

# Rješavanje potrošačkih sporova mirenjem

---

**Pezelj, Lana**

**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:199:865492>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-07-17**



*Repository / Repozitorij:*

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



Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu  
Katedra za međunarodno privatno pravo

Lana Pezelj

RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA MIRENJEM

Diplomski rad

Mentor: dr. sc. Dora Zgrabljic Rotar

Zagreb, rujan 2022.

## IZJAVA O IZVORNOSTI

Ja, Lana Pezelj, 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.

---

Lana Pezelj

## Sadržaj:

1. Uvod.....	1
2. Potrošački sporovi.....	1
2.1. Razvoj zaštite potrošača .....	1
2.2. Definicija pojma potrošač .....	3
2.3. Potrošački spor .....	3
2.4. Razlozi nastanka potrošačkih sporova .....	4
2.5. Prepreke učinkovite zaštite potrošača .....	5
2.6. Mehanizmi zaštite potrošača .....	5
2.6.1. Podnošenje prigovora .....	6
2.6.2. Sudska zaštita .....	7
3. Mirenje kao način rješavanja spora.....	9
3.1. Alternativno rješavanje sporova.....	9
3.3. Definicija mirenja.....	11
3.4. Kratki prikaz postupka mirenja prema Zakonu o mirenju .....	12
3.4.1. Nagodba.....	13
3.4.2. Učinak mirenja na rokove.....	13
3.5.3. Mirenje na sudu .....	14
3.6. Prednosti mirenja u odnosu na sudski postupak.....	17
3.6.1. Dobrovoljnost i fleksibilnost .....	17
3.6.2. Tajnost postupka.....	17
3.6.3. Interesna orijentacija.....	18
3.6.4. Troškovi.....	18
3.7. Vrste sporova pogodne za rješavanje putem mirenja.....	19
4. Mirenje u potrošačkim sporovima .....	19
4.1. Alternativno rješavanje potrošačkih sporova .....	19
4.1.1. Razvoj i pojam.....	19
4.1.2. Razlika ADR-a i CDR-a .....	21
4.2. Uređenje alternativnog rješavanja potrošačkih sporova u Hrvatskoj.....	22
4.3. Postupak pred sudom časti .....	24
4.4. Postupak mirenja u potrošačkim sporovima .....	24
4.5. Pozitivni i negativni aspekti mirenja u potrošačkim sporovima .....	25

4. 6. Specifičnosti alternativnog rješavanja sporova prema ZARPS-u .....	27
4. 6. 1. Troškovi.....	28
4. 6. 2. Suradnja tijela ARPS i ujednačavanje prakse.....	28
4. 6. 3. Objava godišnjih izvješća .....	29
4. 7. Trenutno stanje ADR-a u potrošačkim sporovima.....	30
5. Zaključak.....	30
6. Literatura.....	31

## 1. Uvod

Potrošački sporovi u suvremenom svijetu postaju jedna od zastupljenijih vrsta sporova. Uočavajući položaj potrošača i njegovu važnost na unutarnjem tržištu, Europska unija (dalje u tekstu: EU) pokušala je olakšati potrošačima rješavanje sporova s trgovcima. U ovom radu će se prikazati položaj potrošača u odnosu na trgovca te mehanizme koji potrošaču stoje na raspolaganju, ali i kakve su učinke imali na poboljšanje zaštite potrošača. S vremenom se pokazalo da je klasična sudska zaštita kroz sudski parnični postupak često neadekvatna zbog raznih faktora koji će biti analizirani u ovom radu. Kako bi se riješio taj problem alternativni načini rješavanja sporova (dalje u tekstu: ADR prema eng. *Alternative Dispute Resolution*) sve se češće koristi kod rješavanja potrošačkih sporova. U ovom radu će se detaljno analizirati jedna od najpoznatijih alternativnih metoda rješavanja sporova - mirenje. Prikazat će se vrste mirenja te njegove prednosti u odnosu na sudske postupke.

Također će se prikazati i kako se odvija postupak te specifičnosti mirenja prema Zakonu o mirenju (dalje u tekstu: ZM)<sup>1</sup>. Ponukana razvojem ADR-a, EU donijela je Direktivu o ADR-u<sup>2</sup> koja je implementirana u hrvatski pravni sustav Zakonom o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (dalje u tekstu: ZARPS)<sup>3</sup>. Kako bi se ADR približio i postao primamljiviji potrošačima, ulagana su znatna sredstva i provedene brojne edukacije. U radu će biti prikazano tko provodi takve ADR postupke u Hrvatskoj, ali i zašto se, kada se govori o ADR-u u potrošačkim sporovima, uglavnom govori o mirenju u tim postupcima te koje su njegove specifičnosti kada se koristi za rješavanje potrošačkih sporova.

## 2. Potrošački sporovi

### 2.1. Razvoj zaštite potrošača

U Europi se zaštita potrošača intenzivirala u okviru djelovanja EU vodeći se primjerima drugih država svijeta.<sup>4</sup> Zaštita potrošača u EU ima vrlo važnu ulogu zbog stava prema kojem se potrošača vidi kao osnovnu pokretačku snagu unutrašnjeg tržišta.<sup>5</sup> Učinkovit sustav zaštite potrošača u državama članicama EU nezaobilazan je dio demokratskih tekovina tih država i

---

<sup>1</sup> Narodne novine br. 18/11.

<sup>2</sup> OJ L 165, 18.6.2013

<sup>3</sup> Narodne novine br. 121/16, 32/19 (pročišćeni tekst zakona)

<sup>4</sup> Salač, J.; Uzelac, J., Zaštita potrošača u Republici Hrvatskoj u kontekstu harmonizacije s pravnom stečevinom Europske unije, FIP - Financije i pravo, Vol. 2 Br. 1, 2014., str.12.

<sup>5</sup> Mezetović Međić, S., Alternativno rješavanje potrošačkih sporova- karakteristike i potencijalni učinci, Godišnjak Pravnog Fakulteta u Sarajevu. 2017., str. 245.

pokazatelj razine zaštite temeljnih prava i dostojanstva svake osobe.<sup>6</sup> Temelj zaštite potrošača u EU postavljeni su donošenjem 1973. godine Europske povelje o informiranju i zaštiti potrošača<sup>7</sup> postavljajući potrošačka prava kao što su pravo na zaštitu gospodarskih interesa, pravo na zaštitu od opasnosti po život, zdravlje i imovinu, prilikom stjecanja proizvoda i usluga na tržištu, pravo na pravnu zaštitu i potporu države, pravo na obavještanje i pouku potrošača i pravo na udruživanje sa svrhom zaštite njihovih interesa, pravo na predstavljanje u tijelima koja odlučuju o stvarima od interesa za potrošače.<sup>8</sup> Za daljnji razvoj potrošačkih prava u EU je važan Amsterdamski ugovor iz 1997. godine kojim su obaviještenost, obrazovanje i zastupljenost postali temeljna subjektivna potrošačka prava te područje podijeljene nadležnosti država članica.<sup>9</sup>

Zaštita potrošača u Republici Hrvatskoj (dalje u tekstu: RH) nije bila sustavno i konzistentno uređena jedinstvenim propisom, već su brojne izdvojene odredbe, kako privatnopravne tako i javnopravne naravi, bile sadržane u različitim posebnim propisima<sup>10</sup> te se kod njegove zaštite najviše vodilo odredbama Zakona o obveznim odnosima<sup>11</sup> (dalje u tekstu: ZOO). Problem, odnosno nedostatak takvog pristupa, bio je postavljanje stranaka u ravnopravan položaj. Odnosno u odredbama ZOO-a ne postoje posebne odredbe kojima se štite potrošači, a obzirom da potrošači nisu kategorija koja po svojim glavnim odrednicama predstavlja presumpciju jednakosti<sup>12</sup> takav pristup nije bio zadovoljavajući instrument za zaštitu prava i položaja potrošača. Potpisujući Sporazum o stabilizaciji i pridruživanju između Europskih zajednica i njihovih država članica i Republike Hrvatske<sup>13</sup>, Hrvatska je bila primorana podignuti zaštitu potrošača na novu razinu koja bi bila u skladu s politikama zaštite potrošača u EU. Navedeno je dovelo do potrebe donošenja Zakona o zaštiti potrošača<sup>14</sup> (dalje u tekstu: ZZP) kao općeg i temeljnog propisa za njihovu zaštitu.

---

<sup>6</sup> Baran, N.; Zaninović, Orlić, S., *Zaštita potrošača*, Pravosudna akademija, Zagreb, 2019., str.6.

<sup>7</sup> Salač, J., Uzelac, J., *op. cit.* u bilj. 1, str.13.

<sup>8</sup> Zlatović, D., *Nepošteno tržišno natjecanje i poslovna praksa*, Organizator, Zagreb, 2009., str. 8.

<sup>9</sup> Salač, J., Uzelac, J., *op. cit.* u bilj. 1, str.13.

<sup>10</sup> Mišćenić, E., *Usklađivanje prava zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj*, Godišnjak Akademije pravnih znanosti Hrvatske, Vol. 4, br. 1, 2013., Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/111830>, str. 146.

<sup>11</sup> Narodne novine br. 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, 126/21.

<sup>12</sup> Horak, H.; Pavletić Župić, M., *Instrumenti i politika zaštite potrošača kao cilj zaštite slobodnog tržišnog natjecanja*, EKONOMSKI PREGLED, vol. 56, br.11, 2005., str.1032.

<sup>13</sup> Zakon o potvrđivanju Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju između Republike Hrvatske i Europskih zajednica i njihovih država članica, Narodne novine MU br. 14/0.

<sup>14</sup> Narodne novine br. 19/22.

## 2. 2. Definicija pojma potrošač

Prema ZZP-u potrošač je svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti<sup>15</sup>, a slično njoj definiran je i u drugim kako domaćim tako i aktima EU kao što je primjerice Direktiva o ADR.<sup>16</sup> Hrvatsko i strano pravo poznaju više definicija potrošača jer posebni zakoni redovno sadrže odredbe o zaštiti potrošača, koje ga definiraju na različit i međusobno neusklađen način.<sup>17</sup> Iako ne postoji univerzalna definicija potrošača, svaka definicija se temelji se na dva elementa: personalnog i funkcionalnog<sup>18</sup>. Naime, da bi jedna strana pravnog odnosa bila kvalificirana kao potrošač, potrebno je da bude riječ o fizičkoj osobi koja djeluje izvan svoje poslovne i profesionalne djelatnosti.<sup>19</sup> Potrošač i trgovac na tržištu sklapaju potrošačke ugovore. Sukladno navedenom proizlazi da je potrošački ugovor između trgovca kao prodavatelja koji djeluje u okviru svoje gospodarske ili profesionalne djelatnosti kao prodavatelj i osobe koja djeluje privatno, za sebe, izvan svoje gospodarske ili profesionalne djelatnosti kao kupac.<sup>20</sup> U slučaju kada je ugovor sklopljen djelomično za namjene trgovačke djelatnosti osobe i djelomično izvan okvira te njezine djelatnosti (ugovori s dvojnomo namjenom) pri čemu je namjena trgovačke djelatnosti tako ograničena da ne prevladava u cjelokupnom kontekstu ponude, tu bi osobu također trebalo smatrati potrošačem.<sup>21</sup> Upućavanje pojma potrošača moguće je učiniti u smislu da je riječ o subjektu koji se prilikom zaključenja potrošačkih ugovora redovno nalazi u nepovoljnijem položaju u odnosu na drugu ugovornu stranu.<sup>22</sup>

## 2. 3. Potrošački spor

Glavni izvor potrošačkog prava je potrošački ugovor koji sklapaju trgovac i potrošač te bi njihove ugovorne odnose karakterizira stranačka neravnopravnost. Takva stranačka neravnopravnost u praksi redovno dovodi do nastanaka potrošačkih sporova. Iz navedenog bi se dalo zaključiti da potrošački sporovi predstavljaju bilo kakav spor koji proizlazi iz dogovora, odnosno ugovora o prodaji robe ili pružanju usluga između potrošača i trgovca.<sup>23</sup> Potrošački

---

<sup>15</sup> Članak 4. ZZP.

<sup>16</sup> 2013/11/EU

<sup>17</sup> Hrvatsko strukovno znakovlje, <http://struna.ihjj.hr/naziv/potrosac/8769/> (posjećeno 17.07.2022)

<sup>18</sup> Vrbljanac, D., Razvoj pravila o međunarodnoj nadležnosti za potrošačke ugovore u međunarodnom privatnom pravu, Godišnjak Akademije pravnih znanosti Hrvatske, vol. 7., br. 1, 2021., str. 290.

<sup>19</sup> Mišćenić, E., Europsko privatno pravo: Opći dio. Školska knjiga, 2019., Zagreb, str. 253-255

<sup>20</sup> Klarić, P., Vedriš, M., Građansko pravo, Narodne novine, Zagreb, 2009., str. 417.

<sup>21</sup> Direktiva o ADR.

<sup>22</sup> Šabić, A., Medijacija u potrošačkim sporovima: zaštita potrošača u postupku medijacije ili zaštita potrošača od medijacije? Godišnjak Pravnog fakulteta u Sarajevu, 2012.str, 408.

<sup>23</sup> Cyprus Center for alternative dispute resolution, <https://adrcyprus.com/en/portfolio-galleries/what-are-the-advantages-of-mediation-for-consumers/>, (posjećeno 6.08.2022.)



sporovi mogu se javiti vezano uz razne aspekte ugovornih obveza trgovca pa se tako mogu javiti kod kvalitete proizvoda ili usluge, potraživanja vezanih za nemogućnost pružanja ili dovršetka usluga, neplaćanja računa, povratkom ili zadržanjem pologa, tumačenjem ugovora, raskidom partnerstva, zahtjevima vezanim za ozljede, gubitke ili štete te usklađenosti s jamstvima.<sup>24</sup>

#### 2. 4. Razlozi nastanka potrošačkih sporova

Trgovci svakodnevno s brojnim potrošačima sklapaju sadržajno jednake ugovore te bi im bilo nepraktično za svakog potrošača posebno kreirati ugovor zbog čega unaprijed izrađuju i objavljuju svoje poslovne uvjete pod kojima nude sklapanje ugovora.<sup>25</sup> Vezano uz takve ugovore često dolazi do posebno „teških“ povreda potrošača, a s time i do težih potrošačkih sporova koji nastaju nametanjem nepoštenih odredbi u ugovore, namjernim neupoznavanjem kupaca s tim odredbama ili bilo kakvo iskorištavanje njihova slabijeg položaja na tržištu provođenjem zavaravajućih i agresivnih poslovnih praksi ili neispunjavanjem obveza trgovaca u vezi s njihovom odgovornošću za nedostatke proizvoda i usluga.<sup>26</sup> Odnose između potrošača i trgovca u bitnim crtama karakterizira stranačka neravnoteža obzirom da je potrošač uvijek slabija strana, zbog čega je vrlo važno osigurati zasluženu posebnu zaštitu u okviru režima ravnopravnog statusa ugovornih stranaka, odnosno potrošača i trgovca.<sup>27</sup> Neravnoteža odnosa kod sklapanja potrošačkih ugovora dodatno može proizići iz činjenice da stranke uglavnom nemaju mogućnost utjecati na opće uvjete poslovanja trgovaca.<sup>28</sup> Vrlo često vrijednost predmeta spora kod potrošačkih sporova je niska, zbog čega stranke često ne traže zaštitu svojih prava. Također, još jedna karakteristika potrošačkih sporova je njihova masovnost koja nastaje zbog rastućih odnosa u trgovini roba i usluga pa tako nadmašuju sve druge odnose iz trgovačkog i građanskog prava.<sup>29</sup> Iz navedenog se može izvući zaključak da redovna sudska zaštita kroz parnični postupak nije uvijek nužno najbolji izbor za rješavanje potrošačkih sporova.

