

# Online rješavanje prekograničnih potrošačkih sporova

---

**Ružić, Jana**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2022**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Zagreb, Faculty of Law / Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:199:279118>

*Rights / Prava:* [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-01-23**



*Repository / Repozitorij:*

[Repository Faculty of Law University of Zagreb](#)



Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu  
Katedra za međunarodno privatno pravo

Jana Ružić

# ONLINE RJEŠAVANJE PREKOGRANIČNIH POTROŠAČKIH SPOROVA

Diplomski rad

Mentor: dr.sc. Tena Hoško

Zagreb, srpanj 2022.

## IZJAVA O IZVORNOSTI

Ja, Jana Ružić, pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključiva autorica diplomskog rada te da u radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova te da se prilikom izrade rada nisam koristila drugim izvorima do onih navedenih u radu.

---

Jana Ružić

## SADRŽAJ

1. UVOD
2. SUDSKO RJEŠAVANJE SPOROVA NASPRAM ALTERNATIVNOM RJEŠAVANJU SPOROVA
3. IMPLEMENTACIJA DIRKETIVE O ALTERNATIVNOM NAČINU RJEŠAVANJA POTROŠAČKIH SPOROVA
  - 3.1. PREDMET, MATERIJALNO I PERSONALNO POLJE PRIMJENE ZAKONA O ADR-U
  - 3.2. POTREBNE KVALIFIKACIJE ZA ADR TIJELA
  - 3.3. TRANSPARENTNOST
  - 3.4. PREKLUZIVNOST ROKOVA
4. POČETAK ODR-A I NJEGOVE PREDNOSTI S OBZIROM NA OSTALE ADR METODE
  - 4.1. ECC
  - 4.2. UREDBA O ONLINE RJEŠVANJU POTROŠAČKIH SPOROVA
  - 4.3. POLJE PRIMJENE UREDBE O ODR-U
  - 4.4. PLATFORMA ZA ODR
5. ZAKLJUČAK
6. LITERATURA

## 1. UVOD

Alternativno rješavanje potrošačkih sporova potpuno je novi sustav koji se razvija uz bok klasičnom sudskom postupku, koristi brojne pristupe i tehnike rješavanja sporova usmjerene uglavnom na pritužbe male vrijednosti, na robu i usluge<sup>1</sup>. U ovom radu raspravljat će se o uvođenju online rješavanja sporova (dalje u tekstu: ODR), također komplementarnih alternativnih načina rješavanja sporova (dalje u tekstu: ADR). Europska unija načelno je vrlo kasno poduzela konkretnije korake uvođenja ODR-a, s obzirom na brzorastuću tehnologiju i e-trgovinu. Danas, Europska unija vodeća je u kodifikaciji ODR-a, te ulaže znatna sredstva kako bi se ono raspravilo, istražilo i prepoznalo. Iako u teoriji ODR predstavlja budućnost i potencijalna je prekretnica ostalim metodama rješavanja sporova, u stvarnosti još tome nije tako. Mnogo je mogućih razloga tome, o kojima će se više govoriti u ovom radu. Ovaj rad pruža pregled trenutne situacije ODR-a u Europi i raspravlja o učinkovitom razvoju ODR-a za rješavanje nacionalnih i prekograničnih sporova u Europi, ali i šire. Kako bi ODR funkcionirao, neizbježno je spomenuti Direktivu o ADR-u. Naime, Uredba o ODR fokus stavlja na platformu za ODR, koja je samo usmjeravatelj prema tijelima za ADR, koji će zapravo okončati spor. Potrošači i trgovci mogu lako, putem platforme, stupiti u kontakt s konkretnim tijelom za ADR, koje je nadležno za rješavanje spora. Platforma se odnosi na tijela koja ispunjavaju zahtjeve Direktive o ADR-u. U osnovi, Uredba je informatizacija ADR-a. U ovom radu usporedit će se prednosti i mane različitih načina rješavanja sporova, zatim će se napraviti osvrt na implementaciju Direktive o ADR-u u hrvatsko zakonodavstvo, ali i neka druga zakonodavstva. Raspravljat će se o začetku ODR, i generalnim saznanjima koja postoje o njemu do sada, kao i Uredbi o ODR-u. Za kraj u radu će biti riječi o Europskom potrošačkom centru, kao kontaktnoj točki za funkcioniranje online rješavanja sporova, ali i općenitom pružatelju pomoći potrošačima.

---

<sup>1</sup> Creutzfeldt, Naomi "An Introduction to Alternative Dispute Resolution (ADR) for Consumers in Europe", *The Citizen in European Private Law: Norm-setting, Enforcement and Choice* (Eds. Caroline Cauffman and Jan Smits), Intersentia, (2016), 141–154

## 2. SUDSKO RJEŠAVANJE SPOROVA NASPRAM ALTERNATIVNOM RJEŠAVANJU SPOROVA

Djelovanje platforme za ODR počiva na Uredbi 524/2013 o mrežnom rješavanju potrošačkih sporova (dalje u tekstu: Uredba o ODR-u<sup>2</sup>) iz 2013. koja je donesena kao dio reformskog paketa potrošačkog prava EU-a zajedno s Direktivom 2013/11/EU-a o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (dalje u tekstu: Direktiva o ADR-u<sup>3</sup>). S Obzirom da ODR djeluje preko tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, pretpostavka funkcioniranja platforme za ODR upravo je preuzimanje Direktive o ADR-u u nacionalno zakonodavstvo. ADR polazi od „alternative dispute resolution“, to je općeprihvaćen i ustaljeni naziv za alternativno rješavanje sporova. U praksi postoji mnogo nesporazuma oko samog naziva za rješavanje potrošačkih sporova alternativnim putem.<sup>4</sup> Sama Europska Unija pokazala je nekonzistentnost u odabiru između riječi alternativno i izvansudsko rješavanje sporova i kada koje upotrijebiti.<sup>5</sup> Europska Unija na svojoj službenoj internetskoj stranici alternativno rješavanje sporova označava kao rješavanje pritužbe izvan suda uz pomoć nepristranog tijela za rješavanje sporova kao što su: posredovanje, mirenje, pučki pravobranitelji, arbitraža, odbori za pritužbe...<sup>6</sup> Jedno od stajališta, po kojem arbitraža predstavlja kvazisudski postupak čiji je rezultat arbitražni pravorijek koji ima snagu pravomoćne sudske presude, općeprihvaćeno je stajalište.<sup>7</sup> Iz toga jasno proizlazi razlikovanje između pojma 'izvansudskog rješavanja sporova' koji obuhvaća metode pregovaranja, mirenja (izvan sudskog postupka) te arbitražu kao šireg, te alternativnog rješavanja sporova kao užeg pojma, koji uglavnom obuhvaća metode mirenja, a iz kojega je arbitraža

---

<sup>2</sup> Uredba br. 524/2013 Europskog parlamenta i vijeća od 21. svibnja 2013. o online rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Uredba o online rješavanju potrošačkih sporova)

<sup>3</sup> 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 L165. 18. lipnja 2013.

<sup>4</sup> Na tragu sličnog argumenta, Miščenić, E. & Butorac Malnar, V., Online rješavanje potrošačkih sporova, Godišnjak Akademije pravnih znanosti Hrvatske Zagreb: Akademija pravnih znanosti Hrvatske, 2017. str. 103. - 142.

<sup>5</sup> Tako, ibid.

<sup>6</sup> Službena internetske stranice Europske unije, dostupno na: [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolution-consumers\\_hr](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolution-consumers_hr), posjećeno 12.7.

<sup>7</sup> Vidi Tepeš, Nina Izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova u Hrvatskoj // Republika Hrvatska na putu prema europskom pravosudnom području : rješavanje trgovačkih i potrošačkih sporova / Vesna Tomljenović, Edita Čulinović Herc, Vlatka Butorac Malnar (ur.).Rijeka: Pravni fakultet Sveučilišta u Rijeci, 2009. str. 171-200

isključena.<sup>8</sup> Budući da kratica ADR označava širi pojam za sve alternativne načine rješavanja sporova, neki su teoretičari predložili korištenje izraza Consumer Dispute Resolution (CDR) kako bi se izbjegla zabuna, međutim na cijelom području potrošačkih ADR i ODR metoda i dalje postoji puno neslaganja.<sup>9</sup> Prednosti alternativnog rješavanja sporova s obzirom na klasični sudski postupak su mnogobrojne. Naime, poticaj nastanku ADR-a treba tražiti u sudskom postupku i njegovim poteškoćama. Pokazalo se kako velik broj potrošača unatoč osnovanosti tražbine neće pokrenuti postupak protiv trgovca. Razlozi su mnogi, a neki od njih su: potencijalno predugo trajanje postupka, neravnopravan omjer snaga ili mala vrijednost tražbine. Smatra se da je ADR za potrošačke sporove učinkovitije, brže i jeftinije.<sup>10</sup> Naravno, ovdje treba pripaziti prilikom odabira pokazatelja kvalitete sredstva za rješavanje sporova i ne uzimati kao jedino relevantne brzinu i trošak postupka.<sup>11</sup> Međutim, prednosti alternativnog rješavanja sporova su i mnoge druge, a posebno se te prednosti uočavaju kod potrošačkih sporova. Pogodnosti ADR-a tek su uočljive na primjeru prekograničnih potrošačkih sporova. Strani potrošači najčešće nisu upoznati s pravilima sudskog postupka nedomicilnog područja, nisu spremni zbog male vrijednosti spora na duge postupke u svojoj zemlji, kamoli stranoj. ADR-om bi profitirale obje strane, potrošačima bi se povećalo zadovoljstvo i spremnost na prekograničnu trgovinu, dok trgovcima profit. Na kraju tim bi se sredstvom povećala konkurentnost, otvaranje novih radnih mjesta, rast i probitak cjelokupnog gospodarstva<sup>12</sup>. Također, jedna od dobrih strana ADR-a je što takva metoda omogućuje očuvanje povjerljivosti, što posebno ide u prilog trgovcima. Naime, odnos između potrošača i trgovca, najčešće je neravnopravan odnos. U vidu financijske moći, poznavanja prava, spremnosti na rizik (skupe) sudske parnice i nedostajanja sveobuhvatnih znanja o standardima kvalitete usluga. Može se reći kako je potrošač one shot litigant, a trgovac repeat player<sup>13</sup>. Mala vrijednost potrošačkih

---

<sup>8</sup> P. Poretti, *Sudska zaštita prava potrošača – (naj)bolji put?* Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci, vol. 39, br. 1, (2018) 535-574

<sup>9</sup> Vidi Creutzfeldt, Naomi "Alternative dispute resolution for consumers", *The Role of Consumer ADR in the Administration of Justice: New Trends in Access to Justice under EU Directive 2013/11* (Eds. Michael Stürner, Fernando Gascón Inchausti, Remo Caponi), Sellier, Munich, (2015), 3–10

<sup>10</sup> Tako, Jeretina, Urša, *Consumer Online Dispute Resolution (ODR) – A Mechanism for Innovative E-governance in EU*, 57-58

