

# Modul 5

Alternativno rješavanje sporova (ARS)  
i internetsko rješavanje sporova (ORS)

## **IZJAVA O ODRICANJU ODGOVORNOSTI:**



Podaci i stavovi izneseni u ovoj publikaciji pripadaju autorima i ne odražavaju nužno službeno mišljenje Komisije. Komisija ne jamči točnost podataka uključenih u ovu publikaciju. Ni Komisija nije bila osoba koja djeluje u ime Komisije ne može se smatrati odgovornom za uporabu informacija koje se u njoj nalaze.

Ovaj dokument nije pravno obvezujući, niti je formalno tumačenje zakona EU -a ili nacionalnog prava, niti može pružiti sveobuhvatan ili potpun pravni savjet. Ne namjerava zamijeniti stručne pravne savjete o određenim pitanjima.

Čitatelji bi također trebali imati na umu da se zakonodavstvo EU-a i nacionalno zakonodavstvo stalno ažurira: bilo koju papirnatu verziju modula treba provjeriti u skladu s mogućim ažuriranjima na web stranici [www.consumerlawready.eu](http://www.consumerlawready.eu).

**RIJAN 2022.**

## Sadržaj

Uvod.....	4
I. Što je alternativno rješavanje sporova?.....	11
II. Što je tijelo za alternativno rješavanje sporova? .....	12
III. Kojim temeljnim standardima sva tijela za ARS moraju udovoljavati? .....	12
IV. Koji su različiti modeli ARS-a? .....	14
V. Primjenjuju li se neka pravila specifičai za određenu zemlju ili sektor? .....	16
VI. Koje su vaše zakonske obveze povezane s ARS-om?  .....	17
VII. U slučaju spora kojeg ne možete riješiti – Kako koristiti ARS?  .....	17
VIII. Prodajete na internetu – Što je internetsko rješavanje sporova?.....	20
IX. Trgujete na internetu – Koje su vaše obveze prema platformi EU-a za ORS?.....	21
X. Pojavljuje se spor koji ne možete riješiti s online potrošačem – Kako funkcionira platforma EU-a za ORS? .....	22

„Alternativno rješavanje sporova omogućuje mi brzo i jednostavno rješavanje sporova s potrošačima”

Trgovac

„Kad imam spor s trgovcem, mogućnost da ga riješim kod nepristranog tijela pruža mi sigurnost ”

Potrošač

«Platforma za online rješavanje potrošačkih sporova omogućava mi razmatranje prigovora potrošača iz drugih država EU što olakšava moje poslovanje»

Trgovac

## Uvod

Poštovani poduzetnice,

Ovaj priručnik dio je projekta Ready Consumer Law Ready namijenjenog posebno mikro, malim i srednjim tvrtkama koje komuniciraju sa potrošačima.

Projekt Consumer Law Ready projekt je europskog projekta kojim upravlja EUROCHAMBRES (udruženje Europskih trgovačko-industrijskih komora), u konzorciju s BEUC-om (Europska organizacija potrošača) i SMEunited (Glas malih i srednjih poduzeća u Europi). Financira ga Europska unija uz potporu Europske komisije.

Cilj projekta je pomoći vam u usklađivanju sa zahtjevima potrošačkog prava EU -a.

Potrošačko pravo EU -a sastoji se od različitih zakona koji je usvojila Europska unija u posljednjih 25 godina i koje su preuzele sve države članice EU -a u svoje nacionalno pravo. Europska komisija 2017. zaključila je evaluaciju kako bi provjerila odgovaraju li pravila još uvijek svrsi. Rezultat je bio općenito pozitivan<sup>1</sup>. Glavni je zaključak bio da vlasti moraju bolje provoditi postojeća pravila i bolje ih poznavati poduzeća i potrošači. Projekt Consumer Law Ready ima za cilj unaprijediti znanje trgovaca, posebno malih i srednjih poduzeća, o pravima potrošača i njihovim odgovarajućim pravnim dužnostima.

Priručnik se sastoji od pet modula. Svaki se bavi jednom posebnom temom potrošačkog prava EU -a:

- Modul 1 pravila o predugovornim zahtjevima za informacijama
- Modul 2 pravila o pravu potrošača na odustajanje od ugovora na daljinu i ugovora izvan poslovnog prostora
- Modul 3 pravila o pravu potrošača i jamstvima kod neusklađenosti
- Modul 4 pravila o nepoštenoj poslovnoj praksi i nepoštenim ugovornim odredbama
- Modul 5 pravila o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i ORS(ODR) platformi, službenoj web stranici Europske komisije postavljenoj sa ciljem da pomaže potrošačima i trgovcima u rješavanju njihovih sporova izvan suda.

Ovaj priručnik samo je jedan od materijala za učenje nastalih u okviru projekta "Spremni za prava potrošača" (Consumer Law Ready). Web stranica projekta [consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu) sadrži i druge alate za učenje, poput videozapisa, kvizova i 'e-testa' putem kojih možete dobiti CLR certifikat. Također se možete povezati sa stručnjacima i drugim malim i srednjim poduzetnicima putem foruma.

Modulom 5. Priručnika nastoji vas se upoznati s ARS-om (alternativno rješavanje sporova) i ORS-om (on line ili internetsko rješavanje sporova). Prikazuje se što je ARS, što je tijelo za alternativno rješavanje sporova, koje su vaše pravne obveze vezane na ARS i kako primjenjivati ARS. Objašnjava se i što je ORS, koje su vaše pravne obveze povezane s platformom EU-a za ORS i kako se koristiti tom platformom. Priručnik sadrži savjete kako bi vam olakšali pridržavanje zakona i jednostavnije korištenje ARS-a.

<sup>1</sup> Više informacija o evaluaciji, njezinim nalazima i daljnjim mjerama možete pronaći na web stranici Europske komisije: [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332)

Modul predstavlja ARS/ORS utvrđen Direktivom 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ te Uredbe br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 2013. o online rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ. Modul je upotpunjen i sa pravilima Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (NN 121/16, 32/19 ) kojim je u hrvatsko zakonodavstvo implementirana Direktiva 2013/11/EU.

Nadamo se da će vam informacije navedene u ovom Priručniku biti korisne.

