

HRVATSKI SABOR

Na temelju članka 121. stavka 2. Zakona o zaštiti potrošača, Hrvatski sabor na sjednici 5. srpnja donio je

NACIONALNI PROGRAM

ZAŠTITE POTROŠAČA ZA RAZDOBLJE OD 2013. DO 2016. GODINE

(NN 90/13)

4. INSTITUCIONALNI OKVIR POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA U REPUBLICI HRVATSKOJ

Nositelji politike zaštite potrošača određeni Zakonom o zaštiti potrošača, jesu: Hrvatski sabor, Vlada Republike Hrvatske, Ministarstvo gospodarstva, Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača, Državni inspektorat i ostala nadzorna tijela, tijela jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave, Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska obrtnička komora, Hrvatska udruga poslodavaca kao i ostala tijela javne vlasti i to svako iz svoje nadležnosti za područje zaštite potrošača te udruge za zaštitu potrošača.

8. OPĆI CILJ NACIONALNOG PROGRAMA ZAŠTITE POTROŠAČA ZA RAZDOBLJE OD 2013. DO 2016. GODINE

Mjere za ostvarenje općeg cilja:

8.1. UNAPRJEĐENJE INSTITUCIONALNOG OKVIRA

8.1.2. Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača

Temeljem članka 123. Zakona o zaštiti potrošača Vlada Republike Hrvatske je u veljači 2008. godine osnovala i imenovala Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača kao svoje savjetodavno tijelo.

Vijeće čine predstavnici državnih tijela nadležnih za područje zaštite potrošača, Hrvatske gospodarske komore, Hrvatske obrtničke komore, Hrvatske udruge poslodavaca, udruga za zaštitu potrošača i neovisni stručnjaci iz područja zaštite potrošača.

8.6. IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE SPOROVA

U cilju što učinkovitijeg, jeftinijeg i bržeg rješavanja potrošačkih sporova na razini Europske unije promiču se postupci njihovog izvansudskog rješavanja. Razvoj

sustava izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova, u skladu s načelima koja jamče njihovu kvalitetu usluge, od posebnog je interesa za zaštitu prava potrošača te ujedno pravo i obveza nadležnih državnih tijela, subjekata koji pružaju usluge izvansudskog načina rješavanja sporova, te profesionalnih i interesnih udruga trgovaca.

Postoji čitav niz prednosti radi kojih bi se građani u određenim trenucima trebali odlučiti za pokretanje izvansudskog načina rješavanja spora, umjesto da pokrenu postupak pred redovnim sudom. Prednost izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova je u tome što je ovakav način puno fleksibilniji od upućivanja tužbe sudu i što u mnogim slučajevima bolje udovoljava potrebama i zahtjevima stranaka u postupku. U usporedbi sa redovnim sudstvom, ovi su sustavi puno jeftiniji, brži i manje formalni, što znači da su pogodno sredstvo potrošačima koji traže pravnu zaštitu, a u isto vrijeme velikim dijelom rasterećuje redovite sudove.

S obzirom na to da je nagodbe sklopljene pred sudovima časti ovršna isprava sukladno Ovršnom zakonu («Narodne novine» br. 112/12. i 25/13.), kao i nagodbe sklopljene u postupku mirenja pred centrima za mirenje sukladno Zakonu o mirenju («Narodne novine» br. 18/11.) imaju svojstvo ovršne isprave, rješavanje sporova ovim putem je najbrži i najefikasniji način za obje strane.

Izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova u Republici Hrvatskoj ima dugotrajnu tradiciju pred sudovima časti Hrvatske obrtničke komore i Hrvatske gospodarske komore, još od 1990. godine, a temeljem Zakona o obrtu («Narodne novine» br. 77/93.) i Zakona o Hrvatskoj gospodarskoj komori («Narodne novine» br. 66/91.).

Zakonom o zaštiti potrošača iz 2007. godine ovakvom načinu rješavanja potrošačkih sporova daje se dodatni značaj u Republici Hrvatskoj. Postupak pred komorskim sudovima časti provodi se sukladno odredbama Pravilnika Suda časti Hrvatske obrtničke komore («Narodne novine» br. 11/07., 81/07. i 145/10.) i Pravilnika Suda časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori («Narodne novine» br. 66/06., 114/06. – ispravak, 129/07. i 8/08. – ispravak) uz sudjelovanje nezavisnih pravnih stručnjaka, predstavnika potrošača i predstavnika trgovaca.

Posljedično, osim Zakona o obrtu, Zakona o Hrvatskoj gospodarskoj komori i Zakona o zaštiti potrošača čitav niz sektorskih propisa primjerice Zakon o potrošačkom kreditiranju, Zakon o elektroničkom novcu («Narodne novine» br. 139/10.), Zakon o osiguranju («Narodne novine» br. 151/05., 87/08., 82/09. i 54/13.), Zakon o elektroničkim komunikacijama, Zakon o kreditnim institucijama, Zakon o platnom prometu («Narodne novine» br. 133/09. i 136/12.), također upućuju na rješavanje potrošačkih sporova izvansudskim putem.

