

# Zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova

NN 121/16, 32/19

## POGLAVLJE I. OSNOVNE ODREDBE

Predmet

Članak 1.

Ovim Zakonom uređuje se alternativno rješavanje domaćih i prekograničnih sporova koji proizlaze iz ugovora o kupoprodaji ili ugovora o uslugama između trgovaca sa sjedištem u Republici Hrvatskoj i potrošača s boravištem u Europskoj uniji (u daljnjem tekstu: EU) u postupku pred tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova koja su ovlaštena provesti mirenje ili donijeti neobvezujuću ili obvezujuću odluku o sporu, a koja su određena sukladno odredbama ovoga Zakona.

Usklađenost s pravnim aktima Europske unije

Članak 2.

(1) Ovim Zakonom u pravni poredak Republike Hrvatske prenosi se Direktiva 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**) (SL L 165/63 od 18. 6. 2013.).

(2) Ovim Zakonom uređuje se provedba Uredbe (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**) (SL L 165/1 od 18. 6. 2013.; u daljnjem tekstu: Uredba (EU) br. 524/2013.).

Svrha

Članak 3.

Svrha ovoga Zakona je omogućiti potrošačima da na dobrovoljnoj osnovi pokreću postupke za rješavanje sporova protiv trgovaca pred tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, koja osiguravaju neovisno, nepristrano, transparentno, učinkovito, brzo i ekonomično rješavanje sporova, u svrhu ostvarivanja visoke razine zaštite potrošača i pravilnog funkcioniranja unutarnjeg tržišta.

Iznimke od primjene

Članak 4.

Odredbe ovoga Zakona ne primjenjuju se na:

- postupke pred tijelima za rješavanje potrošačkih sporova u kojima sporove rješavaju osobe isključivo zaposlene kod pojedinačnog trgovca ili koje isključivo od njega primaju bilo kakav oblik naknade
- postupke u sustavima za rješavanje potrošačkih pritužbi kojima upravlja trgovac
- sporove između potrošača i pružatelja negospodarske usluge od općeg interesa
- sporove između trgovaca
- pregovore između potrošača i trgovca koji se vode bez sudjelovanja neutralne treće osobe
- pokušaje suda koji vodi postupak da riješi spor pomažući strankama da postignu sudsku nagodbu

- postupke koje pokreće trgovac protiv potrošača
- sporove proizašle iz zdravstvenih usluga koje pružaju zdravstveni djelatnici pacijentima radi procjene, održavanja ili liječenja njihova zdravstvenog stanja, uključujući propisivanje, izdavanje na recept i davanje lijekova i medicinskih proizvoda
- sporove između potrošača i visokih učilišta i javnih znanstvenih instituta.

#### Odnos prema drugim propisima

##### Članak 5.

- (1) Ovaj Zakon ne utječe na propise koji uređuju mirenje u građanskim i trgovačkim stvarima.
- (2) Odredbe članka 23. ovoga Zakona ne utječu na odredbe posebnih propisa kojima se uređuje informiranje potrošača u postupcima izvansudske pravne zaštite.

#### Pojmovi

##### Članak 6.

- (1) U smislu ovoga Zakona pojedini izrazi imaju sljedeće značenje:

- »domaći spor« je svaki spor koji proizlazi iz ugovora o kupoprodaji ili ugovora o uslugama, pri čemu u vrijeme kada potrošač naručuje robu ili usluge, potrošač ima boravište, a trgovac sjedište u Republici Hrvatskoj
- »osoba koja vodi postupak« je fizička osoba koja vodi postupak alternativnog rješavanja potrošačkih sporova po odredbama ovoga Zakona
- »postupak alternativnog rješavanja potrošačkog spora« je postupak koji vodi tijelo za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, a koje ispunjava uvjete propisane ovim Zakonom i koje je notificirano u skladu s člankom 27. stavkom 4. ovoga Zakona
- »potrošač« je svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti
- »prekogranični spor« je svaki spor koji proizlazi iz ugovora o kupoprodaji ili ugovora o uslugama kod kojeg u vrijeme kada potrošač naručuje robu ili usluge, potrošač ima boravište u državi članici EU-a različitoj od Republike Hrvatske, a trgovac sjedište u Republici Hrvatskoj
- »prijedlog za pokretanje postupka« je svaka radnja potrošača kojom se pokreće postupak za rješavanje potrošačkog spora pred tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova sukladno pravilima tog tijela
- »tijelo za alternativno rješavanje potrošačkih sporova (u daljnjem tekstu: tijelo za ARPS)« je svako tijelo koje nudi usluge alternativnog rješavanja sporova između potrošača i trgovca te je notificirano u skladu s člankom 27. stavkom 4. ovoga Zakona
- »trajni medij« je svako sredstvo koje omogućava potrošaču ili trgovcu da pohrani informacije koje su njemu osobno namijenjene tako da budu dostupne za kasniju uporabu toliko dugo koliko je potrebno s obzirom na svrhu informacije i koje omogućava nepromijenjenu reprodukciju podataka, kao što je papir, elektronička pošta, CD-ROM, DVD, memorijska kartica i čvrsti disk računala
- »trgovac« je bilo koja osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u okviru svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti, uključujući i osobu koja nastupa u ime ili za račun trgovca
- »ugovor o kupoprodaji« je ugovor kojim trgovac predaje ili se obvezuje predati potrošaču robu u vlasništvo, a potrošač plaća ili se obvezuje platiti mu cijenu, uključujući i ugovore koji za predmet istodobno imaju i robu i usluge