# Modul 5

## Primjeri

### Primjer 1. - domaći spor - offline kupnja

Kupac koji je kupio jedan laptop u vašoj trgovini vraća ga nakon nekoliko dana tvrdeći da ne radi i traži povrat novca. Iako laptop ne radi ispravno sada, ne vjerujete da je proizvod bio neispravan u trenutku kupnje.

### Primjer 2. - prekogranični spor - online kupnja

Kupac iz susjedne zemlje kupuje prijenosno računalo na vašoj internetskoj stranici. Nekoliko dana nakon isporuke, on vam piše e-mail tvrdeći da računalo ne radi i traži puni povrat novca. Ne vjerujete da je proizvod bio neispravan kada je isporučen.

### Primjer 3.

U vašoj trgovini prodajete namještaj, i druge ukrasne predmete za uređenje kuće visoke kvalitete. Jedan kupac nije zadovoljan kvalitetom proizvoda koji ste joj prodali i traži popust. Vi se ne slažete s kupcem.

### Primjer 4.

Vaš tek otvoreni restoran oglašava se u medijima nudeći besplatnu bocu šampanjca uz večeru u prvom tjednu otvorenja. Međutim, prije završetka tjedna ponestalo je šampanjca, a nova narudžba još nije isporučena. Jedan od vaših gostiju nije dobio besplatnu bocu, te se žali da se osjeća prevarenim.

U svakom od gore navedenih primjera imate spor s potrošačem koji možda nećete moći riješiti izravno s njim. Možda će se potrošač osjećati nepravedno i neće ponovno kupovati u vašoj trgovini ili web stranici. Možda će vaš potrošač objaviti online recenziju koja će negativno utjecati na vaše poslovanje. Možda će potrošač protiv vas pokrenuti sudski postupak, što će vam oduzeti mnogo vremena, novaca i biti štetno za vaš ugled.

Što možete napraviti?

Naravno, najbolje je prije svega izbjeći spor.

Sljedeća najbolja stvar, u slučaju spora, je riješiti ga izravno s vašim potrošačem.

Ako se ne može pronaći izravno rješenje, sudski postupci mogu biti opcija, ali oni bi, kako je prethodno navedeno, mogli biti skupi i dugotrajni. Nadalje, ako vaš potrošač ima boravište u drugoj državi članici EU-a, europsko pravo omogućava mu da vas tuži u svojoj državi, što vam može povećati neugodnosti i troškove.

Srećom, postoji bolje rješenje: Alternativno rješavanje sporova.

<sup>2</sup> Vidjeti modul 1. o zahtjevima u pogledu predugovornih informacija (poglavlje o prekograničnoj prodaji: što se događa kada nudim svoje proizvode ili usluge potrošačima izvan svoje zemlje)



U ovom ćemo modulu raspraviti sljedeće:

### **Alternativno rješavanje sporova (ARS) i online rješavanje sporova (ORS)**

- **Alternativno rješavanje sporova izvansudski** je postupak za rješavanje sporova između vas i vaših potrošača uz pomoć tijela za ARPS<sup>3</sup>.
- **Online rješavanje sporova (ORS)** je kada se ARPS događa na internetu. Platforma Europske komisije pruža na mrežnom portalu EU-a podršku za ORS između vas i vaših kupaca na internetu.

Ovaj će modul odgovoriti na sljedećih 10 pitanja:

1. Što je alternativno rješavanje sporova? (I.)
2. Koje su prednosti ARS-a? (I.)
3. Što je tijelo za alternativno rješavanje sporova? (II.)
4. Kojim temeljnim standardima sva tijela za ARS moraju udovoljavati? (III.)
5. Koje različite tehnike tijela za alternativno rješavanje sporova upotrebljavaju za rješavanje sporova? IV.
6. Kako ARS djeluje u vašoj zemlji i u vašem sektoru? (V)
7. Kako možete pronaći tijelo za alternativno rješavanje sporova za svoj poslovni sektor? (V)
8. Koje su vaše zakonske obveze povezane s ARS-om? (VI.)
9. U slučaju spora kojeg ne možete riješiti – Kako koristiti ARS? (VII.)
10. Kada trgujete na internetu – Kako koristiti ORS? (VIII-X)

---

<sup>3</sup> U cijelom modulu kada se spominje tijelo za alternativno rješavanje sporova, misli se na tijelo za ARS koje je usklađeno sa zahtjevima Direktive EU te je stoga notificirano ( prijavljeno) Europskoj komisiji.

# Odjeljak I. – Alternativno rješavanje sporova (ARS)

## I. Što je alternativno rješavanje sporova?

**Alternativno rješavanje sporova, koje se naziva i izvansudskim rješavanjem sporova,** postupak je za rješavanje sporova između potrošača i trgovaca bez pokretanja sudskog postupka. Uključuje upotrebu tijela za ARS koje je nepristrano tijelo koje primjenjuje tehnike rješavanja sporova koje mogu uključivati mirenje, arbitražu ili druge mješovite metode.

U skladu s europskim pravom ARS se može koristiti za svaki spor koji proizlazi iz ugovora između trgovca i potrošača, bilo da je proizvod kupljen na internetu ili izvan njega, bilo da vi i vaš potrošač živite u istoj ili u različitim zemljama EU-a. 🇪🇺 U Hrvatskoj je ARS reguliran Zakonom o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (Narodne novine 121/16,32/19).



### Koje su prednosti ARS-a?

#### ARS je jednostavan za korištenje

Osmišljen je tako da bude jednostavan za uporabu i daleko je manje formalan od sudskih postupaka.

#### ARS je nepristran

Poštuje standarde nepristranosti i nezavisnosti, tako da vi i vaši potrošači znate da je postupak pošten.

**ARS je jeftiniji od odlaska na sud**

#### ARS je učinkovit

Spor upućen tijelu za ARS rješavat će se, osim u iznimnim slučajevima, u roku od 90 dana.

#### ARS promiče dobru volju

Korištenje ARS-a vaši će potrošači vidjeti kao znak dobre volje i predanosti dobroj poslovnoj praksi i skrbi za potrošače.

#### ARS je privatn i povjerljiv

Za razliku od sudskog postupka ARS je povjerljiv postupak, čime se rizik od štete za ugled koja bi mogla proizaći iz spora svodi na najmanju moguću mjeru.

#### Ishod postupka je fleksibilan

Primjena ARS-a može rezultirati pragmatičnim rješenjima koja vi i vaš potrošač smatrate prihvatljivijim od onih koja bi mogla biti propisana zakonom ili koje bi odredio sud.

