

Centar za mirenje pri Hrvatskoj obrtničkoj komori

u Nacionalnom programu zaštite potrošača za razdoblje od 2017. do 2020. godine

(NN 20/18, 1.03.2018.)

HRVATSKI SABOR

Na temelju članka 130. stavka 2. Zakona o zaštiti potrošača (»Narodne novine«, br. 41/14. i 110/15.) Hrvatski sabor na sjednici 16. veljače 2018. donio je

NACIONALNI PROGRAM

ZAŠTITE POTROŠAČA ZA RAZDOBLJE
OD 2017. DO 2020. GODINE

5.2.2. Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača

Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača savjetodavno je tijelo Vlade Republike Hrvatske i jedno je od važnijih nositelja politike zaštite potrošača koje čine predstavnici državnih tijela nadležnih za područje zaštite potrošača, Hrvatske gospodarske komore, Hrvatske obrtničke komore, Hrvatske udruge poslodavaca, trgovačkog suda, udruga za zaštitu potrošača, jedinica lokalne samouprave na čijem se području provodi projekt savjetovanja potrošača sufinanciran iz državnog proračuna i neovisni stručnjaci iz područja zaštite potrošača.

Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača sudjeluje u izradi Nacionalnog programa za zaštitu potrošača, kao i u izradi Izvješća o ostvarivanju mjera i aktivnosti utvrđenih Nacionalnim programom za proteklo razdoblje, a isto tako inicira izmjene i dopune postojećih te donošenje novih propisa u području zaštite potrošača, te na taj način aktivno sudjeluje u kreiranju politike zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj.

U Nacionalnom vijeću za zaštitu potrošača osnovana su četiri povjerenstva kojima predsjedaju predstavnici regulatornih tijela koji su članovi Vijeća (Povjerenstvo za usluge elektroničkih komunikacija, Povjerenstvo za financijske usluge, Povjerenstvo za energetiku i Povjerenstvo za vodne usluge), čime se pridonosi operativnijem i fleksibilnijem načinu rada. Povjerenstva se sastaju ovisno o aktualnim događajima i temama na pojedinom tržištu te izvješćuju Vijeće o svome radu.

Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača, kao važan dionik u provedbi ove politike kroz suradnju svih tijela koja provode politiku zaštite potrošača, kao i kroz učinkovit i konstruktivan dijalog s civilnim društvom i gospodarskim sektorom, pridonijet će daljnjem unaprjeđenju politike zaštite potrošača.

Također, putem Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača promovirat će se visoki standardi zaštite prava potrošača kroz sve sektorske politike, i to kroz rasprave s

predstavnicima tijela državne uprave, neovisnim stručnjacima iz pojedinih područja te predstavnicima udruga za zaštitu potrošača, a kako bi se na taj način pridonijelo boljoj uređenosti pojedinih područja u odnosu na učinkovitu zaštitu potrošača.

5.4.3. Alternativno rješavanje potrošačkih sporova

Postoji čitav niz prednosti zbog kojih bi se građani u određenim trenucima trebali odlučiti za pokretanje alternativnog načina rješavanja spora, umjesto da pokrenu postupak pred redovnim sudom. Prednost alternativnog rješavanja potrošačkih sporova je u tome što je ovakav način puno fleksibilniji od upućivanja tužbe sudu, provodi se u neformalnijem okruženju, predstavlja manji trošak i za potrošača i za trgovca. Također, ako dođe do dogovora u ovakvim sporovima, on predstavlja prihvatljivo rješenje za obje strane u sporu. U usporedbi s redovnim sudstvom, ovi su sustavi puno brži i manje formalni, što znači da su pogodno sredstvo za rješavanje sporova male vrijednosti kao što su uglavnom potrošački sporovi.

Isto tako, bitno je napomenuti da se poticanjem alternativnog rješavanja potrošačkih sporova velikim dijelom rasterećuje redovne sudove.

Svjesna važnosti i prednosti alternativnog rješavanja potrošačkih sporova, Europska komisija inicirala je donošenje 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 (Službeni list L 165) (Direktiva o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova), prvenstveno zbog neujednačene prakse, kao i različite kulture korištenja alternativnih načina rješavanja sporova u pojedinim državama članicama.