– »ugovor o usluzi« je ugovor kojim trgovac pruža ili se obvezuje pružiti uslugu potrošaču, a potrošač plaća ili se obvezuje platiti mu cijenu.

(2) U smislu ovoga Zakona, smatra se da trgovac ima sjedište:

– u mjestu gdje ima registrirano sjedište, ako je trgovac fizička osoba

– u mjestu gdje ima registrirano sjedište, upravu ili podružnicu, odnosno drugi poslovni nastan, ako je trgovac pravna osoba ili udruženje fizičkih ili pravnih osoba.

(3) U smislu ovoga Zakona, smatra se da tijelo za ARPS ima sjedište:

– u mjestu u kojem je registrirano, ako je osnovano kao pravna osoba

– u mjestu u kojem sjedište ima pravna osoba u čijem sastavu tijelo djeluje, ako je osnovano bez pravne osobnosti

– u mjestu sjedišta javnopravnog tijela, ako tijelo za ARPS djeluje u sastavu tog tijela.

(4) U smislu članka 20. ovoga Zakona, značenje pojmova »uobičajeno boravište« i »sjedište« određuju se u skladu s Uredbom (EZ) br. 593/2008 o pravu koje se primjenjuje na ugovorne obveze (Rim I) (SL L br. 177/6 od 4. 7. 2008.; u daljnjem tekstu: Uredba (EZ) br. 593/2008).

Rodno značenje izraza

Članak 7.

Izrazi koji se koriste u ovome Zakonu, a imaju rodno značenje odnose se jednako na muški i ženski rod.

## **POGLAVLJE II. TIJELA I POSTUPCI ZA RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA**

Obveze tijela za rješavanje potrošačkih sporova

Članak 8.

(1) Tijelo za ARPS dužno je:

– putem redovito održanih mrežnih stranica omogućiti pristup informacijama o postupcima alternativnog rješavanja sporova

– omogućiti potrošačima podnošenje prijedloga za pokretanje postupka elektroničkim putem

– omogućiti strankama, na njihov zahtjev, dostupnost informacija iz stavka 1. podstavka 1. ovoga stavka na trajnom mediju

– omogućiti razmjenu informacija između stranaka elektroničkim putem ili, tamo gdje je to nužno, putem pošte

– rješavati domaće i prekogranične potrošačke sporove, uključujući sporove iz Uredbe (EU) br. 524/2013. i

– prilikom rješavanja potrošačkih sporova iz ovoga Zakona, jamčiti da obrada osobnih podataka bude u skladu s posebnim propisima kojima se uređuje zaštita osobnih podataka.

(2) Osim na način iz stavka 1. podstavka 2. ovoga članka, tijelo za ARPS može omogućiti potrošačima podnošenje prijedloga za pokretanje postupka neposredno, poštom, telefaksom ili na drugi prikladan način.

Odbacivanje prijedloga za pokretanje postupka

## Članak 9.

(1) Prijedlog za pokretanje postupka tijelo za ARPS može odbaciti iz sljedećih razloga:

- potrošač nije pokušao stupiti u kontakt s trgovcem niti je prethodno tražio izravno rješavanje pritužbe s trgovcem putem pisanog prigovora
- tijelo kojem je prijedlog za pokretanje postupka podnesen ocijeni da su razlozi podnošenja objesni ili zlonamjerni
- spor već rješava ili je riješilo drugo tijelo za ARPS ili sud
- potrošač nije podnio prijedlog za pokretanje postupka u roku od jedne godine od dana podnošenja pisanog prigovora trgovcu
- rješavanje takve vrste spora bi dovelo u pitanje učinkovito djelovanje, cilj ili svrhu postupanja tijela za ARPS.

(2) Ako je prijedlog za pokretanje postupka već bio odbačen u skladu s odredbom stavka 1. ovoga članka, drugo tijelo za ARPS može odbaciti prijedlog bez ponovnog ispitivanja razloga iz stavka 1. ovoga članka.

(3) Tijelo za ARPS dužno je odlučiti o dopuštenosti prijedloga za pokretanje postupka u roku od tri tjedna od primitka prijedloga te u istom roku dostaviti objema strankama obrazloženu odluku o odbacivanju prijedloga.

