak za bilo kojeg drugog njihova člana.

⁷³ Dogle Zakon o ARPS-u u čl. 12. predviđa mogućnost stručnog osposobljavanja osoba s kompetencijama iz ARPS-a, što je sukladno zahtjevu iz čl. 6., st. 6. Direktive o ARPS-u. Naime, sukladno recitalu 36. preambule Direktive o ARPS-u, iste osobe ne moraju biti „kvalificirani pravnici“, odnosno imati akademski stupanj diplomiranog pravnika ili magistra prava.

⁷⁴ Recital 36. preambule Direktive o ARPS-u.

rodavnim pravom.⁷⁵ Takav zahtjev kao činjeničnu nužnost pretpostavlja sudjelovanje kvalificiranih pravnika u postupku, posebice uzevši u obzir rješenja iz čl. 6. Uredbe Rim I.⁷⁶ U skladu s navedenom odredbom, prekogranični potrošački spor podliježe pravu države u kojoj potrošač ima uobičajeno boravište kad trgovac provodi svoje komercijalne ili stručne djelatnosti u toj državi ili bilo kojim sredstvima usmjerava takve aktivnosti na tu državu kad je ugovor obuhvaćen opsegom tih aktivnosti. Kad pak među strankama u postupku postoji valjan izbor nekog drugog mjerodavnog prava, osoba koja provodi postupak ARPS-a bit će dužna uz izabrano pravo primijeniti i pravo države uobičajena boravišta potrošača jer izbor stranaka ne može imati za posljedicu lišavanje potrošača zaštite koja mu je osigurana odredbama od kojih se ne može odstupiti sporazumom. Slijedom navedenog, može se lako dogoditi da osoba koja provodi postupak ARPS-a bude pri odlučivanju primorana primjenjivati, odnosno uzimati u obzir više mjerodavnih prava. Navedeno je zahtjevno čak i za kvalificirane pravnike, stoga je malo vjerojatno da će osobe koje posjeduju samo opće razumijevanje prava biti osposobljene za tako zahtjevan zadatak, a što za posljedicu može imati gubitak zaštite potrošača.⁷⁷ Navedeni gubitak bit će još vjerojatniji i značajniji bude li standard „općeg razumijevanja prava“ osoba koje provode postupak ARPS-a u RH definiran blaže u internim aktima hrvatskih tijela za ARPS.

Nadalje, u skladu s čl. 6., st. 2. Direktive o ARPS-u, Zakon u čl. 11. propisuje pravila o zamjeni i izuzeću osoba za slučaj sukoba interesa ili okolnosti koje utječu ili se smatra da utječu na nepristranost i neovisnost osoba. Isto tako, doslovce preuzima odredbe Direktive o ARPS-u o odlučivanju u kolegijalnu tijelu gdje se zahtijeva jednak broj predstavnika interesa potrošača i trgovaca (čl. 13. Zakona o ARPS-u)⁷⁸ te o financijskoj neovisnosti u slučaju kad se fizičke osobe⁷⁹ nadležne za provođenje ARPS-a zaposle ili primaju bilo kakav oblik naknade isključivo od strukovne organizacije ili udruženja u kojem je trgovac član.

3.3.3. Transparentnost

Sljedeći ključan kriterij predstavlja transparentnost preciznije uređena člankom 15. Zakona o ARPS-u. Tako će se ubuduće od tijela za ARPS zahtijevati da na svojim mrežnim stranicama ili pak, na zahtjev, na papiru ili trajnom mediju učine dostupnim, primjerice, podatke o tome da su uvršteni na listu tijela za ARPS određenih

⁷⁵ Loos 2015, 9.

⁷⁶ Loos 2015, 9.

⁷⁷ Loos 2015, 11.

⁷⁸ U *supra* spomenutom Zapisniku s 2. sjednice Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača od 31. ožujka 2015., 6. napominje se kako je tripartitni sastav vijeća sudova časti Hrvatske gospodarske komore i Hrvatske obrtničke komore uveden već 2007. godine.

⁷⁹ Za razliku od čl. 6., st. 4. Direktive o ARPS-u, Zakon o ARPS-u u čl. 14., st. 1. govori o osobama.

odlukom Ministarstva, o kontakt-adresi (poštanskoj i elektroničkoj), o osobama nadležnim za provođenje ARPS-a, načinu njihova imenovanja i mandatu, pravilima postupka i razlozima za odbacivanje prijedloga za pokretanje postupka, o troškovima postupka i prosječnu trajanju postupka, o tome imaju li odluke tijela za ARPS svojstvo ovršne isprave i dr. Pritom je zanimljivo uočiti kako hrvatski zakonodavac u uvjete transparentnosti uključuje i objavu podataka o kompetencijama te neovisnosti i nepristranosti osoba koje provode postupak ARPS-a ako ih zapošljava ili isključivo plaća trgovac iako Zakon o ARPS-u u čl. 4. iz svojeg polja primjene isključuje postupke pred tijelima⁸⁰ kad sporove rješavaju isključivo zaposlenici trgovca ili pak osobe koje isključivo od trgovca primaju neki oblik naknade.⁸¹ Kao sastavni dio kriterija transparentnosti ubraja se i objava godišnjih izvješća tijela ARPS-a na mrežnim stranicama, a koja sadrže, primjerice, informacije o broju podnesenih, prihvaćenih i odbačenih prijedloga za pokretanje postupka, o vrstama sporova, o broju obustavljenih postupaka te razlozima za njihova obustavljanja, o prosječnu trajanju postupaka ARPS-a, o sustavnom ili značajnijem problemu koji se učestalo ponavlja i dovodi do sporova među potrošačima i trgovcima, o suradnji tijela za ARPS u okviru mreža tijela za ARPS koje olakšavaju prekogranično rješavanje potrošačkih sporova⁸² itd.

3.3.4. Učinkovitost

U najvažnije kriterije ubraja se i učinkovitost ARPS-a koji mora objema strankama biti lako dostupan i mrežno i neumreženo, neovisno o mjestu gdje se nalaze, bez obveze pravnog zastupanja za stranke iako to ne isključuje njihovo pravo na pravnu pomoć ili zastupanje⁸³. Postupak ARPS-a mora biti besplatan ili dostupan po pristupačnim cijenama za potrošače, a tijelo za ARPS o pokretanju postupka mora obavijestiti obje stranke te bi postupak trebao biti okončan u roku od 90 dana od primitka prijedloga za pokretanje postupka.⁸⁴ Ostaje otvorenim pitanje odgovaraju li zaista

⁸⁰ Njihovo isključenje iz polja primjene usklađenih domaćih odredaba zbog eventualnog sukoba interesa preporuča i sama Direktiva o ARPS-u u recitalu 22. preambule.

⁸¹ Isto je posljedica doslovnog preuzimanja odredbe čl. 7., st. 1., sl. d. Direktive o ARPS-u, odnosno tzv. *copy-paste* zakonodavne tehnike preuzimanja direktiva EU-a u nacionalna prava država članica kad se usklađivanje nerijetko svodi na literarno preuzimanje tekstova. O kombiniranoj tehnici koju primjenjuje hrvatski zakonodavac više kod *Mišćenić* 2016b: 154.

⁸² Na nacionalnoj razini već postoje slični oblici suradnje, npr. preko Europskog potrošačkog centra koji je ustanovilo Ministarstvo gospodarstva, a koji djeluje u okviru *European Consumer Center Network* i preko europskih mreža *Euroguichets* i *European Extra Judicial Network*. Više *supra*, 13.

⁸³ Tako je pružanje pravne pomoći u odnosu na sudske i druge postupke, osim općeg upućivanja u okviru odredaba ZPP-a (čl. 11.) ili drugih propisa kao što su to Zakon o općem upravnom postupku, NN, br. 47/09 (čl. 7.) ili Prekršajni zakon, NN, br. 107/07, 39/13 i 157/13 (čl. 116., st. 6.), u hrvatskom pravu detaljno uređeno Zakonom o besplatnoj pravnoj pomoći, NN, br. 143/13, među ostalim, i za ARS postupke.

⁸⁴ Naime, čl. 17., st. 2. i 3. Zakona o ARPS-u predviđaju mogućnost iznimke od spomenutog roka produljenjem za dodatnih 90 dana u slučaju složenih sporova te dužnost obavješćavanja stranaka o produljenju i očekivanom vremenu potrebnom za okončanje spora.

u čl. 17., st. 1. Zakona o ARPS-u spomenute „pristupačne cijene“ izrazu „po nominalnoj naknadi“, odnosno minimalnim troškovima za potrošače iz čl. 8., sl. c. Direktive o ARPS-u.⁸⁵ Odstupanje u postupovnom smislu postoji i glede roka za okončanje postupka koji, u skladu s odredbama Direktive o ARPS-u, iznosi 90 kalendarskih dana i počinje teći od primitka cjelokupnog spisa, odnosno prijedloga za pokretanje postupka, ali i odgovarajuće prateće dokumentacije. Budući da je za sve vrste postupaka vrlo uobičajena okolnost propusta dostavljanja potpune dokumentacije, čiju nadopunu tada nadležna tijela zahtijevaju naknadno pružajući strankama točno propisani rok za njihovu dostavu, spomenuti rok iz Zakona o ARPS-u zapravo je mnogo kraći od onog propisanog Direktivom. S pozitivne strane, ističe se viši stupanj zaštite potrošača u pogledu rokova za produljenje rješavanja spora. Prema čl. 8., sl. e. Direktive, u slučaju vrlo složenih sporova tijelo za ARPS može, prema slobodnoj ocjeni, produžiti rok od 90 kalendarskih dana na neodređeno vrijeme. U pravnoj se literaturi ta odredba ističe kao primjer neučinkovitosti Direktive u pogledu brzine rješavanja sporova.⁸⁶ Naime, sasvim je ispravno primijetiti kako je produljenje postupka na ocjeni tijela za ARPS koji bi mogao pod takvim zakonodavnim režimom produljiti rokove do te mjere da se u potpunosti izbriše pogodnost brzine postupka. Ovdje je naš zakonodavac, vrlo opravdano i dobro, ipak uveo vremensko ograničenje za produljenje rokova rješavanja sporova u kompleksnim situacijama. Tako se čl. 19., st. 2. propisuje kako u vrlo složenim sporovima tijelo za ARPS može produljiti rok za dodatnih 90 dana. Time je zajamčeno da će spor čak i u najsloženijim situacijama biti riješen najdulje za 180 dana, što je još uvijek iznimno brzo u odnosu na trajanje sudskog postupka kao alternative.