Nadalje, temeljem Strategije jedinstvenog digitalnog tržišta, čiji je glavni cilj razvoj prekogranične trgovine na jedinstvenom tržištu, Europska komisija donijela je Uredbu (EU) br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o online rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Uredba o online rješavanju potrošačkih sporova) (Službeni list L 165), a kako bi omogućila svakom potrošaču rješavanje nastalog spora s trgovcem prilikom kupnje putem interneta iz bilo koje države članice.

Zakonom o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova iz prosinca 2016. godine u nacionalno se zakonodavstvo prenijela Direktiva o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova te se stvorio pravni okvir za provedbu Uredbe o online rješavanju potrošačkih sporova.

U Republici Hrvatskoj alternativno rješavanje potrošačkih sporova ima dugotrajnu tradiciju, i to u Hrvatskoj gospodarskoj komori, Hrvatskoj obrtničkoj komori te Hrvatskoj udruzi poslodavaca.

Također, u proteklom razdoblju poslovni sektor sve više prepoznaje važnost alternativnog načina rješavanja potrošačkih sporova, pa su tako u siječnju 2011. godine Hrvatska udruga poslodavaca i Hrvatska udruga banaka osnovale Centar za mirenje u bankarstvu pri Centru za mirenje Hrvatske udruge poslodavaca.

Centar za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje osnovan je još 2007. godine i otad su provedeni brojni postupci mirenja te se mirenje etabliralo na području osiguranja kao uspješan instrument izvansudskog rješavanja sporova.

Postupak mirenja nije obvezan, već dobrovoljan te odlično prihvaćen od osiguratelja i potrošača.

Iako čitav niz sektorskih propisa upućuje na alternativno rješavanje potrošačkih sporova, čime se potrošačima omogućuje lakše i jednostavnije rješavanje njihovih sporova, potrošači još uvijek nisu u dovoljnoj mjeri prepoznali sve prednosti ovakvog načina rješavanja sporova.

Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta će, kao nadležno ministarstvo za provedbu i nadzor Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, u sljedeće četiri godine poduzimati sve potrebne mjere i aktivnosti radi uspostavljanja kvalitetnog sustava alternativnog rješavanja potrošačkih sporova kako bi se ostvarili navedeni ciljevi.

Naime, Zakonom o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova ustanovljeni su kriteriji kojima moraju udovoljavati tijela koja se namjeravaju prijaviti na otvoreni javni poziv za iskaz interesa za odabir tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

Temeljem spomenutih kriterija, nakon objavljenog otvorenog javnog poziva za iskaz interesa od Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta, odabrana su sljedeća tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova: Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Sud časti Hrvatske obrtničke komore, Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Centar za mirenje Hrvatske obrtničke komore, Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi poslodavaca, Centar za mirenje Hrvatskog ureda za osiguranje, Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za mirenje i Centar za mirenje »Medijator« koji djeluje u okviru Profi test d.o.o.

Odabrana tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova morala su dokazati da su nezavisna od poslovnog sektora, da provode postupke u roku ne duljem od 90 dana, da imaju stručne i educirane osobe koje provode ovakve postupke te da su postupci besplatni ili s minimalnim troškom za potrošače.

Osim toga, Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta unutar svojih proračunskih sredstava za 2017. godinu osiguralo je 350.000,00 kuna koje su se u jednakom dijelu raspodijelile na pet tijela (Centar za mirenje Hrvatske obrtničke komore, Sud časti Hrvatske obrtničke komore, Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi poslodavaca, Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za mirenje, Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori) u okviru postupka otvorenog javnog poziva za iskaz interesa za odabir tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

Kako bi se osiguralo da odabrana tijela kontinuirano ispunjavaju utvrđene kriterije, Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta provodit će nadzor nad radom tih tijela. Osim toga, navedena su tijela svake dvije godine dužna dostaviti Ministarstvu gospodarstva, poduzetništva i obrta podatke relevantne za procjenu učinkovitosti

rada tih tijela, kao što su, primjerice, ukupan broj zaprimljenih pritužbi, vrsta i tip pritužbi, prosječno vrijeme rješavanja potrošačkih sporova i slično.

Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta poticat će i međusobnu suradnju tijela koja će djelovati kao tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, kako bi razmjenom najboljih praksi vezanih uz alternativno rješavanje potrošačkih sporova pridonijelo povećanju učinkovitosti rješavanja potrošačkih pritužbi. Isto će biti učinjeno kroz sudjelovanje navedenih tijela u radu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača, u okviru kojeg će se osnovati Povjerenstvo za alternativno rješavanje potrošačkih sporova putem kojeg će se omogućiti međusobna suradnja predmetnih tijela.

Nadalje, radi podizanja svijesti potrošača i trgovaca o postojanju sustava za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta poduzimat će i odgovarajuće promotivne aktivnosti, kao što su radionice, okrugli stolovi i konferencije predmetne tematike, te će poticati sve dionike zaštite potrošača da na svojim mrežnim stranicama promoviraju sustav za alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

Osim toga, praksa je pokazala kako potrošački sporovi nastali povodom sklapanja potrošačkih ugovora na daljinu, posebno ako su prekogranične prirode, često ostaju neriješeni zbog manjka adekvatnih mehanizama za njihovo uspješno rješavanje.

Upravo zbog navedenog razloga, Zakonom o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova omogućuje se provedba Uredbe o online rješavanju potrošačkih sporova koja nudi jednostavno, učinkovito i brzo izvansudsko rješavanje sporova koji nastaju iz prekograničnih online transakcija posredstvom Platforme za online rješavanje potrošačkih sporova. Platforma za online rješavanje potrošačkih sporova je alat koji omogućuje podnošenje potrošačkih pritužbi elektroničkim putem na jeziku bilo koje države članice, nakon čega se pritužba, zajedno s pripadajućom dokumentacijom, prosljeđuje odgovarajućem nadležnom tijelu za alternativno rješavanje potrošačkih sporova sjedišta trgovca.

Osim toga, Zakonom o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova propisano je da je kontaktna točka Platforme za online rješavanje potrošačkih sporova Odjel za Europski potrošački centar pri Ministarstvu gospodarstva, poduzetništva i obrta. Funkcija Centra jest pružanje pomoći i podrške za rješavanje potrošačkih sporova nastalih isključivo sklapanjem ugovora na daljinu vezanih uz pritužbe podnesene putem spomenute Platforme.

Također se očekuje da će implementacija pridonijeti povećanju povjerenja trgovaca i potrošača u jedinstveno tržište, a što će imati učinak na povećanje gospodarske aktivnosti na jedinstvenom tržištu. Trgovci koji će primjenjivati sustav alternativnog rješavanja potrošačkih sporova, kao i svi trgovci koji prodaju putem interneta morat će na svojim mrežnim stranicama i u općim uvjetima poslovanja obavijestiti potrošača o toj mogućnosti.

5.7.11. Poslovna zajednica

5.7.11.2. Hrvatska obrtnička komora

Hrvatska obrtnička komora kao jedan od zakonskih nositelja zaštite potrošača posebno odgovornom vidi svoju zadaću u provođenju politike zaštite potrošača u idućem četverogodišnjem razdoblju obuhvaćenim ovim Nacionalnim programom, a posebno u dijelu koji se odnosi na alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

S obzirom na dosadašnje dugogodišnje iskustvo na području alternativnog rješavanja potrošačkih sporova, Hrvatska obrtnička komora u idućem će razdoblju kontinuirano unaprjeđivati postojeći sustav alternativnog rješavanja potrošačkih sporova pred svojim Sudom časti i Centrom za mirenje. Aktivnosti će biti usmjerene na uključivanje trgovaca članova Hrvatske obrtničke komore u jedinstveno europsko digitalno tržište usvajanjem potrebnih znanja i vještina, s posebnim naglaskom na dodatna znanja u području korištenja europskih i nacionalnih alata za rješavanje potrošačkih sporova putem interneta (korištenje europske platforme i razvijanje vlastitog sustava za rješavanje potrošačkih sporova putem interneta).