### Sjećate li se ovog primjera iz uvoda?

Potrošač iz susjedne zemlje kupuje prijenosno računalo na vašoj internetskoj stranici. Nekoliko dana nakon isporuke, on vam piše e-mail tvrdeći da računalo ne radi i traži puni povrat novca. Ne vjerujete da je proizvod bio neispravan kada je isporučen.

### Jednostavno rješenje – Naš savjet

U ovoj situaciji može se pokušati riješiti putem ARS-a. Odabrano tijelo za ARS saslušat će obje strane i pomoći vam da pronađete obostrano prihvatljivo rješenje. U pravilu nećete morati koristiti odvjetnika. Tijelo za ARS pomaže vama i potrošaču da nađete kompromisno rješenje koje oboje smatrate poštenim:

na primjer, možete pristati na vraćanje prijenosnog računala i povrat novca ili ponuditi popravak u slučaju nedostataka koje možete otkloniti, ili ponuditi neku drugu robu.

## II. Što je tijelo za alternativno rješavanje sporova?

Tijelo za ARS nepristrana je pravna osoba, tijelo pravne osobe ili pojedinac koji pomaže potrošačima i trgovcima da riješe sporove bez pokretanja sudskog postupka. Tijela za alternativno rješavanje sporova već neko vrijeme postoje u mnogim europskim zemljama. Odbori za sporove, arbitražne službe, miritelji, medijatori, pa čak i pravobranitelji: svi se oni mogu smatrati tijelima za alternativno rješavanje sporova. U Hrvatskoj su to Sudovi časti pri komorama i Centri za mirenje.

Međutim, problem s ARS-om u prošlosti bio je taj što je, ovisno o zemlji, ARS bio dostupan za sporove samo u određenim sektorima, kao što su putovanja ili električna energija. Nadalje, u prošlosti nisu sva tijela za ARS bila neovisna i nisu sva imala slične postupke prilagođene korisnicima.

Europska Unija bila je svjesna prednosti ARS-a za potrošače i za trgovce. Znalo se da ARS može doprinijeti povećanju povjerenja u jedinstveno tržište i potaknuti njegov rast. Mreža europskih potrošačkih centara<sup>4</sup> promiče upotrebu alternativnog rješavanja sporova za potrošače u prekograničnim sporovima. Kako bi se riješili problemi koji su postojali u pogledu alternativnog rješavanja sporova, EU je stoga donijela propise u tom području.


Direktiva o alternativnom rješavanju sporova<sup>5</sup> stupila je na snagu 9. srpnja 2015. i primjenjuje se na:

1. sve potrošačke sektore (osim za zdravstvo i usluge javnog visokog obrazovanja).

<sup>4</sup> Više informacija o mreži ECC-a dostupno je [ovdje](#).

2. sve države članice EU-a
3. kupovinu putem interneta i izvan njega

Temeljem zakonodavstva, tijelo za ARS može se notificirati ( prijaviti) nadležnom tijelu države članice. Ako je tijelo za ARS notificirano, to je jamstvo da je usklađeno sa svim propisanim standardima kvalitete koji se odnose na nepristranost, pravednost, učinkovitost, pristupačnost kao i druge propisane zahtjeve, kako je navedeno u poglavlju II. Direktive o ARS-u. U cijelom modulu, kada se spominje tijelo za ARS, podrazumijevamo tijelo za ARS koje je usklađeno sa zahtjevima Direktive EU i notificirano ( prijavljeno ) osim nadležnom nacionalnom tijelu i Europskoj komisiji.

 U Hrvatskoj djeluje nekoliko nacionalnih ARS tijela koja su notificirana pri nadležnom Ministarstvu gospodarstva i održivog razvoja RH i Europskoj komisiji. To su Centar za mirenje pri HGK, Sud časti HOK-a, Centar za mirenje pri HOK-u, Centar za mirenje HUM-a, Centar za mirenje HUO-e i drugi.

## III. Koje temeljne standarde notificirano tijelo za ARS mora poštivati?

Tijela za alternativno rješavanje sporova koja su notificirana u skladu s uvjetima Direktive o ARS-u moraju udovoljavati slijedećim standardima:

### Nepristranost i nezavisnost

Notificirana tijela za ARS trebaju biti u potpunosti neovisna od potrošača ili trgovca u sporu postupati nepristrano. U nekim slučajevima, može biti dozvoljeno da strukovne organizacije ili poslovna udruženja trgovaca financiraju notificirana tijela za ARS, ali samo sukladno strogim uvjetima čime se jamči nepristranost

postupka za rješavanja spora. Osobe zadužene za ARS imenuju se na dovoljno dugotrajan mandat, ne podliježu nikakvim uputama bilo koje stranke i njihova naknada nije povezana s ishodom postupka.

### Stručnost

Prijavljena tijela stručna su za vođenje postupaka alternativnog rješavanja sporova tako da su usluge koje pružaju kvalitetne i učinkovite. Osobe koje provode postupak stručne su za vođenje ARS postupka, a u slučaju odlučivanja o pravima i obvezama stranaka i u materijalnom pravu u području ili područjima u kojem je došlo do spora ili u sektoru u kojem ARS tijelo djeluje (na primjer: tijelo za ARS koje se bavi samo potrošačkim sporovima povezanim s pravima putnika u zračnom prometu poznavati će zakon u tom području).

### Pristupačnost

Ovisno o organizaciji ARS-a u vašoj zemlji, možda ćete morati platiti prijavu tijelu za ARS ili platiti naknadu po predmetu. U većini slučajeva ti će troškovi biti daleko niži nego što bi bili da ste išli sud i angažirali odvjetnika. 🇺🇦 U Hrvatskoj je postupak pred nekim tijelima za ARS potpuno besplatan (npr. Sud časti HOK-a, Centar za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje ) dok se pred nekima plaćaju minimalne naknade.