3.3.5. Pravičnost

Tijela za ARPS dužna su osigurati kriterij pravičnosti u postupcima, i to u prvom redu jamstvom načela *audiatur et altera pars* i raspravnog načela koje se u čl. 18., st. 1., al. 1. Zakona o ARPS-u reflektira i na pravila o teretu dokazivanja, a što se jasno odražava u zahtjevu o mogućnosti stranaka da se u razumnom roku očituju o okolnostima slučaja, kao i o navodima, dokazima, ispravama i izjavama druge stranke te eventualnim nalazima i mišljenjima vještaka. Pritom je zanimljivo kako Direktiva o ARPS-u u recitalu 42. preambule pojašnjava kako bi stranke trebale biti u mogućnosti dostaviti sve dokaze i informacije, a da nisu fizički prisutne.

Daljnji zahtjevi kojima se ispunjava kriterij pravičnosti odnose se na obavještanje stranaka o nepostojanju obveze na pravno zastupanje, a što ne isključuje moguć-

⁸⁵ Tako različite jezične verzije objavljene u SL EU-a koriste različite izraze, no koji u načelu odražavaju zajednički stav minimalnih troškova za potrošače (eng. *nominal fee*), (njem. *Schutzgebühr*), (tal. *costi minimi*).

⁸⁶ Vidi, primjerice, Loos 2015, 5.

nost zahtijevanja pravne pomoći te na obavještanje stranaka o ishodu postupka obrazloženom odlukom dostupnom na papiru ili pak na drugom trajnom mediju. Posebna pravila vrijede ako je riječ o postupku koji se okončava neobvezujućom odlukom, u kojem slučaju stranke mogu odustati od postupka, ako su nezadovoljne načinom na koji se vodi, i to u bilo kojem stadiju, a o čemu će ih tijelo za ARPS obavijestiti. Ako je sudjelovanje trgovca obvezatno u postupku, to se pravo odnosi samo na potrošača. Prije prihvaćanja predloženog rješenja ili njegova izvršenja stranke će biti obaviještene o pravnim učincima, odnosno o posljedicama prihvata, kao i o mogućnosti neprihvaćanja predloženog rješenja, o mogućnosti ostvarenja pravne zaštite redovnim sudskim putem te o mogućnosti odstupanja između rješenja što ga je predložilo tijelo za ARPS i odluke koju bi u tom slučaju donio sud. Za prihvaćanje, odnosno odbijanje predloženog sporazumnog rješenja strankama se daje razuman rok za razmatranje. Vrlo je nejasno rješenje iz čl. 18., st. 3., preuzeto iz čl. 9., st. 3. Direktive o ARSP-u, prema kojem posebno odstupanje od tih pravila postoji iznova u slučaju da odluka postaje obvezujuća za trgovca, u trenutku kad potrošač prihvaća predloženo rješenje pa sve posebnosti koje vrijede u slučaju postupaka s neobvezujućom odlukom, vrijede samo za potrošača. Tu se uopće postavlja pitanje značenja izraza „obvezujući“ i „neobvezujući“ jer unatoč okolnosti što je ishod takva postupka neobvezujući za stranke, njihovim sporazumnim prihvatom predloženog rješenja on postaje obvezujući za obje. Čini se kako Direktiva o ARSP-u aludira na posebne vrste postupaka ARPS-a u kojima predloženo rješenje spora obvezuje trgovca, neovisno o njegovoj procesnoj autonomiji volje, u trenutku kad potrošač rješenje prihvaća. Narušava li se time, unatoč okolnosti položaja potrošača kao slabije ugovorne strane čija se prava u postupku ARPS-a štite, položaj ravnopravnosti stranaka u postupku i sama pravičnost, trebalo bi raspraviti.

3.3.6. Procesnopravna autonomija volje stranaka

Posebno je važno pitanje postavljanje granica procesnopravnoj autonomiji volje stranaka. Imajući u vidu opsežnu diskusiju u pravnoj doktrini o sukobu stvarne i formalne autonomije volje u B2C odnosima⁸⁷, čl. 10. Direktive o ARPS-u uvodi ograničenje u odnosu na izbor foruma za rješavanje spora. Riječ je o ugovornim odredbama, tzv. isključujućim klauzulama kojima se potrošači i trgovci sporazumijevaju o odabiru tijela za ARPS kao nadležnog za rješavanje njihova spora prije negoli je spor nastao i kojima se isključuje pravo potrošača na podnošenje tužbe sudu za rješavanje spora.⁸⁸ Budući da za potrošače one predstavljaju povredu njihova temelj-

⁸⁷ Čikara 2009, 45.

⁸⁸ Analogija se može povući u odnosu na čl. 50., toč. 19. ZZP-a koji preuzima odredbu iz toč. 1., sl. q. Aneksa Direktive Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim odredbama u potrošačkim ugovorima, SL 1993 L 95/29, posljednje izmijenjenom Direktivom 2011/83/EU, SL L 304/64, a prema kojem bi se uz

nog ljudskog prava na pristup pravosuđu, zajamčenog ustavnopravnim poredcima država članica⁸⁹, kao i Europskom konvencijom za zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda⁹⁰ te Poveljom EU-a o temeljnim pravima⁹¹, ali i povredu primarnopravnih odredaba Ugovora⁹², Direktiva o ARPS-u propisuje neobvezujući učinak takvih isključujućih klauzula. Hrvatski zakonodavac preuzima tu odredbu na ponešto drukčiji način propisujući u čl. 19., st. 1. Zakona o ARPS-u neobvezujući učinak takvih sporazuma ako su zaključeni prije nastanka spora ili ako se njime potrošač odriče prava na sudsku zaštitu. Kumulacija uvjeta sporazuma stranaka prije nastanka spora i isključenje prava potrošača na podnošenje tužbe sudu koja predstavlja ključan element isključujućih klauzula, ovdje se pogrešno svodi na alternativno postavljene uvjete. Autorice pretpostavljaju kako *ratio* te odredbe iz Direktive ARPS vuče korijen iz čl. 19., st. 1. Uredbe (EU) br. 1215/2012⁹³ koji zabranjuje prorogaciju nadležnosti kod potrošačkih sporova prije negoli je spor nastao imajući u vidu brojnost takvih nepoštenih odredaba u potrošačkim ugovorima i povišen stupanj pažnje potrošača jednom nakon što je spor nastao.

Za razliku od rješenja iz Direktive, prema našem Zakonu o ARPS-u sporazumi nastali prije spora (čak i kad se njima potrošač ne odriče prava na sudsku zaštitu) neće biti obvezujući za potrošače kao ni sporazumi kojima se potrošač odriče prava na sudsku zaštitu (čak i ako su sklopljeni nakon nastanka spora). Drugim riječima, u RH valjani će biti samo sporazumi sklopljeni nakon nastanka spora kojima se potrošač ujedno ne odriče prava na sudsku zaštitu. Tako postavljen kriterij mogao bi se smatrati višim stupnjem zaštite za potrošača, no valja istaknuti kako nema valjana obrazloženja koje bi opravdalo takvu zaštitu niti uporišta u aktima prava zaštite potrošača EU-a i RH. Slijedom iznesenog, autorice drže da je ovdje ipak riječ o nomotehničkoj pogrešci, a ne o promišljenoj intenciji zakonodavca.

ispunjenje uvjeta iz testa nepoštenosti iz čl. 49., st. 1. ZZP-a mogla smatrati nepoštenom i posljedično ništetnom ugovorna odredba "kojom se isključuje, ograničava ili otežava pravo potrošača da prava iz ugovora ostvari pred sudom ili drugim nadležnim tijelom, a poglavito odredba kojom se obvezuje potrošača na rješavanje spora pred arbitražom koja nije predviđena mjerodavnim pravom (...)." Više kod *Kunda* 2013: 255.

⁸⁹ Pristup pravosuđu zajamčen je većim brojem odredaba Ustava RH. Tako prema čl. 29., st. 1. Ustava „svatko ima pravo da zakonom ustanovljeni neovisni i nepristrani sud pravično i u razumnom roku odluči o njegovim pravima i obvezama ili o sumnji ili optužbi zbog kažnjivog djela.“

⁹⁰ Čl. 6. i 13. EKLJP-a. Vidi Zakon o potvrđivanju KLJP-a i Protokola br. 1., 4., 6., 7. i 11., NN MU 18/97, 6/99, 8/99; Zakon o potvrđivanju Protokola br. 13. uz KLJP, NN MU 14/02, 13/03; Zakon o potvrđivanju Protokola br. 12 uz KLJP, NN MU 14/02, 9/05; Zakon o potvrđivanju Protokola br. 14 uz KLJP, NN MU . 1/06, 2/10.

⁹¹ Čl. 47. Povelje temeljnih prava Europske unije, SL C 326/391 od 26. listopada 2012.

⁹² Vidi posebice čl. 81. UFEU-a.

⁹³ Uredba br. 1215/2012 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2012. o nadležnosti, priznavanju i izvršenju sudskih odluka u građanskim i trgovačkim stvarima (preinačena), SL EU L 351/1, 20. 12. 2012.

Drugi aspekt procesnopravne autonomije volje stranaka predstavlja zahtjev da u postupcima ARPS-a koji rezultiraju obvezujućim rješenjima za stranke u sporu, takvo rješenje može imati obvezujući učinak za stranke u postupku, samo ako su unaprijed bile informirane o njegovoj obvezujućoj prirodi i ako su to izričito prihvatile. U usklađenim odredbama članka 19., st. 2. Zakona o ARPS-u iznova dolazi do odstupanja u izričaju kad se drugi kumulativno postavljeni uvjet odnosi na izričito prihvaćanje obvezujućeg rješenja umjesto njegove obvezujuće prirode. Naime, prilično je jasno kako stranke prije provođenja sama postupka ne mogu prihvatiti obvezujuće rješenje koje još uvijek nije doneseno. Stavak 3. istog članka iznova odstupa od relevantne odredbe Direktive iz čl. 10., st. 2. prema kojoj poseban prihvrat trgovca nije potreban ako nacionalne odredbe propisuju obvezujući učinak rješenja za trgovce. Slično, ali različito, st. 3. članka 19. Zakona o ARPS-u u takvim slučajevima isključuje primjenu cjelokupnog stavka 2.