Opći uvjeti stručnosti, neovisnosti i nepristranosti tijela za ARPS

## Članak 10.

(1) Osobe koje provode postupak pri tijelu za ARPS:

- moraju imati kompetencije u području alternativnog rješavanja potrošačkih sporova
- moraju biti imenovane na vrijeme od najmanje tri godine
- ne mogu biti razriješene prije isteka mandata bez opravdanog razloga
- nisu obvezne slijediti upute niti jedne od stranaka ili njihovih zastupnika
- primaju naknadu ili nagradu za rad na način koji nije povezan s ishodom postupka
- dužne su, tijekom cjelokupnog trajanja postupka, bez odgađanja obavijestiti tijelo za ARPS o svim okolnostima koje mogu utjecati ili za koje bi se moglo smatrati da utječu na njihovu neovisnost i nepristranost, ili se mogu smatrati sukobom interesa u odnosu na stranku u postupku.

(2) Tijelo za ARPS svojim će aktima detaljno urediti što se smatra kompetencijama iz stavka 1. podstavka 1. ovoga članka, odnosno što se smatra opravdanim razlogom iz stavka 1. podstavka 3. ovoga članka.

Zamjena i izuzeće osoba koje vode postupak u tijelu za ARPS

## Članak 11.

(1) U slučaju da postoje okolnosti iz članka 10. stavka 1. podstavka 6. ovoga Zakona, tijelo za ARPS zamijenit će osobu koja vodi postupak drugom prikladnom osobom.

(2) Ako tijelo za ARPS nije u mogućnosti zamijeniti osobu koja vodi postupak drugom prikladnom osobom, izuzet će osobu koja vodi postupak te uputiti stranke da pokrenu spor pred drugim tijelom za ARPS.

(3) Ako nema drugog nadležnog tijela za ARPS, tijelo za ARPS iznijet će strankama okolnosti iz članka 10. stavka 1. podstavka 6. ovoga Zakona koje, nakon što su upoznate s njima i sa svojim

pravom da traže izuzeće, mogu dati svoju suglasnost da osoba koja vodi postupak nastavi s postupkom.

(4) Odredbe stavka 1. ovoga članka ne utječu na pravo stranaka iz članka 18. stavka 2. podstavka 1. ovoga Zakona.

#### Stručno osposobljavanje

##### Članak 12.

(1) Za potrebe članka 10. stavka 1. podstavka 1. ovoga Zakona, tijelo za ARPS po potrebi će organizirati stručno osposobljavanje fizičkih osoba nadležnih za provođenje postupka ARPS-a.

(2) Nadzor nad provedbom sustava stručnog osposobljavanja iz stavka 1. ovoga članka provodi ministarstvo nadležno za politiku zaštite potrošača (u daljnjem tekstu: Ministarstvo).

#### Odlučivanje u kolegijalnom tijelu

##### Članak 13.

(1) Tijelo za ARPS u kojem osobe koje provode postupak čine dio kolegijalnog tijela dužno je osigurati da je kolegijalno tijelo sastavljeno, pored ostalih članova, i od jednakog broja predstavnika koji zastupaju interese potrošača i predstavnika koji zastupaju interese trgovaca.

(2) Tijelo iz stavka 1. ovoga članka mora imati neparan broj članova.

#### Posebni uvjeti za pojedino tijelo za ARPS

##### Članak 14.

(1) U slučaju da su osobe koje provode postupak zaposlene kod strukovne organizacije ili poslovnog udruženja u kojem je trgovac član ili primaju bilo kakav oblik naknade isključivo od te organizacije ili udruženja, tijelo za ARPS, uz ispunjavanje općih uvjeta iz članka 10. i 13. ovoga Zakona, na raspolaganju mora imati i zasebna financijska sredstva dovoljna za ispunjavanje zadaća osoba koje provode postupak.

(2) Odredba stavka 1. ovoga članka ne primjenjuje se u slučaju kada osobe koje provode postupak čine dio kolegijalnog tijela koje je sastavljeno od jednakog broja predstavnika organizacija potrošača i predstavnika trgovaca koji ih zapošljavaju ili plaćaju.

#### Transparentnost

##### Članak 15.

(1) Tijelo za ARPS dužno je na svojim mrežnim stranicama na jasan i razumljiv način obavijestiti o:

- svojim kontaktnim podacima, uključujući poštansku adresu i adresu elektroničke pošte
- činjenici da je određeno kao tijelo za ARPS sukladno uvjetima propisanim člankom 26. stavkom 1. ovoga Zakona
- osobama koje provode postupak, načinu njihovog imenovanja i trajanju njihovog mandata
- kompetencijama, neovisnosti i nepristranosti osoba koje provode postupak, ako ih zapošljava ili isključivo plaća trgovac
- svom članstvu u mrežama tijela za prekogranično rješavanje potrošačkih sporova
- vrsti sporova koje su nadležni rješavati
- pravilima postupka i razlozima zbog kojih tijelo za ARPS može odbaciti prijedlog za pokretanje postupka u skladu s člankom 9. stavcima 1. i 2. ovoga Zakona