### Učinkovitost

Notificirana tijela za ARS trebaju završiti postupak u roku od 90 dana (osim za sporove veće složenosti koji mogu trajati dulje, u 🇺🇦 Hrvatskoj je to još 90 dana. ). Vi ili potrošač možda nećete morati fizički prisustvovati postupku ako će se on voditi on line ili putem telefona iako su Hrvatskoj takvi postupci rijeđi u odnose na postupke u kojima su obje stranke istovremeno fizički prisutne pred tijelom za ARS. U pravilu ni vi ni vaš potrošač nećete morati koristiti odvjetnika iako za to nema zapreke , no tada svaka strana plaća troškove svog odvjetnika. Učinkovitost tijela za ARS može se

mjeriti udjelom sklopljenih nagodbi kojima se postiže obostrano prihvatljivo kompromisno rješenje u odnosu na odluke ARS tijela kada nije postignuta nagodba već se odlučuje o postojanju ili nepostojanju vaše odgovornosti za povredu prava potrošača.

### Transparentnost

Notificirana tijela za ARS moraju objaviti pojedinosti o poslovnim sektorima u kojima rješavaju potrošačke sporove; o postupcima koje primjenjuju; o uključenim troškovima (ako postoje); o pravnim posljedicama njihovih odluka. Također su dužna objavljivati godišnja izvješća u kojima se navode informacije o broju riješenih sporova; broju i prirodi sporova koje su odbili riješiti; prosječnom vremenu potrebnom za rješavanje spora. 🇺🇦 U Hrvatskoj u skladu sa Zakonom o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova sva notificirana tijela za ARS dostavljaju nadležnom ministarstvu svoja izvješća, a pravila postupanja uređena su pćim aktima ( pravilnicima i sl.) koji su dostupni na njihovim web stranicama kao i savjeti strankama te obrasci za pokretanje postupka sa uputama.

Neka tijela za ARS objavljuju uz statističke podatke i druge informacije, i razne vodiče za potrošače i trgovce radi lakšeg snalaženja u postupku pred ARS tijelom.

🇺🇦 U Hrvatskoj je tako na primjer Hrvatska obrtnička komora u sklopu projekta „Promocije poduzetništva“ izdala **Vodič kroz e-trgovinu, alternativno i online rješavanje sporova te Brošuru - Upoznajte alternativno i online rješavanje sporova.LINK**

[www.budipoduzetnik.eu/Info-centar/Publikacije/](http://www.budipoduzetnik.eu/Info-centar/Publikacije/) Gore navedeno predstavlja osnovne standarde kojima se sva notificirana tijela za alternativno rješavanje sporova moraju udovoljavati. Međutim, ne djeluju sva tijela za alternativno rješavanje sporova na potpuno isti način. Osim navedenih standarda, neka tijela za ARS mogu imati dodatne standarde poslovnog sektora s kojim se bave ili države članice u kojoj imaju sjedište. Različita tijela za alternativno rješavanje sporova


također će primjenjivati različite tehnike za rješavanje sporova.

Stoga biste prije upotrebe usluga određenog tijela za alternativno rješavanje sporova trebali saznati više o tome kako ono obavlja svoj rad. Najjednostavnije za Vas je da posjetite web stranicu tijela za ARS ili da ga kontaktirate telefonom. Podatke o svim notificiranim tijelima za ARS koja rješavaju potrošačke sporove u Hrvatskoj možete naći na [www.szp.hr](http://www.szp.hr). Sva ostala notificirana ARS tijela drugih zemalja kao i Hrvatske možete naći na platformi za ORS Europske komisije <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main>

## IV. Koji su to različiti modeli ARS-a?

Tijela za ARS mogu se koristiti različitim modelima i unutar njih tehnikama i vještinama rješavanja sporova, uključujući sljedeće:


### Medijacija /posredovanje

U postupku medijacije koja se u  Hrvatskoj još uvijek naziva mirenje umjesto medijacija ili posredovanje, tijelo za ARS vam posredovanjem treće nepristrane i nezavisne osobe u povjerljivom postupku pomaže vam razjasniti činjenice spora; približiti stajališta vas i vašeg potrošača; i pomoći da nađete rješenje koje je prihvatljivo za vas oboje. Tijela za ARS koja u Hrvatskoj medijacijom rješavaju potrošačke sporove su centri za mirenje.

**Analiza slučaja:** Belgijaska služba za posredovanje potrošača navodi nekoliko primjera slučajeva u kojima je bilo moguće pronaći kompromis, kao što je popust za sljedeći račun u restoranu ili, u slučaju pretplate na fitness klub, privremeni prekid pretplate tijekom obnove prostorija kluba.

(<http://www.mediationconsommateur.be>)


### Arbitraža

Arbitar pojedinac ili vijeće arbitražnog tijela provodi postupak prema svojim pravilima, saslušava obje strane spora, po potrebi provodi dokazni postupak, procijenjuje ishod spora i donosi svoju odluku na temelju tako provedenog postupka.  U Hrvatskoj postoji Stalno izbrano sudište pri Hrvatskoj gospodarskoj komori pred koje dolaze uglavnom trgovački sporovi daleko veće vrijednosti od prosječnog potrošačkog spora tako da je rješavanje potrošačkih sporova pred ovim tijelom vrlo rijetko.



### Mješovite metode

Neka tijela za alternativno rješavanje sporova kombinirat će različite tehnike u okviru svojeg postupka. Na primjer, oni mogu započeti mirenjem, a ako je dogovor nemoguć, predložiti rješenje na temelju vlastite procjene situacije.


 U Hrvatskoj uspješnost ARS-a u potrošačkim sporovima najveća je pred Sudom časti Hrvatske obrtničke komore (HOK) gdje se koriste upravo takve mješovite metode te do prije dvije godine i istovrsnim Sudom časti Hrvatske gospodarske komore (HGK) koji je prestao s radom. Nastali spor se prvo pokušava riješiti nagodbom u prethodnom postupku mirenja, a ako do nagodbe ne dođe postupak se nastavlja pred vijećem suda časti koje može isto tako sklopiti nagodbu. Vijeće

može donijeti odluku kojom odlučuje postoji li odgovornost trgovca za povredu na štetu potrošača. Sastav vijeća je tripartitan i uz predstavnike potrošača i trgovaca u njegovom radu sudjeluje i upravlja cijelim postupkom kao predsjednik vijeća, nezavisni pravni stručnjak. Postotak predmeta koji su uspješno riješeni nagodbom kao obostrano prihvatljivim rješenjem je značajno veći od broja predmeta u kojima je sudsko vijeće sudilo i donijelo odluku o odgovornosti .