3.3.7. Zakonitost

Kriterij zakonitosti propisan čl. 11. Direktive o ARPS-u obuhvaća svojim odredbama veći broj pitanja od kojih se neka u današnjem pravu zaštite potrošača EU-a podrazumijevaju osnovnim instrumentima zaštite potrošača.⁹⁴ Tako se polukogentna ili poluprisilna narav prava zaštite potrošača⁹⁵ jasno odražava u prvoj alineji čl. 20. Zakona o ARPS-u prema kojoj, u situacijama u kojima ne postoji sukob različitih mjerodavnih prava, odluka s obvezujućim učinkom za potrošača ne može kao rezultat imati lišavanje potrošača zaštite zajamčene odredbama kogentne naravi u državi članici gdje potrošač i trgovac imaju svoje uobičajeno boravište ili pak sjedište. Druge dvije situacije pokrivena odredbama Direktive o ARPS-u odnose se na postojanje sukoba više mjerodavnih prava⁹⁶ pri čemu, po uzoru na kolizijske odredbe iz niza

⁹⁴ Mišćenić 2014, 285.

⁹⁵ Tako su usklađena nacionalna prava o zaštiti potrošača u načelu poluprisilne naravi jer, po uzoru na brojne potrošačke direktive EU-a koje preuzimaju, sadrže pravila o nemogućnosti ugovornog odstupanja od zakonima zajamčenih prava na štetu potrošača, dok su izmjene u korist potrošača načelno dopuštene. Tako i čl. 41., st. 1. i 2. ZPP-a.

⁹⁶ Na više mjesta skrenuta je pozornost na problem prijevoda Direktive o ARPS-u. Kod članka 11., st. 1., sl. b. Direktive uočava se pogreška koja čak nije ni povezana s jezikom, već s činjenicom da je preveden pogrešan dio Direktive (onaj koji se odnosi na čl. 11., st. 1., sl. c. Direktive). Spomenuta odredba navodi kako „u situaciji u kojoj postoji sukob zakonâ kad je pravo mjerodavno za ugovor o prodaji ili ugovor o uslugama utvrđeno u skladu s čl. 6., st. 1. i 2. Uredbe br. 593/2008, rješenje koje je nametnuo subjekt za ARPS ne rezultira lišavanjem potrošača zaštite koju mu pružaju odredbe u skladu s pravom države članice u kojoj potrošač i trgovac imaju uobičajeno boravište, od kojih nije moguće odstupiti sporazumom.“ Naš zakonodavac uočio je ovu pogrešku i u skladu s drugim jezičnim verzijama Direktive ispravno propisao da u navedenoj situaciji “obvezujuće rješenje spora ne može za posljedicu imati lišavanje potrošača zaštite koja mu je osigurana odredbama od kojih se ne može odstupiti sporazumom, koje su na snazi u državi članici u kojoj potrošač ima uobičajeno prebivalište.“ U trenutku pisanja ovog rada spomenuta odredba Direktive na hrvatskom jeziku još nije ispravljena.

potrošačkih direktiva EU-a, u slučaju kad je mjerodavno pravo utvrđeno posebnim odredbama o zaštiti potrošača iz čl. 6. Uredbe Rim I i čl. 5. Rimske konvencije⁹⁷, ne dopuštaju da obvezujuće rješenje kao posljedicu ima lišavanje potrošača zaštite koja mu je osigurana kogentnim odredbama prema pravu koje je na snazi u državi članici u kojoj potrošač ima uobičajeno boravište.⁹⁸

3.3.8. Komplementarnost ARPS-a i sudske zaštite

Jedan je od osnovnih preduvjeta Direktive o ARPS-u, a koji proizlazi iz prikazanih odredaba o neobvezujućem učinku isključujućih klauzula, jamstvo komplementarnosti ARPS-a i sudskih postupaka.⁹⁹ Naime, korištenjem ARPS-a potrošači ne smiju izgubiti pravo pristupa sudskoj zaštiti, a što se jasno odražava u čl. 21. Zakona o ARPS-u o učincima postupka ARPS-a na prekluzivne i zastarne rokove. Tako pokretanjem postupka ARPS-a pred tijelom čije odluke nemaju obvezujući učinak za stranke ne smije rezultirati isključenjem mogućnosti pokretanja sudskog postupka zbog proteka prekluzivnog roka ili pak gubitkom mogućnosti ostvarenja prava zbog proteka zastarnog roka. Kako bi se to i omogućilo, u skladu s čl. 21., st. 2. i 3. Zakona o ARPS-u, pokretanjem takva postupka zastara se prekida, a ako se postupak okonča bez zaključenja nagodbe, smatra se da prekida nije bilo. Autorice pritom smatraju kako potonja odredba može biti vrlo sporna dovedu li se u odnos jamstvo komplementarnosti postupaka i učinkovitost zaštite prava potrošača. Iz toga proizlazi da su moguće situacije u kojima će u slučaju neuspješna rješenja spora zbog nepostojanja prekida, zastarni rokovi proteći, što ne sprečava jednu stranu da utuži zastarjelo pravo, ali ni drugu da istakne prigovor zastare.¹⁰⁰

Odredbu je također potrebno dovesti u odnos s čl. 241. Zakona o obveznim odnosima (ZOO) prema kojoj se zastara prekida podnošenjem tužbe i svakom drugom vjerovnikovom radnjom poduzetom protiv dužnika pred sudom ili drugim nadležnim tijelom radi utvrđivanja, osiguranja ili ostvarenja tražbine. Odredba koja slijedi u čl. 242. ZOO-a predviđa situacije u kojima se smatra da prekida nije bilo (odustanak, odbacivanje ili odbijanje tužbe), ali se one ne odnose na *supra* spomenuto okončanje

⁹⁷ Uredba 593/2008 Europskog parlamenta i Vijeća od 17. lipnja 2008. o pravu mjerodavnom za ugovorne obveze (Rim I), SL L 2008/177 i Rimska konvencija o pravu mjerodavnom za ugovore iz 1980., pročišćen tekst u SL C 27/34, 26. siječnja 1998. Riječ je o odredbama koje propisuju posebnu poveznicu za potrošačke ugovore, a prema kojima, u slučaju da strane nisu odabrale mjerodavno pravo, uvijek kad trgovac svoju djelatnost obavlja u državi članici uobičajenog boravišta potrošača ili usmjerava prema njoj, mora se uskladiti s ugovornim pravom te države. U slučaju da su ugovorne strane odabrale drugo mjerodavno pravo, a kogentne odredbe o zaštiti potrošača države članice uobičajena boravišta potrošača pružaju viši stupanj zaštite, potonje se moraju poštovati. Više kod *Čikara* 2009, 471.

⁹⁸ Čl. 20., al. 2. i 3. Zakona o ARPS-u.

⁹⁹ Recital 27. i 45. preambule Direktive o ARPS-u.

¹⁰⁰ Čl. 214., 224. *et seq.* Zakona o obveznim odnosima, NN 35/05, 41/08, 125/11 i 78/15.

postupka bez nagodbe. No, iz čl. 21., st. 4. Zakona o ARPS-u proizlazi kako zakonodavac tijela ARPS-a ne smatra drugim nadležnim tijelima u smislu spomenute odredbe ZOO-a jer propisuje kako će se iznimno od st. 3., ako u roku od 15 dana od dovršetka postupka iz st. 1. stranke podnesu tužbu ili poduzmu drugu radnju pred sudom ili drugim nadležnim tijelom radi utvrđivanja, osiguranja ili ostvarenja tražbine, smatrati da je zastara prekinuta trenutkom pokretanja takva postupka. U odnosu na prekluzivne rokove, čl. 21., st. 5. Zakona o ARPS-u jasno propisuje kako takvi rokovi ne teku za vrijeme trajanja postupaka iz stavka 1., a započinju ponovno teći istekom 15. dana od dovršetka postupka. Budući da ta rješenja nisu rezultat preuzimanja odredaba Direktive o ARPS-u, koja sadrži tek odgovarajuću generalnu zabranu gubitka ostvarenja prava potrošača sudskim putem protekom zastarnih i prekluzivnih rokova, čini se kako su ona sročena po uzoru na odgovarajuće odredbe iz čl. 17. ZM-a. Naime, odredbe stavaka 3., 4. i 5. članka 21. Zakona o ARPS-u doslovce preslikavaju odredbe stavaka 3., 4. i 5. članka 17. ZM-a koji u st. 3. također predviđa da se u slučaju okončanja mirenja bez zaključenja nagodbe smatra kako prekida zastare nije bilo.

3.4. Informiranje i suradnja

Pored prikazanih kriterija koji će ubuduće predstavljati zajedničke karakteristike svih tijela ARPS-a diljem EU-a, Direktiva o ARPS-u naglasak stavlja i na pojačanu potrebu informiranja potrošača s jedne strane te na suradnju tijela ARPS-a na nacionalnoj i prekograničnoj razini s druge strane.

3.4.1. Informiranje potrošača

Dužnost informiranja potrošača (eng. *information duty*) kao središnji instrument zaštite potrošača¹⁰¹ u Direktivi o ARPS-u reflektira se kao pravo potrošača na primanje informacije od trgovca, ali i od tijela ARSP-a. Tako će, u skladu s čl. 22., st. 1. i 2. Zakona o ARPS-u, trgovci sa sjedištem u RH koji se obvežu na rješavanje sporova s potrošačima preko ARPS-a, biti dužni o tome obavijestiti potrošače upućujući ih pritom na poštansku adresu i mrežne stranice tijela za ARPS. U skladu s odredbama Direktive koje preuzima, Zakon o ARPS-u u st. 3. istog članka zahtijeva da takve obavijesti budu istaknute na jasan, razumljiv i lako dostupan način za potrošača na mrežnim stranicama i u poslovnim prostorijama trgovca kao i na druge načine propisane pro-

¹⁰¹ Dužnost informiranja potrošača čini okosnicu prava zaštite potrošača u EU-u, što se, primjerice, vidi i u samom čl. 169., st. 1. UFEU-a koji u pet temeljnih prava potrošača ubraja i pravo potrošača na informiranje. Brojne direktive EU-a kojima se uređuju materijalna prava potrošača tako propisuju opsežne informacije koje su trgovci dužni pružiti potrošačima kako u predugovornom tako i ugovornom stadiju, a koje nerijetko rezultiraju preopterećenošću potrošača informacijama ili tzv. *information – overload*.

pisima kojima se štite potrošači.¹⁰² No, ono što nije u skladu s odredbama Direktive o ARSP-u, nepreuzimanje je dijela odredbe iz čl. 13., st. 2. o osiguravanju istih informacija i, ako je moguće primijeniti, u općim uvjetima ugovora o prodaji ili o uslugama između trgovca i potrošača. Imajući u vidu posebnu problematiku nepoštenih ugovornih odredaba uglavnom sadržanih u općim uvjetima poslovanja trgovaca¹⁰³, autorice ne vide što je razlog tog propusta hrvatskog zakonodavca te smatraju kako je propisivanje takva vida informiranja potrošača o zaštiti njihovih prava iznimno važno. Nešto viši stupanj zaštite potrošača od same Direktive o ARPS-u nudi stavak 4. istog članka prema kojem je, u slučaju nemogućnosti rješavanja spora pisanim prigovorom potrošača trgovcu, trgovac u svojem odgovoru dužan iznova uputiti potrošača na informacije iz st. 1. i 2. i dati mu pisanu izjavu o mogućnostima pokretanja postupka pred tijelima za ARPS te o tome hoće li pokrenuti postupak pred nekima od njih. Različito od čl. 13., st. 3. Direktive o ARPS-u, zakon tu dužnost informiranja ne ograničava na spor između potrošača i trgovca s prebivalištem, odnosno sjedištem na državnom području države članice, odnosno RH.