---

<sup>24</sup> Consumer Dispute Settlement Center, <https://communitydispute.org/mediation/types-of-mediation/consumer-commercial-disputes>, (posjećeno 15.07.2022)

<sup>25</sup> Salač, J., Uzelac, J., *op. cit.* u bilj. 1, str.10.

<sup>26</sup> Ibid., str. 8.

<sup>27</sup> Bělohlávek, A. J., ARBITRABILITY LIMITATION IN CONSUMER (B2C) DISPUTES? CONSUMERS' PROTECTION AS LEGAL AND ECONOMIC PHENOMENON, Risk governance & control: financial markets & institutions, Vol. 1, Br. 3, 2011., str. 158.

<sup>28</sup> Bělohlávek, A. J., *op. cit.* u bilj. 22, str. 160.

<sup>29</sup> Uzelac, A., Izazovi novog uređenja izvansudskog rješavanja spora, Zbornik Pravog fakulteta u Rijeci, 2018., str. 146.

## 2. 5. Prepreke učinkovite zaštite potrošača

Učinkovita zaštita potrošača dugo je goruća tema kada se govori o pravima potrošača. Kako bi potrošači ostvarili svoja prava, trebaju im biti lako dostupni jeftini i pravični mehanizmi zaštite. Međutim, iako su uloženi značajni naponi na globalnoj i regionalnoj razini kako bi se uspostavili sustavi putem kojih bi potrošači mogli ostvariti svoja prava te riješiti sporove i dalje postoje prepreke u njihovoj provedbi. Potrošače nitko ne može prisiliti da se odreknu svojih prava, ali ipak oni to često sami dobrovoljno čine. Jedan od glavnih razloga zbog kojeg potrošači često odustanu od zaštite svojih prava zbog nepovjerenja u sustave zaštite, a koje je rezultat neizvjesnosti raznih faktora. Primjerice, potrošače često može odbiti neizvjesnost u pogledu troškova sudskih postupaka, nadalje, oni često nisu sigurni imaju li uopće šanse za dobivanje spora s trgovcem te neizvjesnost u pogledu izvršnosti odluke kojom će spor biti okončan.<sup>30</sup> Slijedom opisanog, dalo bi se zaključiti kako je zapravo potrošač uvijek slabija strana neovisno o vrsti postupka u kojem se rješava njegov spor s trgovcem. On često raspolaže znatno manjim financijskim sredstvima kao i znanjem o svojim prava. Obzirom da često raspolaže manjim financijskim sredstvima, podnošenje tužbe za njih znači financijski rizik u vidu troškova postupka, ali i u smislu vrijednosti predmeta spora koji često nije proporcionalan tim troškovima. S druge strane, trgovac kao jača strana toga odnosa se može jednostavnije obraniti pred sudovima zbog raspolaganja većih financijskim i informacijskim sredstvima te na takav način dovesti do zlouporabe svoje tržišne snage na štetu potrošača.<sup>31</sup> Daljnji problem ostvarivanja učinkovite zaštite se može prepisati samom djelovanju sudova koji često potrošače štite kao i svaku drugu osobu iz pojedinih obveznih odnosa, ignorirajući posebne odredbe o zaštiti potrošača.<sup>32</sup> Navedeno je rezultiralo da zaštita prava potrošača u praksi, zbog prethodno navedenih faktora, danas uglavnom nije na zadovoljavajućem stupnju zbog čega bilo potrebno kreirati nova rješenja.

## 2. 6. Mehanizmi zaštite potrošača

U Hrvatskoj prema ZZP-u, potrošači imaju nekoliko sredstava na raspolaganju putem kojih u više faza mogu pokušati riješiti spor s trgovcem. Što se tiče sudske zaštite, potrošačima na raspolaganju stoji individualna i kolektivna zaštita njihovih prava.

---

<sup>30</sup> Mezetović Međić, S., *op., cit.*, u bilj. 2., str. 247.

<sup>31</sup> Horak, H., Pavletić Župić, M., *op., cit.*, 9, str. 1042.

<sup>32</sup> Miščenić, E., *op. cit.*, u bilj. 7, str. 168.

### 2. 6. 1. Podnošenje prigovora

Kada potrošač smatra da su njegova potrošačka prava povrijeđena može podnijeti pisani prigovor trgovcu koji je dužan odgovoriti u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora.<sup>33</sup> Pisanim prigovorom potrošač iznosi svoje nezadovoljstvo u odnosu na kupljenu robu, pruženu uslugu ili poslovanje trgovaca s potrošačem, koji upućuje trgovcu na trajnom mediju ili sredstvu mrežne komunikacije koje omogućuje pohranu vremena i sadržaja komunikacije, ako je trgovac omogućio takav oblik komunikacije.<sup>34</sup> U slučaju da se radi o potrošaču koji je korisnik javnih usluga, trgovac koji pruža javnu uslugu potrošaču podnošenje pisanog prigovora i bez odgađanja odgovoriti u roku od 15 dana.<sup>35</sup> Nakon što zaprimi pisani odgovor na svoj prigovor, potrošač može podnijeti reklamaciju povjerenstvu za reklamacije javnih usluga osnovanog pri trgovcima koji pružaju javne usluge.<sup>36</sup> Spomenuto povjerenstvo mora pisanim putem odgovoriti potrošaču na zaprimljenu reklamaciju u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije.<sup>37</sup> Ako potrošač nije opisanim putem ostvario svoja potrošačka prava, može podnijeti prijavu tržišnoj inspekciji Državnog inspektorata ili pokrenuti sudski ili izvansudski postupak kako bi ostvarili svoja prava.<sup>38</sup> U velikom broju slučajeva se već u ovoj prvoj fazi podnošenja prigovora znaju riješiti sporovi jer dosta velikih kompanija imaju učinkovite odjele koji se bave rješavanjem prigovora potrošača.<sup>39</sup> Podnošenje pisanoga prigovora predstavlja pretpostavku za prelazak u iduću fazu rješavanja spora. U slučaju da potrošač ne podnese pisani prigovor trgovcu, naći će se pred zidom i više neće imati mogućnost riješiti svoj spor s trgovcem na drugi način, odnosno pred sudom ili nekim drugim tijelom o čemu će biti govora više kasnije. Prema tome, potrebno je da potrošač iscrpi postupak pisanog prigovora kako bi stekao mogućnost riješiti spor pred sudom ili nekom od alternativnih metoda. Ovakvo rješenje nije prihvatio samo domaći zakonodavac već se i u drugim državama članicama se nalaze slična rješenja prema kojima potrošač mora prvo kontaktirati trgovca kako bi pokušao riješiti nesuglasice.

---

<sup>33</sup> E- građani: Informacije i usluge, <https://gov.hr/hr/rjesavanje-sporova/556> (posjećeno 15.07.2022)

<sup>34</sup> Članak 4. stavak 2. ZZP.

<sup>35</sup> E- građani: Informacije i usluge, <https://gov.hr/hr/rjesavanje-sporova/556> (posjećeno 15.07.2022)

<sup>36</sup> Neke od javnih usluga su: distribuciju električne energije, distribuciju prirodnog plina, distribuciju toplinske energije, elektroničke komunikacijske usluge, javnu opskrbu i javnu odvodnju, opskrbu plinom u javnoj usluzi, obavljanje dimnjačarskih poslova, opskrbu električnom energijom u univerzalnoj usluzi, poštanskih usluga, prikupljanje miješanog i biorazgradivog komunalnog otpada i za prijevoz putnika u javnom prometu.

<sup>37</sup> Članak 27. Stavak 5. ZZP.

<sup>38</sup> E- građani: Informacije i usluge, <https://gov.hr/hr/rjesavanje-sporova/556> (posjećeno 15.07.2022)

<sup>39</sup> Hodges, C., Benöhr, I., Creutzfeldt-Banda, N., Consumer-to-business dispute resolution: the power of CADR, ERA Forum., Vol. 13. br. 2. Springer-Verlag, 2012, str. 204.

## 2. 6. 2. Sudska zaštita

Nakon što potrošač ne uspije riješiti spor izravno u kontaktu s trgovcem ima pravo sudskim putem riješiti spor podnošenjem individualne tužbe protiv trgovca. Najnoviji rezultati istraživanja kao jedan od razloga slabe mogućnosti individualnog ostvarenja prava potrošača u državama članicama navode malu vrijednost tražbine zbog koje bi bilo iracionalno utrošiti vrijeme te sredstva, kako bi se priskrbilo odvjetničko zastupanje te pristupilo sudu, čak i kada postoje posebni nacionalni postupci za sporove male vrijednosti.<sup>40</sup> Također, podnošenje više gotovo pa jednakih individualnih tužbi može nepotrebno zatrpavati već preopterećeni sudski sustav te dovesti do neujednačene prakse u sličnim predmetima.<sup>41</sup> Ipak, osim podnošenja individualne tužbe sudu, potrošačima je dana mogućnost podnijeti tužbu za zaštitu kolektivnih interesa i prava.

Uvođenjem prava na podnošenje kolektivne tužbe bio je jedan od pokušaja da se osigura visok stupanj zaštite, ali i potakne organiziranje potrošačkih udruga.<sup>42</sup> Vodeći se time, prema Zakonu o parničnom postupku<sup>43</sup> (dalje u tekstu: ZPP), udruge, tijela, ustanove ili druge organizacije koje su osnovane u skladu sa zakonom, a koje se u sklopu svoje registrirane ili propisom određene djelatnosti bave zaštitom zakonom utvrđenih kolektivnih interesa, kad je takvo ovlaštenje posebnim zakonom i izrijekom predviđeno i uz uvjete predviđene tim zakonom, imaju pravo podnijeti tužbu (tužba za zaštitu interesa) protiv fizičke ili pravne osobe koja obavljanjem određene djelatnosti ili općenito radom, postupanjem, uključujući i propuštanjem teže povrjeđuje ili ozbiljno ugrožava takve kolektivne interese i prava.<sup>44</sup> ZPP-om je određeno da se kolektivnim interesom može smatrati interes potrošača, a dok su ZZP-om, kao posebnim propisom dano ovlaštenim osobama pravo da pokrenu postupak za zaštitu kolektivnih interesa i prava potrošača, a može se pokrenuti protiv pojedinačnog trgovca ili protiv skupine trgovca iz istog gospodarskog područja. Prije pokretanja postupka za kolektivnu zaštitu interesa i prava potrošača, tijelo koje podiže tužbu dužno je trgovca ili skupinu trgovaca u pisanom obliku upozoriti da će ako ne prestane s nedopuštenim ponašanjem protiv njega pokrenuti postupak

---

<sup>40</sup> Poretti, P., Sudska zaštita prava potrošača – (naj)bolji put?, Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci, vol. 39, br. 1, 2018, str 549.

<sup>41</sup> Benöhr, I., Consumer dispute resolution after the Lisbon Treaty: Collective actions and alternative procedures. *Journal of consumer policy*, vol. 36, br.1, 2013., str.97.

<sup>42</sup> Benöhr, I, *op. cit.*, u bilj. 36, str. 96.

<sup>43</sup> Narodne novine br. 53/91, 91/92, 58/93, 112/99, 88/01, 117/03, 88/05, 02/07, 84/08, 96/08, 123/08, 57/11, 148/11, 25/13, 89/14, 70/19, 80/22 (pročišćeni tekst zakona).

<sup>44</sup> Članak 502. stavak 1. ZPP.

istekom roka od 14 dana od dostave prethodnog upozorenja.<sup>45</sup> Predviđeni mehanizam kolektivne pravne zaštite usmjeren je na traženje propuštanja određenog postupanja tuženika koje je protivno propisima o zaštiti potrošača, usvajanje mjera za otklanjanje štetnih posljedica te zabranu takvog ili sličnog postupanja ubuduće.<sup>46</sup> Tek u naknadno pokrenutom individualnom postupku potrošač može, pozivajući se na odluku donesenu u postupku za zaštitu kolektivnih interesa potrošača u smislu postojanja povrede propisa zaštite potrošača zahtijevati naknadu štete.<sup>47</sup> U tom smislu, u postupku kolektivne pravne zaštite kojega pokrenu legitimirana tijela i osobe pruža se zaštita onih interesa potrošača koji oni najčešće, zbog male vrijednosti tražbine u odnosu na troškove postupka, straha od šikaniranja ili jačeg položaja trgovca, ne bi imali interesa pokrenuti samostalno.<sup>48</sup> Ipak, odluka koja se donese u takvom postupku je obvezujuća za sve ostale sudove u postupku koji potrošač ili osoba koja ima pravni interes pokrene radi naknade štete koja mu je uzrokovana postupanjem tuženika ili isplate.<sup>49</sup> Za najpoznatiji primjer takve kolektivne zaštite potrošača u sudskoj praksi u Hrvatskoj, može se uzeti kolektivna tužba Udruge Franak protiv osam banka. Razlog podnošenja kolektivne tužbe se nalazio u tome što je preko sto tisuća hrvatskih građana ugovorilo, s bankama u stranom vlasništvu, kredite vezane za valutnu klauzulu u švicarskim francima (CHF), vežući zbog toga rate kredita s trenutnim tečajem te valute.<sup>50</sup> Poremećajem na tečajnim listama, švicarski franak je počeo rasti te narastao do sedamdeset posto u odnosu na početnu vrijednost koju su građani imali kada su se podizali krediti u kunskim protuvrijednostima.<sup>51</sup> U konačnici, nakon iscrpnog postupka koji je trajao otprilike osam godina, utvrđeno je da su odredbe o promjenjivoj kamatnoj stopi ništetne te da u individualnim tužbama nije potrebno niti dokazivati ništetnost ugovorene valutne klauzule i promjenjive kamatne stope, nego se to utvrđuje direktno na temelju kolektivne sudske presude.<sup>52</sup>

Međutim, iako je u konačnici ishod bio pozitivan za same stranke, duljina njegova trajanja ukazuje na negativne strane sudske zaštite potrošačkih prava. Uvođenjem tužbe za zaštitu kolektivnih prava i interesa potrošača pokušalo se povećati šanse potrošačima za uspjeh.<sup>53</sup>

---

<sup>45</sup> Članak 16. stavci 1. i 2. ZZP.

<sup>46</sup> Poretti, P., *op., cit.*, u bilj. 36, str. 550.

<sup>47</sup> *Ibid.*

<sup>48</sup> *Ibid.*, str. 538

<sup>49</sup> Članak 126. ZZP.

<sup>50</sup> Udruga Franak, dostupno na: <https://udrugafanak.hr/slucuj-franak-sazetak/> (posjećeno 8.09.2022.)