- jezicima na kojima se može podnijeti prijedlog za pokretanje postupka te o jezicima na kojima se postupak vodi
- pravilima postupanja koje tijelo za ARPS može koristiti kao pravnu osnovu za rješavanje spora (pozitivni propisi, pravičnost, etički kodeks i sl.)
- svim prethodnim zahtjevima koje stranke moraju ispuniti prije pokretanja postupka pred tijelom za ARPS, uključujući obvezu da potrošač najprije pokuša riješiti spor izravno s trgovcem putem pisanog prigovora
- tome može li se stranka svojom izjavom volje povući iz postupka
- troškovima postupka koje stranke plaćaju ili predujmljuju, ako takvi troškovi postoje, uključujući i sva pravila o konačnom snošenju troškova postupka
- prosječnom trajanju postupaka pred tijelom za ARPS
- pravnim učincima ishoda postupaka, uključujući i sankcije za nepoštivanje odluka tijela za ARPS u slučaju da takve odluke imaju obvezujući učinak za stranke
- tome imaju li odluke tijela za ARPS i pod kojim uvjetima svojstvo ovršne isprave.

(2) Obavijesti iz stavka 1. ovoga članka dostavljaju se na zahtjev i na papiru ili na drugom trajnom mediju.

#### Objava godišnjih izvješća

##### Članak 16.

(1) Tijelo za ARPS dužno je na svojim mrežnim stranicama, a po potrebi i putem drugih prikladnih sredstava, objaviti godišnje izvješće o svom djelovanju.

(2) Izvješće iz stavka 1. ovoga članka mora sadržavati sljedeće obavijesti o domaćim i prekograničnim sporovima koje rješavaju:

- broj prijedloga za pokretanje postupka i vrste sporova na koje se odnose
- svaki sustavni ili značajni problem koji se učestalo ponavlja i dovodi do sporova između potrošača i trgovaca, uz eventualne preporuke o tome kako izbjeći ili riješiti takve probleme u budućnosti u cilju podizanja razine trgovačkih standarda, obavještavanja o relevantnim zbivanjima i poticanja razmjene najboljih praksi
- broj prijedloga za pokretanje postupka koje je tijelo za ARPS odbacilo te o postotku pojedinih razloga za odbacivanje prijedloga navedenih u članku 9. stavcima 1. i 2. ovoga Zakona u odnosu na ukupan broj odbačenih prijedloga
- postotak postupaka koji su obustavljeni te razloge obustavljanja, ako su poznati
- prosječno vrijeme potrebno za rješavanje sporova
- izvršavanje odluka ili preporuka tijela za ARPS, ako su ti podaci poznati, zajedno s ishodima postupaka
- suradnji tijela za ARPS unutar mreža tijela za prekogranično rješavanje potrošačkih sporova.

(3) Izvješće iz stavka 1. ovoga članka dostavlja se na zahtjev i na papiru ili drugom trajnom mediju.

#### Učinkovitost

##### Članak 17.

(1) Tijelo za ARPS dužno je osigurati učinkovitost postupanja na način da:

- postupak bude dostupan kako u elektroničkom obliku tako i neposredno pred tijelom za ARPS, na način da postupak bude za obje stranke lako pristupačan, neovisno o tome gdje se nalazile
  - stranke mogu sudjelovati u postupku bez obveze ili nužne potrebe da ih zastupa odvjetnik ili drugi pravni savjetnik, ali uz jamstvo prava na neovisni savjet te prava da ih u bilo kojem stadiju postupka zastupa ili im pomoć pruži treća strana
  - postupak alternativnog rješavanja sporova bude besplatan ili dostupan po pristupačnim cijenama za potrošače
  - čim zaprimi potpunu dokumentaciju, tijelo za ARPS bez odgađanja obavještava stranke o prijedlogu za pokretanje postupka
  - postupak bude okončan u roku od 90 dana od dana kada je tijelo za ARPS zaprimilo potpuni prijedlog za pokretanje postupka.
- (2) Ako se radi o vrlo složenim sporovima, rok iz stavka 1. podstavka 5. ovoga članka tijelo za ARPS može produljiti za najviše 90 dana.
- (3) Stranke moraju biti obaviještene o svakom produljenju roka iz stavka 2. ovoga članka te o očekivanom vremenu potrebnom za okončanje spora.

Pravičnost

Članak 18.

(1) Tijelo za ARPS dužno je osigurati da u postupku:

- stranke imaju mogućnost u razumnom roku očitovati se o okolnostima slučaja, kao i očitovati se o svim navodima, dokazima, ispravama i izjavama druge stranke te o eventualnim nalazima i mišljenjima vještaka
- stranke budu obaviještene da nisu obvezne koristiti odvjetnika ni pravnog savjetnika, ali da mogu u svim stadijima postupka zatražiti neovisni pravni savjet ili pomoć treće strane
- stranke budu obaviještene o ishodu postupka na papiru ili drugom trajnom mediju te da odluka o sporu bude obrazložena.