Nadalje, vid informiranja potrošača predstavlja pružanje pomoći potrošačima u pribavljanju potrebnih informacija o pristupu tijelima za ARPS iz drugih država članica, a koje im, u skladu s odredbama Direktive, mogu pružati centri iz mreže europskih potrošačkih centara, organizacije za zaštitu interesa potrošača ili druga tijela. Taj vid informiranja odnosi se, u prvom redu, na sporove proizišle iz prekogranično sklopljenih ugovora o prodaji robe ili usluga te će na hrvatskoj razini biti u ovlasti odjela hrvatskog Europskog potrošačkog centra.¹⁰⁴ On će, kao i svako pojedino tijelo za ARPS u RH, objaviti i popis tijela ovlaštenih za ARPS na svojim mrežnim stranicama ili kad je moguće na papiru ili pak drugom trajnom mediju u svojim prostorijama, a gdje će upućivati na relevantne stranice Europske komisije.¹⁰⁵ Time će i sama tijela za ARPS doprinijeti jačanju informiranja potrošača o postojećim postupcima i mogućnostima zaštite njihovih prava.

3.4.2. Suradnja

Drugi važan aspekt jačanja učinkovitosti i promoviranja ARPS-a predstavlja intenziviranje suradnje tijela za ARPS na domaćoj i prekograničnoj razini kao i suradnje tijela za ARPS s nacionalnim tijelima nadležnima za provedbu zaštite potrošača te, u

¹⁰² U skladu s recitalom 47. preambule Direktive o ARPS-u, trgovci bi na svojim internetskim stranicama i u uvjetima ugovora trebali objaviti i informacije o vlastitim unutarnjim postupcima za rješavanje sporova s ciljem izravnog rješavanja potrošačkih sporova bez upućivanja tijelu za ARPS.

¹⁰³ Detaljno Mišćenić 2012.

¹⁰⁴ Čl. 23. Zakona o ARPS-u. Europski potrošački centar RH. <http://ecc-croatia.hr/>. (pristupljeno 13. svibnja 2016.).

¹⁰⁵ Čl. 24. Zakona o ARPS-u.

njezinu okviru, međusobna razmjena informacija i najboljih praksi (tzv. *best practices*).¹⁰⁶ U skladu s čl. 25., st. 3. Zakona o ARPS-u, takva razmjena informacija uključuje, kad je to nužno za rješavanje potrošačkih sporova, i tehničku procjenu i dostavu informacija kojima raspolažu nadležna tijela. Naravno, na čitav se sustav razmjene informacija primjenjuju propisi o zaštiti osobnih podataka, a tijelo za ARPS, kao i u drugim domaćim postupcima ARPS-a, dužno je voditi računa o povjerljivosti informacija i podataka za koje sazna tijekom postupka.¹⁰⁷ S istom bi svrhom tijela za ARPS trebala od Ministarstva gospodarstva određenom *supra* spomenutom jedinstvenom tijelu ovlaštenom za ARPS na cjelokupnom području RH sustavno dostavljati izvješća na temelju Preporuke Komisije 2010/304/EU o korištenju usklađene metodologije za klasificiranje i izvještavanje o pritužbama i upitima potrošača.¹⁰⁸ Ovdje je važno napomenuti kako u RH postoji već prilično dobro razrađen i učinkovit sustav razmjene informacija i suradnje i na domaćoj i na prekograničnoj razini. Tako je, primjerice, suradnja među nacionalnim tijelima međusobno, ali i tijelima drugih država članica nadležnih za provedbu zaštite potrošača, omogućena domaćom uredbom o provedbi Uredbe (EZ) br. 2006/2004 o suradnji među nacionalnim tijelima odgovornim za provedbu propisa o zaštiti potrošača.¹⁰⁹ Čl. 3. Uredbe propisuje listu nadležnih tijela za njezinu provedbu (ministarstva, regulatorne agencije i Hrvatska narodna banka) te Ministarstvu gospodarstva dodjeljuje ulogu jedinstvenog ureda za vezu nadležnog za koordinaciju Uredbe. Povrh toga, postoje i drugi vidovi suradnje, primjerice, preko *supra* spomenutog Europskog potrošačkog centra RH koji osniva Ministarstvo gospodarstva, a koji djeluje u okviru *European Consumer Center Network (ECC-Net)*¹¹⁰ kao i preko europskih mreža *Euroguichets*, *European Extra Judicial Network (EEJ-Net)*, *Financijal Dispute Resolution Network (FIN-NET)*¹¹¹ i dr. Na nacionalnoj je razini potrebno istaknuti važan mehanizam suradnje među hrvatskim tijelima odgovornim za provedbu politike zaštite potrošača, odnosno Ministarstva gospodarstva, savjetovališta za zaštitu potrošača i nadležnih inspektora. Ona usko surađuju u okviru Centralnog

¹⁰⁶ Čl. 16. i 17. Direktive o ARPS-u.

¹⁰⁷ Čl. 25., st. 6. Zakona o ARPS-u. Iznimke su slučajevi kad ih je na temelju zakona dužno priopćiti ili kad je to nužno radi provedbe odluke tijela za ARPS ili radi ovrhe sklopljene nagodbom među strankama. Vidi i recital 29. preambule Direktive o ARPS-u te čl. 14. ZM-a.

¹⁰⁸ Preporuka Komisije 2010/304/EU od 12. svibnja 2010. o korištenju usklađene metodologije za klasificiranje i izvještavanje o pritužbama i upitima potrošača, SL L 136/1, 2. lipnja 2010. Vidi recital 55. preambule Direktive o ARPS-u.

¹⁰⁹ Uredba o određivanju tijela za provedbu Uredbe br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. listopada 2004. o suradnji među nacionalnim tijelima odgovornim za provedbu propisa o zaštiti potrošača, NN 84/14.

¹¹⁰ ECC-Net. http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/index_en.htm. (pristupljeno 13. svibnja 2016.).

¹¹¹ Tako se, primjerice, na suradnju u okviru iste mreže potiče u recitalu 53. preambule Direktive o ARPS-u.

informacijskog sustava za zaštitu potrošača¹¹² koji potrošačima omogućava da na jednom mjestu, i to internetski, e-poštom zahtijevaju tumačenja relevantnih propisa i postupaka za zaštitu potrošača od Ministarstva gospodarstva, zatraže savjet od savjetovališta te podnose prijave i prigovore nadležnim inspektorima.¹¹³

4. UREDBA O MREŽNOM RJEŠAVANJU POTROŠAČKIH SPOROVA

Kao što smo vidjeli, Direktiva o ARPS-u odnosi se na izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova proizišlih iz neumreženih i mrežnih transakcija. Međutim, budući da potrošači sve više kupuju internetski i da sve više trgovaca djeluje internetski, europski je zakonodavac zaključio kako će se povjerenje potrošača u takav način kupovine potaknuti bude li dostupan i sustav jednostavna, učinkovita, jeftina i brza mrežno rješavanja sporova, odnosno sustav rješavanja sporova uporabom elektroničkih sredstava.¹¹⁴ To se posebno odnosi na prekogranične kupoprodaje pri kojima se potrošači i trgovci suočavaju s brojnim preprekama za pronalaženje izvansudskog rješavanja sporova, zbog čega većina takvih sporova ostaje neriješena.¹¹⁵ S ciljem uklanjanja takvih prepreka, usporedno s Direktivom o ARPS-u, donesena je i Uredba o ORS-u koja predstavlja temelj djelovanja platforme za ORS, aktivne od siječnja 2016. godine.¹¹⁶ Riječ je o interaktivnoj, višejezičnoj mrežnoj stranici koju je uspostavila i kojom upravlja Europska komisija (Komisija), a koja nudi trgovcima i potrošačima jedinstvenu polaznu točku u rješavanju njihovih sporova.¹¹⁷ Platforma djeluje kao svojevrsan administrator i preusmjeratelj prema registriranim tijelima za ARPS, stoga je preduvjet njezina djelovanja ujedno i preuzimanje Direktive o ARPS-u u nacionalna zakonodavstva. Većina država članica na vrijeme je obavila taj zadatak tako da trenutno preko platforme djeluje značajan broj registriranih nacionalnih tijela za ARPS kojima se mogu koristiti potrošači i trgovci s uobičajenim boravištem, odnosno sjedištem u nekoj od država članica EU-a.¹¹⁸ Kako RH još uvijek nije preuzela Direktivu o ARPS-u, na platformi trenutno nije registrirano nijedno hrvatsko tijelo za ARPS.

Općenito govoreći, sve se više pažnje posvećuje mrežnom rješavanju potrošačkih sporova¹¹⁹ tako da se unatoč mogućim nedostacima u provedbi, platforma za ORS

¹¹² Ministarstvo gospodarstva, Centralni informacijski sustav za zaštitu potrošača. <https://prijava.mingo.hr/CD/prijava.jsp> (pristupljeno 13. svibnja 2016.).

¹¹³ Detaljno o tome u Izvješću Vlade Republike Hrvatske o provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2009.–2012., Zagreb, rujna 2014., 14.

¹¹⁴ Recitali 2., 6., 8., preambule Uredbe o ORS-u.

¹¹⁵ Recital 7. preambule Uredbe o ORS-u.

¹¹⁶ Dostupne na portalu Tvoja Europa. Vidi čl. 5., st. 3. Uredbe o ORS-u.

¹¹⁷ Čl. 5., st. 1. Uredbe o ORS-u.

¹¹⁸ Čl. 2., st. 1. Uredbe o ORS-u.