Zakonom o potrošačkom kreditiranju uređeno je izvansudsko rješavanje sporova između potrošača i vjerovnika, na način da se, u slučaju spora između vjerovnika i potrošača, može podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori a koji se provodi sukladno Pravilniku o mirenju Hrvatske gospodarske komore («Narodne novine» br. 142/11.).

Osim inicijative od strane državnih tijela u skorije vrijeme pored već prihvaćenog i od potrošača prepoznatog izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova pred sudovima

časti Hrvatske obrtničke komore i Hrvatske gospodarske komore, jedan specifični dio poslovnog sektora također prepoznaje važnost ovakvih 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. Ovo je prvi specijalizirani Centar za mirenje u Hrvatskoj. Osnovan je na inicijativu samih banaka koje svojim klijentima, građanima i poslovnim subjektima, nude novi oblik suradnje.

Iako je u Republici Hrvatskoj stvoren odgovarajući pravni okvir za provedbu izvansudskog načina rješavanja potrošačkih sporova, čime se potrošačima omogućuje lakši »pristup pravdi«, potrošači još uvijek nisu dovoljno prepoznali sve prednosti ovakvog načina rješavanja sporova.

Stoga je nužno sustavno promovirati izvansudsko rješavanje sporova kako bi potrošači dobili sve potrebne informacije o prednostima izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova.

S malim brojem postupaka izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova susreću se i zemlje članice, iako imaju razvijenije sustave i dužu tradiciju izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova.

U većini država članica Europske unije tijela za izvansudsko rješavanje sporova uspostavljena su na nacionalnoj razini, iako mogu biti uspostavljena i na regionalnoj ili lokalnoj razini. Uključivanje stranaka u postupke te vrste isključivo je voljne naravi, dok je sudjelovanje u postupcima pred sudovima časti Hrvatske obrtničke komore i Hrvatske gospodarske komore dobrovoljno za potrošače no obvezatno za trgovce, članove komora.

Ipak, odluke koje se donesu u sklopu izvansudskih postupaka u nekim državama članicama Europske unije pravno su obvezujuće, ali u nekima nisu. U tom smislu, one se mogu kretati od neobveznih preporuka do odluka koje su obvezujuće za stranke. Postupci mogu biti besplatni ili uz njih može biti vezano plaćanje određene pristojbe (iako su i tada znatno jeftiniji od sudskih postupaka).

Punopravno članstvo Republike Hrvatske u Europskoj uniji podrazumijevat će još intenzivniju promociju sustava izvansudskog načina rješavanja potrošačkih sporova.

Na temelju analiza provedenih od strane Europske komisije u 2010. godini, svaki peti potrošač u Europskoj uniji naišao je na probleme prilikom kupnje robe ili korištenja usluga na jedinstvenom tržištu, a što je prouzročilo značajne financijske gubitke. Isto tako Europska komisija je procijenila da bi se u slučaju postojanja učinkovitog i transparentnog izvansudskog sustava rješavanja potrošačkih sporova mogla ostvariti velike financijske uštede, a što bi doprinijelo boljem funkcioniranju jedinstvenog tržišta te uspostavilo povjerenje potrošača, ključnih sudionika na jedinstvenom tržištu Europske unije.

Usprkos činjenici da niz propisa koji regulira različite sektore poslovanja sadrži odredbe o izvansudskom rješavanju potrošačkih sporova, te na taj način upućuje potrošače na korištenje istih, analiza stanja upućivala je na određene nedostatke u

području informiranja i promocije ovog načina rješavanja potrošačkih sporova, a koji stoga negativno utječu na učinkovito rješavanje potrošačkih sporova.

Slijedom navedenog, Europska komisija izradila je 2011. godine dva prijedloga propisa o izvansudskom rješavanju potrošačkih sporova u svrhu ujednačavanja prakse zemalja članica pri rješavanju istih, uključujući i rješavanje potrošačkih sporova putem interneta za prekograničnu kupovinu.

Europski parlament je 12. ožujka 2013. godine usvojio Direktivu o izvansudskom rješavanju sporova i Uredbu o rješavanju potrošačkih sporova putem interneta. Navedenim propisima namjerava se osigurati visoka razina stručnosti tijela koja će djelovati u okviru izvansudskog rješavanja sporova i to za sve vrste sporova koje imaju potrošači s trgovcima, bez obzira koji su proizvod ili uslugu kupili i jesu li su to učinili putem interneta ili ne, u vlastitoj zemlji ili prekogranično.

Sukladno Uredbi o rješavanju potrošačkih sporova putem interneta postaviti će se platforma za rješavanje istih, a koji proizlaze iz ugovora koje je potrošač sklopio putem interneta, a imaju prekogranični karakter. Platforma će biti dostupna na svim službenim jezicima Europske unije.

Direktiva o izvansudskom rješavanju potrošačkih sporova doprinijet će potpunom razvoju sustava izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova na razini Europske unije i u svakoj državi članici.