<sup>51</sup> *Ibid.*

<sup>52</sup> Udruga Franak, dostupno na: <https://udrugafanak.hr/sporazum-o-konverziji-nije-prepreka-za-utvrdivanje-nistetnosti-iz-temeljnog-ugovora-utvrdeno-je-to-novom-revizijom-vrhovnog-suda-rh-rev-182018/> (posjećeno 8.09.2022.)

<sup>53</sup> Benöhr, I, *op., cit.*, u bilj. 36 str.97

Unatoč tome, kompleksnost postupka, njegova dugotrajnost i u konačnici veliki troškovi postupka, često obeshrabre kako potrošače, tako i stranke u drugim vrstama sporova, u pokušaju ostvarivanja svojih prava pa bi se moglo zaključiti da klasični sudski postupci nisu potrošača najidealniji način postupka za njihovo rješenje. Upravo je sve navedeno dovelo do stvaranja novih mehanizama rješavanja sporova koji otvaraju potrošaču i druge opcije putem kojih potrošači mogu riješiti svoj spor s trgovcem izvan suda.

### 3. Mirenje kao način rješavanja spora

#### 3.1. Alternativno rješavanje sporova

Pravo na pristup pravosuđu, utemeljeno Poveljom o temeljnim pravima Europske unije<sup>54</sup>, predstavlja jedan od glavnih ciljeva EU na području uspostavljanja sigurnosti, pravde i vladavine prava. Ostvarivanjem prava na pristup pravosuđu, fizičke i pravne osobe, ne bi bile onemogućene i obeshrabrene u izvršavanju svojih prava zbog neusklađenosti ili složenosti pravnog i upravnog sustava država članica.<sup>55</sup> Načelo „dostupnosti pravosuđa“ u širem smislu, moralo bi uključivati i promicanje dostupnosti prikladnih postupaka rješavanja sporova za pojedince i poslovne subjekte i izvan sudova, a ne samo dostupnost pravosudnog sustava.<sup>56</sup> Razvojem alternativnih načina rješavanja sporova, građanima i pravnim osobama se omogućava da, uz sudski postupak, mogu izabrati i druge izvansudske načine rješavanja sporova. Razvoj alternativnih metoda rješavanja sporova u europskim državama posljednjih desetljeća dijelom je bio motiviran državnim politikama štednje te racionalizacije u uporabi skupog te preopterećenog državnog pravosuđa.<sup>57</sup> Pa kako u EU i svijetu, tako i u Hrvatskoj se sve više razvijaju izvansudski načini rješavanja sporova. Inicijative za uvođenje alternativnih načina rješavanja sporova u domaći sustav rješavanja sporova imaju uporište u dva razloga. Prvi razlog uvjetovan je s jedne strane idejom o integriranju Hrvatske u EU, a s druge strane prethodno opisanim problemom neefikasnosti sudova.<sup>58</sup>

Za skup alternativnih načina rješavanja sporova u praksi se koristi kratica ADR, a radi se o skraćenici engleskog pojma *Alternative Dispute Resolution* koji je općeprihvaćen u stručnoj

---

<sup>54</sup> Luzak, J, The ADR Directive: Designed to Fail? A Hole-Ridden Stairway to Consumer Justice. *European Review of Private Law*, 1, 2016.

<sup>55</sup> Strategija Ministarstva pravosuđa (2005): Razvoj alternativnih načina rješavanja sporova. Preuzeto s: [http://www.centar-za-mir.hr/uploads/Medijacija/Razvoj\\_ANRS\\_%20Ministarstvo.pdf](http://www.centar-za-mir.hr/uploads/Medijacija/Razvoj_ANRS_%20Ministarstvo.pdf), str.2.

<sup>56</sup> DIREKTIVA 2008/52/EZ EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA od 21. svibnja 2008. o nekim aspektima mirenja u građanskim i trgovačkim stvarima

<sup>57</sup> Uzelac, A., *op., cit.*, u bilj. 24. str.147.

<sup>58</sup> Bilić, V., Alternativno rješavanje sporova i parnični postupak, 2008., doktorska disertacija, Pravni fakultet, Zagreb, str.114.

literaturi i međunarodnoj komunikaciji.<sup>59</sup> ADR predstavlja skupni naziv za sve izvansudske načine rješavanja sporova te obuhvaća sve procese i tehnike rješavanja sporova koji se odvijaju izvan okvira sudbene vlasti.<sup>60</sup> Sve te postupke karakteriziraju zajedničke odlike kao što su fleksibilnost, kraće trajanje te niži troškovi. Takvi spomenuti načini rješavanja sporova izravno doprinose ostvarenju prava na pravično suđenje u razumnom roku, zajamčenog kako Ustavom Republike Hrvatske<sup>61</sup> tako i Konvencijom za zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda.<sup>62</sup> ADR se može opisati i kao rješavanje pritužbe izvan suda uz pomoć nepristranog tijela za rješavanje sporova kao što su posredovanje, mirenje, pučki pravobranitelji, arbitraža, odbori za pritužbe<sup>63</sup>. Međutim, potrebno je razlikovati izvansudsko rješavanje sporova koje obuhvaća metode pregovaranja, mirenja (izvan suda) i arbitražu kao šireg pojma te alternativnog rješavanja sporova kao užeg pojma, koji uglavnom obuhvaća metode mirenja, a iz kojega je arbitraža isključena.<sup>64</sup>

### 3.2. Medijacija (mirenje)

Medijacija ili kako se u Hrvatskoj češće naziva mirenje, zbog veće kompatibilnosti s hrvatskim jezikom, predstavlja jedan od najpoznatijih alternativnih načina rješavanja sporova. U Hrvatskoj je mirno rješavanje sporova prisutno još od samih početaka društva, odnosno još prije sudskog rješavanja sporova. Još u srednjem vijeku, 1288. napisan je Vinodolski zakonik, zbornik običajnog prava, u kojem je bilo predviđeno rješavanje sporova mirnim putem.<sup>65</sup> Nakon toga, točnije 1325., napisan je i Istarski razvod po kojemu su se istarski posjedi razgraničavali kroz naredno stoljeće, i to dogovorom, a ne silom.<sup>66</sup> Mirno rješavanje sporova, a posebno mirenje su doživjeli značajan uzlet posljednjih desetljeća, kako globalno, tako i regionalno pa je taj opći trend prihvaćen i u Hrvatskoj.<sup>67</sup> Međutim, mirenje nije novina u

---

<sup>59</sup> Centar za mir, [http://www.centar-mir.hr/uploads/Medijacija/Razvoj\\_ANRS\\_%20Ministarstvo.pdf](http://www.centar-mir.hr/uploads/Medijacija/Razvoj_ANRS_%20Ministarstvo.pdf) (25.07.2022)

<sup>60</sup> Legal Information Institute, [https://www.law.cornell.edu/wex/alternative\\_dispute\\_resolution](https://www.law.cornell.edu/wex/alternative_dispute_resolution) (posjećeno 25.07.2022.)

<sup>61</sup> Članak 27. Ustava Republike Hrvatske, (pročišćeni tekst) Narodne Novine br. 56/90, 135/97, 08/98, 113/00, 124/00, 28/01, 41/01, 55/01, 76/10, 85/10, 05/14.

<sup>62</sup> Članak 6. Konvencije za zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda Narodne Novine br. 6/1999.

<sup>63</sup> Službena internetske stranice Europske unije: [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel/eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolutionconsumers\\_hr](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel/eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolutionconsumers_hr), (posjećeno 6.09.2022.)

<sup>64</sup> Poretti, P., *op., cit.*, u bilj. 36, str. 543.

<sup>65</sup> Japunčić, T., Mirenje kao alternativni način rješavanja sporova u Republici Hrvatskoj. *Pravnik: časopis za pravna i društvena pitanja*, vol. 50, br.100, Zagreb, 2016., str. 28.

<sup>66</sup> Tuškan, B., Mirenje – kako dalje, *Odvjetnik: glasilo, časopis Hrvatske odvjetničke komore*, Zagreb, 87,2014., str. 8. – 9.

<sup>67</sup> Uzelac, A., Aras, S., Maršić, M., Mitrović, M., Kauzlarić, Ž., Stojčević, P., Aktualni trendovi mirnog rješavanja sporova u Hrvatskoj: dosezi i ograničenja. *Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu*, vol. 60, br.3, 2010 str. 1304.

hrvatskom pravnom sustavu. I prije donošenja prvog ZM-a 2001. godine, postojale su odredbe procesnog i materijalnog prava koje su omogućavale da se sporni odnosi rješavaju nagodbama i različitim sporazumima.<sup>68</sup> Mirenje je u Hrvatskoj trenutno uređeno novim ZM-om, donesenom 2011. godine. Kao podlogu za njegovo donošenje, zakonodavac je kao glavni uzor koristio UNCITRAL-ov Model zakona o međunarodnom trgovačkom mirenju iz 2002. godine, a koji sadrži tekst zakonskih normi koje se mogu izravno ugraditi u nacionalno zakonodavstvo.<sup>69</sup> Zakon o mirenju predstavlja okvirno pravno uređenje koje može biti nadopunjeno dugim zakonima ili propisima kojima se uređuje mirenje u pojedinim vrstama sporova što se za primjer može uzeti Obiteljski zakon koji uređuje obiteljsku medijaciju.

### 3.3. Definicija mirenja

Prema ZM-u, mirenje predstavlja svaki postupak, bez obzira provodi li su u sudu, instituciji za mirenje, ili izvan njih, u kojem stranke nastoje sporazumno riješiti spor uz pomoć jednog ili više izmiritelja koji strankama pomažu postići nagodbu, bez ovlasti da im nametnu obvezujuće rješenje.<sup>70</sup> Izmiritelj nije ovlašten odlučivati u postupku, već isključivo poduprijeti komunikaciju dvije strane na putu prema rješenju spora.<sup>71</sup> Jednako postupanje i nepristranost izmiritelja su ključni elementi da bi se neki postupak mogao okvalificirati kao mirenje.<sup>72</sup> Mirenje zapravo predstavlja naprednu verziju pregovora, zbog čega se i pravila pregovaranja primjenjuju i na mirenje. Osnova mirenja kao posrednih pregovora je volja stranaka u sporu, a uloga izmiritelja samo je savjetodavna.<sup>73</sup> Mirenjem se pokušavaju riješiti postojeći sporovi, ali se njime mogu izbjeći slični sporovi u budućnosti te ublažiti efekti budućeg sporenja.<sup>74</sup> Atraktivnosti mirenja kao načina rješenja spora doprinosi prije svega činjenica da pokušaj mirenja ne isključuje mogućnost stranaka da zaštitu svojih prava ostvare u sudskom postupku, odnosno mirenje ne znači uskraćivanje jednog od mogućih puteva zaštite, već upravo suprotno, njihovo umnožavanje.<sup>75</sup> Dakle, mirenjem se stvara dodatan forum za rješavanje sporova i

---

<sup>68</sup> Blažević, B., Komentar Zakona o mirenju, <https://medijacija.hr/wp-content/uploads/2020/04/mr.sc.-Borislav-Bla%C4%B9%C4%BEvi%C3%84%E2%80%A1-Komentar-Zakona-o-mirenju.pdf>, str. 1. (posjećeno 14. 08. 2022.)

<sup>69</sup> Japunčić, T., *op. cit.* u bilj. 56, str. 27.

<sup>70</sup> Članak 3. ZM.

<sup>71</sup> Sajko, K., Napomene o mirenju u hrvatskom i poredbenom pravu, *Pravo u gospodarstvu*, 4/2011, str. 91

<sup>72</sup> Uzelac, A., Mirenje kao alternativa suđenju, *Mirenje u građanskim, trgovačkim i radnim sporovima*, TIM Press, Zagreb, 2004, str. 28.

<sup>73</sup> Knežević, G., *Arbitraža i ADR*, Beograd, 2009., str. 226.

<sup>74</sup> Šimac, S., Postupak mirenja s osvrtom na zakon o mirenju, *Pravo u gospodarstvu*, vol. 43, br. 2, Zagreb, 2004., str. 91.

<sup>75</sup> Knežević, G., *op. cit.* u bilj. 64. str. 226.



zaštitu prava stranaka, a isto tako pomaže rješavanju problema neefikasnosti sudske zaštite, oslobađajući sudske kapacitete za one predmete koji mogu biti riješeni isključivo na sudu.

#### 3.4. Kratki prikaz postupka mirenja prema Zakonu o mirenju

Mirenje ne može započeti bez sporazuma stranaka, a započinje prihvatom prijedloga za provođenje mirenja. Ako se stranke nisu drugačije sporazumjele, druga se stranka mora izjasniti o prijedlogu u roku od 15 dana, inače se smatra da je prijedlog odbijen.<sup>76</sup> Idući korak kojeg je potrebno učiniti je izabrati izmiritelja. Stranke mogu samostalno odlučiti tko će biti izmiritelj i hoće li biti samo jedan ili više ih, a u slučaju da se stranke ne mogu sporazumjeti mogu zatražiti da to učini institucija za mirenje ili neka treća osoba.<sup>77</sup> Izmiritelj mora postupati stručno i nepristrano te mora iznijeti sve okolnosti koje dovode ili koje bi mogle dovesti do sumnje u njenu nepristranost.<sup>78</sup> Postupak se provodi kako su se stranke sporazumjele, a izmiritelj mora imati jednak odnos prema strankama. U slučaju da se stranke nisu sporazumjele o načinu provođenja, izmiritelj provodi mirenje na način koji smatra prikladnim, uzimajući u obzir sve okolnosti slučaja, zahtjeve stranaka te potrebu za brzim i trajnim rješenjem spora.<sup>79</sup> Ako stranke nisu odredile kako bi se postupak mirenja trebao provesti, izmiritelj je ovlašten na prikladan način primjenjivati odredbe ZPP-a, a posebno u odnosu na pozivanje, dostavljanje poziva, rokove i slično.<sup>80</sup> Tijekom postupka, izmiritelj je ovlašten se sastajati sa svakom od stranaka odvojeno, a prenositi informacije među njima je ovlašten samo ako su mu stranke za to dale pristanak.<sup>81</sup> Postupak mirenja se okončava kada jedna od stranaka uputi drugim strankama i izmiritelju pisanu izjavu o odustajanju od postupka mirenja, a prestaje ako stranke upute pisanu izjavu izmiritelju o dovršetku postupka.<sup>82</sup> Nadalje, može se obustaviti odlukom izmiritelja ako smatra da daljnje nastojanje da se postigne mirno rješenje više nije svrhovito.<sup>83</sup> Konačno, postupak se okončava sklapanjem nagodbe ili ako se nagodba ne donese u roku od 60 dana od početka mirenja.<sup>84</sup> U slučaju da se stranke nisu drukčije sporazumjele, izmiritelj

---

<sup>76</sup> Članak 6. Stavci 3. i 4. ZM.

<sup>77</sup> Članak 7. Stavci 1., 2., i 3. ZM.

<sup>78</sup> Članak 8. Stavak 1. i 2. ZM.

<sup>79</sup> Šimac, S., *op., cit.* u bilj. 65, str. 104.

<sup>80</sup> Ibid.

<sup>81</sup> Članak 10. Stavci 1. i 2. ZM.

<sup>82</sup> Članak 12. ZM.