¹¹⁹ O toj temi raspravlja se i na globalnoj razini pa je tako u okviru UNCITRAL-a nedavno Radna skupina II donijela Izvješće o mrežnom rješavanju sporova. *Report of Working Group III. (Online Dispute Reso-*

smatra dobrodošlim novitetom u potrošačkom pravu EU-a.¹²⁰ Problematična pitanja koja bi se mogla pojaviti u vezi s postupkom koji će se provoditi preko platforme za ORS nisu u većoj mjeri povezana s odredbama Uredbe o ORS-u niti s funkcioniranjem same platforme, već proizlaze iz nejasnoća odredaba Direktive o ARPS-u, odnosno implementacijskih nacionalnih zakona o ARPS-u.¹²¹ Drugim riječima, potrošači i trgovci suočit će se s eventualnim poteškoćama u trenutku kad postupak preuzme nadležno tijelo za ARPS tako da se svi dosad izloženi problemi i nejasnoće koji mogu proizaći iz primjene Zakona o ARPS-u, odnose podjednako i na mrežno rješavanje potrošačkih sporova preko platforme za ORS. Ipak, ne valja zanemariti značajno pojednostavljenje administriranja postupaka, pronalaženja nadležnog tijela i ostalih beneficija od kojih će potrošači imati koristi uporabom platforme za ORS. U tom smislu ipak će se potrošači naći u nešto povoljnijem položaju pri rješavanju sporova proizašlih iz internetskih transakcija.

4.1. Polje primjene Uredbe o ORS-u

Uredba o ORS-u ograničena je isključivo na izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova koji proizlaze iz ugovora o kupoprodaji ili pružanju usluga sklopljenih internetski, i to neovisno o tomu je li riječ o prekograničnim ili domaćim internetskim transakcijama.¹²² Razlog je tomu želja da se svim sudionicima omoguće jednaka pravila u području internetske trgovine.¹²³ Iz toga nedvosmisleno slijedi kako će hrvatski potrošači koji su sklopili internetske ugovore s hrvatskim trgovcima također moći svoj eventualan spor riješiti preko platforme za ORS posredstvom nekog od registriranih tijela za ARPS. Očekuje se da će nadležno tijelo u domaćim sporovima najčešće biti neko od hrvatskih tijela za ARPS. Zasad to, međutim, nije moguće jer nijedno hrvatsko tijelo za ARPS još nije registrirano na ORS platformi zbog kašnjenja u preuzimanju Direktive o ARPS-u u domaće zakonodavstvo.

Uredba definira internetske ugovore kao ugovore o kupoprodaji ili pružanju usluga u kojima je trgovac ili njegov posrednik ponudio robu ili usluge mrežnim stranicama

lution) on the work of its thirty-third session. New York, 29 February–4 March 2016. Vidi također UNCITRAL Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions. Note by the Secretariat. Draft outcome document reflecting elements and principles of an ODR process, http://www.uncitral.org/uncitral/commission/working_groups/3Online_Dispute_Resolution.html (pristupljeno 1. lipnja 2016.). Za usporednu analizu radne verzije UNCITRAL-ovih Pravila o mrežnom rješavanju sporova i Uredbe o ORS-u vidi Cortés 2015.

¹²⁰ Vidi, primjerice, Cortés 2015. Inchausti 2014. Mania 2015., Kramer 2015., Creutzfeldt 2016.

¹²¹ Za kritički osvrt Direktive o ARPS-u vidi posebice Inchausti 2014., Loos 2015., Rühl 2015., Weber 2015.

¹²² Jedna od kritika koja se može uputiti Uredbi o ORS-u odnosi se upravo na ograničeno polje primjene na mrežne transakcije. Naime, autorice ne vide opravdan razlog zašto platforma ODR ne bi mogla djelovati podjednako i za neumrežene transakcije. Slično i Rühl 2015, 21-22.

¹²³ Recital 11. preambule Uredbe o ORS-u.

ili drugim elektroničkim sredstvima, a potrošač je tu robu ili usluge naručio na isti način.¹²⁴ Uredba o ORS-u, stoga, nije ograničena samo na ugovore o kupoprodaji i pružanju usluga sklopljenih internetski, već obuhvaća i ugovore sklopljene drugim uslugama informacijskog društva. Također, odnosi se i na sporove proizišle iz ugovora pri čijem se sklapanju za pristup mrežnim stranicama ili drugim uslugama informacijskog društva potrošač koristio mobilnim telefonom ili nekim drugim mobilnim elektroničkim uređajem.¹²⁵

Nadalje, Uredba se odnosi na sporove koje pokreće potrošač protiv trgovca dok će dostupnost rješavanja sporova koje pokreću trgovci protiv potrošača ovisiti o tomu dopušta li zakonodavstvo države članice u kojoj potrošač ima uobičajeno boravište rješavanje takva spora preko tijela za ARPS.¹²⁶ Budući da naš Zakon o ARPS-u isključuje sporove koje pokreću trgovci protiv potrošača, navedena opcija neće biti dostupna ni domaćim ni stranim trgovcima protiv hrvatskih potrošača. One države članice koje su u svojim nacionalnim zakonima ipak predvidjele takvu mogućnost, nisu, međutim, dužne osigurati da tijela za ARPS zaista i nude rješavanje sporova trgovaca protiv potrošača.¹²⁷ Stoga se može dogoditi da, primjerice, hrvatski trgovac koji želi pokrenuti postupak protiv potrošača iz države članice koja predviđa tu mogućnost, to ipak neće moći učiniti ako sama tijela za ARPS, koja bi bila nadležna za rješavanje konkretnog spora, i sama to ne predviđaju.

Dok se platforma za ORS može koristiti za postupke koje pokreću trgovci protiv potrošača, ne može se koristiti za rješavanje sporova među trgovcima jer su takvi sporovi izričito isključeni iz polja primjene Uredbe o ORS-u. Najzad, Uredba se odnosi na potrošače s uobičajenim boravištem i trgovce sa sjedištem u državama članicama EU-a, što znači da je isključena mogućnost korištenja platforme za rješavanje sporova protiv trgovaca iz trećih zemalja i obrnuto, što je u skladu i s temeljnim rješenjima Direktive za ARPS.

4.2. Platforma za ORS

Kao što je uvodno spomenuto, platformu za ORS razvija i održava Komisija koja stoga mora osigurati i sva tehnička sredstva neophodna za funkcioniranje platforme.¹²⁸ Sama platforma ima brojne funkcije. Za početak, uključuje elektronički obrazac za

¹²⁴ Čl. 4., st. 1., sl. e. Uredbe o ORS-u.

¹²⁵ Čl. 4., st. 1., sl. g. Uredbe o ORS-u definira elektronička sredstva kao elektroničku opremu za obradu (uključujući digitalnu kompresiju) i pohranu podataka koji se šalju, prenose i zaprimaju žičanom vezom, radiovezom, optičkim sredstvima ili drugim elektromagnetskim sredstvima. Također, vidi recital 14. preambule Uredbe o ORS-u.

¹²⁶ Čl. 2., st. 2. Uredbe o ORS-u.

¹²⁷ Čl. 2., st. 4. Uredbe o ORS-u.

¹²⁸ Recital 19. preambule Uredbe o ORS-u.

pritužbe na svim službenim jezicima EU-a, obavještanje tužene stranke o takvoj pritužbi, utvrđivanje nadležnih tijela za ARPS, prosljeđivanje pritužbe onom tijelu za ARPS o čijoj su se nadležnosti stranke sporazumjele, nuđenje besplatnog elektroničkog upravljanja predmetima, prijevod podataka koji su nužni za rješavanje spora (kad je potrebno uz ljudsku intervenciju) i prijenos podataka tijela za ARPS strankama.¹²⁹ Iako se tijela za ARPS mogu poslužiti besplatnim alatom za elektroničko upravljanje predmetima na platformi za ORS, nisu to dužna činiti. Stoga, na koji će način pojedino tijelo za ARPS upravljati predmetima, odlučit će ono samo.¹³⁰ U biti, sve navedene usluge i alati koji se nude na platformi za ORS u funkciji su osiguranja rješavanja spora bez potrebe fizičke prisutnosti stranaka ili njihovih predstavnika u postupku i bez uporabe pošte za dostavljanje potrebnih dokumenata, što je i izričit kriterij za potrebe registracije tijela za ARPS prema čl. 10. Uredbe.

Nadalje, platforma nudi i opće obavijesti o svim registriranim tijelima za ARPS na platformi koja se vrlo jednostavno mogu pretraživati po kriteriju država članica; nudi elektronički vodič o tomu kako podnositi pritužbe preko platforme te pruža informacije i podatke o kontaktima za ORS kojima se potrošači mogu obratiti za pomoć pri rješavanju spora.¹³¹

Jedna od ključnih prednosti platforme za ORS besplatnost je korištenja njezinih usluga i alata. Međutim, ovdje valja istaknuti kako tijela za ARPS na kojima se gradi platforma za ORS mogu primjenjivati vlastita pravila postupanja uključujući i pravila o troškovima.¹³² Kao što smo ranije vidjeli, registrirana tijela za ARPS dužna su voditi postupke po nominalnim cijenama, pristupačnim potrošačima. Zadovoljava li neko tijelo naveden kriterij, procjenjuje svaka država članica pri registraciji tijela za ARPS, stoga sva uspješno registrirana tijela za ARPS ujedno i zadovoljavaju kriterij jeftinosti postupka. Unatoč tomu, pregledavanjem registriranih tijela za ARPS na platformi za ORS mogu se uočiti značajna odstupanja u troškovima postupka. Pa tako pojedina tijela nude potpuno besplatan postupak i za trgovca i za potrošača, druga nude postupak uz fiksni trošak administrativnog vođenja postupka koji je niži za potrošača negoli za trgovca. Pojedina pak tijela nude postupak koji je besplatan za potrošača, ali naplatan za trgovca i, konačno, kao najskuplja javljaju se tijela koja nude postupak uz promjenjivi trošak i za trgovca i za potrošača prema kriteriju koji je javno dostupan u općim podacima o tom tijelu na platformi za ORS. Iako se, gledano u cijelosti, većina tih postupaka nudi po pristupačnim cijenama, ipak su odstupanja od jednog do drugog tijela za ARPS značajna, stoga je važno pri informiranju potrošača o uporabi platforme za ORS istaknuti kako činjenica što su usluge koje ona

¹²⁹ Čl. 5., st. 4. Uredbe o ORS-u.

¹³⁰ Recital 18. preambule Uredbe o ORS-u.

¹³¹ *Ibid.*

¹³² Recital 22. preambule Uredbe o ORS-u.

nudi besplatne, ne znači da će i postupak koji će se preko platforme voditi također biti besplatan.