Hrvatska obrtnička komora će svoje aktivnosti na području zaštite potrošača provoditi u tri osnovna smjera:

– u smjeru provedbe Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova te praćenja svih ostalih zakonodavnih aktivnosti s područja zaštite potrošača

– prema potrošačima o zaštiti čijih se prava brine kroz izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova kroz djelovanje svojeg Suda časti i Centra za mirenje

– prema obrtnicima, svojim članovima temeljem propisa kojima se utvrđuju obveze trgovaca u njihovu poslovanju, a imaju neposredan ili posredan utjecaj na prava potrošača i njihovu zaštitu.

Osim kroz sudjelovanje u donošenju propisa vezanih za zaštitu potrošača, Hrvatska obrtnička komora nastavit će provoditi neposrednu zaštitu potrošača kroz rješavanje sporova pred svojim Sudom časti, kao nezavisnim i nepristranim tripartitnim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, osiguravajući tako provedbu javnog interesa na području zaštite potrošača.

Posrednu zaštitu potrošača Hrvatska obrtnička komora trajno provodi informiranjem, savjetovanjem i edukacijom svojih članova o pravima potrošača i njihovim obvezama kao trgovaca koje proizlaze iz mnogobrojnih propisa kojima se uređuju djelatnosti koje obrtnici obavljaju.

U dijelu edukacije trgovaca planira se, uz ostvarenje potrebnih preduvjeta, posebna pozornost posvetiti i edukaciji za poduzetništvo, kroz sustav strukovnog obrazovanja budućih poduzetnika u kojem Hrvatska obrtnička komora ima značajnu ulogu, kao i kroz majstorske ispite i ispite iz stručne osposobljenosti za djelatnosti vezanih obrta, a koji su potrebni radi osiguravanja sigurnosti i zaštite zdravlja potrošača, kao i podizanja svijesti o prednostima alternativnog rješavanja potrošačkih sporova.

Za ostvarenje planiranih aktivnosti iz područja zaštite potrošača značajna prednost Hrvatske obrtničke komore sadržana je u dobroj teritorijalnoj pokrivenosti komorskog sustava kroz područne komore (20) i udruženja obrtnika (115) te dobroj komunikacijskoj povezanosti kroz jedinstveni informacijski sustav.

Hrvatska obrtnička komora u suradnji s Ministarstvom gospodarstva, poduzetništva i obrta i Ministarstvom pravosuđa u razdoblju od 2017. do 2020. godine nastavit će s informiranjem, promocijom i edukacijom opće i profesionalne javnosti (potrošača, trgovaca, predstavnika državnih institucija, sudova, odvjetništva) organizacijom međunarodne konferencije pod nazivom »Alternativno rješavanje sporova – suradnja uprave i pravosuđa s gospodarstvom«. Na konferencijama će se prezentirati aktualne novosti iz područja zaštite potrošača odnosno rješavanja potrošačkih sporova iz Europske unije, a posebno najsuvremeniji trendovi u korištenju digitalnih alata u rješavanju potrošačkih sporova.

Također, Hrvatska obrtnička komora sudjelovat će u projektu koji se od 2017. do 2019. istodobno provodi u svim državama članicama Europske unije, a kojeg su nositelji BEUC (Europski ured za zaštitu potrošača), UEAPME (Europska udruga obrtnika, malih i srednjih poduzetnika) i EUROCHAMBERS (Udruženje europskih komora) pod nazivom »Trening za male i srednje poduzetnike iz prava potrošača u digitalno doba« sa sloganom ConsumerLawReady. Projekt predviđa izradu obrazovnih modula iz pet područja prema kojima će se provoditi edukacija trenera koji će iz tih područja educirati male i srednje trgovce radi njihova većeg uključivanja u prekograničnu e-trgovinu. Edukacija obuhvaća nacionalno i europsko zakonodavstvo iz sljedećih područja: marketing i zahtjevi za predugovorno informiranje, pravo na povrat robe kod ugovora sklopljenih na daljinu ili izvan poslovnih prostorija, prava potrošača i garancije kod robe s greškom, nepoštena poslovna praksa i nepoštene ugovorne odredbe, alternativno rješavanje potrošačkih sporova i online rješavanje potrošačkih sporova.