<sup>83</sup> Ibid.

<sup>84</sup> Ibid.

može bilo kada tijekom postupka iznositi prijedloge o nagodbi kojom bi stranke mogle okončati spor, uključujući i tekst takve nagodbe.<sup>85</sup>

#### 3. 4. 1. Nagodba

Kao što je već spomenuto, sklapanjem nagodbe se okončava postupak mirenja. Nagodba sklopljena u postupku mirenja obvezuje stranke koje su je sklopile ako su nagodbom preuzele određene obveze, te su one ih dužne pravodobno izvršiti.<sup>86</sup> Stranke se mogu sporazumjeti i da se nagodba sastavi u obliku javnobilježničkog akta, sudske nagodbe ili arbitražnog pravorijeka na temelju nagodbe.<sup>87</sup> Nagodba sklopljena u postupku mirenja ovršna je isprava, ako je u njoj određena obveza na činidbu o kojoj se stranke mogu nagoditi te ako sadrži izjavu obveznika o neposrednom dopuštenju ovrhe, odnosno klauzulu ovršnosti.<sup>88</sup> Klauzulom ovršnosti, obveznik izričito pristaje da se na temelju nagodbe radi ostvarenja dužne činidbe nakon dospelosti obveze može neposredno provesti prisilna ovrha.<sup>89</sup> Pojednostavljeno, stranka u čiju se korist treba ispuniti predmet nagodbe, može podnijeti nagodbu sudu kao ovršnu ispravu i temeljem nje sud tada izdaje rješenje o ovrsi. Iznimno, u slučaju ako je predmet nagodbe isključivo novčana tražbina, stranka nije dužna podnijeti sudu nagodbu. U tom slučaju stranka može podnijeti zahtjev za izravnu naplatu Financijskoj agenciji (FINA) nakon čega se primjerak ovrhovoditeljevog zahtjeva sa svim podacima otprema ovršeniku, odmah po upisu osnove za plaćanje u Očevidnik redoslijeda osnova za plaćanje.<sup>90</sup>

#### 3. 4. 2. Učinak mirenja na rokove

Obzirom da se postupkom mirenja strankama daje dodatna mogućnost za razrješenje njihova spora, one zbog toga ne smiju biti kažnjene kasnijom nemogućnošću pokretanja drugih vrsta postupaka. Kako ne bi došlo do takvih negativnih posljedica izabiranja mirenja, stranke koje pokrenu postupak mirenja radi pokušaja rješavanja spora ne smiju izgubiti mogućnost pokretanja sudske, arbitražne ili drugog postupka zbog proteka zastarnog ili prekluzivnog roka.<sup>91</sup> Pokretanjem mirenja se zastara prekida, a ako se mirenje okonča bez zaključenja nagodbe, smatrat će se da prekida nije ni bilo.<sup>92</sup> Međutim, ako u roku od 15 dana od dovršetka mirenja, stranke podnesu tužbu ili poduzmu drugu radnju pred nadležnim tijelom radi

---

<sup>85</sup>Šimac, S., *op., cit.* u bilj. 65, str. 104.

<sup>86</sup>Članak 13. stavak 1. ZM.

<sup>87</sup>Članak 13. stavak 5. ZM.

<sup>88</sup>Članak 13. stavak 2. ZM.

<sup>89</sup>Članak 13. stavak 3. ZM.

<sup>90</sup>Ministarstvo pravosuđa i uprave, <https://mpu.gov.hr/ovrha/6185> (posjećeno 25.07.2022)

<sup>91</sup>Članak 17. stavak 1. ZM.

<sup>92</sup>Članak 17. stavak 2. i 3. ZM.

utvrđivanja, osiguranja ili ostvarenja tražbine, smatrat će se da je zastara prekinuta trenutkom pokretanja postupka mirenja.<sup>93</sup>

### 3. 5. Vrste mirenja

Od početka, mirenje u građanskim i trgovačkim stvarima se razvijalo, na dva paralelna kolosijeka koja su se unatoč povremenim pokušajima približavanja u bitnome nalazila odvojena jedna od drugoga<sup>94</sup> što je rezultiralo razvijanjem više vrsta mirenja.

#### 3. 5. 1. Mirenje na sudu

Uvažavajući značaj mirenja kao alternativnog načina rješavanja spora, zakonodavac je donio izmjene i dopune ZPP-a te time uredio mirenje na sudovima u Hrvatskoj. Postupci mirenja na sudovima, mogu se provesti na svim redovnim i specijaliziranim prvostupanjskim i drugostupanjskim sudovima (općinski, županijski, trgovački, Visoki trgovački sud Republike Hrvatske), u svim fazama sudskog postupka pa čak i tijekom postupka u povodom ulaganja pravnih lijekova.<sup>95</sup> Sud može uvažavajući sve okolnosti, posebno interes stranaka i trećih osoba vezanih uz stranke te trajnost njihovih odnosa i upućenost jednih na druge, na ročištu ili izvan ročišta, uputiti stranke da u roku od osam dana pokrenu postupak mirenja ili rješenjem strankama predloži rješavanje spora u postupku mirenja<sup>96</sup>, a protiv spomenutog rješenja žalba nije dopušten.<sup>97</sup> Sam postupak provodi izmiritelj određen s liste izmiritelja kojeg utvrđuje predsjednik pojedinog suda<sup>98</sup> te se provodi prema odredbama zakona kojim se uređuju postupci mirenja, odnosno prema odredbama ZM-a. Sudac izmiritelj nikada ne smije provesti mirenje u sporu u kojemu je bio sudac.<sup>99</sup> Nagodba sklopljena u postupku mirenja u sudu pred sućem izmiriteljem smatra se sudskom nagodbom.<sup>100</sup> Važno je napomenuti da je mirenje pred sudovima besplatno. Međutim, takvo upućivanje nije obvezno, a stranke ne riskiraju sankcije u slučaju da ne postupe prema uputi suda.<sup>101</sup> Sukobljene stranke imaju i mogućnost tijekom parničnog postupka pokrenuti postupak mirenja u nekom od centara za mirenje izvan suda<sup>102</sup>,

---

<sup>93</sup> Članak 17. stavak 4. ZM.

<sup>94</sup> Uzelac, A., Aras, S., Maršić, M., Mitrović, M., Kauzlarić, Ž., Stojčević, P., *op. cit.*, u bilj. 63, str. 1268.

<sup>95</sup> Članak 186. e stavak 1. ZM.

<sup>96</sup> Članak 186 d. stavak 1. ZM..

<sup>97</sup> Hrvatska udruga za medijaciju, <https://medijacija.hr/medijacija-po-nalogu-suda/>, (posjećeno 1.08.2022).

<sup>98</sup> Ibid.

<sup>99</sup> Članak 186. d. stavak 5. ZPP.

<sup>100</sup> Članak 186.d stavak 6. ZPP.

<sup>101</sup> Bilić, V., *op., cit.* u bilj. 49 str. 128.

<sup>102</sup> Vrcić, I., Mirenje prema izmjenama i dopunama Zakona o parničkom postupku 2019., Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci, vol. 41, br. 1, 2020., str. 430.

za što je potreban suglasan prijedlog stranaka. U slučaju da stranke ne postignu nagodbu, vraćaju se pred sud te nastavljaju započeti sudski postupak.<sup>103</sup>

### 3.5. 2. Mirenje izvan sudova i izvaninstitucionalno mirenje

Mirenje izvan sudova se provodi pri institucijama za mirenje. Prema ZM-u su one definirane kao pravne osobe, tijelo pravne osobe ili ustrojstvena jedinica pravne osobe koja organizira postupke mirenja.<sup>104</sup> U Hrvatskoj djeluje više centara za mirenje akreditiranih od strane Ministarstva pravosuđa na temelju Pravilnika o registru izmiritelja i standardima za akreditiranje institucija za mirenje i izmiritelja<sup>105</sup> u kojima stranke mogu pokušati riješiti spor mirnim putem. U tim se centrima za mirenje postupak vodi prema pravilima tih organizacija. Nagodba sklopljena pred centrima za mirenje izvan suda može, ali i ne mora predstavljati ovršnu ispravu, što će ovisiti o dogovoru stranaka. Osim u centrima, mirenje se može provesti i u odvjetničkim uredima te bi u tom slučaju odvjetnik sudjelovao kao posrednik sukobljenih strana.<sup>106</sup> Također, mogle bi primjerice provesti mirenje pred strukovnim udrugama, fizičkim osobama izmiriteljima koji djeluju izvan centara za mirenje te putem on-line mirenja (e-mirenje).<sup>107</sup>

### 3.5. 3. Ostale vrste mirenja

Izuzev podjele na mirenje pred sudovima i izvan sudova, mirenje se može kvalificirati na više vrsta koristeći različite kriterije.

U pravilu, mirenje je dobrovoljno, međutim u nekad se ipak može provesti po sili zakona te se naziva prisilno mirenje. Dobrovoljno mirenje, uređeno je ZM-om, dok su prisilna mirenja uređena drugim propisima. U RH mirenje je obvezatno u tri slučaja. Prvi slučaj je uređen ZPP-om gdje je propisano da osoba, koja namjerava podnijeti tužbu protiv RH, se mora prethodno obratiti nadležnom državnom odvjetništvu radi mirnog razrješenja spora.<sup>108</sup> Nadalje, prema Obiteljskom zakonu<sup>109</sup>, potrebno je provesti prvi sastanak obiteljske medijacije prije pokretanja postupka radi razvoda braka<sup>110</sup> ako supružnici imaju maloljetne djece. Treća situacija

---

<sup>103</sup> Japunčić, T., *op., cit.*, u bilj. 56, str. 28.

<sup>104</sup> Članak 3. ZM.

<sup>105</sup> Narodne Novine br. 59/2011.

<sup>106</sup> Tuškan, B., *op., cit.*, u bilj. 56, str. 8.-9.

<sup>107</sup> Vrcić, I, *op. cit.* u bilj. 90, str. 413.

<sup>108</sup> Članak 116. Stavak 1. ZPP.

<sup>109</sup> Narodne Novine br. 103/15, 98/19 (pročišćeni tekst zakona)

<sup>110</sup> Članak 320. stavak 3. Obiteljskog zakona

predviđena je Zakonom po radu<sup>111</sup> kada se mora provesti mirenje u slučaju spora koji može dovesti do štrajka ili nekog drugog oblika industrijske akcije<sup>112</sup>. Ipak, unatoč tomu što se radi o prisilnim postupcima mirenja kojima stranke moraju pristupiti i dalje u njima postoji element dobrovoljnosti jer o volji stranaka ovisi hoće li se taj postupak završiti nagodbom ili bez nje.

Kao još jedan od kriterija za podjelu vrsta mirenja koristi se i uloga izmiritelja. Obzirom na njegovu ulogu, razlikujemo čisto facilitacijsko ili evaluacijsko mirenje<sup>113</sup>. Mirenje se može organizirati i provesti kao facilitacijski postupak u okviru kojega se izmiritelj ograničava na pospješivanje komunikacije među strankama i na omogućivanje njegova pregovaranja, iznošenja mišljenja i prijedloga.<sup>114</sup> U njemu izmiritelj ne izražava svoje mišljenje o predmetu spora, a ni o prijedlogu o načinu njegova rješavanja, on se zapravo ograničava na strukturiranje samoga postupka mirenja, normalizira komunikaciju i analizira opcije rješenja, ali im ne daje savjete.<sup>115</sup> Pojednostavljeno, kod facilitacije, izmiritelj je zadužen za samu provedbu postupka mirenja, a stranke za njegov ishod. Za razliku od navedenog, kod evaluacijskog mirenja, izmiritelj u okviru svoje funkcije može iznositi i meritorne pravne stavove o pojedinim spornim pitanjima. Iako takvo vrednovanje nije obvezujuće ono strankama može omogućiti da preispitaju svoju pravnu poziciju i u skladu s time postignu rješenje.<sup>116</sup> Kod ove vrste mirenja, izmiritelj je okrenut prema pravima stranaka, a ne samo prema njihovim interesima.<sup>117</sup> Prema navedenom mogao bi se izvesti zaključak da se zakonodavac pri donošenju novoga ZM, priklonio evaluacijskoj tehnici, s obzirom da izmiritelj prema ZM-u može sudjelovati u sastavljanju nagodbe i predlagati njen sadržaj.<sup>118</sup>

Posljednja podjela se može odrediti prema cilju koji se mirenjem želi postići pa tako razlikujemo rezolucijsko i/ili terapeutsko i transformacijsko mirenje. Kod rezolucijskog i/ili terapeutskog mirenja cilj je riješiti spor eventualnim postizanjem nagodbe, kod transformacijskog mirenja je cilj uz razrješenje spora ozdravljenje i jačanje odnosa među strankama<sup>119</sup> te se radi o mnogo manje strukturiranom procesu.

---

<sup>111</sup> Narodne Novine br. 93/14, 127/17, 98/19 (pročišćeni tekst zakona)

<sup>112</sup> Članak 206. stavak 1. Zakona o radu

<sup>113</sup> Triva, S., Dika, M., Građansko parnično procesno pravo, Narodne Novine, Zagreb, 2005., str. 924.

<sup>114</sup> Ibid.

<sup>115</sup> Stephen Wood: Mediation, <http://www.stephenwoodmediation.co.uk/news-and-events/styles-of-mediation-facilitative-evaluative-and-transformative-mediation> (posjećeno 26.07. 2022.)

<sup>116</sup> Ibid.

<sup>117</sup> Ibid.

<sup>118</sup> Članak 11. ZM.

<sup>119</sup> Triva, S., Dika, M., *op., cit.*, u bilj. 99, str. 925.

### 3. 6. Prednosti mirenja u odnosu na sudski postupak

Karakteristike mirenja su potpuno suprotne karakteristikama sudskog postupka. Za razliku od sudskog postupka koji je strog, formalan i javan, postupak mirenja karakteriziraju neformalnost i fleksibilnost, dobrovoljnost i neobvezatnost, interesna orijentacija i široki krug mogućih rješenja, prospektivnost i regulatornost te niska cijena i brzina postupanja<sup>120</sup>. Glavne osobine mirenja, ujedno predstavljaju neke od njegovih prednosti.