<sup>11</sup> P. Poretti, loc.cit. 541

<sup>12</sup> Jeretina, U. & Uzelać, A., *Alternative Dispute Resolution for Consumer Cases: Are Divergences an Obstacle to Effective Access to Justice?*, *Mednarodna revija za javno upravo*, 2014., str. 39-72

<sup>13</sup> Vidi primjer Howells, G. & Weatherhill, S.: *Consumer Protection Law, Markets and the Law*, 1997., str. 529

sporova naspram potencijalnog troška sudskog postupka, na početku odbije potrošača od poduzimanja bilo kakve akcije. Shodno prethodno navedenom, može se reći da sudska zaštita prava potrošača postoji samo na papiru. S obzirom da neučinkovita zaštita potrošača predstavlja prepreku jedinstvenom tržištu uviđamo od kolike su važnosti alternativni načini rješavanja sporova, kao jedini realni način njihove zaštite. Alternativni načini rješavanja sporova pomažu ostvarenju prava na pravično suđenje u razumnom roku koje je zajamčeno Poveljom Europske unije<sup>14</sup>, a tako je i u našem Ustavu<sup>15</sup>. Poticanje izvansudskog rješavanja sporova, kada god je to moguće, doprinosi smanjenju radnog opterećenja sudova<sup>16</sup>. Olakšavanjem i poticanjem, gdje je to prikladno, medijacije i ostalih alternativnih načina rješavanja sporova, pojednostavljuje se i ubrzava sudski postupak.<sup>17</sup> Sukladno Zakonu o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova<sup>18</sup>, postupak odabira tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova provodi se prijavom tijela na otvoreni javni poziv, koje je objavilo Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta.<sup>19</sup> U tom javnom pozivu propisuju se kriteriji za kvalifikaciju ADR tijela te se ispunjavanjem tih uvjeta, tijelo imenuje i prosljeđuje se notifikacija Europskoj Komisiji.<sup>20</sup> Jednu od dobrih praksi ima Sud časti, koji najprije daje mogućnost potrošaču i trgovcu da svoj spor riješe prethodnim postupkom mirenja. Međutim, u slučaju da postupak mirenja ne rezultira nagodbom između potrošača i trgovca, pokreće se postupak pred Sudom časti, gdje se izriče odluka koja je obvezujuća za trgovca ukoliko se ustanovi kršenje potrošačkih prava<sup>21</sup>. U razdoblju provedbe Nacionalnog programa i dalje će se poticati razvoj alternativnog sustava rješavanja potrošačkih sporova, ne samo zbog toga što je postupak pred tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova jednostavniji, brži i cjenovno prihvatljiviji, već i zbog povjerljivosti takvog postupka pred određenim tijelima, što

---

<sup>14</sup> Članak 47. stavak 2. Povelje Europske unije o temeljnim pravima, (2016/C 202/02) Službeni list Europske unije, C 202, 7. lipnja 2016., 389 - 405

<sup>15</sup> Članak 27. Ustava Republike Hrvatske, (pročišćeni tekst)

NN 56/90, 135/97, 08/98, 113/00, 124/00, 28/01, 41/01, 55/01, 76/10, 85/10, 05/14)

<sup>16</sup> Preporuka Vijeća Europe o sprječavanju i smanjivanju prekomjernog opterećenja sudova R (86) 12

<sup>17</sup> Preporuka Vijeća Europe o mjerama za povećanje dostupnosti pravosuđa R (81) 7

<sup>18</sup> Zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (pročišćeni tekst zakona) (NN 121/16, 32/19)

<sup>19</sup> Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta, Izvješće o razvoju i funkcioniranju sustava za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u Republici Hrvatskoj za razdoblje od lipnja 2017. godine do srpnja 2018. godine (2018)

<sup>20</sup> Sukladno članku 26. i 27. Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (pročišćeni tekst zakona) (NN 121/16, 32/19)

<sup>21</sup> Sukladno člancima 55., 59., 60., 64., Hrvatska gospodarska komora, Pravilnik o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori ( NN 67/2020 ) (2020)



često predstavlja i dodatnu prednost naspram rješavanja sporova sudskim putem.<sup>22</sup> Iako su ciljevi i zakonodavni okvir postavljeni, primjeri iz prakse pokazali su jednu od najvećih slabosti ADR-a i ODR-a kako u Europskoj uniji, tako i Republici Hrvatskoj, a to je slaba svijest i educiranost potrošača i trgovaca o toj metodi.<sup>23</sup> Iako se na povećanju svijesti radi i ulažu znatna sredstva, i dalje ne postoji veći pomak. Nametanjem alternativnog načina rješavanja sporova izgubio bi se njegov pravi smisao, a i pokazalo se kako se isključivo prisilom to ne može postići.<sup>24</sup> Pokazalo se da su najučinkovitiji modeli potrošačkog ADR-a nastali temeljem inicijative autonomnih gospodarskih udruga, ne državnom regulacijom ili potrošačkom<sup>25</sup>. Potrošačke organizacije bi trebale shvatiti da tijela ADR-a ne smiju biti njihova produžena ruka u suprotnom će izgubiti povjerenje poduzetnika.

### 3. IMPLEMENTACIJA DIRKETIVE O ALTERNATIVNOM NAČINU RJEŠAVANJA POTROŠAČKIH SPOROVA

Unutar EU postoji stalni porast e-trgovine, statistike pokazuju da je u 2018. 69% korisnika interneta naručivalo robu i usluge online.<sup>26</sup> Takve transakcije putem interneta ne samo da čine značajan dio elektroničkih i mobilnih komercijalnih transakcija, već su i takve transakcije često prekogranične prirode.<sup>27</sup> Rascjepkanost unutarnjeg tržišta otežava konkurentnost, rast i stvaranje novih radnih mjesta unutar Unije. Potrošači ne znaju imaju li i koja su im prava u drugim državama, a tako ni trgovci ne znaju koje su im obveze. Potrošači su zabrinuti zbog razlika u zakonodavstvu između država članica, jezične barijere, potencijalno većih troškova i nepoznatih postupovnih pravila u rješavanju sporova u drugoj državi članici.<sup>28</sup> Sve to za posljedicu ima da ni trgovci ni potrošači ne

---

<sup>22</sup> Hrvatski sabor, Nacionalni program zaštite potrošača za razdoblje od 2021. do 2024. godine, (NN 29/2021) (24.3.2021.)

<sup>23</sup> van Gelder, E.M. The European approach to Consumer ODR. *International Journal of Online Dispute Resolution*, (2019)(2), 219–226.

<sup>24</sup> Tako Galič, Aleš, Kako uspostaviti mehanizam izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova, *Pravo u gospodarstvu* (2015); ISSN 1330-5476. - 54 (2015), 6; str. 1207-1232

<sup>25</sup> Vidi, ibid.

<sup>26</sup> Europska komisija, 'Digital Economy and Society Index Report 2019 Use of Internet Services', 11

<sup>27</sup> Kuner, Christopher, An international Legal framework for data protection: Issues and prospects", *Computer Law and Security Report*, (2009), 311-315

<sup>28</sup> Tako NADA DOLLANI CONSUMER ADR: THE ALBANIAN EXPERIENCE IN TRANSPOSING EU DIRECTIVE 2013/11

žele trgovati. Uklanjanje izravnih i drugih prepreka za pravilno funkcioniranje unutarnjeg tržišta i poboljšavanje povjerenja građana ključno je za dovršavanje unutarnjeg tržišta. Ranije se spominjalo kako ADR nije dovoljno prepoznat u javnosti, međutim sljedeći problem je i nedovoljna zastupljenost po različitim sektorima ili geografskim područjima.<sup>29</sup> Čak i u slučaju dovoljne zastupljenosti, kamen spoticanja je i razina kvalitete koja se razlikuje od države članice do države članice. Kako bi unutarnje tržište, a i prekogranična trgovina koja je u porastu funkcionirali, potrošači i trgovci trebali bi znati za mogućnost ADR-a te bi svi potrošački sporovi trebali biti zastupljeni. Dostupnost kvalitetnih subjekata za ADR diljem Unije preduvjet je za pravilno funkcioniranje platforme za ODR. Direktiva o ADR-u temelji se na načelu minimalne harmonizacije, dakle prilikom implementacije direktive dopuštalo se zadržavanje pravila Direktive ili usvajanje višega stupnja zaštite potrošača od onoga propisanog direktivom donošenjem strožih nacionalnih propisa. Ipak, postoje pretpostavke koje se pritom moraju poštivati: stupanj zaštite predviđen direktivom mora biti zadovoljen i viši nacionalni stupanj zaštite potrošača ne smije povrijediti temeljne gospodarske slobode propisane. Direktiva bi se trebala primjenjivati na pritužbe koje potrošači podnesu protiv trgovaca. „Direktiva o ADR-u ne bi se trebala primjenjivati na pritužbe koje podnesu trgovci protiv potrošača ili na sporove između trgovaca. Međutim, ona ne sprječava države članice da donesu odredbe o postupcima za izvansudsko rješavanje takvih sporova.“<sup>30</sup> Evaluirajući uspješnost implementacije direktive o ADR-u na primjeru hrvatskog Zakona o ADR-u i još nekih zakona o ADR-u europskih zemalja, zaključilo bi se da se radi o estetskim promjenama.. Cilj direktive bio je višestruk, trebalo je osvijestiti javnost o postojanju ADR-a, uskladiti kvalitetu, ali i same postupke u državama te omogućiti dostupnim ADR metode u svim sektorima relevantnim za trgovinu. Taj zadatak, kao što je ranije rečeno, nije proveden u cijelosti i ostavio je to područje s minimalnim promjenama. Naime, Direktiva o ADR-u nije se dotakla novih postupaka ili uspostavljanja jedinstvenog postupka za sve države članice, također postojećih tijela za ADR ili uspostavljanja jedinstvenog tijela za ADR.<sup>31</sup>

---

<sup>29</sup> van Gelder, E.M., op.cit., 221

<sup>30</sup> Recital 11. Direktive o ADR-u

<sup>31</sup> Baretić, M., Alternativno rješavanje potrošačkih sporova u EU (nakon donošenja ARS Direktive i ORS Uredbe), izlaganje na konferenciji „Procedural aspects of EU law“, Pravni fakultet Osijek, 6-7. travnja 2017.