Predmetna Direktiva predviđa primjenu postupaka izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova u svim sektorima osim na području korištenja zdravstvenih usluga i na području obrazovanja. Subjekti koji će biti ovlašteni za provođenje postupaka izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova morat će zadovoljiti sve kriterije kvalitete, primjerice: učinkovitost, neovisnost i transparentnost. Isto tako, trgovci koji će se obvezati na primjenu sustava izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova morat će na svojim internet stranicama i u općim uvjetima poslovanja obavijestiti potrošača o toj mogućnosti.

Uredba o rješavanju potrošačkih sporova putem interneta omogućit će potrošačima i trgovcima iz Europske unije da spor koji je nastao u okviru prekogranične kupovine putem interneta riješe također na taj način.

Platforma za rješavanje potrošačkih sporova nastalih u okviru prodaje putem interneta bit će uspostavljena putem interaktivne internet stranice, dostupne na svim službenim jezicima Europske unije te će povezivati sve subjekte izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova država članica. To će znatno pridonijeti rješavanju prekograničnih sporova, posebno kada stranke žive u različitim državama članicama i govore različitim jezicima.

Potrošači će tako imati mogućnost pristupiti platformi za rješavanje potrošačkih sporova na jednostavan način odnosno pristupom internet stranici određenog trgovca gdje će biti objavljena poveznica za istu. U slučaju nastanka određenog problema prilikom kupovine roba ili usluga putem interneta, prekogranično, potrošač će moći podnijeti prigovor putem platforme, na svom jeziku, a potom će platforma obavijestiti trgovca da je protiv njega podnesena pritužba. Slijedi dogovor potrošača i trgovca o

tome kojem će se subjektu izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova obratiti za rješavanje predmetnog potrošačkog spora.

Nakon postizanja sporazuma o navedenom, izabranom subjektu izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova dostavit će se pojedinosti o predmetnom sporu preko platforme. Platforma će biti povezana s nacionalnim subjektima izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova, a o kojima će registar voditi Europska komisija, sukladno Direktivi o izvansudskom rješavanju potrošačkih sporova. Platforma će tako doprinijeti bržem rješavanju potrošačkih sporova i iz razloga što će omogućiti nadležnom subjektu izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova provođenje postupka elektroničkim putem.

Djelovanje platforme bit će uređeno skupom zajedničkih pravila, a koja predviđaju i djelovanje nacionalnih kontaktnih točaka. Nacionalne kontaktne točke imat će ulogu savjetnika za rješavanje potrošačkih sporova putem interneta u svojim zemljama, odnosno njihov zadatak bit će pružiti opće informacije o pravima potrošača vezano za prekograničnu kupovinu putem interneta, zatim pružanje pomoći potrošačima pri podnošenju pritužbe i olakšavanje komunikacije između stranaka i nadležnog subjekta izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova kroz platformu. U tu svrhu, savjetnici će također biti povezani elektronički s platformom. Nadalje, u prilog efikasnosti postupaka ide i činjenica da Uredba o rješavanju potrošačkih sporova putem interneta obvezuje subjekte izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova da spor riješe u roku od 90 dana.

U Republici Hrvatskoj potrebno je, u narednom razdoblju, a u cilju jačeg razvoja sustava izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova, jačati aktivnosti na informiranju i edukaciji potrošača i trgovaca o prednostima i mogućnostima izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova i to putem informiranja stručne i šire javnosti o različitim načinima izvansudskog rješavanja sporova, provođenja programa educiranja građana, poduzetnika, djelatnika državne uprave i drugih o principima ovakvih postupaka.

U tu svrhu potrebno je organizirati seminare uz sudjelovanje predstavnika potrošača i trgovaca, predstavnika državnih tijela kao i institucija koja provode postupke izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova, okrugle stolove uz sudjelovanje domaćih i stranih stručnjaka kao i edukacije iz izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova, te medijacije za potrošačke sporove korištenjem iskustava iz prethodnog postupka mirenja pred Sudovima časti i Centrima za mirenje.

Isto tako potrebno je jačati administrativne kapacitete Sudova časti i Centara za mirenje, upoznavanjem s odredbama Direktive o izvansudskom rješavanju potrošačkih sporova i Uredbe o rješavanju potrošačkih sporova putem interneta kao i sa sustavom rada nacionalnog Europskog potrošačkog centra, a kako bi nakon implementacije istih u hrvatski pravni sustav imali osposobljene stručne kapacitete za provođenje aktivnosti alternativnog rješavanja potrošačkih sporova.

Takvim aktivnostima, uvažavajući nacionalnu i međunarodnu najbolju praksu, dodatno bi se unaprijedio postojeći sustav izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova u Republici Hrvatskoj i uskladio s novom legislativom Europske unije.

Klasa: 330-01/13-01/02
Zagreb, 5. srpnja 2013.

Predsjednik
Hrvatskoga sabora
Josip Leko, v. r.