#### 3. 6. 1. Dobrovoljnost i fleksibilnost

Kao što je već spomenuto prednost mirenja je njegova dobrovoljnost. Ona se može vidjeti na njegovom početku, u tome što se ne može započeti bez sporazuma objiju stranaka, ali i tijekom cijeloga postupka kao primjerice u izboru izmiritelja i njegovom sporazumnom završetku. Dakle, stranke ne mogu biti prisiljene ući u postupak mirenja niti mogu biti prisiljene sudjelovati u njegovom nastavku. Upravo to može predstavljati i negativan aspekt mirenja obzirom da stranke ne mogu biti sigurne da će postupak završiti nagodbom. Ipak, obzirom da je mirenje dobrovoljan postupak, ne bi ga trebalo smatrati lošijom alternativom sudskim postupcima, u smislu da bi provođenje sporazuma koji rezultiraju iz mirenja ovisilo o dobroj volji stranaka.<sup>121</sup> Također, mirenje se provodi na način o kojem su se stranke sporazumjele<sup>122</sup> pa prema tome postupak nije samo dobrovoljan, već i fleksibilan dozvoljavajući strankama da ga kroje prema svojim potrebama.<sup>123</sup> Mirenjem se izbjegavaju ili prekidaju dugotrajni sudski postupci, a strankama čine uštede u vremenu i u novcu jer svrha mirenja nije samo utvrđivanje koja je stranka u pravu već i postići sporazumno rješenje koje je od zajedničkog interesa za obje stranke.<sup>124</sup> Prema tome, stranke u postupku mirenja zadržavaju kontrolu te ga mogu prekinuti u svakom trenutku.<sup>125</sup>

#### 3. 6. 2. Tajnost postupka

Za razliku od sudskog parničnog postupka, čija je glavna rasprava javna<sup>126</sup>, mirenje karakterizira tajnost, odnosno povjerljivost, čime se otklanja rizik neželjenih otkrića iz odnosa među strankama. Izmiritelj je dužan, ako se stranke nisu drugačije sporazumjele, u odnosu na treće osobe čuvati povjerljivim sve informacije i podatke za koje sazna tijekom mirenja, osim

---

<sup>120</sup> Uzelac, A., Aras, S., Maršić, M., Mitrović, M., Kauzlarić, Ž., Stojčević, P., *op., cit.*, u bilj. 63, str. 22.

<sup>121</sup> DIREKTIVA 2008/52/EZ EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA od 21. svibnja 2008. o nekim aspektima mirenja u građanskim i trgovačkim stvarima

<sup>122</sup> Članak 9 . stavak 1. ZM.

<sup>123</sup> UNCITRAL, Notes on mediation, 2021. str. 2.

<sup>124</sup> Čičin Šain, N., Aspekti pravnog uređenja mirenja u Hrvatskoj, Stari pravnik, br. 88, Zagreb, 2010., str. 111.

<sup>125</sup> Općinski građanski sud u Zagrebu, <https://sudovi.hr/hr/ogszg/o-sudovima/mirenje>, (26.07.2022.)

<sup>126</sup> Članak 306. stavak 1. ZPP.

ako ih je na temelju zakona dužan priopćiti ili ako je nužno radi provedbe ili ovrhe sklopljene nagodbe.<sup>127</sup> Također, zbog očuvanja tajnosti postupka mirenja se u sudskom, arbitražnom ili drugom postupku ne smiju davati izjave, predlagati i podnositi dokazi koji se odnose koji se primjerice odnose na spremnost stranaka na prihvaćanje iznesenih prijedloga tijekom postupka, priznanje zahtjeva i činjenica tijekom postupka koji nisu sastavni dio nagodbe, izjave o činjenicama i prijedlozima koje su stranke iznosile tijekom postupka te isprave koje su pripremljene isključivo za potrebe mirenja.<sup>128</sup> Takvi dokazi se odbacuju kao nedopušteni, a iznimno se mogu koristiti ako je potrebno radi zaštite javnog poretka ili radi provedbe ili ovrhe nagodbe.<sup>129</sup> Tajnost postupka mirenja omogućuje rješavanje sukoba u odnosima tvrtka-klijent, bez publiciteta, čime se često kvvari imidž tvrtke i može imati daljnje negativne posljedice u financijskom rezultatu.<sup>130</sup>

### 3. 6. 3. Interesna orijentacija

Nadalje, jako velika razlika sudskog postupka i mirenja je interesna orijentacija. U mirenju se stranke potiče da samostalno postignu sporazumno rješenje njihova spora na temelju njihovih interesa u čemu ih usmjerava izmiritelj. Za razliku od sudskog postupka gdje se sudi na temelju ustava i zakona, u postupku mirenja je moguće postići rješenje izvan strogih okvira zakonskih propisa. Rezultat toga je postizanje kompromisnog rješenja stranaka utemeljenog na njihovim interesima. U mirenju, dakle, stranke same odlučuju o sporu, a izmiritelj nema kontrolu nad ishodom mirenja, on samo može predložiti nagodbu, a ne je i nametnuti. Za razliku od sudske odluke, koja stvara pobjednika i gubitnika te samim time produbljuje njihov spor, u mirenju dolazi do takozvanog *win win* rješenja. Obje stranke postaju pobjednici s obzirom da sklapaju nagodbu od zajedničkog interesa te im se time omogućuje obnova privremeno poremećenog odnosa i njegovo zadržavanje u budućnosti.<sup>131</sup>

### 3. 6. 4. Troškovi

Negativna strana rješavanja sporova pred sudom su izrazito visoki troškovi postupka. Sve navedene prednosti mirenja i njegove razlike od odnosu na sudski postupak, mogu imati pozitivan učinak te dovesti do smanjenja troškova postupka za stranke. Troškovi mirenja su

---

<sup>127</sup> Članak 14. stavak 1. ZM.

<sup>128</sup> Članak 15. stavak 1. ZM.

<sup>129</sup> Članak 15. stavak 3. ZM.

<sup>130</sup> Medijator: Centar za mirenje, <https://medijator.com.hr/zasto-mirenje/>, (posjećeno 23.07.2022.)

<sup>131</sup> Općinski građanski sud Zagrebu, <https://sudovi.hr/hr/ogszg/o-sudovima/mirenje> (posjećeno 22.07.2022.)

podijeljeni, a u nekim vrstama sporova troškovi čak mogu biti ograničeni za jednu od stranaka kao primjerice u potrošačkim sporovima.

### 3. 7. Vrste sporova pogodne za rješavanje putem mirenja

Granice mogućnosti rješavanja sporova mirenjem mogu biti određene objektivno, odnosno prema vrsti spora.<sup>132</sup> Prema ZM-u uređuje se mirenje u građanskim, trgovačkim, radnim i drugim sporovima.<sup>133</sup> Međutim, neovisno o navedenoj zakonskoj odredbi, nisu svi sporovi pogodni za upućivanje na postupak mirenja, a niti su sve stranke u sporovima pogodnim za mirenje spremne podvrgnuti se tom postupku.<sup>134</sup> Ne postoje uvriježena pravila prema kojima bi se izričito moglo kategorizirati sporove pogodne za mirenje. U praksi mnogih zemalja kao najpogodnija vrsta spora za rješavanje mirenjem smatraju se trgovački sporovi, odnosno sporovi između pravnih osoba.<sup>135</sup> Među njima se posebno ističu građevinski sporovi, sporovi vezani za intelektualno vlasništvo i naknade štete.<sup>136</sup> Oni se smatraju najpogodnijima jer ne postoji emocionalna i izravna veza između sukobljenih stranaka, zbog čega one u rješavanje sporova ulaze bez napetosti te uz veću spremnost za postizanje zajedničkog rješenja. Nadalje, obiteljski sporovi su također prikladni za rješavanje mirenjem zbog osjetljivosti te vrste sporova i uključenosti djece u njih.<sup>137</sup> Uz navedeno, pogodnima se smatraju i sporovi vezani za onečišćenje okoliša kao i svi sporovi vezani uz pitanja povjerljive prirode čije iznošenje strankama iz raznih razloga ne odgovara.<sup>138</sup> Ipak, jedna od vrsta sporova danas sve više postaje predmet mirenja, a to su potrošački sporovi.

## 4. Mirenje u potrošačkim sporovima

### 4. 1. Alternativno rješavanje potrošačkih sporova

#### 4. 1. 1. Razvoj i pojam

Unutar EU, zaštita potrošača se razvija više od četrdeset godina.<sup>139</sup> Čak se i u Povelji o temeljnim pravima propisuje da bi politike EU trebale osigurati visoku razinu zaštite potrošača<sup>140</sup>, zbog čega se ona smatra jednim od načela na kojem se temelje zajedničke

---

<sup>132</sup> Triva, S., Dika, M., *op., cit.*, u bilj. 99, str. 925.

<sup>133</sup> Članak 1. ZM.

<sup>134</sup> Šimac, S., Mirenje i suci, Hrvatska pravna revija, vol. 4, br. 6., 2004., str. 107.

<sup>135</sup> Šimac, S., *op., cit.*, u bilj. 119, str. 105.

<sup>136</sup> Ibid.

<sup>137</sup> Ibid.

<sup>138</sup> Šimac, S., Medijacija – alternativni način rješavanja sporova, Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu, Vol. 40, br.1-2, 2003., str. 53-67

<sup>139</sup> Baran, N., Zaninović, Orlić, S., *op., cit.*, u bilj. 3, str 9.

<sup>140</sup> Ibid, str.10.



vrijednosti čijem očuvanju i razvoju doprinosi. Zaštita potrošača spada u područje podijeljene nadležnosti između država članica i EU te se o njoj mora voditi računa prilikom provedbe svih ostalih službenih politika EU.<sup>141</sup> Smatrajući da bi da bi olakšani pristup rješavanju potrošačkih sporova unaprijedio položaj potrošača, EU je odlučila reagirati upravo u toj sferi.<sup>142</sup> U EU interes za izvansudsko rješavanje parnica intenzivira se od 1996. kada je zbog preopterećenosti sudova i rastućih troškova parnice, za rješavanje potrošačkih tužbi predložen određeni oblik alternativnog rješavanja sporova.<sup>143</sup> Navedeno je rezultiralo usvajanjem niza mjera od strane Europske komisije koje predviđaju primjenu određenih izvansudskih načina rješavanja sporova u potrošačkim sporovima, a koja su sadržana u Preporuci komisije 98/257/EC o načelima primjenjivima na tijela odgovorna za izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova i Preporuci komisije 2001/31/CC o načelima za izvansudska tijela uključena u suglasno rješavanje potrošačkih sporova.<sup>144</sup> Kulminacija napora kojim bi se poboljšao položaja i zaštita potrošača doveo je do donošenja 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 (Direktiva o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova) čime su se trebali očvrnuti mehanizmi alternativne zaštite potrošača postavljajući minimalne kriterije kod uređenja postupaka alternativnog rješavanja potrošačkih sporova (dalje u tekstu: ARSP postupci) s prekograničnim elementima. Cilj spomenutih akata je bio omogućiti potrošačima pristup alternativnim tijelima, sa svrhom kvalitetnog rješavanje svih vrsta potrošačkih sporova, nastalih prilikom internetske, tradicionalne, domaće ili prekogranične kupovine<sup>145</sup>, a alternativnim rješavanjem potrošačkih sporova se htjelo doskočiti problemu kojeg sudovi nisu bili spremni riješiti<sup>146</sup>. Osiguravanje pristupa jednostavnim, učinkovitim, brzim i jeftinim načinima rješavanja domaćih i prekograničnih sporova koji proizlaze iz ugovora o prodaji ili ugovora o uslugama trebalo bi koristi potrošačima pa stoga i povećati njihovo povjerenje u tržište.<sup>147</sup> Alternativno rješavanje potrošačkih sporova nudi jednostavno, učinkovito, brzo i jeftino izvansudsko rješenje sporova između potrošača i trgovaca<sup>148</sup>, a moguće je rješavanje

---

<sup>141</sup> Čuljak, D., "ZAŠTITA I PRAVA POTROŠAČA: Diplomski rad." Diplomski rad, Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Ekonomski fakultet u Osijeku, 2021., dostupno na: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:145:885810>, str. 5.

<sup>142</sup> Mezetović Međić, S., *op., cit.*, u bilj. 2., str. 244.

<sup>143</sup> Bilić, V., *op., cit.*, u bilj. 49, str. 18.

<sup>144</sup> Ibid.

<sup>145</sup> Ibid.

<sup>146</sup> Baran, N., Zaninović, Orlić, S., *op., cit.*, u bilj. 3., str. 27.

<sup>147</sup> Direktiva o ADR.

<sup>148</sup> Ibid.

svih domaćih i prekograničnih potrošačkih sporova između potrošača u EU i trgovaca sa sjedištem u EU, bez obzira radi li se o kupnji robe preko interneta ili dolaskom u trgovinu.<sup>149</sup> Kako bi se olakšalo potrošačima unutar EU, koji nemaju znanja o tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova (dalje u tekstu: tijela za ARPS), a koja djeluju izvan njihove države, u slučaju prekograničnih potrošačkih sporova se mogu obratiti Europskom potrošačkom centru. Radi se o centru koji pruža informacije o pristupu tijelima za ARPS koja djeluju u drugim državama članicama EU, a koja su nadležna za rješavanje prekograničnih sporova koji proizlaze iz prekograničnog ugovora o kupoprodaji ili ugovora o uslugama.<sup>150</sup> Međutim, važno je naglasiti da se donošenjem spomenutih direktiva nije napravio obrat u rješavanju sporova. Direktiva o ADR-u nije se dotakla novih postupaka ili uspostavljanja jedinstvenog postupka za sve države članice i postojeća tijela za ADR te nije uspostavila jedinstvena tijela za ARSP.<sup>151</sup> Instituti alternativnog rješavanja potrošačkih sporova, kao što je mirenje, nisu bili novina, ali se nisu koristili u svome punom potencijalu te se donošenjem tih akata željelo potaknuti njihovo korištenje u državama članicama.

#### 4. 1. 2. Razlika ADR-a i CDR-a

S obzirom da kratica ADR označava širi pojam za sve alternativne načine rješavanja sporova, pojedini su se teoretičari zalagali za korištenje izraza Consumer Dispute Resolution u situacijama kada se govori o alternativnim načinima rješavanja potrošačkih sporova kako bi se izbjegla zabuna s već postojećim pojmom.<sup>152</sup> Ipak, postoji razlika između tradicionalni ADR-a u trgovačkim i građanskim predmetima i ADR-a u potrošačkim predmetima pa ih ne bi valjalo poistovjećivati.<sup>153</sup> Prema tradicionalnom ADR-u stranke takvim postupcima pristupaju samo kao alternativni sudu te vrlo često uspoređuju u kojem bi postupku mogli izvući za sebe povoljniji ishod, dok se kod CADR-a takvi postupci vide kao jedino rješenje, a ne kao alternativa sudskim postupcima<sup>154</sup> te čime ujedno postižu adekvatniju zaštitu.

---

<sup>149</sup> Alternativno rješavanje potrošačkih sporova, Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta, rujan 2017., str. 2.

<sup>150</sup> Članak 23. ZARSP.

<sup>151</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.

<sup>152</sup> 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., str. 5.

<sup>153</sup> Uzelac, A., *op., cit.*, u bilj. 24, str.147.

<sup>154</sup> Cortés, Pablo, ed. *The new regulatory framework for consumer dispute resolution*. Oxford University Press, 2016., str. 38.