Studije slučaja provedene u Nizozemskoj i Ujedinjenom Kraljevstvu s certificiranim ADR/ODR tijelima za potrošače istaknule su da se zahtjevi kvalitete utvrđeni u Direktivi o potrošačkom ADR-u često smatraju preširokim što dovodi do zabune oko ispravnog tumačenja zahtjeva direktive. Rizik je da to može dovesti do nedosljednog tumačenja zahtjeva među različitim certificiranim potrošačkim ADR i ODR tijelima, što rezultira neujednačenom razinom kvalitete.<sup>32</sup> Na posljepku, s jedne strane, postojat će nadležna tijela koja bi mogla ukratko pregledati informacije koje su dostavili podnositelji zahtjeva, a njihova se provjera samo odnosi na proučavanje potrebnog okvira, dok s druge strane postoje nadležna tijela koja provode dubinsku procjenu zahtjeva kvalitete.<sup>33</sup> Štoviše, budući da na razini EU-a nedostaju jedinstveni tehnološki standardi za sustave potrošačkog ODR-a, to riskira stvaranje neujednačene kvalitete programa potrošačkog ODR-a i može spriječiti, između ostalog, povezivanje između različitih potrošačkih ADR i ODR tijela. Kako ne bismo generalizirali, u narednim poglavljima raspravljat će se prethodno spomenutoj implementaciji direktive o ADR-u na konkretnom primjeru Republike Hrvatske, točnije Zakonu o ADR-u. U nastavku slijedi nešto više riječi o predmetu, polju primjene, tijelima za ADR, transparentnosti i prekluzivnim rokovima.

### 3.1. Predmet, materijalno i personalno polje primjene Zakona o ADR

Predmet Zakona o ADR-u je alternativno rješavanje domaćih i prekograničnih sporova koji proizlaze iz ugovora o kupoprodaji ili ugovora o uslugama između trgovaca sa sjedištem u Republici Hrvatskoj i potrošača s boravištem u Europskoj uniji u postupku pred tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova koja su ovlaštena provesti mirenje ili donijeti neobvezujuću ili obvezujuću odluku o sporu, a koja su određena sukladno odredbama ovoga Zakona (članak 1.). Prema članku 4. Zakona o ADR-u, Zakon se neće odnositi na sporove između trgovaca, postupke koje pokreće trgovac protiv potrošača, pokušaje suca da riješi spor u tijeku sudskog postupka koji se odnosi na taj spor, izravne

---

<sup>32</sup> van Gelder, E.M., op.cit., 225

<sup>33</sup> Biard, Alexandre 'Impact of Directive 2013/11/EU on Consumer ADR Quality: Evidence from France and the UK, Journal of Consumer Policy: Consumer Issues in Law, Economics and Political Science, 2018, 113

pregovore između potrošača i trgovca, negospodarske usluge od općeg interesa, postupke u sustavima za rješavanje potrošačkih pritužbi kojima upravlja trgovac, javne pružatelje višeg ili visokog obrazovanja, zdravstvene usluge, postupke pred tijelima za rješavanje sporova u kojima su fizičke osobe nadležne za rješavanje spora zaposlene ili primaju bilo kakav oblik naknade isključivo od pojedinačnog trgovca, pregovore između potrošača i trgovca koji se vode bez sudjelovanja neutralne treće osobe. U ovom slučaju hrvatski je zakonodavac gotovo u potpunosti preuzeo direktivu o ADR-u. Jedan od najvećih propusta prilikom tumačenja i implementacije Direktive o ADR dogodio se u slučaju recitala 26: „Ova bi Direktiva trebala omogućiti da trgovce s poslovnim nastanom u jednoj državi članici obuhvati subjekt za ADR koji je uspostavljen u drugoj državi članici. „<sup>34</sup>Naime, prema članku 1. Zakona o ADR-u predmet ovog zakona sužen je u odnosu na prvotnu intenciju Direktive o ADR. Riječ je o tome da će se odredbe Zakona o ADR-u primjenjivati na sporove između trgovca sa sjedištem u Republici Hrvatskoj i potrošača s boravištem u EU. To bi značilo da se Zakon o ADR-u neće primjenjivati na odnose između potrošača iz RH i trgovaca sa sjedištem u EU. Ovu tvrdnju potvrđuje i zakonsko tumačenje prekograničnih i domaćih sporova. Prekogranični spor prema članku 6. Zakona o ADR-u je svaki spor koji proizlazi iz ugovora o kupoprodaji ili ugovora o uslugama kod kojeg u vrijeme kada potrošač naručuje robu ili usluge, potrošač ima boravište u državi članici EU-a različitoj od Republike Hrvatske, a trgovac sjedište u Republici Hrvatskoj. „Domaći spor je svaki spor koji proizlazi iz ugovora o kupoprodaji ili ugovora o uslugama, pri čemu u vrijeme kada potrošač naručuje robu ili usluge, potrošač ima boravište, a trgovac sjedište u Republici Hrvatskoj. „<sup>35</sup>Da bi se shvatila važnost ovog promašaja hrvatskog zakonodavca treba uputiti na izvornu definiciju sporova iz direktive prema kojoj domaći spor znači svaki „ugovorni spor koji proizlazi iz ugovora o prodaji ili ugovora o uslugama, pri čemu u vrijeme kada potrošač naručuje robu ili usluge, potrošač ima prebivalište u istoj državi članici u kojoj trgovac ima poslovni nastan“<sup>36</sup>, a prekogranični spor „znači svaki ugovorni spor koji proizlazi iz ugovora o prodaji ili ugovora o uslugama kod kojeg u vrijeme kada potrošač naručuje robu ili usluge, potrošač ima prebivalište u državi članici različitoj od

---

<sup>34</sup> Tako, Miščenić, Emilia; Butorac Malnar, Vlatka op.cit. str. 103-142

<sup>35</sup> Članak 6. Zakona o ADR-u

<sup>36</sup> Članak 4. Direktive o ADR-u

one u kojoj trgovac ima poslovni nastan.“<sup>37</sup> Na konkretnom primjeru dogodila bi se nepravda prema hrvatskom potrošaču. Naime, ukoliko je riječ o sporu između Irskog potrošača i trgovca sa sjedištem u RH, Irskom potrošaču ponuđene su tri opcije. On može spor riješiti pred nadležnim tijelom za ADR u svojoj državi, može spor prepustiti hrvatskom ADR tijelu ili ADR tijelu neke treće države EU. Ni u jednom od slučajeva on ne bi bio zakinut za kvalitetu postupka. Međutim, kada se radi o sporu između hrvatskog potrošača i trgovca sa sjedištem u Irskoj, stvari su drugačije. Hrvatski potrošač ovdje bi također imao ponuđena tri moguća izbora, ali bi prilikom odluke za hrvatsko ADR tijelo bio zakinut. Tijelo RH za ADR ne bi moralo poštivati standarde kvalitete i ostale odredbe Direktive za ADR jer je Zakon za ADR suzio svoj predmet primjene, stoga bi ovaj spor bio izvan primjene Zakona o ADR-u. Ovdje također valja istaknuti kako i niz drugih država članica, poput Ujedinjenog Kraljevstva, Austrije, Slovačke ili pak Slovenije, definiraju prekogranični spor na isti način kao i hrvatski zakonodavac.<sup>38</sup> Tako, primjerice, relevantni zakoni Italije, Irske, Malte, ili pak Francuske 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.“<sup>39</sup> u tom slučaju ADR tijela tih država će i u slučaju da se radi o trgovcu sa sjedištem u njihovoj državi i potrošaču druge države EU ili da je riječ o obratnoj situaciji gdje je potrošač boravišta u njihovoj državi, a trgovac je sjedišta u drugoj državi EU, tijela bi trebala primjenjivati iste standarde prilikom postupka alternativnog načina rješavanja spora jer su pokriveni definicijom prekograničnog spora u njihovom zakonu. Na taj način povrijeđen je minimum zahtjeva koje postavlja Direktiva, odnosno minimum zaštite potrošača zajamčen Direktivom. Problem s kojim će se susresti potrošači država koje su restriktivno tumačile direktivu bit će i jezik<sup>40</sup>. Ne postoji prisila kojom se ADR tijelima može nametati jezik na kojem će voditi postupak. Tako se i na internetskoj stranici Unije u ostalim država ne nudi hrvatski jezik kao opciju.

---

<sup>37</sup> Članak 4. Direktive o ADR-u

<sup>38</sup> Ibid

<sup>39</sup> Emilia Mišćenić, Vlatka Butorac Malnar, op.cit. 110-142

### 3.2. POTREBNE KVALIFIKACIJE ZA ADR TIJELA

Prema članku 6. Direktive o ADR-u države članice osiguravaju da pravne osobe nadležne za ADR imaju potrebno stručno znanje te da su neovisne i nepristrane. To se jamči osiguravanjem da takve osobe: posjeduju potrebno znanje i vještine u području alternativnog ili sudskog rješavanja potrošačkih sporova, kao i opće razumijevanje prava te da nisu podložne nikakvim uputama ni jedne od stranaka ili njihovih predstavnika. Recital 36. Direktive O ADR-u k tome navodi kako nije nužno da je osoba koja vodi spor kvalificirani pravnik. Zakon o ADR-u članak 10. naspram toga navodi da osobe koje provode postupak pri tijelu za ADR: moraju imati kompetencije u području alternativnog rješavanja potrošačkih sporova, nisu obvezne slijediti upute niti jedne od stranaka ili njihovih zastupnika, da tijekom cjelokupnog trajanja postupka, bez odgađanja obavijeste tijelo za ADR-u o svim okolnostima koje mogu utjecati ili utječu na njihovu neovisnost i nepristranost, ili se mogu smatrati sukobom interesa. Tijelo za ADR svojim će aktima detaljno urediti što se smatra kompetencijama. Također, prema članku 12. Zakona o ADR-u tijelo za ADR po potrebi će organizirati stručno osposobljavanje fizičkih osoba nadležnih za provođenje postupka ADR-a. Nadzor nad provedbom sustava stručnog osposobljavanja provodit će nadležno ministarstvo. Zaključilo bi se da su i Zakon o ADR-u i Direktiva o ADR-u propustili postaviti ujednačene i efikasne standarde za tijela ADR-a. Većina toga prepušteno je državama članicama na izbor i odluku. Postavljanjem ovih uvjeta koje ADR tijela moraju zadovoljavati se nameće pitanje, jesu li zakonske, ali i odredbe direktive dovoljne. Kako privući javnost rješavanju sporova ADR metodom kada je kvaliteta postupka osigurana u većoj mjeri u sudskom postupku. Osim samih procesnopravnih prava koje su u većoj mjeri zagarantirane u sudskom postupku, prepreka je posezanju za ovom metodom i nemogućnost postavljanja prethodnog pitanja Sudu EU. Stoga, tijela za ADR bi trebala biti dovoljno stručna, poznavati praksu suda EU, a ne imati tek načelno poznavanje prava. Oslobođanjem država od nametanja pravničke struke ugrožava se položaj potrošača. U slučaju sukoba prava i prilikom primjene kolizijskopravne metode tijelo bi trebalo biti kompetentno pravnim vještinama, a ne samo poznavanjem ADR metoda. Zakonodavac je mogao propisati strože uvjete za kvalifikaciju tijela, ako ništa, kako bi napravio pomak s obzirom na dosadašnje stanje. Problematična je odredba kojom tijela za ADR sama sebi određuju potrebne kvalifikacije, a nadležno ministarstvo samo vrši nadzor. Samo tijelo za ADR provodit će stručno osposobljavanje stručnjaka, a moglo se stvoriti tijelo na razini EU koje će se time baviti. Rješenje

sadašnjeg Zakona o ADR kako je preporučeno direktivom, iziskuje veći fokus na kvalitetu samih ADR tijela i odmak od općenitih floskula. U svjetlu činjenice da je odredbom članka 6.stavka 4. Direktive o ADR-u ostavljena mogućnost (a odredbom članka 14. stavka 1. Zakona o ADR-u preuzeta u hrvatski pravni sustav) da pri tijelu za ADR postupak provodi osoba koja je zaposlena ili dobiva bilo kakav oblik naknade isključivo od strukovne organizacije ili poslovnog udruženja u kojem je trgovac član, ako je država članica osigurala da ona, osim općih zahtjeva navedenih u stavcima 1. i 5., na raspolaganju ima i zasebni i namjenski proračun dovoljan za ispunjavanje svojih zadaća, opravdano je dvojiti o dometu garancije neovisnosti tijela za ADR.<sup>41</sup>