### Rješenja koja pruža ARS mogu biti obvezujuća ili neobvezujuća:


- Neka tijela za ARS izdaju odluke ili preporuke koje vi i vaš klijent možete prihvatiti ili ne (neobvezujuće).
- Neka tijela za alternativno rješavanje sporova donose preporuke ili odluke koje ćete morati slijediti (obvezujuće). Ovisno o tijelu za alternativno rješavanje sporova, te odluke mogu biti obvezujuće samo za vas ili su obvezujuće za vas i vašeg potrošača.

### Napomene o obvezujućem i neobvezujućem alternativnom rješavanju sporova :


- Ako je odluka tijela za ARS obvezujuća, vi i potrošač o tome ćete biti obaviješteni na početku postupka i trebate to prihvatiti..
- Ako se donese obvezujuća odluka, ali se ne slažete s njom i dovodite u pitanje njezinu pravednost, odluka se može ospoavati na redovnom sudu.  U Hrvatskoj na prvostupanjsku odluku sudova časti možete uložiti žalbu i Vi i /ili potrošač drugostupanjskom vijeću suda čija je odluka konačna . U tom slučaju i Vi i Potrošač možete pokrenuti postupak pred redovnim sudom.
- Iako trgovci i potrošači, nakon što između njih dođe do spora , mogu pristati na sudjelovanje u postupku ARS-a, trgovcima nije dopušteno uključiti ugovorne odredbe na prodajnom mjestu

kojima se potrošače obvezuje na upotrebu ARS-a umjesto sudova u slučaju nastanka spora.

**Analiza slučaja:**  U Hrvatskoj je sudjelovanje u postupcima pred Sudom časti HOK-a , ako ste obrtnik, ( a prije i pred Sudom časti pri HGK ) za vas kao trgovca zapravo obvezatno. Naime sud časti može donijeti svoju odluku i bez vašeg sudjelovanja u postupku. Jedini uvjet za to je da vam je uredno dostavljen poziv za sudjelovanje u postupku na adresu na kojoj imate registrirano svoje sjedište. Poziv se u slučaju nemogućnosti dostave na Vašu poslovnu adresu može dostaviti i putem javne oglasne ploče suda

 U Hrvatskoj tijela za ARS kao što su Centri za mirenje koji medijacijom pokušavaju riješiti spor ne donose nikakvu odluku već mogu samo sklopiti nagodbu ako se stranke dogovore oko obostrano prihvatljivog ishoda. Za razliku od Centra za mirenje Sud časti može sklopiti nagodbu, ali i donijeti odluku u kojoj odlučuje postoji li odgovornost trgovca za povredu na štetu potrošača. Ako je odgovornost trgovca utvrđena sud može izreći različite vrste disciplinskih mjera kao npr. objava takve odluke na web stranici suda i u tiskanim medijima ili čak mjera zabrane poslovanja na određeno vremensko razdoblje. Kod najtežih povreda Sud časti HOK-a može donijeti odluku o prestanku rada obrta na vrijeme do 5 godina .

Kao što je prethodno navedeno, sva prijavljena tijela za ARS moraju objaviti informacije o svojem postupku i o svom radu. Te su informacije dostupne na internetskim stranicama tijela za ARS-a ili vam na zahtjev mogu biti dane na trajnom mediju.


**Analiza slučaja:**  U Hrvatskoj tijela za ARS se bave sporovima iz svih sektora osim Centra za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje koji se bavi sporovima iz tog područja. Ako je spor između vas i potrošača

riješen nagodbom, ona predstavlja obvezu po svojoj pravnoj prirodi i za vas i za potrošača. Takva nagodba je u Hrvatskoj i ovršna isprava te se u slučaju dobrovoljnog neispunjenja može i prisilno izvršiti. S druge strane odluke Suda časti HOK-a ( ranije i Suda časti pri HGK) kojima se u slučaju utvrđivanja vaše odgovornosti vama izriču propisane mjere, obvezujuće su za Vas. Možete ih osporavati u žalbenom postupku. Isto može i potrošač ako smatra npr. da je izrečena mjera preblaga ili da odluka kojom vas se oslobađa od odgovornosti, neutemeljena.

Odluke se izvršavaju u skladu sa propisanim pravilima. Trajanje postupka pred sudovima časti može biti 15 , mjesec ili više dana, a najduže je 90 dana uz moguće produljenje. Postupak pred centrima za mirenje je dobrovoljan i za Vas i za potrošača . Taj je postupak manje formalan i naravno može biti puno kraći. Ovisno o dogovoru stranaka i spremnosti na kompromisno rješenje može trajati samo nekoliko dana. U Hrvatskoj su zakonom propisani razlozi kada ARS tijelo neće pokretati postupak ili će već pokrenuti postupak obustaviti. Npr. ako se radi o tzv. objesnom ili zlonamjernom pokretanju postupka , tijelo za ARS može ga odbiti pokrenuti.

## V. Primjenjuju li se neka pravila koja su posebna za određenu zemlju ili sektor?

Prezentirali smo vam temeljne standarde koje sva notificirana tijela za ARS moraju poštivati kao i različite tehnike koje koriste za rješavanje sporova. Za mnoge trgovce korištenje ARS-a nije obvezno i oni će ga odabrati zbog prednosti koje nudi. Ti trgovci mogu donositi informirane odluke o upotrebi alternativnog rješavanja sporova i odabiru tijela za ARS na temelju onoga što smo dosad obuhvatili.

Međutim, važno je napomenuti da mogu postojati **dodatni** zahtjevi i pravila za vas kao trgovca .  Tako je u Hrvatskoj sudjelovanje u postupcima pred

sudovima časti HOK-a (ranije i HGK ) faktično obvezatno. Naime iako se možete ne odazvati pozivu suda časti , postupak se može voditi i odluka se može donijeti i bez vašeg sudjelovanja.. Stoga je u vašem interesu da se odazovete pozivu i kažete „svoju stranu priče“.U Hrvatskoj u sektoru osiguranja djeluje tijelo za ARS ( Centar za mirenje) isključivo za sporove iz tog područja.

U ovom ćemo odjeljku saznati primjenjuje li se nešto od navedenog na vas.

### Nacionalno tijelo nadležno za ARS


U Hrvatskoj je nadležno tijelo za ARS u potrošačkim sporovima Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja RH pri kojem djeluje i Europski potrošački centar za savjetovanje potrošača kod prekograničnih sporova..