4.2.1. Mreža kontakata za ORS

Podršku u rješavanju sporova vezanih za pritužbe podnesene preko platforme za ORS podnositeljima pritužbi pružaju kontakti (tzv. kontaktne točke) za ORS. Riječ je o centrima koji zapošljavaju najmanje dva savjetnika, s tim da države članice imaju mogućnost koristiti se u tu svrhu centrima Europske mreže potrošačkih centara (ECC-Net).¹³³ Nadalje, Komisija je uspostavila mrežu takvih kontakata koja omogućuje suradnju i bolje funkcioniranje nacionalnih kontaktnih točaka za ORS.¹³⁴ To je stoga što savjetnici kontaktnih točaka za ORS imaju dužnost pružanja brojnih informacija koje uključuju i opće informacije o pravima potrošača, objašnjenja o pravilima postupanja tijela za ARPS koja bi mogla biti nadležna u konkretnom sporu, obavještanje o drugim sredstvima pravne zaštite kad se spor ne može riješiti preko platforme za ORS i dr.¹³⁵ Savjetnici su također dužni olakšavati komunikaciju među strankama i tijelima za ARPS koja vode postupak. Podatke o kontaktima za ORS u državi članici podnositelja pritužbe i tužene strane strankama u postupku dostavlja platforma za ORS prilikom zaprimanja pritužbe.¹³⁶

Obveza uspostave kontakata za ORS uvelike će doprinijeti učinkovitosti ovog mehanizma za rješavanje potrošačkih sporova jer će se potrošači osim elektroničkim alatima moći poslužiti i uslugama ljudske intervencije. Za kraj valja naglasiti kako je naš Zakon o ARPS-u kao kontakt ORS odredio Europski potrošački centar Hrvatska.¹³⁷

4.2.2. Postupak

Postupak podnošenja pritužbe prilično je jednostavan. Dovoljno je da podnositelj u potpunosti ispuni elektronički obrazac koji je na platformi za ORS dostupan na svim službenim jezicima EU-a, uz koji može priložiti i dokumente u prilog svojoj pritužbi. Na temelju podataka iz obrasca platforma za ORS bez odlaganja šalje pritužbu tuženoj stranci i obavještava ju o svim relevantnim podacima vezanim za daljnji postupak uključujući i podatak o tijelima za ARPS koja su nadležna za rješavanje takve vrste sporova (zajedno sa svim relevantnim informacijama o tim tijelima) te obavijest o tomu da se stranke moraju usuglasiti kojem će od identificiranih nadlež-

¹³³ Čl. 7. Uredbe o ORS-u.

¹³⁴ Čl. 7., st. 1. Uredbe o ORS-u.

¹³⁵ Čl. 7., st. 2. Uredbe o ORS-u.

¹³⁶ Čl. 9., st. 3., sl. e. i st. 4., sl. d. Uredbe o ORS-u.

¹³⁷ Za više o djelovanju i suradnji hrvatskih centara upućujemo čitatelja na točku 3. 3. 2. ovog rada.

nih tijela za ARPS povjeriti rješavanje svog spora. Prilikom tog izbora platforma za ORS posreduje među strankama dajući svakoj po 10 kalendarskih dana da se izjasni. U pravilu, prijedlog izbora jednog ili više nadležnih tijela prvo daje tužena strana, o čemu se zatim izjašnjava podnositelj pritužbe te se na taj način postiže suglasnost. Kad je tužena strana trgovac, tad se on poziva da navede je li obvezan koristiti neko posebno tijelo za ARPS te se u tom slučaju izbor sužava samo na to tijelo.

Jednom kada su se stranke usuglasile oko nadležnog tijela za ARPS, platforma za ORS prosljeđuje pritužbu tom tijelu te se postupak dalje vodi prema pravilima izabranog tijela za ARPS, naravno, ako to tijelo prihvati nadležnost. Postupak pred nadležnim tijelom za ARPS ne smije zahtijevati fizičku prisutnost stanaka ili njihovih zastupnika i mora biti okončan unutar 90 dana od dana zaprimanja cjelovite pritužbe, sukladno Direktivi o ARPS-u, odnosno implementacijskim zakonima države članice u kojoj je to tijelo za ARPS registrirano.¹³⁸ Budući da Direktiva o ARPS-u ostavlja mogućnost nedefiniranog produljenja ovog roka u posebno složenim sporovima, to se često ističe kao njezin značajan nedostatak jer može dovesti do osujećenja cilja brza rješavanja potrošačkih sporova.¹³⁹ Nakon okončanja postupka tijelo za ARPS prenosi platformi za ORS podatke o datumu primitka spisa s pritužbom, sadržaj spora, datum zaključivanja postupka i njegov rezultat.¹⁴⁰ Konačno, ako stranke u roku od 30 dana od podnošenja pritužbe tijelu za ARPS ne postignu dogovor ili ako to tijelo odbije rješavati spor, pritužba se dalje ne obrađuje, već se stranke obavještavaju kako se mogu obratiti kontaktima za ORS za opće informacije o drugim mogućnostima pravne zaštite.¹⁴¹

4.2.3. Informiranje potrošača

Da bi se potrošači zaista i koristili platformom za ORS u rješavanju svojih sporova, neophodno je da budu na vrijeme informirani o toj mogućnosti. S tim ciljem Uredba za ORS, člankom 14., predviđa obvezu trgovaca da na svojim mrežnim stranicama osiguraju poveznicu na platformu za ORS koja je lako dostupna potrošačima te da objave svoju adresu elektroničke pošte kako bi potrošači mogli ostvariti kontakt. Ta obveza odnosi se i na trgovce koji se koriste mrežnim platformama kao mjestima trgovanja. Uz navedeno, trgovci koji moraju koristiti jedno ili više tijela za ARPS dužni su i obavijestiti potrošače o postojanju platforme za ORS te osigurati poveznicu na ORS platformu na svojim internetskim stranicama, ali i u elektroničkim porukama

¹³⁸ Čl. 10. Uredbe o ORS-u.

¹³⁹ Vidi *Loos* 2015: 5. Za detalje o specifičnostima odredbi o rokovima u Zakonu o ARPS-u koja može utjecati na duljinu trajanja postupka upućujemo čitatelja na točku 3. 2. 3. ovog rada.

¹⁴⁰ Čl. 10. c) Uredbe o ORS-u.

¹⁴¹ Čl. 9., st. 8. Uredbe o ORS-u.

kad se ponuda podnosi elektroničkom poštom i, prema potrebi, u općim uvjetima koji se odnose na internetsku prodaju i pružanje usluga. Ovdje valja naglasiti kako su pravila o informiranju potrošača komplementarne prirode s pravilima utvrđenim drugim aktima potrošačkog prava EU-a, što samo pojačava učinak prezasićenosti informacijama koji već dokazano djeluje kontraproduktivno na informiranost potrošača.

5. ZAKLJUČAK

Bilo da je riječ o sudskom ili izvansudskom, odnosno alternativnom ili regulatornom (odnosno predregulatornim tijelima) kao izvansudskom načinu rješavanja potrošačkih sporova¹⁴², svi oni za krajnji cilj imaju učinkovitu zaštitu potrošača. Ta je zaštita samo jedan od aspekata općeg načela prava EU-a, naime načela učinkovitosti, kojim se jamči praktična djelotvornost prava EU-a.¹⁴³ Učinkovita postupovna zaštita materijalnih prava potrošača koja izviru iz brojnih direktiva potrošačkog prava EU-a s kojima je domaće pravo usklađeno¹⁴⁴, od presudne je važnosti za ispunjenje uvjeta iz tog načela. Ono zahtijeva, s jedne strane, da pravila koja domaći sud ili drugo tijelo primjenjuju u postupku zaštite subjektivnih prava potrošača proizašlih iz prava Unije ne čine zaštitu tih prava nemogućom ili pak prekomjerno otežanom u praksi (načelo učinkovitosti u užem smislu). S druge strane, ta ista pravila ne smiju biti nepovoljnija od onih pravila koja domaći sud ili tijelo primjenjuju prilikom zaštite sličnih ili istih prava potrošača koja svoj temelj pronalaze izvorno u domaćem pravu¹⁴⁵ (načelo ekvivalentnosti).

Imajući u vidu navedene zahtjeve načela učinkovitosti, čini se kako mehanizmi za ARPS predstavljaju mnogo učinkovitije sredstvo zaštite prava potrošača od, primjerice, sudskog puta.¹⁴⁶ Naime, riječ je o bržem i, ono što je od posebne važnosti za potrošače, jeftinijem postupku rješavanja sporova.¹⁴⁷ Iz izvještaja za razdoblje od

¹⁴² Pregled svih vidova rješavanja potrošačkih sporova u RH u dijelu II. Studije Europske komisije *An evaluation study of the impact of national procedural laws and practices on the free circulation of judgements and on the equivalence and effectiveness of the procedural protection of consumers under EU law*, JUST/2014/RCON/PR/CIVIL/0082, priredile nacionalne izvjestiteljice Tomljenović i Mišćenić.

¹⁴³ O načelu učinkovitosti u pravu EU-a više kod *Heinze* 2009, 337.

¹⁴⁴ Detaljnije kod *Mišćenić* 2013, 145 *et seq.*

¹⁴⁵ U tom smislu autorice napominju na ključno razlikovanje među tzv. „usklađenim ili harmoniziranim domaćim odredbama“ i „izvornim domaćim odredbama“ kod kojih prava i obveze pojedinaca, u ovom slučaju potrošača, izviru isključivo iz izvornog domaćeg prava, a ne iz onog usklađenog s brojnim direktivama EU-a.

¹⁴⁶ Na tragu istog zaključka i recital 15. preambule Direktive o ARPS-u.

¹⁴⁷ Usporediti s troškovima sudskih postupaka u RH na *The European e-justice Portal*, Troškovi postupka – Hrvatska. https://e-justice.europa.eu/content_costs_of_proceedings-37-hr-en-do?clang=hr. (pri-
stupljeno 26. travnja 2016.).