### 3.3. TRANSPARENTNOST

Prema Članku 7. Direktive o ADR-u države članice osiguravaju da subjekti za ADR na svojim internetskim stranicama, na trajnom nosaču podataka na zahtjev, te svim drugim sredstvima koje smatraju prihvatljivima, objave informacije o: svojim kontakt detaljima, adresi ; činjenici da su subjekti za ADR.; fizičkim osobama nadležnim za ADR i podacima o njima, te prema potrebi npr.; vrsti sporova koje su nadležni rješavati, uključujući sve pragove, postupnim pravilima razloge zbog kojih subjekt za ADR može odbiti rješavanje određenog spora, jezicima, vrstama pravila koje subjekt za ADR može koristiti kao osnovu za rješavanje spora , svim uvjetima koje stranke možda moraju ispuniti prije pokretanja postupka ADR, uključujući zahtjev da potrošač riješi spor izravno s trgovcem; mogućnosti stranaka da se povuku iz postupka; troškovima, ako postoje, prosječnoj duljini postupka; pravnim učincima ishoda postupka...Prema članku 8. Zakona o ADR-u u nabrojanim obvezama tijela za ADR nije predviđena objava odluka donesenih u postupku. Ratio te odluke hrvatskog zakonodavca nesumnjivo je na strani trgovca. Naime, propisivanjem obveze objave odluke odvratio bi se trgovca od pristajanja na ADR. Ovim se načinom ne narušava odnos potrošača i trgovca, a zadovoljstvo potrošača je osigurano.

---

<sup>41</sup> P. Poretti, op.cit. 545

### 3.4. PREKLUZIVNOST ROKOVA

ADR ne bi trebao biti namijenjen tomu da zamijeni sudske postupke, niti bi potrošače ili trgovce trebao lišiti prava da traže pravnu zaštitu sudskim putem. Ova Direktiva stoga ne bi trebala sprečavati stranke da ostvaruju svoja prava pristupa pravosudnom sustavu. U slučajevima kada se spor ne može riješiti putem postupka ADR čiji ishod nije obvezujući, strankama ne bi trebalo biti onemogućeno da naknadno pokrenu sudski postupak vezano uz taj spor. Sudska nadležnost za potrošačke sporove posebno je uređena Uredbom (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 (dalje u tekstu, Bruxelles Ibis). Uredbom se štite potrošači kao slabija strana, stoga su pravila o nadležnosti za njihove sporove kogentne naravi te uređena drugačije od pravila o općoj nadležnosti. Od njih se može odstupiti stranačkim sporazumom ukoliko su ispunjene određene pretpostavke.<sup>42</sup> Prema članku 18. Bruxelles Ibis “potrošač može pokrenuti postupak protiv druge ugovorne stranke bilo pred sudovima države članice u kojoj ta stranka ima prebivalište, ili, neovisno o prebivalištu druge stranke, pred sudovima mjesta gdje potrošač ima prebivalište.” Druga ugovorna stranka je ograničena pri odabiru sud, stoga može pokrenuti postupak protiv potrošača samo pred sudovima države članice u kojoj potrošač ima prebivalište. Države članice trebale bi moći slobodno birati odgovarajuća sredstva za ostvarivanje tog cilja. One bi trebale imati mogućnost osigurati, između ostalog, da rokovi zastare ili prekluzivni rokovi ne isteknu tijekom postupka ADR.<sup>43</sup> Sukladno članku 21., st. 2. i 3. Zakona o ADR-u, pokretanjem takva postupka zastara se prekida, a ako se postupak okonča bez zaključenja nagodbe, smatra se da prekida nije bilo. Trebalo bi ovdje ukazati na mogućnost boljeg rješenja. Naime, ovim se rješenjem potrošači odvrću od ADR metoda i ne ispunjava se svrha Direktive o ADR-u. Stranke neće započinjati postupak, zbog straha da će nerješavanjem spora, izgubiti pravo na sudsku zaštitu. Tu ipak treba ublažiti bojazan strana jer bi tijelo za ADR

---

<sup>42</sup> Članak 19. Uredbe (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

<sup>43</sup> Recital 45. Direktive 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



trebalo riješiti spor u roku od najviše devedeset dana od kada je zaprimilo potpuni prijedlog, dok zastara nastupa najčešće nakon puno duljeg razdoblja. Jedino u slučaju vrlo složenih sporova, tijelo za ADR može produljiti rok za najviše 90 dana.

#### 4. Početak ODR-a i njegove prednosti s obzirom na ostale ADR metode

ODR je javni digitalni prostor u kojem se stranke mogu sastati kako bi riješile svoj spor. Javnost polako prelazi s formalnog parničenja na manje formalni sustav kao što su mehanizmi za rješavanje sporova ADR ili ODR. O uključenim stranama ovisi hoće li spor rješavati sudskim putem ili alternativnim metodama. Međutim, čak se i ODR neće u potpunosti zamijeniti parnicu te se jedno i drugo nadopunjuju. ODR je nusprodukt sve šireg područja rješavanja sporova i napretka informacijske tehnologije. Od 2000. godine, ODR je dobio mnogo pozornosti jer su ga organizacije počele koristiti kako bi profitirale od njegovih prednosti poput fleksibilnosti i isplativosti.<sup>44</sup> Suvremeni svijet se brzo kreće i zahtijeva brzo rješavanje svih sporova, a odgode donose gubitak uključenim stranama. Razvoj i napredak tehnologije danas je doveo do velikog porasta korištenja online sustava. Sve većom brzinom raste količina tehnologije i interneta oko nas. Eksplozivno širenje interneta omogućuje tvrtkama da prošire svoja tržišta i pruže usluge velikim skupinama e-potrošača. Problem je još složeniji kada su elektronički sporovi prekogranični. Čini se da će gospodarstvo EU-a uskoro koristiti jedinstvenu valutu, euro, povećavajući time prekogranične transakcije e-trgovine i time potencijalno povećavati broj prekograničnih elektroničkih sporova unutar EU<sup>45</sup>. Potreba za nečime poput ODR-a najočitija je u prekograničnim sporovima. Jedan od glavnih ciljeva EU je stvoriti ne samo jedinstveno tržište, već jedinstveno digitalno tržište. Cilj jedinstvenog digitalnog tržišta u osnovi je uklanjanje nacionalnih prepreka za transakcije putem interneta. To je bila nadogradnja ideje zajedničkog tržišta, koja se kasnije razvila u ideju unutarnjeg tržišta, definiranog kao "područje bez unutarnjih

---

<sup>44</sup> Chan, G.L., Getting to Yes Online: A Look at the History, Concepts, Issues and Prospects of Online Dispute Resolution Systems (ODRS), Philippine Law Journal, 2009, str. 533

<sup>45</sup> Tako, Heuvel, Esther van den, Online dispute resolution as a solution to cross-border e-disputes : an introduction to ODR (2000) 1-31

granica koje osigurava slobodan protok roba, ljudi, usluga i kapitala".<sup>46</sup> Tijekom krize uzrokovane pandemijom COVID-19, uloga jedinstvenog europskog digitalnog tržišta bila je zaštititi gospodarstvo EU te se pokazala ključnom.<sup>47</sup> ODR je izdanak alternativnog rješavanja sporova, koje je usmjereno na praksu rješavanja sporova licem u lice.<sup>48</sup> Uvođenje internetskog rješavanja sporova prije nekoliko desetljeća u zemljama u razvoju imalo je za cilj proširiti pristup pravdi i omogućiti brza i pravedna rješenja za strane u sporu. Međutim, uspostava elektroničkih platformi iziskuje značajne početne troškove. Kako bi se osigurala sigurnost sustava, potrebno je uvesti zaštitne mjere za zaštitu od gubitka podataka i hakiranja, što značajno povećava početne troškove. Stoga ne čudi da su u većini slučajeva ODR sustavi stvoreni u SAD-u. U Europskoj uniji takve su se usluge počele pojavljivati početkom 21. stoljeća, pa je njihovo usvajanje bilo manje dinamično. Postojeći primjeri, kao što su ombudsmani u Austriji i Njemačkoj i online sustavi medijacije u Italiji i Ujedinjenom Kraljevstvu, mogli bi u budućnosti biti zamijenjeni novim oblicima ODR sustava<sup>49</sup>. Kao što je rečeno, ODR se prvobitno pojavio u Sjedinjenim Državama (Philadelphia, Sveučilište Villanova). Prva velika ODR inicijativa dogodila se tijekom 1990ih godina u Philadelphiji. Projekt je bio dobrovoljni online mehanizam arbitraže s ciljem rješavanja konflikata između pružatelja internetskih usluga i korisnika online sustava. Iako je projekt neuspješno završio, razlog tome nije dizajn ODR sustava, već nedovoljno promoviranje i ograničeni domet. U osnovi su postojale četiri faze u razvoju online rješavanja sporova. Prva, koja je trajala od 1990. do 1996., bila je amaterska faza u kojoj su elektronička rješenja bila testirala, od 1997. do 1998. ODR se dinamično razvija i uspostavljaju se prvi komercijalni web portali koji nude usluge u ovom području. Sljedeća faza traje od 1999. do 2000. S obzirom na povoljno razdoblje gospodarskog razvoja posebice u IT uslugama, 2001.godina označila je početak institucionalne faze<sup>50</sup>. Bilo je samo pitanje vremena kada će se proširiti Europom. Postojanje brojnih ograničenja pristupa Internetu bio je glavni razlog što je ODR-u trebalo dva desetljeća da se konačno realizira. Europska komisija brzo je zaključila da tržište ne može uspostaviti učinkovite

---

<sup>46</sup> Vidi, [Informativni članci o Europskoj uniji](https://www.europarl.europa.eu/factsheets/hr/sheet/43/sveprisutno-jedinstveno-digitalno-trziste), Sveprisutno jedinstveno digitalno tržište <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/hr/sheet/43/sveprisutno-jedinstveno-digitalno-trziste>, posjećeno 13.7.2022

<sup>47</sup> ibid

<sup>48</sup> Aziz, T. N. R. A., & Hamid, N. A. A. (2020). The Settlement of disputes through Online Dispute Resolution (ODR): A Literature Review. *Asian Journal of Research in Business and Management*, 2(4), 90-98.