– Sud časti Hrvatske obrtničke komore

Rješavanje potrošačkih sporova dugogodišnja je tradicija Suda časti Hrvatske obrtničke komore, koji od svog osnutka ima važnu ulogu u zaštiti ugleda hrvatskog obrta i zaštite prava potrošača.

Sud časti Hrvatske obrtničke komore ima ovlast izricanja zaštitne mjere zabrane obavljanja obrta, kao i prestanak obrta po sili zakona, što je iznimno važno za ocjenu efektivnosti djelovanja suda u odnosu na trgovce, članove Hrvatske obrtničke komore. Ove mjere pokazale su se u dosadašnjem postupanju Suda časti Hrvatske obrtničke komore vrlo učinkovitim u odnosu na trgovce obrtnike vezano uz sklapanje nagodbe, koje u ukupnom postotku meritorno riješenih predmeta čine značajnih 45 % u posljednjih 17 godina rada Suda na više od 1800 predmeta. U usporedbi s redovnim sudovima na kojima se postotak nagodbi kreće između 2 i 3 %, ovaj rezultat od 45 % Hrvatska obrtnička komora smatra iznimno vrijednim jer se tako potrošačima u Hrvatskoj omogućuje najkvalitetnije i najbrže rješenje njihova spora.

Za potrošače je posebno važno da su nagodbe sklopljene pred Sudom časti Hrvatske obrtničke komore i Centrom za mirenje pri Hrvatskoj obrtničkoj komori, temeljem Ovršnog zakona i Zakona o mirenju, ovršne isprave, te na taj način potrošač izbjegava dugotrajan i skup postupak pred redovnim sudom.

Posebno se ističe da Sud časti Hrvatske obrtničke komore, kao i Centar za mirenje pri Hrvatskoj obrtničkoj komori uz punu sektorsku (za obrtnike svih struka i dobrovoljne članove Hrvatske obrtničke komore) osigurava i iznimno široku

teritorijalnu (geografsku) pokrivenost, čime je potrošačima lako dostupno sudjelovanje u postupku pred Sudom časti Hrvatske obrtničke komore ili Centrom za mirenje Hrvatske obrtničke komore, na području svih županija i Grada Zagreba, u uredima područnih obrtničkih komora te po potrebi čak i na području udruženja obrtnika (na 115 lokacija u Hrvatskoj), ako se primjerice radi o udaljenijim mjestima kao što su otoci.

Na području svake županije (područne obrtničke komore) postoji imenovano tripartitno vijeće (nezavisni pravni stručnjak, trgovac obrtnik i predstavnik potrošača), čime se osigurava nepristranost u radu. Naglašava se da je u sklopu edukacije iz medijacije u okviru PHARE projekta iz svake područne obrtničke komore najmanje jedan zaposlenik završio trening za medijatora.

– Centar za mirenje pri Hrvatskoj obrtničkoj komori

Centar za mirenje pri Hrvatskoj obrtničkoj komori na dobrovoljnoj osnovi može rješavati i potrošačke sporove, uvažavajući specifičnost potrošačkih sporova i, u pravilu, različiti ekonomski status potrošača i trgovca obrtnika.

U razdoblju obuhvaćenim ovim Nacionalnim programom planira se populariziranje rješavanja potrošačkih sporova u okviru Centra za mirenje pri Hrvatskoj obrtničkoj komori, među ostalim i smanjivanjem troškova takvih postupaka kako bi oni za potrošače bili ili besplatni ili cjenovno izrazito pristupačni. Posebno mjesto u planiranim aktivnostima imat će i edukacija izmiritelja Centra za mirenje pri Hrvatskoj obrtničkoj komori.

Klasa: 022-03/17-01/150
Zagreb, 16. veljače 2018.

HRVATSKI SABOR

Predsjednik
Hrvatskoga sabora
Gordan Jandroković, v. r.