(2) U slučaju da se radi o postupku koji rezultira neobvezujućom odlukom:

- stranke imaju mogućnost u bilo kojem stadiju odustati od postupka ako su nezadovoljne načinom na koji se postupak vodi, o čemu ih je tijelo za ARPS dužno informirati prije početka postupka. Ako je posebnim propisom predviđeno obvezatno sudjelovanje trgovca u postupku alternativnog rješavanja spora, ovaj podstavak primjenjuje se isključivo na potrošača
- stranke, prije prihvaćanja predloženog rješenja ili postupanja sukladno njemu, bit će obaviještene da:
  1. po svom izboru mogu prihvatiti ili ne prihvatiti predloženo rješenje spora
  2. sudjelovanje u postupku ne sprječava mogućnost ostvarenja pravne zaštite u redovnom sudskom postupku
  3. predloženo rješenje spora može biti sadržajno različito od odluke koju bi donio sud primjenjujući mjerodavna pravna pravila
- prije prihvaćanja predloženog rješenja ili postupanja sukladno njemu stranke će biti obaviještene o pravnim učincima takvog prihvaćanja ili postupanja
- prije nego što pristanu na predloženo sporazumno rješenje, strankama se mora omogućiti razuman rok za njegovo razmatranje.

(3) Ako tijelo za ARPS vodi postupak u kojem odluka toga tijela postaje obvezujuća za trgovca u trenutku kada potrošač prihvati predloženo rješenje spora, stavak 2. ovoga članka primjenjuje se samo na potrošača.

#### Sloboda uređivanja međusobnih odnosa

##### Članak 19.

(1) Sporazum kojim se potrošač i trgovac obvezuju da će svoj spor rješavati pred određenim tijelom za ARPS ne obvezuje potrošača ako je zaključen prije nastanka spora ili ako se temeljem takvog sporazuma potrošač odriče prava na sudsku zaštitu u parničnom postupku.

(2) U slučaju kada tijelo za ARPS ima predviđen postupak čiji je cilj rješavanje spora obvezujućim rješenjem, takvo rješenje može biti obvezujuće za stranke samo ako su one unaprijed informirane o njegovoj obvezujućoj prirodi te samo ako ga izričito prihvaćaju.

(3) Odredba stavka 2. ovoga članka ne primjenjuje se na trgovca ako je posebnim propisom predviđeno da je predloženo rješenje u postupku alternativnog rješavanja spora za trgovca obvezujuće.

#### Zakonitost

##### Članak 20.

Ako postupak tijela za ARPS ima za cilj predložiti rješenje koje je, sukladno odredbama članka 19. ovoga Zakona obvezujuće za potrošača, nužno je osigurati da:

– u situaciji u kojoj nema sukoba zakona, obvezujuće rješenje spora ne može za posljedicu imati lišavanje potrošača zaštite koja mu je osigurana odredbama od kojih se ne može odstupiti sporazumom, koje su na snazi u državi članici EU-a u kojoj potrošač i trgovac imaju svoje uobičajeno boravište ili sjedište

– u situaciji u kojoj postoji sukob zakona, kada je mjerodavno pravo za ugovor o kupoprodaji ili ugovor o uslugama utvrđeno u skladu s člankom 6. stavcima 1. i 2. Uredbe (EZ) br. 593/2008, obvezujuće rješenje spora ne može za posljedicu imati lišavanje potrošača zaštite koja mu je osigurana odredbama od kojih se ne može odstupiti sporazumom, koje su na snazi u državi članici u kojoj potrošač ima uobičajeno boravište

– u situaciji u kojoj postoji sukob zakona, kada je mjerodavno pravo za ugovor o kupoprodaji ili ugovor o uslugama utvrđeno u skladu s člankom 5. stavcima od 1. do 3. Rimske konvencije od 19. lipnja 1980. o mjerodavnom pravu za ugovorne obveze, obvezujuće rješenje spora ne lišava potrošača zaštite koju mu pružaju prisilni propisi države članice EU-a u kojoj potrošač ima uobičajeno boravište.

#### Učinak postupka alternativnog rješavanja spora na zastarne i prekluzivne rokove

##### Članak 21.

(1) Stranke koje pokrenu pred tijelom za ARPS postupak čiji rezultat nije obvezujući za stranke ne smiju izgubiti mogućnost pokretanja sudskog postupka zbog proteka zakonom propisanog roka za podnošenje tužbe ili izgubiti mogućnost prisilnog ostvarenja spornog prava zbog proteka zastarnog roka.

(2) Pokretanjem postupka iz stavka 1. ovoga članka zastara se prekida.