<sup>49</sup> Gill, A, etal. 2014. Models of alternative dispute resolution (ADR). A report for the legal Ombudsman. Queen Margaret University str. 26

<sup>50</sup> Tyler, M. C. An analysis of ODR sites. *Essays on legal and technical aspects of Online Dispute Resolution* (2003) 3

alternative za obeštećenje jer su problemi sa stečenom robom ostali neriješeni zbog ograničenog pristupa ADR organizacijama diljem Europe.<sup>51</sup> Zbog ljudske prirode da želi nešto što je jednostavno sažeto i brzo, metoda rješavanja sporova u kombinaciji s tehnološkim razvojem je neodoljiva i bit će nepobitna u budućnosti. Stoga postoji mnogo mišljenja izraženih od strane pravnih stručnjaka o potrebi ODR-om<sup>52</sup>. Kao rezultat toga, Komisija je 2016. donijela ADR Direktivu 2013/11/EU i ODR Uredbe 524/2013, koja daje prioritet zaštiti potrošača u transakcijama e-trgovine. Ostale dobro poznate ODR inicijative uključuju Online Ombuds Office (1996), koji je ponudio online, besplatne vrste medijacije sporova, Cyber Tribunal (1996), revolucionarni projekt koji je kombinirao medijaciju i arbitražu, i eksperiment rješavanja eBay sporova koji na kraju dovela do SquareTradea.<sup>53</sup> Nadalje, najpoznatije ODR stranice koje se bave velikim brojem slučajeva su: Cybersettle (preko 100 000), iCourthouse (preko 11 000 podnesenih slučajeva), clickNsettle (preko 10.000 slučajeva godišnje), iLEV-EL, Smartsettle, WebTrader (preko 2.000 slučajeva svaki), Youstice, Amazon.<sup>54</sup> ODR sustavi imaju niz prednosti. Neke od njih su sposobnost nadmašivanja udaljenosti i vremenskih zona, kao i njihova jednostavnost, fleksibilnost, anonimnost i isplativost. ODR postupak je povjerljiv, a razmjena informacija uživa strogu zaštitu podataka prema politici privatnosti. Glavne prednosti ODR procesa nisu samo dobrovoljnost, neformalnost, sigurnost i privatnost postupka, već i brza konačna odluka, koja se mora donijeti u roku od 90 dana. ODR naime, radi cijelo vrijeme, njime se ubrzava postupak, stranke mogu biti bolje pripremljene prilikom odgovora na argumente druge strane, stranke si mogu uzeti vremena da razmisle o tome što će prigovoriti drugoj strani, pogodan je za sporove male vrijednosti, snižavaju se troškovi postupka, ne zahtjeva putovanje i fizičku prisutnost, stranke ne trebaju pravnog zastupnika (s obzirom da je treća strana dovoljno stručna), stranama je omogućena veća kontrola nad postupkom i njegovim ishodom, odluka je fleksibilnija jer nije pravno ograničena.<sup>55</sup> Mane online rješavanja sporova su što nedostaje kontakta uživo, može doći do nesporazuma uslijed komunikacije, pismena komunikacija će možda zahtijevati dodatnu

---

<sup>51</sup> Cortes, A., A New Regulatory Framework for Extra-Judicial Consumer Redress: Where we are and how to move forward, *The Journal of the Society of Legal Scholars*, 2014, str. 625.

<sup>52</sup> Vadrevu, Nikita, *Resolution, Theory and Practice, A Treatise on Technology and Dispute Resolution (2018) Online Dispute Resolution Mechanism: Expansion of Alternate Dispute* str.17

<sup>53</sup> Bakhramova, M. (2022). THE ORIGINS OF THE ODR SYSTEM AND ITS ADVANTAGES OVER OTHER ADR METHODS.

<sup>54</sup> Jeretina, Urša op.cit. str 45-67

<sup>55</sup> Ibid.

edukaciju, za provođenje postupka potreban je pristanak druge strane, razlike u standardima različitih ODR i ADR tijela, razlike u educiranosti i stupnju obrazovanja strana te razlike u tehnološkoj infrastrukturi, jezik (čak i u slučaju poznavanja jezika, problem može biti drugi ili treći jezik), povjerljivost postupka može dovesti do zataškavanja defektnih proizvoda, neetičkog poslovanja, loših usluga.<sup>56</sup> S druge strane, postoje i problemi kao što su tehnološka ograničenja, nedostatak jedinstvenog pravnog okvira i jezične barijere. Ti problemi postaju prepreke koje se moraju prevladati u budućnosti kako bi ODR napredovao. Uspostava sustava u kojem se sporovi između potrošača i trgovca mogu rješavati istim medijem (tj. Internetom) putem kojeg se obavlja kupoprodajna transakcija logičan je nastavak uvođenja e-trgovine. Uključivanje ODR-a u sustave kao što je e-trgovina jedna je od mjera za koje se očekuje povećanje razine povjerenja potrošača u sustav. Daljnji razvoj interneta, s financijske strane, oduvijek je ovisio o uspjehu e-trgovine, koja pak u potpunosti ovisi o povjerenju. Kao polje, ODR mora uvjeriti korisnike da će korištena tehnologija biti dobronamjerna po dizajnu ili barem neutralna. Profesionalci moraju uvjeriti korisnike da se tehnologija neće srušiti ili zamrznuti, da će moći podržati njihove sporove, da će moći izvršiti obećanu radnju, da neće uključivati vrijeme ili troškove koji premašuju očekivanja korisnika i da općenito je jednostavan za korištenje<sup>57</sup>. ODR Uredba 524/2013 i ADR Direktiva 2013/11/EZ usko su povezane. Iz tog razloga važno je brzo proći kroz osnove ove Direktive.<sup>58</sup> Cilj ove Direktive je da države članice obvezuju da pritužbe potrošača obrađuju kvalificirana, poštena i nepristrana tijela za alternativno rješavanje sporova. Direktiva pokriva postupke izvansudskog rješavanja sporova za domaće i prekogranične sporove koji proizlaze iz ugovora o prodaji ili uslugama između trgovaca i kupaca koji su stanovnici Europske unije. U stvarnosti, ova Direktiva pokriva samo pritužbe potrošača, a ne pritužbe trgovaca, kako od internetskih tako i od fizičkih prodajnih i uslužnih kontakata.<sup>59</sup> Zabrana trgovcima da djeluju kao podnositelji pritužbi vjerojatno je posljedica njihovog povlaštenog položaja, budući da su njihovi izvori informacija bolji u usporedbi s onima dostupnim kupcima. ODR platforma pomaže u izbjegavanju dugotrajnih sukoba

---

<sup>56</sup> Tako ibid.

<sup>57</sup> Tako ibid.

<sup>58</sup> Cortes, P. & Lodder, A. R., Consumer Dispute Resolution Goes Online: Reflections on the Evolution of European Law for Out-of-Court Redress (March 24, 2014), *Maastricht Journal of European and Comparative Law*, 2014/1, str. 25-26

<sup>59</sup> Report from the commission to the European parliament and the council on the functioning of the European Online Dispute Resolution platform established under Regulation (EU) No524/2013 on online dispute resolution for consumer disputes, (2013) 4

i potiče izravnu raspravu između kupaca i trgovaca na nedefiniran način.<sup>60</sup> Opći cilj ODR platforme je promovirati ADR i ODR postupke za potrošačke sporove, koji su neočekivano nedovoljno iskorišteni u određenim državama članicama, kako bi se olakšala odšteta unutar Europske unije i zaštitili važni dionici na tržištu, potrošači.<sup>61</sup> Dok neki ODR postupci koriste tehnologije kao što su e-pošta, chatovi ili videokonferencije, drugi su integrirani u ODR platformu koja je u svojoj biti softverski alat, kojem se može pristupiti putem web stranice. ODR platforma omogućuje elektroničku komunikaciju, dijeljenje digitalnih dokumenata, slika i videa te stvaranje elektroničkog spisa predmeta ili pisanog postupka.<sup>62</sup> Osim toga, ODR platforma također može omogućiti istovremenu razmjenu teksta, glasa i videa kako bi se omogućili pregovori i konzultacije uživo. Dakle, stranke u sporu i neutralna treća strana nisu fizički prisutne na istom mjestu i ne nužno u isto vrijeme. U sveobuhvatnom smislu, postupak ODR-a također bi trebao biti pokrenut online, tužba bi se trebala uručiti tuženiku online, konačan sporazum ili odluka trebali bi se izdati u digitalnom obliku. Zaključno, ODR se može kvalificirati kao 'virtualni'. Jedna perspektiva ODR-a je, kao što ćemo vidjeti, da ODR nije samo alat od pomoći za e-trgovinu<sup>63</sup>.

#### 4.1. ECC

Europski potrošački centar nastao je u sklopu Mreže Europskih potrošačkih centara u zemljama članicama Europske unije, Islandu i Norveškoj koja je uspostavljena 2005. godine spajanjem već postojećih dviju potrošačkih mreža. Danas se ECC mreža sastoji od 30 nacionalnih Europskih potrošačkih centara koji međusobno surađuju i pomažu potrošačima u EU kod kršenja njihovih prava kao i upoznavanja o istima tijekom prekogranične kupovine.<sup>64</sup> Treba napomenuti kako se

---

<sup>60</sup> Wahab, Online Arbitration: Tradition Conceptions and Innovative Trends, *International Arbitration: The Coming of a New Age?*, Kluwer Law International 2013, p.2 .

<sup>61</sup> Bakhranova, M. (2022). Theoretical and Legal Regulation of ODR in the European Union Countries. *EUROPEAN JOURNAL OF INNOVATION IN NONFORMAL EDUCATION*, 2(1), 299-304.

<sup>62</sup> Tako Aziz, T. N. R. A., & Hamid, N. A. A. (2020). The Settlement of disputes through Online Dispute Resolution (ODR): A Literature Review. *Asian Journal of Research in Business and Management*, 2(4), 90-98.

<sup>63</sup>Tako ibid.

<sup>64</sup>Marković Krstić, D., Unapređenje položaja potrošača preko Europskog potrošačkog centra u Hrvatskoj, *Suvremena trgovina Zagreb*, 2017., str. 30.-31.