2009. do 2012.¹⁴⁸ jasno je proizlazila tendencija jačanja korištenja ARPS-a u RH kao i izvansudskog načina rješavanja sporova općenito u odnosu na sudski put rješavanja potrošačkih sporova.¹⁴⁹ Kao posebice povoljna za potrošače pokazuje se i okolnost da tijela ARPS-a u propisanim okvirima mogu također usvajati obvezujuće i ovršne odluke. Tako, primjerice, mirenje, ali i postupci pred sudovima časti Hrvatske gospodarske komore i Hrvatske obrtničke komore¹⁵⁰ mogu okončati sklapanjem nagodbe¹⁵¹ koja, u skladu s odredbama Ovršnog zakona¹⁵², ima učinak ovršne isprave.¹⁵³

U odnosu na preuzimanje Direktive o ARPS-u u hrvatsko pravo, postavlja se pitanje ispunjavaju li zaista domaće usklađene odredbe uvjete iz načela učinkovitosti EU-a. Naime, isključenjem mogućnosti primjene Zakona o ARPS-u na sporove između potrošača s prebivalištem u RH i trgovaca sa sjedištem u nekoj drugoj državi članici, narušeno je načelo učinkovitosti u užem smislu, odnosno zaštita potrošača onemogućena je ili barem znatno otežana. S druge strane, teško je govoriti i o ispunjenju uvjeta ekvivalenosti između izvorno domaćih odredaba i domaćih odredaba usklađenih s Direktivom o ARPS-u gdje, primjerice, izvorna domaća postupovna pravila (tu se misli i na pravila o ARPS-u), poput odredaba ZM-a, omogućavaju provođenje postupka mirenja neovisno o tome vodi li se o predmetu spora sudski, arbitražni ili drugi postupak¹⁵⁴, dok usklađena, odnosno harmonizirana pravila Zakona o ARPS-u predviđaju mogućnost njegova isključenja.¹⁵⁵ Također, neki od ključnih ciljeva Direktive o ARPS-u o podizanju svijesti i jačanju informiranja potrošača o ARPS postupcima mogu biti značajno

¹⁴⁸ Sukladno Nacionalnom programu zaštite potrošača za razdoblje 2009.–2012., NN 30/10, Sud časti Hrvatske gospodarske komore u 2007. zaprima 137 prijava potrošača i 39 žalbi na prvostupanjske odluke, a u 2008. 127 prijava, od čega je ukupno riješeno 89 potrošačkih sporova. Sud časti Hrvatske obrtničke komore u 2007. radi na ukupno 166 predmeta, od čega je ukupno riješen 101 potrošački spor. Godine 2008. Sud časti Hrvatske obrtničke komore obrađuje 216 predmeta, od čega je ukupno riješen 141 potrošački spor. U zapisniku s 2. sjednice Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača od 31. ožujka 2015., 7., napominje se kako 31 % potrošačkih sporova pred sudovima časti okončava sklapanjem nagodbe. Brojne statistike o učinkovitosti ARPS-a vidi i kod *Josipović* 2013, 287 *et seq.*

¹⁴⁹ Vidi *Mišćenić* 2013, 174.

¹⁵⁰ Detaljnije u Pravilniku o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, NN 66/06, 114/06, 129/07, 8/08 i 74/15, i Pravilniku Suda časti Hrvatske obrtničke komore, NN 11/07, 81/08, 145/10, 92/14 i 4/16.

¹⁵¹ U skladu s čl. 12. ZM-a, mirenje može, među ostalim, biti dovršeno i sklapanjem nagodbe koja će, prema čl. 13., st. 1. ZM-a, biti obvezujuća za stranke koje su ju sklopile. Prema čl. 13., st. 2. ZM-a i čl. 7. Pravilnika o mirenju, nagodba sklopljena u postupku mirenja ovršna je isprava „ako je u njoj utvrđena određena obveza na činidbu o kojoj se stranke mogu nagoditi te ako sadrži izjavu obvezanika o neposrednom dopuštenju ovrhe (klauzulu ovršnosti).“ „Stranke se mogu sporazumjeti i da se nagodba sastavi u obliku javnobilježničkog akta, sudske nagodbe ili arbitražnog pravorijeka na temelju nagodbe.“ (čl. 13., st. 5. ZM-a).

¹⁵² Ovršni zakon NN 112/12, 25/13 i 93/14.

¹⁵³ U skladu s čl. 23., toč. 6. Ovršnog zakona, nagodba sklopljena u postupcima pred sudovima časti pri komorama u RH te nagodba sklopljena u postupku mirenja u skladu s odredbama zakona kojim se uređuje postupak mirenja, ovršna je isprava.

¹⁵⁴ Čl. 5. ZM-a.

¹⁵⁵ Čl. 9., st. 1. Zakona o ARPS-u.

potkopani određenim u radu spomenutim propustima usklađivanja. To se, primjerice, odnosi na propust propisivanja informiranja potrošača o tijelima za ARPS i postupcima preko općih uvjeta poslovanja trgovca. Konačno, ne treba izgubiti iz vida mogućnost protoka zastarnih rokova u slučaju neuspješnog ARPS-a koju su autorice istaknule, a čime se značajno dovodi u pitanje jamstvo temeljnog prava na pristup pravosuđu zajamčenog Poveljom temeljnih prava EU-a, EKLJP-om, kao i samim Ustavom RH.¹⁵⁶ Što se pak tiče platforme za ORS, ona donosi mnoga pojednostavljenja u vođenju postupka, što uključuje rješavanje spora bez potrebe fizičke prisutnosti stranaka, administriranje postupka i pomoć pri posredovanju u izboru foruma. Kao nedostatak, međutim, ostaju poteškoće koje proizlaze iz Zakona o ARPS-u na temelju kojih se preko platforme za ORS u konačnici rješavaju potrošački sporovi.

Uzimajući u obzir sve prednosti i nedostatke novog mehanizma rješavanja potrošačkih sporova na domaćoj razini, autorice zaključuju kako domaći harmonizirani pravni okvir pati od brojnih nejasnoća i nelogičnosti stvarajući time pravnu nesigurnost za pojedince, ali i dovodeći u pitanje zadane ciljeve Direktive o ARPS-u. Ipak, komparacijom domaćih rješenja s rješenjima nekih drugih država članica, autorice uočavaju kako su i brojne druge države članice učinile istovjetne pogreške prilikom preuzimanja Direktive, čime se narušava sam smisao Direktive o ARPS-u. Naime, iz Direktive i Uredbe o internetskom rješavanju potrošačkih sporova nedvosmisleno proizlazi intencija kreiranja paneuropskog sustava. Namjera je bila izbrisati granice i proširiti pojam europskog pravosudnog područja i na postupke izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova. U tom smislu, željelo se stvoriti sustav u kojem je svejedno gdje će stranke rješavati svoj spor jer bi svugdje trebale dobiti iste, visoke standarde zaštite u postupku. Međutim, s obzirom na broj država članica koje su pogrešno implementirale Direktivu, umjesto toga dobili smo sustav u kojem nipošto nije svejedno gdje će se voditi postupak jer isti standard za sve postupke nije zajamčen u svim državama članicama. Još važnije, dobili smo sustav u kojem vlada pravna nesigurnost za stranke u postupku. To posljednje posebno je zabrinjavajuće jer je upravo pravna sigurnost stranaka bila osnovni motiv donošenja Direktive o ARPS-u kao metode poticanja sklapanja što većeg broja prekograničnih potrošačkih ugovora.

LITERATURA

1. Cortés, P. 2015. *A new regulatory framework for extra-judicial consumer redress: where we are and how to move forward*. *Legal Studies* 35:1, 114–141.
2. Creutzfeldt, N. 2016. *Implementation of the ADR Directive*. *Journal of European consumer and Market Law*. Nadolazeći broj. Radna verzija. http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2729208.

¹⁵⁶ Vidi i recital 45. preambule Direktive o ARPS-u.

3. Čikara, E. 2010. *Gegenwart und Zukunft der Verbraucherkreditverträge in der EU und in Kroatien*. Berlin-Münster-Wien-Zürich-London.
4. Čikara, E. 2009. Consumer Protection in the Light of Private Autonomy. *Abstracts of the COFOLA Conference for Young Lawyers (COFOLA 2009)*. Ur: Dávid, R.; Necká, J.; Sehnálek, D. Key Points and Ideas. Masaryk University. Muni Press.
5. Čikara, E. 2007. Die Angleichung des Verbraucherschutzrechts in der Europäischen Gemeinschaft: Unter besonderer Berücksichtigung des Verbraucherschutzrechtes in der Republik Kroatien. *Zbornik Pravnog fakulteta u Rijeci* 28:2, 1067–1112.
6. Grgurić, N. 2014. Direktiva i Uredba Europskog parlamenta i Vijeća Europske unije o alternativnom i online načinu rješavanja potrošačkih sporova. *Zbornik radova: Dani hrvatskog osiguranja*, 23–31.
7. Heinze, Ch. 2009. Effektivitätsgrundsatz. *Handwörterbuch des Europäischen Privatrechts*. Ur. Basedow, J.; Hopt, K. J.; Zimmermann, R. Mohr Siebeck. vol. I.
8. Inchausti, F. G. 2014. *Specific problems of cross-border Consumer ADR: what solutions?* GPR 4/2014, 197–208.
9. Josipović, T. 2013. *Enforcement Activity in Consumer Protection Regulation in Croatia*. Journal of Consumer Policy 36, 287–314.
10. Knol Radoja, K. 2015. Obvezno mirenje – Osvrt na rješenja iz komparativnog i hrvatskog prava. *Pravni vjesnik* 31:2, 111–130.
11. Kramer, X. E. 2015. *A European perspective on e-justice and new procedural models: transforming the face of cross-border civil litigation and adjudication in the EU*. Erasmus University Rotterdam (EUR). Erasmus School of Law. Working paper. http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2696978.
12. Kunda, I. 2013. Ništetnost prorogacijske i arbitražne klauzule u potrošačkim ugovorima u praksi Suda EU. *Nepoštene ugovorne odredbe: europski standardi i hrvatska provedba*. Ur. Tomljenović, V.; Petrić, S.; Mišćenić E. Pravni fakultet Sveučilišta u Rijeci.
13. Loos, M. B. M. 2015. Consumer ADR after implementation of the ADR Directive: enforcing European consumer rights at the detriment of European consumer law. *Amsterdam Law School Legal Studies Research Paper*. No. 2015-42. Centre for the Study of European Contract Law Working Paper No. 2015-11
14. Mania, K. 2015. *Online dispute resolution: the future of justice*. International Comparative Jurisprudence 1, 76–86.
15. Mišćenić, E. 2016a. Legal Translation vs. Legal Certainty in EU Law. *Legal Risks in EU Law*. Ur. Mišćenić, E.; Raccah A. Springer.
16. Mišćenić, E. 2016b. Legal Risks in Development of EU Consumer Protection Law. *Legal Risks in EU Law*. Ur. Mišćenić, E.; Raccah, A. Springer.
17. Mišćenić, E. 2014. Consumer Protection Law. *Introduction to the Law of Croatia*. Ur. Josipović, T. Kluwer Law International, Alphen aan den Rijn.
18. Mišćenić, E. 2013. Usklađivanje prava zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj. *Godišnjak Akademije pravnih znanosti Hrvatske* 4:1, 145–176.