(3) Ako se postupak iz stavka 1. ovoga članka okonča bez zaključenja nagodbe, smatra se da prekida nije bilo.

(4) Iznimno od odredbe stavka 3. ovoga članka, ako u roku od 30 dana od dovršetka postupka iz stavka 1. ovoga članka stranke podnesu tužbu ili poduzmu drugu radnju pred sudom ili drugim



nadležnim tijelom radi utvrđivanja, osiguranja ili ostvarenja tražbine, smatrat će se da je zastara prekinuta trenutkom pokretanja takvog postupka.

(5) Ako je posebnim propisom određen rok za podnošenje tužbe, taj rok ne teče dok postupak iz stavka 1. ovoga članka traje, a započet će ponovno teći istekom petnaestog dana od dovršetka postupka.

(6) Tijelo za ARPS dužno je poučiti potrošača o rokovima iz stavka 4. i 5. ovog članka i o posljedicama propuštanja tog roka.

(7) Odredbe ovoga članka ne utječu na zastarne i prekluzivne rokove propisane međunarodnim sporazumima koje je Republika Hrvatska ratificirala.

### **POGLAVLJE III. INFORMIRANJE I SURADNJA**

#### **Informiranje potrošača od strane trgovaca**

##### **Članak 22.**

(1) Trgovci sa sjedištem u Republici Hrvatskoj koji se obvežu ili su temeljem mjerodavnih propisa obvezni rješavati potrošačke sporove putem tijela za ARPS, dužni su o toj činjenici obavijestiti potrošače.

(2) Obavijest o nadležnom tijelu ili tijelima za ARPS iz stavka 1. ovoga članka sadržava poštansku adresu i adresu mrežne stranice.

(3) Obavijesti iz stavaka 1. i 2. ovoga članka moraju biti istaknute na način koji je za potrošača jasan, razumljiv i lako dostupan, na mrežnim stranicama i u poslovnim prostorijama trgovca, kao i na druge načine predviđene posebnim propisima o zaštiti potrošača.

(4) Kada se određeni spor ne može riješiti putem pisanog prigovora koji potrošač upućuje trgovcu, trgovac je u odgovoru na pisani prigovor dužan dati potrošaču obavijesti iz stavaka 1. i 2. ovoga članka uz pisanu izjavu o mogućnostima pokretanja postupka pred navedenim tijelima za ARPS te o tome hoće li se upustiti u postupak pred nekima od njih.

#### **Pružanje pomoći potrošačima**

##### **Članak 23.**

Odjel za Europski potrošački centar pruža informacije potrošačima o pristupu tijelima za ARPS koja djeluju u drugim državama članicama EU-a, a koja su nadležna za rješavanje prekograničnih sporova koji proizlaze iz prekograničnog ugovora o kupoprodaji ili ugovora o uslugama.

##### **Članak 24.**

Odjel za Europski potrošački centar i svako pojedino tijelo za ARPS objavljuju popis tijela za rješavanje potrošačkih sporova iz članka 28. stavka 3. ovoga Zakona na svojim mrežnim stranicama na način da osiguravaju poveznicu s mrežnim stranicama Europske komisije (u daljnjem tekstu: Komisija) te, gdje god je to moguće, u papirnatom obliku ili na drugom trajnom mediju u svojim prostorijama.

#### **Suradnja i razmjena informacija**

##### **Članak 25.**

(1) Tijela za ARPS surađuju i razmjenjuju informacije vezane uz rješavanje prekograničnih i domaćih potrošačkih sporova, kao i najbolje prakse u pogledu rješavanja tih sporova.

(2) Tijela za ARPS i nadležna tijela koja provode politiku zaštite potrošača međusobno surađuju, a posebno razmjenjujući informacije o praksama u posebnim sektorima poslovanja u vezi kojih potrošači učestalo pokreću postupke.

(3) Razmjena informacija iz stavka 2. ovoga članka uključuje tehničku procjenu i dostavu informacija koje imaju nadležna tijela u slučajevima kada je tehnička procjena ili dostava takvih informacija nužna za primjereno rješavanje pojedinačnih sporova.

(4) Suradnja i međusobna razmjena informacija iz stavaka 2. i 3. ovoga članka osigurava se u skladu s posebnim propisima o zaštiti osobnih podataka.

(5) Ovaj članak ne utječe na odredbe o službenoj i poslovnoj tajni koje se primjenjuju na tijela koja izvršavaju propise kojima se uređuje područje zaštite potrošača.

(6) Tijelo za ARPS dužno je u odnosu na treće osobe čuvati kao povjerljive sve 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 ARPS ili ovrhe sklopljene nagodbe.