ECC bavi trgovinom obavljenom izvan tržišta svoje države, ali isključivo unutar EU. Ulaskom Republike Hrvatske u Europsku uniju i stupanjem na jedinstven unutarnje tržište, prekogranična kupovina enormno je porasla. Samim time nastao je i povod Europskoj komisiji da poradi na sigurnosti potrošača i time preporuči novim članicama osnivanje nacionalnog ECC-a . Shodno svemu rečenom, Vlada je donijela Odluku (NN 47/13) kojom uspostavlja ECC pod Ministarstvom gospodarstva, poduzetništva i obrta. <sup>65</sup>ECC besplatno pruža informacije potrošačima pomoć u vezi pritužbe trgovcu, pruža pomoć u rješavanju sporova, informira i educira javnost i najvažnije pruža informacije potrošačima o pravima u prekograničnoj trgovini roba i pružanja usluga.<sup>66</sup> ECC ne može se baviti prigovorom potrošača ukoliko mu je prebivalište izvan EU, nametnuti trgovcima da poduzmu određene mjere u interesu potrošača, biti osobni pravni savjetnik ili rješavati pritužbe hrvatskih potrošača na hrvatske trgovce<sup>67</sup>. ECC može, dati generalne savjete o pravima potrošača ukoliko kupujete ili putujete po EU, Norveškoj, Islandu ili UK, dati savjete pri slanju pritužbe na trgovca iz druge zemlje EU i ostalih zemalja, obavijestiti ECC trgovca i zahtijevati da u ime potrošača kontaktira trgovca i pronalazi rješenje umjesto potrošača, ukoliko se ne može doći do zajedničkog rješenja, savjetovati o daljnjim mogućnostima. Sam postupak obraćanja ECC-u započinje prvotnim izravnim obraćanjem trgovcu, koje je uvjet za daljnji nastavak postupka pri ECC-u. <sup>68</sup>Ukoliko izravni pokušaj pronalaženja rješenja ne polučiti rezultate, potrošač može kontaktirati ECC u svojoj zemlji. Tada se informirani ECC obraća ECC u zemlji gdje je kupovina obavljena i suradnjom ECC-a koji uspostavlja interakciju s trgovcem pokušava se pronaći rješenje. Ukoliko ni to nije moguće, ECC će predložiti druge opcije kako bi se izbjegao sudski postupak. Primjer najčešćih pritužbi odnose se na hotelski smještaj, najam automobila preko rent a cara, prijevoz putnika u zračnom prometu i slično. <sup>69</sup>Jedan od primjera kojim se bavi ECC je slučaj potrošača koji je naručio i platio pametni sat preko web shopa u Francuskoj, ali nikada mu paket nije stigao. Nakon što je potrošač kontaktirao ECC, a oni prosljedili zahtjev ECC Francuska, slučaj je riješen i potrošač je dobio pametni sat. U Hrvatskoj je nastala od okriljem ECC i europske komisije nastala je i mobilna aplikacija ECC- Net : travel app. To je besplatna aplikacija s mogućnošću spajanja offline koja pomaže potrošačima za vrijeme odmora u

---

<sup>65</sup> Ibid.

<sup>66</sup> Ibid.

<sup>67</sup> Web stranica Europskog potrošačkog centra, posjećeno 11.7.2022. <https://www.ecc-croatia.hr/>

<sup>68</sup> Ibid.

<sup>69</sup> Tako Marković Krstić, loc.cit 30

inozemstvu u rješavanju svih problema s kojima se mogu suočiti. Aplikacijom je pokriveno 8 različitih tema: maloprodajna kupnja, iznajmljivanje automobila, hotelski smještaj, zdravstvena skrb, zračni i željeznički promet, kao i putovanje autobusom i brodom. Aplikacija pruža usluge na 23 jezika EU, norveškom i islandskom.<sup>70</sup>

## 4.2. UREDBA O ODR-U

Trgovina se prilagođava ubrzanom razvoju tehnologije, iz dana u dan. Trgovina dobiva svoje mjesto u digitalnom svijetu pa bi takvo mjesto trebali dobiti i sporovi koji proizlaze iz te trgovine. Kako bi potrošači imali povjerenja i koristi od digitalne dimenzije unutarnjeg tržišta, od ključne je važnosti da imaju pristup jednostavnim, učinkovitim, brzim i jeftinim načinima rješavanja sporova koji proizlaze iz online prodaje robe ili pružanja usluga. Ovo je posebno važno kada potrošači kupuju prekogranično.<sup>71</sup> „Potrošači i trgovci bi se trebali osjećati sigurno pri provođenju online transakcija tako da je ključno ukloniti postojeće prepreke i potaknuti povjerenje potrošača.“<sup>72</sup> „Države članice trebale bi poticati potrošače da prije podnošenja pritužbe subjektu za ARS putem platforme za ODR na bilo koji primjeren način kontaktiraju trgovca s ciljem prijateljskog rješavanja spora.“<sup>73</sup> Uredba o ODR-u je temelj rada ODR platforme. Platforma predstavlja početnu točku usmjeravanju strana prema ADR tijelima, stoga je preduvjet za njezino djelovanje ugradnja ADR direktive u nacionalno zakonodavstvo. Problemi povezani uz postupke koji će se provoditi putem ODR platforme u velikoj mjeri su povezani s propustima Uredbe o ODR-a, I pogrešne implementacije Direktive o ADR-u, a ne same platforme. Ova Uredba ima za cilj stvoriti djelotvornu platformu za ODR na razini Unije. Još jedna od mogućnosti koju nudi platforma za ODR jest mogućnost elektroničkog prijevoda na svim jezicima EU. To omogućuje svim uključenima da informacije koje su nužne za rješavanje sporova, prema potrebi, dobiju u

---

<sup>70</sup> Više na [https://play.google.com/store/apps/details?id=eu.cec\\_zev.ECCNetTravel&hl=hr&gl=US](https://play.google.com/store/apps/details?id=eu.cec_zev.ECCNetTravel&hl=hr&gl=US), posjećeno 14.7.2022.

<sup>71</sup> Recital 2. Zakona o ODR-u

<sup>72</sup> Recital 6. Zakona o ODR-u

<sup>73</sup> Recital 17. Zakona o ODR-u

prijevodu. Ta bi funkcija trebala biti u stanju obraditi sve potrebne prijevode te bi prema potrebi trebala imati ljudsku podršku<sup>74</sup>. Time bi se barem olakšala to prvotno stupanje u kontakt samih strana u postupku, ali i strana s ADR tijelom. Na taj način ODR platforma ispunjava svoju svrhu uklanjanja prekograničnih prepreka kolanju trgovine unutar EU. Međutim problem je što iako ODR platforma tako ispunjava svoju svrhu prenositelja informacija i polazne točke za daljnju komunikaciju strana, ona ne iskorištava svoj puni potencijal. Naime, izbor je ipak na ADR tijelima na kojem jeziku će provoditi postupak, a to nastaju problemi o kojima je već bilo govora u prethodnim poglavljima.

### 4.3. POLJE PRIMJENE UREDBE O ODR-U

U ovoj uredbi sporovi o kojima je riječ su oni između potrošača s prebivalištem u Uniji i trgovaca s poslovnim nastanom u Uniji. Ova se Uredba ne bi trebala odnositi na sporove između potrošača i trgovaca koji proizlaze iz ugovora o prodaji ili ugovora o uslugama koji nisu sklopljeni online i na sporove između trgovaca. Prema članku 2. Uredbe o ODR-u „ Uredba se primjenjuje na izvansudsko rješavanje sporova vezanih uz ugovorne obveze koje proizlaze iz ugovora o *online* prodaji ili uslugama između potrošača s prebivalištem u Uniji i trgovaca s poslovnim nastanom u Uniji, posredstvom subjekta za ADR u skladu s člankom 20. stavkom 2. Direktive 2013/11/EU, a što uključuje i korištenje platforme za ODR“. Iz prethodne rečenice zaključuje se da se uredba primjenjuje kako na prekogranične sporove tako i na sporove unutar iste države. Potrošači će tako sporove s trgovcima iz svoje zemlje također moći svoj spor riješiti preko platforme za ODR. Ova se Uredba, kada je postupak pokrenuo trgovac protiv potrošača, primjenjuje u mjeri u kojoj zakonodavstvo države članice u kojoj potrošač ima uobičajeno prebivalište dozvoljava rješavanje sporova posredstvom subjekta za ADR. Zakon o ADR-u isključuje postupke koje pokreću trgovci protiv potrošača, stoga su hrvatskih i strani trgovci ovdje zakiniti. <sup>75</sup>Polje primjene Uredbe o ODR-u odnosi se na online kupovinu.<sup>76</sup> Iako ovo ima smisla

---

<sup>74</sup> O tome, <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.howitworks>, posjećeno 14.7.2022.

<sup>75</sup> Članak 4. Zakona o ADR-u

<sup>76</sup> Recital 15. Uredbe o ODR-u



jer je glavni cilj bio poticanje e-trgovine unutar unutarnjeg tržišta, u stvarnosti još uvijek postoji značajan broj potrošača uključenih u izvanmrežne ugovore, uključujući prekogranične izvanmrežne ugovore. Postavlja se pitanje može li se opseg ODR platforme proširiti na izvanmrežnu prodaju ili ugovor o uslugama .

#### 4.4. PLATFORMA ZA ODR

Pokrenuta 15. veljače 2016., EU ODR platforma <sup>77</sup> pruža jednostavan, brz i jeftin način pomoći u rješavanju elektroničkih sporova između potrošača i trgovaca. Europska Komisija je pokretač i glavni upravitelj platforme. ODR platforma je jednostavna za korištenje s uputama na svim europskim jezicima i besplatna je za sve potrošače i tvrtke u EU. Tijela u RH za ADR registrirana pri ODR platformi su : Centar za mirenje Hrvatske obrtničke komore, Centar za mirenje Hrvatskog ureda za osiguranje, Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za medijaciju, PROFI TEST d.o.o., Centar za mirenje 'Medijator', Sud časti Hrvatske obrtničke komore, Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori.<sup>78</sup> Svaka je država članica morala odrediti jednu kontaktnu točku za ODR. Države članice mogle su prenijeti odgovornost za ODR kontaktne točke na svoje centre koji pripadaju ECC-mreži, što je Republika Hrvatska i učinila.<sup>79</sup> Trgovci iz EU-a uspostavili su elektroničku vezu na ODR platformu putem svojih web stranica, objavljujući svoje adrese e-pošte, signalizirajući tako potrošačima njihovu prvu kontaktnu točku. ODR platformom ne može se koristiti potrošač koji živi izvan EU-a, potrošač koji se žali na trgovca s poslovnim nastanom izvan EU-a, potrošač koji se žali na drugog potrošača, trgovac koji se žali na drugog trgovca, ako se pritužba odnosi na robu ili usluge koji nisu kupljeni na internetu, se pritužba odnosi na visoko obrazovanje ili zdravstvene usluge.<sup>80</sup> Prema članku 8. Direktive o ADR-u ishod postupka „ADR tijelo objavljuje se u roku od 90 kalendarskih dana od kada je subjekt za ADR zaprimio potpuni spis pritužbe. U slučaju vrlo

---

<sup>77</sup> Dostupno na <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>, posjećeno 13.7.2022.

<sup>78</sup> Više na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>, posjećeno 14.7.2022.