#### 4. 2. Uređenje alternativnog rješavanja potrošačkih sporova u Hrvatskoj

Donošenjem Direktive o ADR nastala je obveza za države članice na njenu implementaciju. Hrvatski zakonodavac je, kako bi ispunio svoju obvezu, donio ZARPS<sup>155</sup>, kojim je gotovo pa u potpunosti preuzeta Direktiva o ADR-u. Njime se uređuje alternativno rješavanje domaćih i prekograničnih sporova koji proizlaze iz ugovora o kupoprodaji ili ugovora o uslugama između trgovaca sa sjedištem u RH i potrošača s boravištem u EU u postupku pred tijelima za ARPS koja su ovlaštena provesti mirenje ili donijeti neobvezujuću odluku o sporu.<sup>156</sup> Cilj zakona je bio omogućiti potrošačima da na dobrovoljnoj osnovi pokreću postupke za rješavanje sporova protiv trgovaca pred tijelima za ARSP te bi ona trebala osiguravati neovisno, nepristrano, transparentno, učinkovito, brzo i ekonomično rješavanje sporova, u svrhu ostvarivanja visoke razine zaštite potrošača i pravilnog funkcioniranja unutarnjeg tržišta.<sup>157</sup> Na primjenu ADR postupaka upućuju mnogi zakoni kao što je opći ZZP, Zakon o elektroničkom novcu<sup>158</sup>, Zakon o platnom prometu<sup>159</sup> i drugi. Ipak odredbe ZARPS se ne primjenjuju u svim sporovima u kojima je jedna od stranaka potrošač. Izričitom zakonskom odredbom određeno je da se ZARPS neće primjenjivati u postupcima koje pokreće trgovac protiv potrošača, u sporovima između potrošača i visokih učilišta i javnih znanstvenih instituta, u sporovima između trgovaca, u pregovorima između potrošača i trgovca koji se vode bez sudjelovanja neutralne treće osobe, u sporovima potrošača i pružatelja negospodarske usluge od općeg interesa, u sporovima proizišlim iz zdravstvenih usluga te u postupcima pred tijelima za rješavanje potrošačkih sporova u kojima sporove rješavaju osobe isključivo zaposlene kod trgovca ili ako sustavom za rješavanje spora upravlja trgovac.<sup>160</sup>

Tijelo za ARPS je u principu svako tijelo koje nudi usluge alternativnog rješavanja sporova između potrošača i trgovca.<sup>161</sup> Donošenjem ZARPS nastala je potreba za uspostavljanjem tijela koja će provoditi te postupke. Ministar koji je nadležan za politiku zaštite potrošača, bio je zadužen za objavljivanje javnog poziva za iskaz pojedinih tijela zainteresiranih za provođenje postupka alternativnog rješavanja potrošačkih sporova<sup>162</sup>. Ta su tijela bila dužna dostaviti važne informacije o zadovoljavanju uvjeta predviđenih ZARPS-om. Kriteriji koje spomenuta

---

<sup>155</sup> Narodne novine br. 121/16, 32/19 (pročišćeni tekst zakona).

<sup>156</sup> Članak 1. ZARSP.

<sup>157</sup> Članak 3. ZARSP.

<sup>158</sup> Narodne Novine br. 64/18.

<sup>159</sup> Narodne Novine br. 66/18.

<sup>160</sup> Članak 4. ZARSP.

<sup>161</sup> Članak 6. ZARSP.

<sup>162</sup> Članak 27. stavak 1. ZARSP.

tijela moraju ispuniti su transparentnost, brzina postupanja i cjenovna pristupačnost. Nakon provođenja javnog poziva, Ministar je donio odluku kojom se određuju kvalificirana za rješavanje potrošačkih sporova.<sup>163</sup> U Hrvatskoj postoje dva tipa tijela kod kojih se mogu na alternativan način riješiti potrošački sporovi, a to su centri za mirenje i sudovi časti. Trenutno je u Hrvatskoj akreditirano sedam tijela koja su ovlaštena provoditi takve postupke, a od čega pet centara za mirenje i dva suda časti: Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Centar za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje, Profi Test d.o.o., Centar za mirenje „Medijator“, Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za medijaciju, Centar za mirenje Hrvatske obrtničke komore, Sud časti Hrvatske gospodarske komore te Sud časti Hrvatske obrtničke komore.

Pred centrima za mirenje se postupak provodi dobrovoljno na način opisan u prethodnom poglavlju primjenjujući ZM i pravilnike kojima se uređuje postupanje nadležnog centra za mirenje, a način provođenja postupka pred sudovima časti reguliraju pravilnici nadležnih komora.<sup>164</sup> U prethodnom poglavlju opisan je krovni postupak mirenja koji se može modificirati pa je važno paziti na pojedine razlike u postupcima pojedinih centara za mirenje. Razlike se mogu ogledati u pravilima postupanja, cijenama i nadležnostima za pojedini potrošački sektor ili više njih.<sup>165</sup> Prema svemu navedenom, moglo bi se zaključiti kako je mirenje postala glavna metoda koja se koristi za rješavanje potrošačkih sporova. U teoriji za uspjeh alternativnog rješavanja potrošačkih sporova bila je predviđena kombinacija metoda prilagođenih neravnoteži odnosa između trgovaca i potrošača. Uspostavljanjem uglavnom centara za mirenje, kao tijela za provođenje tih postupaka, ipak se zadržalo na korištenju mirenja u potrošačkim sporovima, nadograđujući već postojeće centre dodatnom uslugom mirenja u potrošačkim sporovima. Važno je za napomenuti kako ni jedan od navedenih centara izuzev, Centra za mirenje Hrvatskog ureda za osiguranje, nije specijaliziran za provođenje samo potrošačkih sporova. Centar za mirenje Hrvatskog ureda za osiguranje se može uzeti za primjer pozitivne prakse zbog isključive specijalizacije rješavanja potrošačkih sporova između osiguranika kao potrošača i osiguratelja kao trgovca profesionalca.

---

<sup>163</sup> Članak 27. stavak 2. ZARSP.

<sup>164</sup> Uzelać, A., Aras, S., Maršić, M., Mitrović, M., Kauzlarić, Ž., Stojčević, P. *op., cit.* u bilj. 63, str. 1300.

<sup>165</sup> Središnji portal za potrošače, <https://www.szp.hr/sve-potrosacke-teme-na-jednom-mjestu/alternativno-rjesavanje-potrosackih-sporova-arps/37>, (posjećeno 6.08.2022.)

#### 4. 3. Postupak pred sudom časti

Sudovi časti su nadležni za rješavanje sporova između potrošača i trgovaca koji nastaju iz povreda trgovačkih i poslovnih običaja u obavljanju djelatnosti trgovaca. U Hrvatskoj djeluju dva suda časti, Sud časti Hrvatske gospodarske komore i Sud časti Hrvatske obrtničke komore. Sam postupak pred njima je, za razliku onoga pred centrima za mirenje, obvezan za trgovce. U slučaju da se utvrdi povreda dobrih poslovnih običaja moguće je čak i izricanje sankcija s kaznenim elementom.<sup>166</sup> Međutim, i postupak pred sudovima časti se može uzeti za primjer mirenja u potrošačkim sporovima. Postupak pred njima se može podijeliti na dvije faze, a prvu od njih karakterizira provođenje prethodnog postupka mirenja. Pravilnikom Suda časti Hrvatske obrtničke komore<sup>167</sup> uređeno je da po primitku prijave, a prije pokretanja postupka pred prvostupanjskim vijećem Suda časti, tajnik Suda časti, pokuša riješiti spor mirenjem među strankama. Ako prethodni postupak mirenja završi nagodbom, a prijavljena stranka ne izvrši nagodbu u dogovorenom roku, može se po prijavi oštećenoga provesti novi postupak.<sup>168</sup> Ako se prethodni postupak mirenja ne okonča nagodbom, spis predmeta dostavlja se predsjedniku Suda časti radi određivanja prvostupanjskog vijeća<sup>169</sup>, a gotovo se identičan postupak prethodnog mirenja provodi pred Sudom časti Hrvatske gospodarske komore. Ako se u prethodnom postupku mirenja ne postigne nagodba, druga faza se odvija više kao klasični adjudikativni način odlučivanja<sup>170</sup>, a ne kao mirenje.

#### 4. 4. Postupak mirenja u potrošačkim sporovima

Prije nego što potrošač sklopi ugovor ili bude obvezan odgovarajućom ponudom, trgovac ga mora na jasan i precizan način informirati o mehanizmima izvansudskog rješavanja sporova, odnosno o sustavima za obeštećenje te načinu na koji ih potrošač može koristiti.<sup>171</sup> Sudski postupak nije jedini način rješenja spora između potrošača i trgovca. Nakon što ne uspije riješiti svoj spor izravno s trgovcem, potrošač ima pravo osim sudskog postupka, individualnog ili kolektivnog, pokrenuti neki od alternativnih, izvansudskih postupaka kako bi pokušao riješio spor. U slučaju kada se određeni spor ne može riješiti putem pisanog prigovora koji potrošač upućuje trgovcu, trgovac je u odgovoru na pisani prigovor dužan dati potrošaču obavijest, ako se obvezao ili su se obavezali rješavati potrošačke sporove putem tijela za ARSP<sup>172</sup>, uz pisanu

---

<sup>166</sup> Uzelac, A., Aras, S., Maršić, M., Mitrović, M., Kauzlarić, Ž., Stojčević, P., *op. cit.* u bilj. 63, str.1300.

<sup>167</sup> Narodne Novine br. 22/17.

<sup>168</sup> Članak 19. stavak 8. Pravilnika Suda časti Hrvatske obrtničke komore

<sup>169</sup> Članak 19. stavak 9. Pravilnika Suda časti Hrvatske obrtničke komore

<sup>170</sup> Uzelac, A., Aras, S., Maršić, M., Mitrović, M., Kauzlarić, Ž., Stojčević, P., *op., cit.* u bilj. 63, str. 1300.

<sup>171</sup> Članak. 46. stavak 1. točka 11. ZZP.

<sup>172</sup> Članak. 22. stavak 1. ZARSP.

izjavu o mogućnostima pokretanja postupka pred navedenim tijelima za ARSP te o tome hoće li se upustiti u postupak pred nekima od njih.<sup>173</sup> Dakle, potrošač može pokrenuti postupak za rješavanje sporova protiv trgovca pred tijelom za ARSP, u skladu sa ZARPS-om. Važno je napomenuti da se zapravo i tom slučaju radi o postupku mirenja. S obzirom da je mirenje dobrovoljan postupak koji se ne može odviti bez sporazuma obje stranaka, odnosno trgovca i potrošača, on će se odviti samo ako obje strane pristanu. Trgovac uglavnom ima slobodnu volju odabrati hoće li se upustiti u mirenje pa prema tome ako on ne pristane, mirenje se neće moći provesti. Uz navedeno, potrošači su ovlašteni i prije podnošenja tužbe za zaštitu kolektivnih interesa i prava potrošača, pokrenuti postupak mirenja pred centrom za mirenje radi postizanja nagodbe.<sup>174</sup>

#### 4. 5. Pozitivni i negativni aspekti mirenja u potrošačkim sporovima

Mirenje u potrošačkim sporovima ima i negativne i pozitivne aspekte. Prethodno spomenute prednosti mirenja dolaze do izražaja i u potrošačkim sporovima, a to su učinkovitost, brzina i iznosi troškova. Naravno, treba pripaziti da prilikom odabira pokazatelja kvalitete sredstva za rješavanje sporova se ne uzima kao jedino relevantne faktore brzinu i trošak postupka.<sup>175</sup> Sudski postupci su spori i dugotrajni, a vrijednost predmeta spora kod potrošačkih sporova je neproporcionalna vremenu i vrijednosti koje je potrebno da bi se riješio spor pa se mirenjem takvi nedostaci sudskoga postupka ispravljaju. Korištenje mirenja u potrošačkim sporovima u konačnici dovodi do ostvarenja temeljnih ciljeva EU, odnosno dostupnosti pravosuđa, a neizravno bi i utjecalo na jačanje položaja potrošača i njegove uloge na unutarnjem tržištu. Pozitivni aspekt korištenja mirenja u potrošačkim sporovima se može vidjeti kod prekograničnih potrošačkih sporova. Kao što je već spomenuto ZARPS uređuje ARSP postupke, dakle i mirenje, ne samo u domaćim, već i u prekograničnim sporovima te je on definiran kao svaki spor koji proizlazi iz ugovora o kupoprodaji ili ugovora o uslugama kod kojeg u vrijeme kada potrošač naručuje uslugu ili robu, potrošač ima boravište u državi članici EU različitoj od RH, a trgovac sjedište u RH.<sup>176</sup> Korištenje ARSP postupaka, odnosno mirenja u prekograničnim sporovima ima dvostruku prednost. Strani potrošači najčešće nisu upoznati s materijalnim i procesnim pravilima drugih država zbog čega često odustaju od upuštanja u sudske postupke. Prednost korištenja mirenja je ta što potrošači u prekograničnim potrošačkim sporovima samostalno odabiru pred kojim će centrom rješavati spor te na koji će se način

---

<sup>173</sup> Članak. 22. stavak 4. ZARSP

<sup>174</sup> Članak 114. stavak 1. i članak. 117. stavak 1. ZZP.

<sup>175</sup> Poretti, P., *op., cit.*, u bilj., 36, str. 541.

<sup>176</sup> Članak 6. stavak 1. ZARPS.

rješavati njihov spor s trgovcem čime se otklanja problem neinformiranost stranaka u pitanju mjerodavnog prava i nadležnih sudova. Nadalje, korištenje mirenja u prekograničnim sporovima može otkloniti potencijalnu pristranost nacionalnih sudova.<sup>177</sup> Navedeno dovodi do koristi za obje strane, povećava se zadovoljstvo potrošača i njegova daljnja spremnost za prekograničnu trgovinu dok trgovac zadržava profit.<sup>178</sup> Također, mirenje u potrošačkim sporovima u određenim okolnostima može imati znatne prednosti u rješavanju spora između potrošača i trgovca jer bi se mirenjem uspjeli sačuvati i obnoviti odnosi za budućnost ne samo kod prekograničnih već i kod domaćih sporova. Korištenje mirenja za rješavanje njihovih sporova može dovesti do rješenja koja su za njih prihvatljivija od onih koje im pripisuje zakon ili o kojima odluči sud.<sup>179</sup> Trgovac želi sačuvati narušene odnose kako bi u budućnosti mogao imati ekonomske koristi, a zbog činjenice da ishod postupka ostaje poznat isključivo strankama, nema nepovoljnog učinka za trgovca pa se time štiti njegov interes i ugled na tržištu.<sup>180</sup> Također, korištenjem mirenja u potrošačkim sporovima može se ojačati odnos povjerenja i priznanja njihova međusobna položaja.<sup>181</sup> Iako mirenje u potrošačkim sporovima ima mnogo prednosti, moguće je uočiti i njene nedostatke. Prethodno opisana asimetrija, odnosno neravnoteža odnosa između trgovca i potrošača, proteže se i na postupke rješavanja njihovih međusobnih sporova. Primjerice, potrošač se i prilikom donošenja odluke o tome da spor pokuša riješiti pred sudom ili u postupku mirenja, zbog svoje slabije informiranosti, kao i nedovoljnog znanja, iskustva te pregovaračkih sposobnosti, se nalazi u nepovoljnijem položaju u odnosu na poduzetnika pa stoga njegova odluka da se zadovolji rješavanjem spora s poduzetnikom u postupku mirenja može u određenim situacijama biti lošija opcija u usporedbi s mogućnošću povjeravanja rješenja spora sudu.<sup>182</sup> Nadalje, moguće je uočiti nedostatak u činjenici što izmiritelj ne može prisiliti stranke da iznesu sve dokaze kojima raspolažu pa nekada neće moći imati uvid u pravo stanje stvari, nego samo u ono što stranke iznesu pred njega. Također, nije preporučljivo koristiti mirenje kada su odnosi na relaciji potrošač/trgovac toliko narušeni da mirenje ne bi bilo moguće provesti.<sup>183</sup> S obzirom kako se korištenjem ne

---

<sup>177</sup> Senftl, M., Cross-Border Mediation: Towards a Balanced Framework for Cross-Border Dispute Resolution in the European Union, ZEuS Zeitschrift für Europarechtliche Studien, Vol. 24., br.4. ,2021., Str. 552.