#### **POGLAVLJE IV. ULOGA NADLEŽNIH TIJELA**

Obvezne informacije za kvalificiranje tijela za rješavanje potrošačkih sporova

##### **Članak 26.**

(1) Ministarstvo osigurava da tijelo koje ima namjeru kvalificirati se kao tijelo za ARPS u skladu s ovim Zakonom te biti uvršteno na popis predviđen člankom 27. stavkom 4. ovoga Zakona obavještava Ministarstvo o sljedećem:

- nazivu, kontakt podacima i mrežnoj adresi
- informacijama o svojem ustrojstvu i sredstvima financiranja uključujući podatke o osobama koje provode postupak, kao i o njihovim naknadama i nagradama, mandatu i poslodavcima
- pravilima postupka
- pristojbama i predujmovima, ako se naplaćuju
- prosječnom trajanju postupka
- jeziku ili jezicima na kojima se može podnijeti prijedlog za pokretanje postupka i postupak voditi
- izjavi o vrsti sporova koje postupak obuhvaća
- razlozima temeljem kojih tijelo za rješavanje sporova može odbaciti prijedlog za pokretanje postupka sukladno razlozima iz članka 9. ovoga Zakona
- obrazloženu izjavu o tome ispunjava li tijelo uvjete propisane za rješavanje potrošačkih sporova obuhvaćenih područjem primjene ovoga Zakona te ispunjava li uvjete navedene u Poglavlju II. ovoga Zakona.

(2) U slučaju promjene informacija iz stavka 1. ovoga članka, tijelo za ARPS dužno je u roku od 15 dana o tome obavijestiti Ministarstvo.

(3) Nakon izvršnosti odluke iz članka 27. stavka 2. ovoga Zakona, tijelo za ARPS dužno je svake dvije godine, zaključno do 31. prosinca za proteklo izvještajno razdoblje, odnosno na zahtjev Ministarstva, dostaviti Ministarstvu informacije o:

- broju zaprimljenih sporova i vrstama pritužbi

- postotku postupaka koji su obustavljeni te, ako je poznato, razloge njihova obustavljanja
  - prosječnom trajanju postupka
  - izvršavanju odluka ili preporuka tijela za ARPS, ako su ti podaci poznati, zajedno s ishodima postupaka
  - svim sustavnim ili značajnim problemima koji se učestalo ponavljaju i dovode do sporova između potrošača i trgovaca, uz eventualne preporuke o tome kako izbjeći ili riješiti takve probleme u budućnosti
  - prema potrebi, procjeni učinkovitosti njihove suradnje u mrežama tijela za ARPS koje olakšavaju prekogranično rješavanje sporova
  - prema potrebi, stručnom osposobljavanju osoba koje provode postupak sukladno članku 13. ovoga Zakona
  - procjeni učinkovitosti postupaka koje tijelo za ARPS vodi i mogućim načinima poboljšanja učinkovitosti tog postupka.
- (4) Ako tijelo za ARPS ne dostavi Ministarstvu informacije iz stavka 3. ovoga članka u propisanom roku ili na zahtjev Ministarstva, Ministarstvo će ukinuti odluku iz članka 27. stavka 2. ovoga Zakona i po izvršnosti odluke brisati tijelo za ARPS s popisa iz članka 27. stavka 4. ovoga Zakona.
- (5) Protiv odluke iz stavka 4. ovoga članka žalba nije dopuštena, ali se može pokrenuti upravni spor.

#### Notifikacija tijela za ARPS

##### Članak 27.

- (1) Ministar nadležan za politiku zaštite potrošača (u daljnjem tekstu: Ministar) objavljuje javni poziv za iskaz interesa temeljem kojeg tijelo za alternativno rješavanje potrošačkih sporova dostavlja informacije iz članka 26. stavka 1. ovoga Zakona.
- (2) Ministar na temelju dostavljenih informacija iz članka 26. stavka 1. ovoga Zakona donosi odluku kojom se određuju tijela za rješavanje sporova koja su kvalificirana da budu tijela za ARPS u smislu ovoga Zakona.
- (3) Odluka iz stavka 2. ovoga članka bit će objavljena na mrežnim stranicama Ministarstva.
- (4) Ministarstvo dostavlja Komisiji popis tijela određenih sukladno stavku 2. ovoga članka, koji će sadržavati sljedeće informacije:
- naziv, kontaktne podatke i mrežnu adresu tijela za ARPS
  - iznos pristojbi i predujmova, ako se naplaćuju
  - jezik ili jezike na kojima se može podnijeti prijedlog za pokretanje postupka i/ili voditi postupak
  - vrste sporova radi kojih se postupak pokreće
  - sektore i kategorije sporova koje rješava svako pojedinačno tijelo za ARPS
  - potrebu fizičke prisutnosti stranaka ili njihovih zastupnika, prema potrebi uključujući izjavu tijela za ARPS o tome može li se postupak voditi kao usmeni ili pisani postupak
  - obvezujuću ili neobvezujuću prirodu ishoda postupka te
  - razlozi temeljem kojih tijelo za ARPS može odbaciti prijedlog za pokretanje postupka sukladno razlozima iz članka 9. ovoga Zakona.