<sup>79</sup> Recital 25. Uredbe o ODR-u

<sup>80</sup> Recital 10. Uredbe o ODR-u

složenih sporova, nadležni subjekt za ADR može, po slobodnoj ocjeni, produžiti rok od 90 kalendarskih dana.“<sup>81</sup> Upitna je ova odredba jer cilj ODR i ADR postupka je brzina postupka u odnosu na sudske postupke, a u ovom slučaju gdje se rok proizvoljno može produljiti na neodređen broj dana, ugrožava se taj cilj. ODR postupci mogu uključivati naknade koje određuju određena ADR tijela o kojim odlučuju tijela koja će voditi postupak, a koja će primjenjivati vlastita pravila postupka.<sup>82</sup> ODR-a je online postupak u četiri koraka: 1. Podnošenje online prigovora (potrošač ili trgovac) putem elektroničkog obrasca na željenom jeziku, 2. dogovor o tijelu za ODR (u roku od 30 dana, u slučaju da se strane ne uspiju dogovoriti o subjektu za ADR, pritužba se neće dalje razmatrati, a podnositelj pritužbe se obavještava o drugim raspoloživim pravnim sredstvima), 3. obrada pritužbi od strane ODR tijela, 4. Ishod i zatvaranje pritužbe (unutar 90 dana, svi postupci unutar ODR platforme provode se online, a pritom se od samog početka osigurava privatnost korisnika)<sup>83</sup>. Uvjet za rješavanje spora od strane ADR tijela nije prethodni pokušaj nalaženja rješenja s drugom stranom, no svakako se to preporuča. Dapače, neka tijela za rješavanje sporova neće prihvatiti pritužbu ukoliko prethodno trgovac nije kontaktiran.<sup>84</sup> Podaci pokazuju da potrošači često samo žele ispriku od trgovca umjesto da zaštite svoje pravo putem spora. Stoga je ponekad dovoljna direktna komunikacija s trgovcem prije kontaktiranja<sup>85</sup> Kako bi podnio pritužbu na platformi za ODR, podnositelj pritužbe ispunjava elektronički obrazac za pritužbu.<sup>86</sup> Podaci koje dostavlja podnositelj pritužbe moraju biti dovoljni da se utvrdi nadležni subjekt za ADR<sup>87</sup>. Prema članku 9. Uredbe o ODR-u po primitku u potpunosti ispunjenog obrasca za pritužbu, platforma za ODR šalje pritužbu tuženoj stranci na jednom od službenih jezika država članica Europske Unije, koji je ta stranka odabrala.<sup>88</sup> Trgovac će putem platforme biti obaviješten o zahtjevu i u roku 10 dana vidjeti će se je li trgovac voljan razgovarati.<sup>89</sup> Trgovac ima tri mogućnosti: bilateralno riješiti zahtjev, riješiti zahtjev putem ODR platforme ili odlučiti ne sudjelovati. Ako osoba protiv koje je podnesena pritužba pristane sudjelovati u postupku, predložit će jedno ili više tijela za rješavanje sporova koja bi mogla voditi postupak. Prijedloge se može

---

<sup>81</sup> Članak 7. točka e Direktive o ADR-u

<sup>82</sup> Članak 9. stavak 5. Uredbe o ODR-u

<sup>83</sup> Vidi Jertina Urša, op.cit 49- 55

<sup>84</sup> Više na, <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>, posjećeno 14.7.2022.

<sup>85</sup> vidi Van Gelder and De Groot, forthcoming March 2020.

<sup>86</sup> Članak 8. stavak 1. Uredbe o ODR-u

<sup>87</sup> Članak 8. stavak 2. Uredbe o ODR-u

<sup>88</sup> Članak 9. stavak 3. Uredbe o ODR-u

<sup>89</sup> Članak 9. stavak 4. Uredbe o ODR-u

prihvatiti ili odbiti. U slučaju da se odbije predloženo tijelo, trgovac će o tome primiti obavijest te može predložiti drugo tijelo za rješavanje spora<sup>90</sup>. Ponekad postoji obveza obraćanja točno određenom tijelu za ADR. Prilikom slanja pritužbe trgovac koji je obvezan koristiti točno određeno tijelo za ADR treba to navesti u pritužbi, a ukoliko je on tuženi trebao bi u roku 10 dana obavijestiti stranku o tome.<sup>91</sup> Stranke će imati rok od 30 dana za dogovor o tijelu za rješavanje sporova, a nakon njegova isteka njihov će predmet biti zatvoren.<sup>92</sup> Informacije o tijelu za rješavanje sporova će uključivati: sve naknade koje tijela mogu naplaćivati, njihova pravila i postupke, moguća rješenja. Zanimljivo je da u slučaju da trgovac želi pokrenuti spor protiv potrošača to može učiniti jedino u, Belgiji, Njemačkoj, Luksemburgu ili Poljskoj.<sup>93</sup> Prema članku 10. Zakona o ADR-u subjekt za ADR nije dužan postupak ADR provesti putem platforme za ODR, iako je to najčešće slučaj. Prema Direktivi o ADR-u, tijelo za ADR registrirano na ODR platformi nije dužno prihvatiti spor. Naime, prijedlog za pokretanje postupka tijelo za ADR može odbiti iz jednog od ovih razloga: potrošač se nije prethodno obratio drugom trgovcu kako bi pokušao riješiti problem s njim, pritužba se smatra neosnovanom ili zlonamjernom, pritužbu obrađuje ili ju je obrađivalo neko drugo tijelo za rješavanje sporova ili sud, vrijednost zahtjeva niža je od propisanog iznosa, vrijednost zahtjeva premašuje propisani iznos, podnositelj pritužbe nije se obratio tijelu za rješavanje sporova u propisanom vremenskom roku, obradom takve pritužbe smanjila bi se učinkovitost tijela za rješavanje sporova.<sup>94</sup> Kako bi se osigurala veća svijest potrošača o postupku ODR-a, države članice trebaju osigurati veću promociju ECC-a i tijela za ADR povezanih s ODR platformom. Također se može pokazati vrlo korisnim u onim državama članicama koje imaju značajan broj neriješenih predmeta pred sudovima (na primjer Hrvatska). Platforma za ODR trebala bi biti dostupna, posebno putem portala „Tvoja Europa”<sup>95</sup>. „Platforma za ODR na razini Unije trebala bi se graditi na postojećim subjektima za ADR u državama članicama i poštovati pravne tradicije država članica.”<sup>96</sup> Subjekti za ADR kojima se podnose pritužbe putem platforme za ADR trebali bi stoga primjenjivati vlastita pravila postupanja, uključujući pravila o

---

<sup>90</sup> Članak 9. stavak 7. Uredbe o ODR-u

<sup>91</sup> Članak 9. stavak 3. Uredbe o ODR-u

<sup>92</sup> Članak 9. stavak 8. Uredbe o ODR-u

<sup>93</sup> Vidi <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.help.new> posjećeno 11.7. 2022.

<sup>94</sup> Članak 9. stavak 5. Direktive o ADR-u

<sup>95</sup> Recital 2. Uredbe o ODR-u

<sup>96</sup> Recital 15. Direktive o ADR-u

troškovima.<sup>97</sup> Radi osiguranja šire svijesti potrošača o postojanju platformi za ODR, trgovci s nastanom u Uniji koji sudjeluju u ugovorima o elektroničkoj prodaji ili uslugama trebali bi osigurati na svojim internetskim stranicama elektroničku poveznicu s platformom za ODR. Kao rezultat toga, nedavno je provedeno istraživanje pod nazivom 'Online Dispute Resolution: Web-scraping web stranica trgovaca iz EU' na bazi podataka od 19.580 europskih online trgovaca kako bi se vidjelo ispunjavaju li svoju obvezu dostupnosti ODR veze. Rezultati su bili pozitivni jer ODR poveznica dobro funkcionira (100 posto), dostupna je (82 posto) i predstavljena je točno onako kako jest na stranici ODR platforme na većini početnih stranica ankete (91 posto). Nadalje, većina web-mjesta omogućila je jednostavno lociranje adresa e-pošte trgovaca (93 posto).<sup>98</sup>

## 5. Zaključak

Uzimajući u obzir sve veću važnost internetske trgovine, posebno prekogranične trgovine, kao okosnice gospodarske aktivnosti EU-a, nužno je njeno pravilno funkcioniranje za cjelokupno gospodarstvo EU. Jedan od glavnih ciljeva EU je povećanje povjerenja građana u jedinstveno tržište, odnosno e-tržište. Mnogo sporova između potrošača i trgovca sporovi su vrlo male vrijednosti. Obično su toliko mali da se potrošači nemaju hrabrosti, odnosno sredstva pokrenuti sudski spor. Postupci su skupi, dugotrajni i opterećujući, te zbog toga potrošači rezigniraju. Iako pojedincima čak i taj manji gubitak novca ne predstavlja toliko problem i ponekad samo traže ispriku, ukupna vrijednost takvih gubitaka može prouzročiti ogromne nezakonite zarade trgovcima. Takva nezakonito stečena dobit opasna je prijetnja i može dovesti do ozbiljnih poremećaja tržišnog natjecanja. Daljnji razvoj e-trgovine je ugrožen ukoliko ne postoje prikladni mehanizmi pravne zaštite za potrošače. Kao odgovor na nedostatke postojećih mehanizama pravne zaštite, u svim državama članicama uspostavljeni su ADR i ODR. Cilj im je ponuditi potrošačima brz, jeftin i jednostavan postupak putem kojeg mogu ostvariti svoja prava. Direktiva o alternativnom rješavanju sporova i Uredba o online rješavanju sporova mogu se smatrati korakom u pravom smjeru. Iako dobro zamišljene, pokazalo se kako Direktiva o ADR-u, Zakon o ADR-u te uredba o ODR-u nisu u potpunosti ispunili svoj potencijal. Direktiva o ADR, pokazala se

---

<sup>97</sup> Recital 22. Zakona o ODR-u

<sup>98</sup> Bakhranova, M., op.cit. 301

prenačelnom i time uzrokovala protuefekt svojoj prvotnoj namjeri. Najotegotnije za potrošača pokazalo se isključenje mogućnosti primjene Zakona o ADR-u u na sporove između potrošača s prebivalištem u RH i trgovaca sa sjedištem u nekoj drugoj članici. Što se tiče Uredbe o ODR-u, ona je uvela platformu za ODR i time ipak napravila mali pomak. Pojednostavio se sustav podnošenja pritužbe i započinjanja direktne komunikacije između potrošača i trgovca, na svim jezicima EU. Sve to bez nametanja troškova postupka, fizičke prisutnosti stranaka uz stručnu pomoć treće strane. Većina uzroka problema, vraća nas na Direktivu o ADR-u. Njen pristup minimalne harmonizacije doveo je do toga da su države članice u velikoj mjeri različito uredile ovo područje. Prvotna intencija ADR-a i ODR-a bila je ohrabriti potrošače ka uključivanju u prekograničnu e-trgovinu, ujednačavanjem postupaka alternativnog načina rješavanja sporova u svim zemljama. Tako bi potrošač sa sigurnošću znao koja su mu prava i što mu je činiti, u kojoj god članici EU se nalazio. Tome danas, zbog svega navedenog u ovom radu, nije tako. Ipak ne treba zauzeti potpuno pesimističan stav, te bi se dalo zaključiti kako je ODR s komplementarnim ADR-om ipak u začetku. Trebat će još puno napora kako bi se ostvario cilj ODR-a, a to je brzo, jeftino i ujednačeno rješavanje sporova u svim članicama.