<sup>178</sup> Ružić, J., Online rješavanje prekograničnih potrošačkih sporova, Diplomski rad, Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet, 2022. <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:199:279118>, str. 3.

<sup>179</sup> Consumer Law Training for European SMEs, Consumer Law ready, 2018.

<sup>180</sup> Poretti, P., op., cit., u bilj., 36, str. 548.

<sup>181</sup> Bush Brauch, R., Folger, J. P., The promise of mediation: The transformative approach to conflict. John Wiley & Sons, 2004., str. 14.

<sup>182</sup> Šabić, A., op., cit., u bilj. 17, str. 408.

<sup>183</sup> Convoy, L., Consumer disputes: Alternative Dispute Resolution, House of Commons Library, 2022., str.11.

samo mirenja već i drugih alternativnih načina rješavanja sporova želi postići javni interes, javio se skepticizam oko uspješnosti takvih metoda. Neki od nedostatka mirenja u potrošačkim sporovima se odnose i na nedostatak odgovornosti i transparentnosti takvih postupaka.<sup>184</sup> Javlja se mišljenje da će potrošači i trgovci neće pronaći kompromis u javnom interesu, ali i da najstariji i niže obrazovani potrošači, a time i najizloženiji trpljenju štete, neće nikada koristiti mirenje kao ni druge alternativne načine kako bi riješili svoj spor.<sup>185</sup>

#### 4. 6. Specifičnosti alternativnog rješavanja sporova prema ZARPS-u

Postupci mirenja u potrošačkim sporovima pred centrima za mirenje se odvijaju u skladu s pravilnikom tih centara i ZM-o. Ipak, neke specifičnosti takvog postupka su uređene ZARPS čega se centri moraju pridržavati. Primjenjujući odredbe ZARPS, tijelo za ARPS, može odbaciti prijedlog ako potrošač nije pokušao stupiti u kontakt s trgovcem niti je prethodno tražio izravno rješavanje pritužbe s trgovcem pisanim putem, ako tijelo kojem je prijedlog za pokretanje postupka odnesen ocjeni da su razlozi podnošenja objesni i zlonamjerni, spor već rješava ili je riješilo drugo tijelo za ARPS ili sud, potrošač nije podnio prijedlog za pokretanje postupka mirenja, rješavanje takve vrste spora dovelo bi u pitanje učinkovito djelovanje, cilj ili svrhu postupanja tijela za ARSP.<sup>186</sup> Dakle, u slučaju da se jedna od navedenih pretpostavki ispuni, centar za mirenje ili sud časti mora odbaciti prijedlog za provođenje postupka. O dopuštenosti prijedloga se mora odlučiti u roku od tri tjedna, a u slučaju odbačaja u istom roku dostaviti objema strankama obrazloženu odluku o odbacivanju prijedloga<sup>187</sup>. Nadalje, još jedna od specifičnosti se može vidjeti kod sporazuma kojim se potrošač i trgovac obvezuju da će svoj spor rješavati pred određenim tijelom za ARSP. Takav sporazum ne obvezuje potrošača ako je zaključen prije nastanka spora ili ako se temeljem takvog sporazuma potrošač odriče prava na sudsku zaštitu.<sup>188</sup> U slučajevima kada tijelo za ARSP ima predviđen postupak čiji je cilj rješavanje spora obvezujućim rješenjem, takvo rješenje može biti obvezujuće za trgovca i potrošača samo ako oni budu unaprijed informirani o njegovoj obvezujućoj prirodi te ako ga izričito prihvaćaju.<sup>189</sup> Pa prema tome prilikom donošenja nagodbe u koju se unosi klauzula ovršnosti, stranke moraju biti informirane o njevoj pravnoj prirodi. Međutim, neće biti potrebno informirati trgovca o obvezujućoj prirodi rješenja ako je posebnim propisom predviđeno da je

---

<sup>184</sup> Hodges, C., Benöhr, I., Creutzfeldt-Banda, N., *op. cit.* u bilj. 38., str. 218.

<sup>185</sup> Davies, J., How well placed is the optimism surrounding the new ADR/ODR proposals? *Zeitschrift für Europäisches Unternehmens- und Verbraucherrecht*. Vol. 1, br. 2, 2012., str. 64.

<sup>186</sup> Članak 9. stavak 1. ZARSP.

<sup>187</sup> Članak 9. stavak 2. ZARSP.

<sup>188</sup> Članak 19. stavak 1. ZARSP.

<sup>189</sup> Članak 19. stavak 2. ZARSP.



predloženo rješenje u postupku alternativnog rješavanja spora obvezujuće za trgovca.<sup>190</sup> Što se tiče učinka na zastarne i prekluzivne rokove, usvojeno je gotovo pa jednako rješenje kao i prema ZM-u, pa potrošač ne bi trebao snositi štete posljedice slobodnog izbora rješavanja spora alternativnim načinima.

#### 4. 6. 1. Troškovi

Prema ZM-u je određeno da u slučaju ne postojanja sporazuma među strankama, svaka snosi svoje troškove, a troškove mirenja snose na jednake dijelove, odnosno u skladu s posebnim zakonom ili pravilima institucije za mirenje.<sup>191</sup> Kako bi se osigurala pristupačnost takvih postupaka za potrošače, oni bi trebali biti dostupni, privlačni i jeftini.<sup>192</sup> Vodeći se time, pripisano je da tijelo za ARPS mora osigurati na način da postupak bude besplatan ili dostupan po pristupačnim cijenama za potrošača.<sup>193</sup> Upravo zbog toga su toga su troškovi mirenja u potrošačkim sporovima niži. Primjer navedenog se može vidjeti u odredbi Troškovnika HUM-a, prema kojem ukupni troškovi mirenja u potrošačkim sporovima za potrošača mogu iznositi najviše 500 kuna, uključujući taj iznos i PDV.<sup>194</sup>

#### 4. 6. 2. Suradnja tijela ARPS i ujednačavanje prakse

Tijela akreditirana da provode ARSP su dužna surađivati i razmjenjivati informacije vezane uz rješavanje prekograničnih i domaćih potrošačkih sporova, kao i najbolje prakse u pogledu takvog rješavanja.<sup>195</sup> Tijela za ARSP i nadležna tijela koja provode politiku zaštite potrošača trebala bi međusobno surađivati, a posebno razmjenjujući informacije o praksama u posebnim sektorima poslovanja u vezi kojih potrošači učestalo pokreću postupke.<sup>196</sup> Takva razmjena informacija uključuje tehničku procjenu i dostavu informacija koja nadležna tijela imaju kada je ona nužna za primjereno rješavanje potrošačkih sporova.<sup>197</sup> Spomenuta suradnja i međusobna razmjena informacija s mora biti u skladu s propisima o zaštiti podataka<sup>198</sup> te se prilikom takve suradnje ne smije utjecati na odredbe koje se odnose na službenu i poslovnu tajnu, koju primjenjuju tijela koja izvršavaju propise kojima se uređuje područje zaštite

---

<sup>190</sup> Članak 19. stavak 3. ZARSP.

<sup>191</sup> Članak 20. ZM.

<sup>192</sup> Direktiva o ADR.

<sup>193</sup> Članak 17. stavak 1. ZARSP.

<sup>194</sup> Članak 18. Troškovnika Hrvatske udruge za medijaciju

<sup>195</sup> Članak 25. st.1. ZARSP.

<sup>196</sup> Članak 25. stavak 2. ZARSP.

<sup>197</sup> Članak 25. stavak 3. ZARSP.

<sup>198</sup> Članak 25. stavak 4. ZARSP.

potrošača.<sup>199</sup> Kao i prema ZM-u, tijelo za ARPS je dužno u odnosu na treće osobe čuvati kao povjerljive informacije i podatke koje sazna tijekom postupka, osim ako ih je na temelju zakona dužno priopćiti ili ako je to nužno radi provedbe odluke tijela za ARSP. Navedenom se odredbom osigurava tajnost takvih postupaka čak i prilikom izrade izvješća, razmjene informacija u svrhu ujednačavanja prakse te poboljšanja kvalitete rada. Međutim, iako je načelna obveza tijela za ARSP bila ujednačavanje poslovne prakse tih tijela, malo je njih zapravo i ostvarilo funkciju ujednačenja poslovne prakse.<sup>200</sup> Zapreka tomu je nastala kod nedobivanja suglasnosti stranaka za objavu nekih nagodbi, a pogotovo onih koje su u ranim oblicima dobile svojstvo ovršnosti.<sup>201</sup> Iznimka od toga su jedino sudovi časti koji imaju mogućnost izricanja pojedinih profesionalnih sankcija pa time i praksu objavljivanja takvih odluka.<sup>202</sup>

#### 4. 6. 3. Objava godišnjih izvješća

Donošenjem ZARPS uspostavljena je dužnost za tijela ARPS da na svojim mrežnim stranicama, a i po potrebi putem drugih prikladnih sredstava, objavljuju godišnja izvješća o svom djelovanju.<sup>203</sup> Izvješća bi trebala sadržavati podatke o broju prijedloga za pokretanje postupaka i vrsti sporova na koje se odnose, sustavne ili značajne probleme koji se učestalo ponavljaju između potrošača i trgovaca te eventualne preporuke kako ih izbjeći, broj prijedloga za pokretanje postupaka koji odbačeni, prosječno vrijeme potrebno za rješavanje sporova, izvršavanje odluka ili preporuka tijela za ARPS te podatke o suradnji s tijelima za prekogranično rješavanja potrošačkih sporova.<sup>204</sup> Objavljivanjem i praćenjem tih izvješća se trebala postići veća transparentnost rada tijela za ARPS, ali i praćenje razvoja ili stagnacije korištenja tih postupaka kao alternative sudskim. Međutim, gotovo sva tijela ARSP akreditirana za provođenje postupaka ARPS ne ispunjavanju svoju dužnost objave izvješća, uz iznimku Hrvatske udruge za medijaciju, na čijim se mrežnim stranicama mogu pronaći izvješća s navedenim podacima koja omogućavaju njihovo praćenje. Rezultat neispunjavanja obveze za objavom izvješća doveo je do nemogućnosti praćenja razvoja ADR-a na području potrošačkih sporova.

---

<sup>199</sup> Članak 25. stavak 5. ZARSP.

<sup>200</sup> Uzelac, A., *op. cit.* u bilj. 24, str. 161.

<sup>201</sup> Ibid.

<sup>202</sup> Ibid.

<sup>203</sup> Članak 16. stavak 1. ZARSP.

<sup>204</sup> Članak 16. stavak 2. ZARSP.

#### 4. 7. Trenutno stanje ADR-a u potrošačkim sporovima

Međutim, iako je teško steći pravu sliku o stvarnom stanju u praksi, rezultati novih EU istraživanja pokazuju da u Hrvatskoj još nije u potpunosti zaživjelo okretanje potrošača alternativnim načinima, odnosno mirenju.<sup>205</sup> Prema podacima Potrošačkog semafora iz 2021. godine tek pet posto ispitanika<sup>206</sup> u EU bi se u slučaju potrošačkog spora okrenulo tijelima za ARPS, dok bi se u Hrvatskoj samo osam posto<sup>207</sup> ispitanika obratilo tijelima za ARPS kako bi riješili svoj spor pa bi se moglo reći da se ne radi samo o domaćem trendu. Glavnina razloga zbog kojih se potrošači ne okreću mirenju su sociokulturne naravi.<sup>208</sup> U Hrvatskoj je mirno rješavanje sporova, unatoč tomu što je prošlo više od dvadeset godina od donošenja prvog ZM-a, još u velikom dijelu nepoznanica. Potrošači još nisu u dovoljnoj mjeri o informirani o ADR-u pa se i dalje radije uzdaju u konačna rješenja donesena od strane državnog autoriteta smatrajući da im drugi načini rješavanja spora nisu potrebni. Iz svega navedenoga bi se mogao proizvesti zaključak da se od donošenja ZARPS, nije se mnogo napredovalo. Unatoč jasno postavljenim ciljevima, provedenim edukacijama i ulaganjem znatnih sredstava, ipak se nije postigao veći korak prema korištenju ARSP, a prisiljavanjem potrošača i trgovaca ih koriste bi se izgubio njihov pravi smisao.

#### 5. Zaključak

Potrošač je jedan od glavnih aktera koji djeluje na tržištu, ali je u odnosu s trgovcem uvijek slabija strana. Njihov odnos karakterizira asimetrija moći. Trgovac je taj koji ima veća znanja i financijsku moć koju može koristiti na način da potrošača stavi u nepovoljniji položaj. Potrošač često odustaje od rješavanja raznih sporova s trgovcem zbog neizvjesnosti od konačnoga ishoda, male vrijednosti predmeta spora u odnosu na troškove sudskog postupka te duljine njihova trajanja. Svi ljudi su određenim trenucima potrošači, pokretači tržišta te ih se kao takve mora i zaštititi. Mehanizmi zaštite kroz klasične sudske postupke nisu se pokazali učinkovitim sredstvima za potrošača, uglavnom zbog formalnosti, troškova i duljine trajanja. Međutim, jedan od glavnih problema bio je stavljanje potrošača pred sudovima u jednak položaj kao i svaku drugu stranku obveznog odnosa. Kreiranjem novih alternativnih metoda

---

<sup>205</sup> Jeretina U, Administrative aspects of Alternative Consumer Dispute Resolution in the European Union (EU), Slovenia and Croatia, Network of Institutes and Schools of Public Administration in Central and Eastern Europe. The NISPAcee Journal of Public Administration and Policy, vol. 9, br. 1, 2016., str. 193.

<sup>206</sup> Consumer Conditions Survey: Consumers at home in the single market- 2021 edition, European Commission, March 2021 (Potrošački semafor), str.9.

<sup>207</sup> Ibid., str.285.