(5) Nakon zaprimanja obavijesti o promjenama informacija sukladno članku 26. stavku 2. ovoga Zakona Ministarstvo ažurira popis bez odgađanja i obavještava Komisiju o relevantnim promjenama.

(6) Protiv odluke iz stavka 2. ovoga članka žalba nije dopuštena, ali se može pokrenuti upravni spor.

#### Članak 28.

(1) Ako Ministarstvo ocijeni da tijelo za ARPS više ne ispunjava uvjete iz Poglavlja II. ovoga Zakona, o tome će ga obavijestiti, navodeći uvjete koje tijelo više ne ispunjava, te će zahtijevati od tijela ispunjenje tih uvjeta.

(2) Ako tijelo za ARPS ne ispunji propisane uvjete u roku od tri mjeseca od dana zaprimanja obavijesti iz stavka 1. ovoga članka, Ministarstvo će ukinuti odluku iz članka 27. stavka 2. ovoga Zakona i po izvršnosti odluke brisati tijelo za ARPS s popisa iz članka 27. stavka 4. ovoga Zakona.

(3) Ministarstvo će putem svojih mrežnih stranica objaviti popis notificiranih tijela za ARPS svih država članica EU-a dostavljen od Komisije, zajedno s poveznicom na odgovarajuće mrežne stranice Komisije, te će osigurati da popis bude dostupan i putem trajnog medija.

(4) Ministarstvo objavljuje i dostavlja Komisiji izvješće o razvoju i funkcioniranju tijela za ARPS svake četiri godine.

(5) U izvješću iz stavka 4. ovoga članka posebno se navodi sljedeće:

- najbolje prakse tijela za ARPS
- statistički podaci o problemima koji ometaju funkcioniranje tijela za ARPS u domaćim i prekograničnim sporovima, ako su takvi problemi uočeni
- preporuke o poboljšanju učinkovitosti i djelotvornosti funkcioniranja tijela za ARPS.

(6) Protiv odluke iz stavka 2. ovoga članka žalba nije dopuštena, ali se može pokrenuti upravni spor.

Kontaktna točka Platforme za online rješavanje potrošačkih sporova

#### Članak 29.

(1) Za potrebe ovoga Zakona, kao kontaktna točka Platforme za online rješavanje potrošačkih sporova određuje se Odjel za Europski potrošački centar, čija je funkcija pružanje podrške za rješavanje sporova vezanih uz pritužbe podnesene putem Platforme.

(2) Tijelo iz stavka 1. ovoga članka ovlašteno je pružati pomoć sukladno članku 7. stavku 2. Uredbe (EU) br. 524/2013.

#### Nadzor

#### Članak 30. (NN **32/19**)

(1) Upravni nadzor nad provedbom ovoga Zakona obavlja Ministarstvo.

(2) Inspeksijski nadzor nad provedbom ovoga Zakona obavljaju tržišni inspektori središnjeg tijela državne uprave nadležnog za inspeksijske poslove u skladu s ovlastima određenim posebnim zakonom.

### **POGLAVLJE V. PREKRŠAJNE ODREDBE**

### Članak 31.

- (1) Novčanom kaznom u iznosu od 2000,00 kuna do 5000,00 kuna kaznit će se za prekršaj trgovac – pravna osoba ako:
- potrošača na jasan, razumljiv i lako dostupan način, na mrežnim stranicama, u poslovnim prostorijama, kao i na druge načine predviđene posebnim propisima o zaštiti potrošača, ne obavijesti o tome da se obvezao ili da je temeljem mjerodavnih propisa obavezan rješavati potrošačke sporove putem tijela za ARPS (članak 22. stavak 3.)
  - se određeni spor ne može riješiti putem pisanog prigovora, a u odgovoru na pisani prigovor trgovac ne obavijesti potrošača o informacijama iz podstavka 1. ovoga stavka uz pisanu izjavu o mogućnostima pokretanja postupka pred navedenim tijelima za ARPS te o tome hoće li se upustiti u postupak pred nekima od njih (članak 22. stavak 4.).
- (2) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se i odgovorna osoba u pravnoj osobi novčanom kaznom od 1000,00 do 3000,00 kuna.
- (3) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se trgovac – fizička osoba novčanom kaznom od 1000,00 do 3000,00 kuna.

## POGLAVLJE VI. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

### Članak 32.

- (1) Ministar će objaviti javni poziv za iskazom interesa iz članka 27. stavka 1. ovoga Zakona u roku od 30 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.
- (2) Ministarstvo će dostaviti Komisiji prvo izvješće iz članka 28. stavka 4. ovoga Zakona zaključno do 9. srpnja 2018.

### Članak 33.

Ovaj Zakon stupa na snagu osmoga dana od dana objave u »Narodnim novinama«.

Copyright © PRAVNIKHR



<https://pravnikhr.com/>

<https://www.facebook.com/PRAVNIKHR>