Obično potrošač pokreće postupak ARS-a, ali u nekim zemljama trgovci također mogu podnijeti pritužbu protiv potrošača , što u Hrvatskoj nije slučaj. No i vi kao trgovac možete pokrenuti postupak mirenja pred centrom za mirenje u svezi spora koji imate sa potrošačem. Postupak je dobrovoljan te potrošač nije obvezan sudjelovati ..

U nekim zemljama određeni trgovci moraju sudjelovati u postupku za njih nadležnih tijela za ARS.

Pojedini sektori u nekim zemljama mogu biti obvezni koristiti se određenim tijelima za ARS. Međutim, ta tijela za ARS možda nisu notificirana u skladu sa zakonodavstvom EU i djeluju po posebnim pravilima .

Osim toga, trgovci mogu biti „obvezeni“ koristiti ARS, iako je tijelo za ARS prijavljeno u drugoj državi članici.

Trgovci mogu biti članovi trgovinskog udruženja koje uključuje upućivanje pritužbi potrošača određenom tijelu za ARS.  Ovo je slučaj u Hrvatskoj sa članovima Hrvatske obrtničke ( ranije i Hrvatske gospodarske komore ) i njihovim sudovima časti.



## VI. Koje su vaše zakonske

### obveze u pogledu ARS-a?

#### 1. Obveze prije nego što dođe do spora s potrošačem

U skladu sa zakonom potrošača morate prije nego što sklopi ugovor ili bude obvezan odgovarajućom ponudom, na jasan i razumljiv način obavijestiti o ARS–u odnosno o sustavima za naknadu štete te načinu kako ih može koristiti. Ovo je obveza tzv. prethodnog obavještanja potrošača te ako je ne ispunite može vam biti izrečena propisana kazna. Isto se odnosi na Vas kada sklapate ugovor s potrošačem na daljinu ili izvan poslovnih prostorija. Više o tome u Modulu 2.

#### 2. Obveze nakon što dođe do spora s potrošačem :

Ako ste obvezni ili želite koristiti ARS i dođe do spora koji ne uspijete izravno riješiti, morate obavijestiti potrošača o svojim obvezama u vezi s ARS-om, te navesti hoćete li se za rješavanje spora koristiti relevantnim tijelom ili tijelima za ARS. Te se informacije potrošaču moraju dostaviti na papiru ili u drugom „trajnom” formatu koji kupac može pohraniti elektroničkim putem (npr. e-pošta, USB medij itd.).

## VII. U slučaju spora kojeg ne možete riješiti – Kako koristiti ARS?

Nakon što potrošač protiv Vas podnese pritužbu ( prijavu sudu časti) ili prijedlog za mirenje centru za mirenje, tijelo za ARS će vas o istom obavijestiti. Prije nego što vas obavijesti o pokretanju postupka mora provjeriti je li vam se potrošač prvo obratio direktno, podnošenjem prigovora. Naime to je uvijet da bi tijelo za ARS moglo postupati po prijavi potrošača. Ako tijelo za ARS utvrdi da vas potrošač uopće nije kontaktirao u svezi spora, uputiti će ga da to učini. Tako ćete imati priliku da povodom prigovora potrošača koji vam je

upućen, spor riješite bez tijela za ARS. U svom odgovoru na prigovor potrošača morate navesti i smatrate li njegov prigovor osnovanim. Za nepoštivanje ove obveze predviđene su i sankcije. Nakon pokretanja postupka pred tijelom za ARS, dobiti će te obavijest o tome kao i informacije o postupku.

Više informacija o tijelu za ARS možete saznati na njegovim internetskim stranicama ,telefonskim kontaktom ili osobnim kontaktom dolaskom u službene prostorije . Većinom sva ARS tijela imaju i pisane materijale sa informacijama i uputama za trgovce i potrošače, koje možete „skinuti“ sa web stranice ili dobiti već otisnute na papiru.

Ovisno o obvezama koje imate kao trgovac, u ovom trenutku možete odabrati da se ne podvrgnete postupku ARS-a u kojem slučaju potrošač može poduzeti daljnje korake za rješavanje spora s Vama. U Hrvatskoj se može obratiti nadležnoj tržišnoj inspekciji.

U ovoj fazi također moguće je odmah riješiti spor (te tako prekinuti postupak); na primjer, pružanjem pravne pomoći potrošaču u udrugama za zaštitu potrošača. U Hrvatskoj je uobičajeno da se potrošač prvo obrati udruzi za zaštitu potrošača tražeći prvi savijet, zatim se prigovorom obraća trgovcu ,a tek nakon neuspjelog rješenja obraća se tijelu za ARS ili tržišnoj inspekciji .

Ako spor sa potrošačem niste riješili na ove načine, bilo bi najefikasnije nastaviti s postupkom pred tijelom za ARS i iznijeti svoju stranu priče. Tijekom postupka može doći do više sastanaka i iznošenja vaših i potrošačevih obrazloženja spora.

Kako postupak napreduje, tijelo za ARS objasniti će sve korake koje treba poduzeti ili se mogu poduzeti te posljedice tih koraka. Jedan od koraka može biti i provođenje vještačenja kako bi se otkrio razlog nedostatka na proizvodu ili pruženoj usluzi . Trošak vještačenja u postupcima plaća stranka koja vještačenje predlaže , osim ako se drugačije ne


dogovore. U postupku medijacije taj trošak kao i većinu drugih stranke plaćaju po pola.

Nakon što se postigne rješenje spora, ono može biti obvezujuće ili neobvezujuće za što smo već dali primjere iz Hrvatske na stranici 15.

Tijelo za ARS objasniti će sve praktične aspekte ishoda postupka i korake koje možete poduzeti .

Primjer: Ako ste sa potrošačem sporazumjeli da mu isplatite financijsku naknadu za neispravno prijenosno računalo, u sadržaju nagodbe biti će uneseno sve potrebno kao npr. rok za plaćanje , broj računa i slično. Ako se radi o odluci ARS tijela objasniti će vam se je li ona konačna, ili možete podnijeti žalbu i u kojem roku i na koji način.