<sup>208</sup> Uzelac, A., Aras, S., Maršić, M., Mitrović, M., Kauzlarić, Ž., Stojčević, P., *op., cit.*, u bilj. 63., str. 1277.

naspram sudova su se pokušali riješiti navedeni problemi u svim vrstama sporova, a ne samo potrošačkim. Javni interes zaštite unutrašnjeg tržišta, koji EU nesumnjivo ima, kroz reguliranje ADR postupaka podudara se s javnim interesom zaštite slabije strane u sporu, odnosno potrošača. S obzirom na prethodno objašnjenju neravnotežu moći između trgovca i potrošača, stavljanje na izbor novih mehanizama za rješavanje sporova, kao što je mirenje, imalo bi pozitivne učinke na zaštitu potrošača, otvarajući potrošačima mogućnost izbora vrste postupka za rješavanje spora koji im onda najviše odgovara. Obzirom da se u Hrvatskoj danas gotovo pa jedno koristi mirenje, izuzev Sudova časti koji koriste mirenje samo u prethodnoj fazi postupka pa bi se moglo reći da ideja EU nije zaživjela u Hrvatskoj. Sama ideja EU bila je kombinacija različitih metoda ADR postupaka u potrošačkim sporovima, dok je u Hrvatskoj je zadržano na korištenju mirenja. Ono je već bilo donekle poznato građanima te karakteriziraju ga razne prednosti, a dodatno olakšanje njegova korištenja trebale su biti i već postojeće institucije koje su provodile mirenje u drugim sporovima. Međutim, stvaranje dodatnog zakonodavnog okvira za uređenje ADR-a, uz krovni ZM, ulaganje znatnih sredstva, postojeću infrastrukturu i edukacije nisu uspjeli potaknuti u dovoljnoj mjeri potrošače na korištenje ADR-a u potrošačkim sporovima. Iako u Hrvatskoj na djelomičnu odbojnost prema mirenju utječu sociokulturni razlozi, ne radi se samo trendu koji je prisutan u Hrvatskoj, već i u EU. Praćenje rada tijela za ARPS u Hrvatskoj je onemogućeno, a transparentnost je, uz pojedine iznimke, ostala mrtvo slovo na papiru, zbog neobjavljivanja podataka koje su dužni činiti zbog čega se može zaključiti da stanje ADR-a u potrošačkim sporovima nije u potpunosti razvijeno što se može vidjeti sami iz istraživanja EU. Iako se od uvođenja ADR-a u potrošačkim sporovima u Hrvatska situacija poboljšala, ipak postoji mnogo mjesta za napredak, primjerice u okviru radionica, promidžbenih materijala te dodanih edukacija, čime bi se mogla poboljšati kvaliteta zaštite potrošača.

## 6. Literatura

### Knjige:

1. Bush Brauch, Robert A., Folger, Joseph P., The promise of mediation: The transformative approach to conflict. John Wiley & Sons, 2004.,
2. Cortés, Pablo, ed. The new regulatory framework for consumer dispute resolution. Oxford University Press, 2016.
3. Klarić, Petar, Vedriš, Martin, Građansko pravo, Narodne novine, Zagreb, 2009.
4. Knežević, Gašo, Arbitraža i ADR, Beograd, 2009
5. Mišćenić, Emilija, Europsko privatno pravo: Opći dio, Školska knjiga, Zagreb, 2019

6. Triva, Siniša, Dika, Mihajlo, Građansko parnično procesno pravo, Narodne Novine, Zagreb, 2005.
7. Uzelac, Alan, Mirenje kao alternativa suđenju, Mirenje u građanskim, trgovačkim i radnim sporovima, TIM Press, Zagreb, 2004.
8. Zlatović, Dragan, Nepošteno tržišno natjecanje i poslovna praksa, Organizator, Zagreb, 2009.

#### Članci:

1. Babić Marko, Zaštita prava potrošača i izvori trgovačkog prava, POSLOVNA IZVRSNOST ZAGREB, vol.9., br. 1, 2015.
2. Bělohávek, Alexander J., ARBITRABILITY LIMITATION IN CONSUMER (B2C) DISPUTES? CONSUMERS' PROTECTION AS LEGAL AND ECONOMIC PHENOMENON, Risk governance & control: financial markets & institutions, Vol. 1, br. 3., 2011.
3. Benöhr, Iris, Consumer dispute resolution after the Lisbon Treaty: Collective actions and alternative procedures. Journal of consumer policy, vol. 36, br.1., 2013.
4. Čičin Šain, Nevia, Aspekti pravnog uređenja mirenja u Hrvatskoj, Stari pravnik, br. 88, Zagreb, 2010.
5. Davies, Jim, How well placed is the optimism surrounding the new ADR/ODR proposals? Zeitschrift für Europäisches Unternehmens- und Verbraucherrecht, vol.1, br. 2, 2012.
6. Hodges, Chirstioher; Benöhr, Iris,; Creutzfeldt-Banda, Naiomi, Consumer-to-business dispute resolution: the power of CADR, ERA Forum., vol. 13., br. 2. Springer-Verlag, 2012.
7. Horak, Hana, Pavletić Župić, Mirna, Instrumenti i politika zaštite potrošača kao cilj zaštite slobodnog tržišnog natjecanja, EKONOMSKI PREGLED, vol 56., br. 11, 2005.
8. Japunčić, Tea, Mirenje kao alternativni način rješavanja sporova u Republici Hrvatskoj, Pravnik: časopis za pravna i društvena pitanja, vol 50., br. 100., 2016.
9. Jeretina, Urša, Administrative aspects of Alternative Consumer Dispute Resolution in the European Union (EU), Slovenia and Croatia, Network of Institutes and Schools of Public Administration in Central and Eastern Europe. The NISPAcee Journal of Public Administration and Policy, vol. 9, br. 1, 2016.

10. Jeretina, Urša, Uzelac, Alan, Alternative Dispute Resolution for Consumer Cases: Are Divergences an Obstacle to Effective Access to Justice? *Međunarodna revija za javno pravo*, vol 12, br. 4, 2014.
11. Luzak, Joasia, The ADR Directive: Designed to Fail? A Hole-Ridden Stairway to Consumer Justice. *European Review of Private Law*, 2016.
12. Mezetović Međić, Selma, Alternativno rješavanje potrošačkih sporova – Karakteristike i potencijalni učinci, *Godišnjak Pravnog Fakulteta u Sarajevu*, 2017.
13. Mišćenić, Emilija, Usklađivanje prava zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj. *Godišnjak Akademije pravnih znanosti Hrvatske*, vol. 4, br.1,2013.
14. Poretti, Paula, Sudska zaštita prava potrošača – (naj)bolji put? *Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci*, vol. 39, br.1., 2018.
15. Sajko, Krešimir, Napomene o mirenju u hrvatskom i poredbenom pravu, *Pravo u gospodarstvu*, br.4, 2011.
16. Salač, Josipa, Uzelac, Jelena, Zaštita potrošača u Republici Hrvatskoj u kontekstu harmonizacije s pravnom stečevinom Europske unije. *FIP - Financije i pravo*, vol. 2, br.1, 2014.
17. Šabić, Almedina, Medijacija u potrošačkim sporovima: zaštita potrošača u postupku medijacije ili zaštita potrošača od medijacije?, *Godišnjak Pravnog fakulteta u Sarajevu*, 2012.
18. Senftl, Martin, Cross-Border Mediation: Towards a Balanced Framework for Cross-Border Dispute Resolution in the European Union, *ZEuS Zeitschrift für Europarechtliche Studien*, vol. 24. br. 4, 2021.
19. Šimac, Srđan Postupak mirenja s osvrtom na zakon o mirenju, *Pravo u gospodarstvu*, vol. 43, br. 2, travanja 2004.
20. Šimac, Srđan, Medijacija – alternativni način rješavanja sporova, *Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu*, vol. 40, br. 1., 2003.
21. Šimac, Srđan, Mirenje i suci, *Hrvatska pravna revija*, vol. 4, br. 6, 2004.
22. Tuškan, Branimir, Mirenje – kako dalje, *Odvjetnik: glasilo, časopis Hrvatske odvjetničke komore*, Zagreb, 87, 2014.
23. Uzelac, Alan Aras, Slađana; Maršić, Martina, Mitrović, Maja, Kauzlarić, Željana, Stojčević, Paula, Aktualni trendovi mirnog rješavanja sporova u Hrvatskoj: dosezi i ograničenja, *Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu*, vol. 60, br. 3, 2010.
24. Uzelac, Alan, Izazovi novog uređenja izvansudskog rješavanja spora, *Zbornik Pravnog fakulteta u Rijeci*, 2018.

25. Vrbljanac, Danijela, Razvoj pravila o međunarodnoj nadležnosti za potrošačke ugovore u međunarodnom privatnom pravu, Godišnjak Akademije pravnih znanosti Hrvatske, vol. 7., br. 1, 2021.
26. Vrcić, Ivana, Mirenje prema izmjenama i dopunama Zakona o parničkom postupku 2019., Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci, vol. 41, br. 1, 2020.

Internatske stranice i ostali izvori:

1. Alternativno rješavanje potrošačkih sporova, Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta, rujan 2017.
1. Baran, Nevenka, Zaninović, Orlić, Senka, Zaštita potrošača, Pravosudna akademija, Zagreb, 2019.
2. Baretić, Marko, 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.
3. Bilić, Vanja, Alternativno rješavanje sporova i parnični postupak, 2008., doktorska disertacija, Pravni fakultet, Zagreb
4. Blažević, B., Komentar Zakona o mirenju, [https://medijacija.hr/wp-content/uploads/2020/04/mr.sc\\_-Borislav-Bla%C4%B9%C4%BEevi%C3%84%E2%80%A1-Komentar-Zakona-o-mirenju.pdf](https://medijacija.hr/wp-content/uploads/2020/04/mr.sc_-Borislav-Bla%C4%B9%C4%BEevi%C3%84%E2%80%A1-Komentar-Zakona-o-mirenju.pdf)
5. Consumer Conditions Survey: Consumers at home in the single market - 2021 edition, European Commission, March 2021
6. Consumer Dispute Settlement Center, dostupno na: <https://communitydispute.org/mediation/types-of-mediation/consumer-commercial-disputes>
7. Consumer Law Training for European SMEs, Consumer Law ready, 2018.
8. Convoy, Lorraine, Consumer disputes: Alternative Dispute Resolution, House of Commons Library, 2022.
9. Cyprus Center for alternative dispute resolution, dostupno na: <https://adrcyprus.com/en/portfolio-galleries/what-are-the-advantages-of-mediation-for-consumers/>
10. Čuljak, Dora, "ZAŠTITA I PRAVA POTROŠAČA: Diplomski rad." Diplomski rad, Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Ekonomski fakultet u Osijeku, 2021. <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:145:885810>
11. E- građani: Informacije i usluge: <https://gov.hr/hr/rjesavanje-sporova/556>

12. Hrvatska udruga za medijaciju, dostupno na: <https://medijacija.hr/medijacija-pologu-suda/>
13. Hrvatsko strukovno nazivlje, dostupno na: <http://struna.ihjj.hr/naziv/potrosac/8769/>
14. Legal Information Institute:  
[https://www.law.cornell.edu/wex/alternative\\_dispute\\_resolution](https://www.law.cornell.edu/wex/alternative_dispute_resolution)
15. Ružić, Jana, Online rješavanje prekograničnih potrošačkih sporova, Diplomski rad, Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet, 2022. <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:199:279118>
16. Službena internetske stranice Europske unije: [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel/eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolutionconsumers\\_hr](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel/eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolutionconsumers_hr)
17. Službena stranica Ministarstva pravosuđa i uprave, dostupno na: <https://mpu.gov.hr/ovrha/6185>
18. Službena stranica Općinskog građanskog suda u Zagrebu, dostupno na: <https://sudovi.hr/hr/ogszg/o-sudovima/mirenje>
19. Središnji portal za potrošače, dostupno na: <https://www.szp.hr/sve-potrosacke-teme-na-jednom-mjestu/alternativno-rjesavanje-potrosackih-sporova-arps/37> st
20. Stephen Wood Mediation: <http://www.stephenwoodmediation.co.uk/news-and-events/styles-of-mediation-facilitative-evaluative-and-transformative-mediation>
21. Strategija Ministarstva pravosuđa (2005): Razvoj alternativnih načina rješavanja sporova. Preuzeto s: [http://www.centar-za-mir.hr/uploads/Medijacija/Razvoj\\_ANRS\\_%20Ministarstvo.pdf](http://www.centar-za-mir.hr/uploads/Medijacija/Razvoj_ANRS_%20Ministarstvo.pdf)
22. Udruga Franak, dostupno na: <https://udrugafanak.hr/slucuj-franak-sazetak/>, <https://udrugafanak.hr/sporazum-o-konverziji-nije-prepreka-za-utvrdivanje-nistetnosti-iz-temeljnog-ugovora-utvrdeno-je-to-novom-revizijom-vrhovnog-suda-rh-rev-182018/>
23. Troškovnik Hrvatske udruge za medijaciju
24. UNCITRAL, Notes on mediation, 2021.

## Sažetak

Od samih početaka stvaranja Europske unije, potrošača se gledalo kao glavnu pokretačku snagu unutarnjeg tržišta. Međutim, po svojoj prirodi potrošač je gotovo pa uvijek u nepovoljnijem položaju u odnosu na trgovca zbog čega je bilo potrebno zaštititi donošenjem raznih



materijalnih i procesnih akata. U međuvremenu su se javili problemi preopterećenosti sudbene vlasti dovela je spore, skupe i neefikasne zaštite, ne samo potrošača već i općenito stranka u drugim vrstama postupaka. Radilo se o problemu s kojim se nisu suočavale samo države članice EU, već i ostatak svijeta. Pokušavši doskočiti tim problemima, u teoriji i praksi su se počeli razvijati alternativni, izvansudski, načini rješavanja sporova, a jedna od najpoznatijih i najkorištenijih metoda bila je mirenje. Mirenjem se pokušalo dati strankama dodatnu mogućnost da riješe svoje sporove na fleksibilniji, brži i jeftiniji način. Daljnjim razvojem zaštite potrošačkih prava EU je olakšati potrošačima rješavanje sporova s trgovcima potičući korištenje takvih alternativnih metoda što je rezultiralo donošenjem Direktive 2013/11/EU-a o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova. Hrvatska kao država članica EU je implementirala direktivu u svoje zakonodavstvo donoseći ZARPS te su akreditirana tijela za provođenje postupaka za alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Iako ideja nije bila korištenje mirenja kao glavne metode tih postupaka, već kombinacija različitih metoda, u Hrvatskoj se ipak zadržalo na korištenju mirenja za rješavanje potrošačkih sporova.

**Ključne riječi:** potrošač, zaštita potrošača, mirenje, Direktiva (2013/11/EU), Zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (NN 121/16, 32/19)

## Summary

Since the beginning of European Union, consumer was considered as the main actor on internal market. However, by its very nature, the consumer is almost always in a disadvantageous position compared to the trader, which is why it was necessary to protect it by adopting various material and procedural acts. In the meantime, the problems of the overloading of the judicial branch appeared, which led to slow, expensive and ineffective protection, not only of the consumer, but also of the party in other types of proceedings not only in consumer disputes. It was a problem faced not only by the EU member states, but also by the rest of the world. Trying to get to grips with these problems, alternative, out-of-court dispute resolution methods began to develop in theory and practice, and one of the most well-known and used methods was mediation. Mediation was an attempt to give the parties an additional opportunity to resolve their disputes in a more flexible, faster, and cheaper way. The further development of EU consumer rights protection was to make it easier for consumers to resolve disputes with traders by encouraging the use of such alternative methods, which resulted in the adoption of Directive 2013/11/EU on alternative resolution of consumer disputes. Croatia, as an EU member state,

has implemented the directive in its legislation by passing the ZARPS and accredited bodies for the implementation of procedures for the alternative resolution of consumer disputes. Although the idea was not to use mediation as the main method of these procedures, but rather a combination of different methods, mediation is still mostly used for the resolution of consumer disputes.

**Key words:** consumer, consumer protection, mediation, Alternative Dispute Resolution, Directive (2013/11/EU), Law on Alternative Resolution of Consumer Disputes ( NN 121/16, 32/19)