NN 121/2016 (23.12.2016.), Zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova

HRVATSKI SABOR

2622

Na temelju članka 89. Ustava Republike Hrvatske, donosim

ODLUKU

O PROGLAŠENJU ZAKONA O ALTERNATIVNOM RJEŠAVANJU POTROŠAČKIH SPOROVA

Proglašavam Zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, koji je Hrvatski sabor donio na sjednici 15. prosinca 2016. godine.

Klasa: 011-01/16-01/75
Urbroj: 71-06-01/1-16-2
Zagreb, 20. prosinca 2016.

Predsjednica
Republike Hrvatske
Kolinda Grabar-Kitarović, v. r.

ZAKON

O ALTERNATIVNOM RJEŠAVANJU POTROŠAČKIH SPOROVA

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 održavanih 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 obijesni 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 članaka 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