## 6. LITERATURA

### Časopis

Aziz, T. N. R. A. & Hamid, N. A. A., The Settlement of Disputes through Online Dispute Resolution (ODR): A Literature Review., Asian Journal of Research in Business and Management, 2(4), 2020., str. 90-98.

Bakhranova, M., The Origins of the ODR System and its Advantages over other ADR Methods, Journal of Modern Science (2022)

Bakhramova, M., Theoretical and Legal Regulation of ODR in the European Union Countries, European Journal of Innovation in Nonformal Education, 2(1), 2022., str. 299-304.

Biard, A., Impact of Directive 2013/11/EU on Consumer ADR Quality: Evidence from France and the UK, Journal of Consumer Policy: Consumer Issues in Law, Economics and Political Science, 2018., str. 113

Chan, G.L., Getting to Yes Online: A Look at the History, Concepts, Issues and Prospects of Online Dispute Resolution Systems (ODRS), Philippine Law Journal, 2009, str. 533.

Cortes, A., A New Regulatory Framework for Extra-Judicial Consumer Redress: Where we are and how to move forward, The Journal of the Society of Legal Scholars, 2014, str. 625.

Cortes, P. & Lodder, A. R., Consumer Dispute Resolution Goes Online: Reflections on the Evolution of European Law for Out-of-Court Redress (March 24, 2014), Maastricht Journal of European and Comparative Law, 2014/1, str. 25-26

Galič, A., Kako uspostaviti mehanizam izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova, Pravo u gospodarstvu, 2015., str. 1207-1232

Howells, G.& Weatherhill, S.: Consumer Protection Law, Markets and the Law, 1997., str.

529 van Gelder, E.M. (2019). The European approach to Consumer ODR. *International Journal of Online Dispute Resolution*, 2019(2), 219–226.

Marković Krstić, D., Unapređenje položaja potrošača preko Europskog potrošačkog centra u Hrvatskoj, *Suvremena trgovina Zagreb*, 2017., str. 30.-31.

### **Zbornik**

Dollani N., ADR u pravu potrošača - iskustvo Albanije u prenošenju EU direktive 2013/11 u nacionalno zakonodavstvo, *Revija Kopaoničke škole prirodnog prava*, 2019, vol. 1, br. 1, str. 197-217

Jeretina, U. & Uzelac, A., Alternative Dispute Resolution for Consumer Cases: Are Divergences an Obstacle to Effective Access to Justice?, *Mednarodna revija za javno upravu*, 2014., str. 39-72

Jeretina, U., Consumer Online Dispute Resolution (ODR) – A Mechanism for Innovative E-governance in EU, *Central European Public Administration Review*, 16(2), 2018., str. 45-67.

Loos, M., Consumer ADR after Implementation of the ADR Directive: Enforcing European Consumer Rights at the Detriment of European Consumer Law, *European Review of Private Law*, 2015., str. 61.-80.

Mišćenić, E. & Butorac Malnar, V., Online rješavanje potrošačkih sporova, *Godišnjak Akademije pravnih znanosti Hrvatske Zagreb: Akademija pravnih znanosti Hrvatske*, 2017. str. 103. - 142.

Poblet, M. & Ross, G., ODR in Europe, e-zbornik radova Online Dispute Resolution: Theory and Practice – A Treatise on Technology and Dispute Resolution, pristupljeno 13. srpnja 2022., 2021., str. 35., dostupno na linku: <https://www.mediate.com/online-dispute-resolution-theory-and-practice/>

Poretti, P. Sudska zaštita prava potrošača – (naj)bolji put? Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci, vol. 39, br. 1, 2018., str. 535. – 574.

Wahab, Online Arbitration: Tradition Conceptions and Innovative Trends, International Arbitration: The Coming of a New Age?, Kluwer Law International 2013, str..2 .

### **Ostalo**

Baretić, M., Alternativno rješavanje potrošačkih sporova u EU (nakon donošenja ARS Direktive i ORS Uredbe), izlaganje na konferenciji &#39;Procedural aspects of EU law&#39;, Pravni fakultet Osijek, 6-7. travnja 2017.

Creutzfeldt, Naomi “An Introduction to Alternative Dispute Resolution (ADR) for Consumers in Europe”, The Citizen in European Private Law: Norm-setting, Enforcement and Choice (Eds. Caroline Cauffman and Jan Smits), Intersentia, 2016, p. 141–154

Creutzfeldt, N., Alternative Dispute Resolution for Consumers, The Role of Consumer ADR in the Administration of Justice: New Trends in Access to Justice under EU Directive 2013/11 (Eds. Michael Stürner, Fernando Gascón Inchausti, Remo Caponi), Sellier, Munich, 2015., str. 3–10.



European Commission, Consumer conditions scoreboard: consumers at home in the single market 2019

European Commission, 'Digital Economy and Society Index Report 2019 Use of Internet Services', str. 11

Gill, A, et al., Models of alternative dispute resolution (ADR), A Report for the Legal Ombudsman, Queen Margaret University, 2014., str. 26.

Heuvel, Esther van den, Online dispute resolution as a solution to cross-border e-disputes : an introduction to ODR (2000) 1-31

Hrvatski sabor, Nacionalni program zaštite potrošača za razdoblje od 2021. do 2024. godine, (NN 29/2021) (24.3.2021.)

Kuner, Christopher, An international Legal framework for data protection: Issues and prospects", Computer Law and Security Report, (2009), 311-315

Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta, Izvješće o razvoju i funkcioniranju sustava za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u Republici Hrvatskoj za razdoblje od lipnja 2017. godine do srpnja 2018. godine (2018)

Preporuka Vijeća Europe o mjerama za povećanje dostupnosti pravosuđa R (81) 7

Preporuka Vijeća Europe o sprječavanju i smanjivanju prekomjernog opterećenja sudova R  
(86) 12

Tepeš, Nina Izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova u Hrvatskoj // Republika Hrvatska na putu prema europskom pravosudnom području : rješavanje trgovačkih i potrošačkih sporova / Vesna Tomljenović, Edita Čulinović Herc, Vlatka Butorac Malnar (ur.).Rijeka: Pravni fakultet Sveučilišta u Rijeci, 2009. str. 171-200

Tyler, M. C. An analysis of ODR sites. Essays on legal and technical aspects of Online Dispute Resolution (2003)

Vadrevu, Nikita, Resolution, Theory and Practice, A Treatise on Technology and Dispute Resolution (2018) Online Dispute Resolution Mechanism: Expansion of Alternate Dispute str.17

Vadrevu, N., Online Dispute Resolution Mechanism: Expansion of Alternate Dispute Resolution Mechanism in India, 2018., internetski blog, pristupljeno 13. srpnja 2022., dostupan na linku: <https://legaldesire.com/online-dispute-resolution-mechanismexpansion-alternate-dispute-resolution-mechanism-india/>

### **Propisi**

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.

Hrvatska gospodarska komora, Pravilnik o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori ( NN 67/2020 ) (2020)

Povelja Europske unije o temeljnim pravima, (2016/C 202/02) Službeni list Europske unije, C 202, 7. lipnja 2016., 389 – 405

Uredba br. 524/2013 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA od 21. svibnja 2013. o online rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Uredba o online rješavanju potrošačkih sporova)

Ustav Republike Hrvatske, (pročišćeni tekst) NN 56/90, 135/97, 08/98, 113/00, 124/00, 28/01, 41/01, 55/01, 76/10, 85/10, 05/14)

Zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, pročišćeni tekst zakona NN 121/16, 32/19

### **Web lokacije**

Službena internetske stranice Europske unije, dostupno na: [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolution-consumers\\_hr](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolution-consumers_hr)

Službena internetska stranica Europske unije: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## Sažetak

Kako u svijetu, tako i u EU postoji stalni porast e-trgovine. Takve transakcije putem interneta, koje danas polako zamjenjuju trgovinu uživo, najčešće su prekogranične prirode. Glavni cilj EU je stvoriti jedinstveno tržište za sve države članice. Rascjepkanost unutarnjeg tržišta sprječava daljnji razvoj gospodarstva i predstavlja prepreku kolanju međunarodne trgovine. Upravo zbog toga treba zaštititi glavne aktere e-trgovine koji su ranjivi u usporedbi s trgovcima. Potrošači ne znaju imaju li i koja su im prava u drugim državama, a tako ni trgovci ne znaju koje su im obveze. Potrošači su zabrinuti zbog , jezične barijere, troškova i nepoznatih postupovnih pravila u rješavanju sporova u drugoj državi članici. Zbog toga je EU odlučila uspostaviti online rješavanje sporova. Djelovanje ODR-a počiva na Uredbi 524/2013 o mrežnom rješavanju potrošačkih sporova iz 2013. koja je donesena kao dio reformskog paketa EU-a zajedno s Direktivom 2013/11/EU-a o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova. S obzirom da ODR djeluje preko tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, pretpostavka funkcioniranja platforme za ODR upravo je preuzimanje Direktive o ADR-u u nacionalno zakonodavstvo. U radu će se raspravljati o legislativnom pristupu Europske Unije ADR-u i ODR-u, te kako to izgleda u praksi.

**Ključne riječi** : potrošač, alternativno rješavanje sporova, online rješavanje sporova, Direktiva (2013/11/EU), Uredba o ODR-u (524/2013), Zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (NN 121/16, 32/19), e-trgovina

## Summary

Both in the world and in the EU, there is a constant increase in e-commerce. Such transactions via the Internet, which today are slowly replacing live trade, are mostly cross-border in nature. The main goal of the EU is to create a single market for all member states. The fragmentation of the internal market prevents further development of the economy and represents an obstacle to the flow of the international trade. This is precisely why the main e-commerce actors should be protected who are vulnerable compared to the retailers. Consumers do not know if they have rights and what are their rights in other countries, and traders do not know what their obligations are. Consumers are concerned about language barriers, costs and unknown procedural rules in

resolving disputes in another member country. This is why the EU decided to establish online dispute resolution (ODR). The operation of the ODR rests on the Regulation 524/2013 that talks about the network resolution of consumer disputes from 2013, which was adopted as part of the reform package of the EU together with Directive 2013/11/EU on alternative resolution of consumer disputes (ADR). Considering that the ODR acts through the body for alternative resolution of consumer disputes, the assumption of functioning of the platform for ODR is precisely the adoption of the Directive of ADR into the national legislation. The paper will discuss the European Union's legislative approach to ADR and ODR, and how it looks in practice.

**Key words :** Consumer, Alternative Dispute Resolution, Online Dispute Resolution, Directive (2013/11/EU), Regulation on consumer ODR (524/2013), The law on alternative resolution of consumer disputes (NN 121/16, 32/19), e-commerce