#### Primjer :

 Potrošač je podnio prijavu Sudu časti HOK-a jer mu trgovac (obrtnik- krovopokrivač) nije kvalitetno postavio krovni pokrov na krov kuće te je kod većeg vjetera došlo do padanja dijela pokrova i curenja kiše. Potrošač je zahtijevao da se sav pokrov skine i da mu trgovac vrati isplaćeni novac za radove. Iako se potrošač prvo obratio trgovcu s prigovorom radi loše izvedenih radova, on nije želio uvažiti prigovor odgovarajući da je pokrov postavljen u skladu sa uputom proizvođača koju je dostavio sudu. U postupku je provedeno vještačenje čije su troškove kao predujam platile obje stranke. Vještačenje je pokazalo da je veći dio pokrova postavljen dobro , po uputi proizvođača osim manjeg dijela na krovu terase. U prethodnom postupku mirenja pred sudom časti , trgovac i potrošač, uz posredovanje djelatnika suda , sporazumjeli su se da trgovac otkloni nedostatke na dijelu krova koji je bio oštećen, postavljanjem novog pokrova i to u roku

15 dana od potpisa nagodbe. Dogovoreno je i da trgovac plati dio troškova vještačenja koji je platio potrošač. Sklopljena je nagodba takvog sadržaja sa svim potrebnim pojedinostima kako bi se mogla izvršiti. Strankama je objašnjeno da je nagodba ovršna isprava i da se može prisilno izvršiti ako ne bi došlo do dobrovoljnog ispunjenja. Obveza potrošača po nagodbi bila je da trgovcu nakon najave 24 sata ranije , omogući ulaz u dvorište njegovim vozilom kao i nesmetan pristup krovu preko terase . Nakon 20 dana potrošač je izvjestio Sud časti HOK-a da je trgovac ispunio nagodbu u cjelosti.



# Odjeljak II. – Online rješavanje sporova (ORS)

## VIII. Prodajete na internetu – Što je online rješavanje sporova?

Osim rasta e-trgovine, povećao se i broj sporova povezanih s kupnjom na internetu. U takvim sporovima vi kao trgovac, obično se nikada nećete susresti s potrošačem licem u lice, a osim toga, možda ne govorite istim jezikom. To čini rješavanje takvih sporova složenijim.

### Primjer 1.

Alate za uređenje vrta prodajete na internetu u mnogim zemljama EU-a. Jednog dana primite poruku e-pošte na jeziku koji ne govorite. Čini Vam se da se radi o e-mailu potrošača koji je nezadovoljan s jednim od vaših proizvoda i želi svoj novac natrag. Rok za odustajanje za vraćanje proizvoda već je istekao i uvjereni ste da nije bilo problema s proizvodom koji ste dostavili.

### Primjer 2.

Imate online trgovinu preko koje prodajete ručno izrađeni nakit. Potrošač naručuje ogrlicu od poludragog kamena i staklenih kuglica. Međutim, slomljena je prilikom isporuke. Ne mislite da je vaša krivnja, jer vaša ambalaža obično sprječava bilo kakvu štetu.

### Primjer 3.

Niste nikad bili prijavljeni putem platforme i niste se zato na njoj registrirali.

On line rješavanje sporova (ORS, engl. ODR) je u širem smislu rješavanje sporova primjenom sredstava elektroničke komunikacije koja osim računala podrazumjeva i telefon. Tehnike koje se koriste mogu uključivati audio komunikaciju ili video putem platformi kao što je ZOOM ili MStTeams ili unaprijed kreiranog softwera na web stranici trgovca. Jedan od takvih alata je i platforma Europske komisije, ODR platforma.

Platformu EU-a za online rješavanje sporova (ORS) osigurava Europska komisija kako bi vam pomogla u rješavanju sporova s vašim online potrošačima. Izrađena je u skladu s pravnim aktom EU-a pod nazivom Uredba o online rješavanju potrošačkih sporova.<sup>5</sup>

Platforma EU-a za ORS djeluje od veljače 2016., i može se koristiti za ugovorne sporove koji proizlaze iz kupnje roba ili usluga na internetu kada se trgovac i potrošač oboje nalaze u EU-u ili EGP-u. Ponekad se trgovci mogu koristiti platformom EU-a za ORS kako bi pokrenuli postupke protiv potrošača, ovisno o nacionalnom zakonodavstvu.



Platforma EU-a za ORS osmišljena je kako bi se olakšala komunikacija između vas, vašeg potrošača i tijela za ARS. Budući da platforma EU-a za ORS upotrebljava samo notificirana tijela za alternativno rješavanje sporova, ovdje su relevantne i informacije koje su već navedene u prvom odjeljku o jamstvima kvalitete za prijavljena tijela za alternativno rješavanje sporova.

Međutim, platforma EU-a za ORS još je jednostavnija jer pruža automatiziranu elektroničku razmjenu i prijevode između svih jezika EU-a, kao i informacije i podršku kroz čitav postupak.

<sup>5</sup> Uredba br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o online rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ

## Primjeri

### Primjer 1.

Vaš kupac je želio svoj novac natrag nakon isteka roka za odustajanje.

Nakon toga primite obavijest od platforme EU-a za ORS kojom vas obavještava da je taj kupac podnio pritužbu. Registrirate se na platformi i saznate da postoji nekoliko tijela za alternativno rješavanje sporova koja vam mogu pomoći u pronalaženju rješenja. Pomoću platforme predlažete određeno tijelo za alternativno rješavanje sporova i vaš se kupac slaže. Spor se zatim automatski prenosi tom tijelu za ARS. Nakon što od vas i vašeg kupca zatraži dodatne informacije, tijelo za alternativno rješavanje sporova predlaže da kupcu naknadite 25 % cijene zbog činjenice da informacije na vašoj internetskoj stranici nisu bile dovoljno jasne. Oboje se slažete i slučaj je zatvoren. Tijekom cijelog procesa vi i vaš kupac komunicirate na materinjem jeziku, a platforma osigurava prijevod.

### Primjer 2.

Vaš kupac podnosi prijavu zbog razbijene ogrlice putem platforme EU-a za ORS. Slažete se s potrošačem koje će tijelo za ARS riješavati spor. Predmet je upućen tom tijelu. Nakon pregleda ambalaže i svih drugih relevantnih činjenica, tijelo za alternativno rješavanje sporova odlučuje u korist vašeg kupca i predlaže vam povrat novca kupcu. Iako ste iznenađeni ishodom, zadovoljni ste da je tijelo za alternativno rješavanje sporova brzo donijelo svoju odluku a vi ćete razmisliti hoćete li plaćeni iznos potrživati od prijevoznika.