19. Mišćenić, E. 2012. Nepoštene ugovorne odredbe u ugovornom pravu Republike Hrvatske. *Nepoštene ugovorne odredbe u općem ugovornom pravu*. Ur. Jessel-Holst, Ch.; Josipović, T.; Dollani, N. Civil Law Forum for South East Europe-Collection of Studies and Analyses, 2012. 2nd Regional Conference.
20. Rühl, C. 2015. *Alternative and Online Dispute resolution for (Cross-Border) Consumer Contracts: A Critical Evaluation of the European legislature's Recent Efforts to promote Competitiveness and Growth in the Internal Market*. Journal of Consumer Policy 38: 4, 431–456.
21. Senden, L. 2009. Implementing EU Law: Requirements, Pitfalls and Challenges for National Authorities. *Republika Hrvatska na putu prema Europskom pravosudnom području: Rješavanje trgovačkih i potrošačkih sporova*. Ur. Tomljenović, V.; Čulinović–Herc, E.; Butorac Malnar, V. Rijeka.
22. Šarčević, S.; Mišćenić, E. 2011. Uporaba europskoga ili nacionalnoga nazivlja pri preuzimanju direktiva EU-a u hrvatsko zakonodavstvo. *Hrvatski jezik na putu u EU*. Ur. Bratanić, M. Zagreb.
23. Tepeš, N. 2009. Izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova u Hrvatskoj. *Republika Hrvatska na putu prema Europskom pravosudnom području: Rješavanje trgovačkih i potrošačkih sporova*. Ur. Tomljenović, V.; Čulinović–Herc, E.; Butorac Malnar, V. Rijeka.
24. Weber, F. 2015. *Is ADR the superior Mechanism for consumer contractual disputes?– an assesment of the incentivizing effects of the ADR Directive*. Journal of Consumer Policy 38, 265–285.

*

1. Ovršni zakon, NN, br. 112/12, 25/13 i 93/14.
2. Pravilnik o mirenju, NN, br. 142/11.
3. Pravilnik o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, NN, br. 66/06, 114/06, 129/07, 8/08 i 74/15.
4. Pravilnik Suda časti Hrvatske obrtničke komore, NN, br. 11/07, 81/08, 145/10, 92/14 i 4/16.
5. Prekršajni zakon, NN, br. 107/07, 39/13 i 157/13.
6. Prijedlog Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova s konačnim Prijedlogom zakona, travanj 2016. <https://vlada.gov.hr/UserDocsImages//Sjednice/2016/14%20sjednica%20vlade//14%20-%201.pdf> (pristupljeno 9. svibnja 2016.).
7. Uredba o određivanju tijela za provedbu Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. listopada 2004. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za provedbu propisa o zaštiti potrošača, NN, br. 84/14.
8. Ustav RH, NN, br. 56/90, 135/97, 113/00, 28/01, 76/10 i 5/14.
9. Zakon o besplatnoj pravnoj pomoći, NN, br. 143/13.
10. Zakon o elektroničkom novcu, NN, br. 139/10.
11. Zakon o Hrvatskoj gospodarskoj komori, NN, br. 66/91.
12. Zakon o kreditnim institucijama, NN, br. 159/13, 19/15 i 102/15.
13. Zakon o mirenju, NN, br. 18/11.
14. Zakon o obrtu, NN, br. 77/93.

15. Zakon o obveznim odnosima, NN, br. 35/05, 41/08, 125/11 i 78/15.
16. Zakon o općem upravnom postupku, NN, br. 47/09.
17. Zakon o parničnom postupku, SL SFRJ 4/77, 36/77, 36/80, 69/82, 58/84, 74/87, 57/89, 20/90, 27/90, 35/91; NN, br. 53/91, 91/92, 58/93, 112/99, 129/00, 88/01, 117/03, 88/05, 02/07, 84/08, 96/08, 123/08, 57/11, 25/13 i 89/14.
18. Zakon o platnom prometu, NN, br. 133/09 i 136/12.
19. Zakon o potrošačkom kreditiranju, NN, br. 75/09, 112/12, 143/13, 147/13, 9/15, 102/15 i 52/16.
20. Zakon o potvrđivanju Konvencije za zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda i Protokola br. 1., 4., 6., 7. i 11., NN, MU, br. 18/97, 6/99, 8/99.
21. Zakon o potvrđivanju Protokola br. 12 uz KLJP, NN, MU, br. 14/02, 9/05.
22. Zakon o potvrđivanju Protokola br. 13. uz KLJP, NN, MU, br. 14/02, 13/03.
23. Zakon o potvrđivanju Protokola br. 14 uz KLJP, NN, MU, br. 1/06, 2/10.
24. Zakon o zaštiti potrošača, NN, br. 41/14 i 110/15.
25. Zakon o zaštiti potrošača, NN, br. 96/03.
26. Zakon o zaštiti potrošača, NN, br. 79/07, 125/07, 79/09, 89/09, 133/09, 78/12, 56/13 i 41/14.

*

1. Provedbena uredba Komisije (EU) 2015/1051 od 1. srpnja 2015. o načinima korištenja funkcijama platforme za mrežno rješavanje sporova, načinima za podnošenje elektroničkog obrasca za pritužbe te načinima suradnje među kontaktnim točkama predviđenim u Uredbi (EU) br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća o mrežnom rješavanju potrošačkih sporova, SL L 171, 2. 7. 2015., 1–4.
2. Povelja temeljnih prava Europske unije, SL C 326/391 od 26. listopada 2012.
3. Preporuka Komisije 98/257/EZ od 30. ožujka 1998. o načelima primjenjivima na tijela odgovorna za izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova, SL L115 [1998], 31.
4. Preporuka Komisije od 4. travnja 2001. o načelima za izvansudska tijela uključena u sporazumno rješavanje potrošačkih sporova, C(2001) 1016), SL L 109, 19. 4. 2001., 56.
5. Zelena knjiga Europske komisije o alternativnom rješavanju sporova u građanskom i trgovačkom pravu, COM(2002) 196 konačno, Brisel, 19. travnja 2002.
6. Aneks Direktive Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim odredbama u potrošačkim ugovorima, SL 1993 L 95/29, posljednje izmijenjenom Direktivom 2011/83/EU, SL L 304 /64.
7. Uredba (EU) br. 1215/2012 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2012. o nadležnosti, priznavanju i izvršenju sudskih odluka u građanskim i trgovačkim stvarima (preinačena), SL EU L 351/1, 20. 12. 2012.
8. Uredba (EZ) 593/2008 Europskog parlamenta i Vijeća od 17. lipnja 2008. o pravu mjerodavnom za ugovorne obveze (Rim I), SL L 2008/177.
9. Rimski konvencija o pravu mjerodavnom za ugovore iz 1980., pročišćen tekst u SL C 27/34, 26. siječnja 1998.
10. Preporuka Komisije 2010/304/EU od 12. svibnja 2010. o korištenju usklađene metodologije za klasificiranje i izvještavanje o pritužbama i upitima potrošača, SL L 136/1, 2. lipnja 2010.

11. Ugovor o funkcioniranju EU-a (UFEU), SL C 326/47, 26.10.2012.
12. 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, SL L 165, 18. 6. 2013.
13. Uredba (EU) br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o mrežnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Uredba o mrežnom rješavanju potrošačkih sporova) SL L 165, 18. 6. 2013.

*

1. **Austrija:** Bundesgesetzblatt für die Republik Österreich Jahrgang 2015 Ausgegeben am 13. August 2015 Teil I 105. Bundesgesetz, mit dem ein Bundesgesetz über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten erlassen wird und das Konsumentenschutzgesetz, das Gebührengesetz 1957 und das Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz geändert werden, Artikel 1, Bundesgesetz über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – AStG).
2. **Francuska:** JORF n°0192 du 21 août 2015 page 14721 texte n° 43, Ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation NOR: EINC1512728R.
3. **Irsk:** Ireland S.I. No. 343/2015 - European Union (Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes) Regulations 2015.
4. **Italija:** Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130.
5. **Malta:** Consumer Alternative Dispute Resolution (General) Regulations, 2015 CONSUMER AFFAIRS ACT (CAP. 378), The Malta government gazette, n. 19503, from 20/11/2015.
6. **Njemačka:** Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten vom 19. Februar 2016.
7. **Slovačka:** 391/2015 Z.z. ZÁKON z 12. novembra 2015 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
8. **Slovenija:** Zakon o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, Uradni list RS 81/2015; od dana 30/10/2015.
9. **Ujedinjeno kraljevstvo:** 2015 No. 1392 Consumer Protection The Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes (Amendment) Regulations 2015.

*

1. ECC-Net. http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial-redress/ecc-net/index_en.htm. (pristupljeno 13. svibnja 2016.).
2. Hrvatski sabor. Izvješće Odbora za zakonodavstvo o Prijedlogu zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, s Konačnim prijedlogom zakona. P. Z. E. br. 32. <http://www.sabor.hr/izvjesce-odbora-za-zakonodavstvo-o-prijedlogu-0339?dm=2>. (pristupljeno 10. svibnja 2016.).
3. Ministarstvo gospodarstva. Centralni informacijski sustav za zaštitu potrošača. <https://prijava.mingo.hr/CD/prijava.jsp>. (pristupljeno 13. svibnja 2016.).

4. Report of Working Group III (Online Dispute Resolution) on the work of its thirty-third session, (New York, 29 February-4 March 2016). http://www.uncitral.org/uncitral/commission/working_groups/3Online_Dispute_Resolution.html. (pristupljeno 1. lipnja 2016.)
5. UNCITRAL Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions, Note by the Secretariat, Draft outcome document reflecting elements and principles of an ODR process. <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/LTD/V15/O89/59/PDF/V1508959.pdf?OpenElement>. (pristupljeno 1. lipnja 2016.)
6. The European e-justice Portal, Troškovi postupka – Hrvatska. https://e-justice.europa.eu/content_costs_of_proceedings-37-hr-en.do?clang=hr. (pristupljeno 26. travnja 2016.)
7. Vlada Republike Hrvatske. Izvješće o provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2009. – 2012. Zagreb, rujan 2014.

Summary

ONLINE CONSUMER DISPUTE RESOLUTION

European Union consumer law is developing continuously, which has recently been evidenced by the introduction of a new reform package encompassing alternative consumer dispute resolution and online dispute resolution. The aim of this paper is to analyse advantages and disadvantages of the reform from the perspective of its intended goals, and to evaluate the level of success in achieving those goals at the national level. To that end, the authors critically analyse the relevant European legislation and the main proposed Croatian legislative solutions, comparing them to legislative solutions of other Member States of the EU. The authors conclude that the implementation of the reform at the national level has not been entirely successful, which may lead to enforcement difficulties and legal uncertainty.

Key words: *alternative dispute resolution; consumer protection; Consumer Protection Act; Alternative Consumer Dispute Resolution Act; Directive 2011/83/EU, Regulation 524/2013.*