### Primjer 3.

Ako ste online trgovac i želite dokazati svoju predanost visokim standardima skrbi za kupce, možete se registrirati kao trgovac na platformi EU-a za ORS neovisno je li protiv podnesena pritužba.

Registracijom na platformi svojim ćete klijentima olakšati suradnju s vama te ćete osigurati da sve pritužbe na vas na platformi primite na vašu adresu e-pošte.

## IX. Trgujete na internetu – koje su vaše obveze u pogledu platforme za ORS?

Ako trgujete na internetu, imate sljedeće obveze u pogledu platforme EU-a za ORS. Ove se obveze **primjenjuju na sve trgovce na internetu** bilo da namjeravaju koristiti platformu za ORS ili ne:

1. Morate jasno navesti svoju e-mail adresu na svojoj web stranici. Nije dovoljno osigurati samo interaktivni obrazac za kontakt.
2. Na svojoj web stranici morate staviti poveznicu na platformu EU-a za internetsko rješavanje sporova [ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr). Ova poveznica mora biti vidljiva i lako dostupna na stranici.<sup>6</sup> Nadalje, te informacije morate pružiti na lako dostupan način bez obzira prodajete li na vlastitom web-mjestu, web-mjestu treće strane kao što je internetsko tržište ( market place) ili putem mobilne aplikacije.

Ako trgujete na internetu i zakonski ste obvezani ili ste se obvezali na primjenu alternativnog rješavanja sporova [vidjeti prethodni odjeljak v.], morate učiniti i sljedeće:

1. Informirajte svoje kupce o postojanju platforme EU-a za ORS i mogućnosti upotrebe platforme EU-a za ORS za rješavanje sporova. Na svojoj web stranici morate navesti poveznicu na platformu EU-a za internetsko rješavanje sporova, a informacije o platformi za ORS također biste

<sup>6</sup> Kako bi vam pomogli u ispunjavanju ove pravne obveze, možete koristiti gotove bannere (banneri su dostupni na svim jezicima). Bannere možete pronaći na [http://europa.eu/youreurope/promo/odr-banners/index\\_en.htm](http://europa.eu/youreurope/promo/odr-banners/index_en.htm)

trebali uključiti u opće uvijete poslovanja koje koristite uz svoje potrošačke ugovore.

2. Kada klijentu pošaljete e-mail poruku u kojoj predlažete korištenje tijela za ARS, morate uključiti i poveznicu na platformu EU-a za ORS.

## X. U slučaju spora kojeg ne možete riješiti s kupcem na internetu - kako funkcionira platforma za ORS?

- Kupac podnosi pritužbu na platformi.<sup>7</sup>
- Primate e-mail obavijest da postoji pritužba protiv vas.
- Slijedite poveznicu, posjetite platformu i registrirate se (ako još niste registrirani) kako biste vidjeli pritužbu.
- Odabirete tijelo za alternativno rješavanje sporova kojim se želite koristiti (ili tijelo koje morate upotrebljavati u skladu s pravilima u vašoj zemlji/sektoru) i taj prijedlog šaljete svojem kupcu.
- Vaš kupac može prihvatiti predloženo tijelo za ARS ili predložiti drugo s [popisa](#) na platformi.
- Na popisu se nalazi i šest ARS tijela iz Hrvatske
- Nakon što oboje postignete dogovor o tijelu za ARS, pritužba se upućuje tom tijelu.
- Nakon što je pritužba proslijeđena tijelu za ARS, primjenjuju se pravila i postupci tog tijela.
- Bit ćete obaviješteni o napretku predmeta putem obavijesti e-poštom i prema potrebi ćete se moći uključiti u postupak putem platforme za ORS.
- Tijekom cijelog postupka moći ćete koristiti alat za prevođenje za sve dokumente i poruke koje šaljete i primete.
- Postupak ORS-a dovršit će se u roku od 90 dana.
- Na samom početku potrošač može odlučiti podijeliti poslanu pritužbu s vama i zatražiti

bilateralno rješenje umjesto da se obrati tijelu za ARS. To se zove „zahtjev za izravne pregovore”.

Platforma također ima vrlo jasne upute o tome kako je koristiti. Kako biste joj pristupili, posjetite platformu za ORS [ec.europa.eu/odr](https://ec.europa.eu/odr) i potražite odjeljak „Kako funkcionira” i korisnički priručnik.



<sup>7</sup> Navedeni primjer odnosi se na zemlje u kojima samo potrošač može podnijeti pritužbu protiv trgovca. U nekim državama EU postupak na platformi može pokrenuti i trgovac protiv potrošača..

# Prilozi

## Za sve trgovce

### Kontrolni popis – Obveze obavještanja o alternativnom rješavanju sporova

#### Prije nego što dođe i nakon što dođe do spora s potrošačem

- Jeste li obavijestili svojeg kupca o mogućnosti korištenja ARS-a?
- Jeste li obavijestili vašeg kupca o tome putem e-pošte ili ste informacije pružili na papiru ili drugom «trajnom» nosaču podataka?
- Jeste li obavijestili svojeg kupca e-mailom, na papiru ili na drugim „trajnim” nosačima podataka) o tome hoćete li koristiti neko tijelo za ARS kako biste riješili ovaj spor?



## Za ONLINE trgovce

**Prije nego što dođe do bilo kakvog spora s potrošačem**

**Kontrolni popis – obveze obavještanja o alternativnom rješavanju sporova**

1. Pridržavate li se kontrolnog popisa „za sve trgovce“?

*NAPOMENA: Online trgovci moraju se pridržavati gore navedene kontrolne liste pod nazivom „za sve trgovce“*

2. Dajete li svoju e-mail adresu na svojoj web stranici i aplikaciji (ako je imate) na način da je potrošači mogu lako pronaći?

*NAPOMENA: Internetski obrazac za kontakt u kojem nije prikazana adresa e-pošte nije dovoljan da ispunite ovaj zahtjev.*

3. Jeste li jasno naveli poveznicu na platformu za ORS (<http://ec.europa.eu/odr>)?

## Za ONLINE trgovce

**Kada dođe do spora s kupcem**

**Kontrolni popis – obveze obavještanja o alternativnom rješavanju sporova**

Ako kupcu predlažete korištenje tijela za alternativno rješavanje sporova, jeste li ga također obavijestili o platformi za ORS i uključili odgovarajuću poveznicu u Vašu e-mail poruku?



Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022

