



**P.Z.E. br. 32**

**HRVATSKI SABOR**

KLASA: 022-03/16-01/31

URBROJ: 65-16-02

Zagreb, 13. travnja 2016.

**ZASTUPNICAMA I ZASTUPNICIMA  
HRVATSKOGA SABORA**

**PREDSJEDNICAMA I PREDSJEDNICIMA  
RADNIH TIJELA**

Na temelju članaka 178. i 192. Poslovnika Hrvatskoga sabora u prilogu upućujem ***Prijedlog zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, s Konačnim prijedlogom zakona***, koji je predsjedniku Hrvatskoga sabora dostavila Vlada Republike Hrvatske, aktom od 13. travnja 2016. godine uz prijedlog da se sukladno članku 206. Poslovnika Hrvatskoga sabora predloženi Zakon donese po hitnom postupku.

Ovim zakonskim prijedlogom usklađuje se zakonodavstvo Republike Hrvatske sa zakonodavstvom Europske unije, te se u prilogu dostavlja i Izjava o njegovoj usklađenosti s pravnom stečevinom Europske unije i pravnim aktima Vijeća Europe.

Za svoje predstavnike, koji će u njezino ime sudjelovati u radu Hrvatskoga sabora i njegovih radnih tijela, Vlada je odredila Tomislava Panenića, ministra gospodarstva, Lea Preleca, zamjenika ministra gospodarstva, te Zdeslava Matića, Željka Pravdića, mr. sc. Ivana Sertića, Ivu Milatića, Damira Juzbašića, Borisa Hajdukovića i Gordanu Brcković, pomoćnike ministra gospodarstva.

**PREDSJEDNIK**

  
Akademik Željko Reiner



**VLADA REPUBLIKE HRVATSKE**

**Klasa: 022-03/16-01/15**  
**Urbroj: 50301-05/16-16-6**

**Zagreb, 13. travnja 2016.**


**PREDSJEDNIKU HRVATSKOGA SABORA**

**Predmet: Prijedlog zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, s Konačnim prijedlogom zakona**

Na temelju članka 85. Ustava Republike Hrvatske (Narodne novine, br. 85/10 – pročišćeni tekst i 5/14 – Odluka Ustavnog suda Republike Hrvatske) i članaka 172., 204. i 206. Poslovnika Hrvatskoga sabora (Narodne novine, broj 81/13), Vlada Republike Hrvatske podnosi Prijedlog zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, s Konačnim prijedlogom zakona za hitni postupak.

Ovim zakonskim prijedlogom usklađuje se zakonodavstvo Republike Hrvatske sa zakonodavstvom Europske unije, te se u prilogu dostavlja i Izjava o njegovoj usklađenosti s pravnom stečevinom Europske unije i pravnim aktima Vijeća Europe.

Za svoje predstavnike, koji će u njezino ime sudjelovati u radu Hrvatskoga sabora i njegovih radnih tijela, Vlada je odredila Tomislava Panenića, ministra gospodarstva, Lea Preleca, zamjenika ministra gospodarstva, te Zdeslava Matića, Željka Pravdića, mr. sc. Ivana Sertića, Ivu Milatića, Damira Juzbašića, Borisa Hajdukovića i Gordanu Brcković, pomoćnike ministra gospodarstva.

  
PREDSJEDNIK  
Tihomir Orešković

**VLADA REPUBLIKE HRVATSKE**

---

**PRIJEDLOG ZAKONA O ALTERNATIVNOM RJEŠAVANJU POTROŠAČKIH  
SPOROVA, S KONAČNIM PRIJEDLOGOM ZAKONA**

---

**Zagreb, travanj 2016.**

# **PRIJEDLOG ZAKONA O ALTERNATIVNOM RJEŠAVANJU POTROŠAČKIH SPOROVA**

## **I. USTAVNA OSNOVA ZA DONOŠENJE ZAKONA**

Ustavna osnova za donošenje ovoga Zakona sadržana je u odredbi članka 2. stavka 4. podstavka 1. Ustava Republike Hrvatske (Narodne novine, br. 85/10 – pročišćeni tekst i 5/14 – Odluka Ustavnog suda Republike Hrvatske).

## **II. OCJENA STANJA I OSNOVNA PITANJA KOJA SE TREBAJU UREDITI ZAKONOM, TE POSLJEDICE KOJE ĆE DONOŠENJEM ZAKONA PROISTEĆI**

Ministarstvo gospodarstva je, kao resorno ministarstvo nadležno za politiku zaštite potrošača, zaduženo za:

- implementaciju Direktive 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (u daljnjem tekstu: Direktiva o ARPS-u)
- te je, sukladno Direktivi o ARPS-u, dužno osigurati odnosno odrediti jedno ili više tijela ovlaštenih za alternativno rješavanje potrošačkih sporova koja će biti nadležna za rješavanje svih potrošačkih sporova, i to na cjelokupnom području Republike Hrvatske (tzv. „potpuna sektorska i geografska pokrivenost“).

Direktiva o ARPS-u stupila je na snagu 8. srpnja 2013. godine. Sukladno Direktivi o ARPS-u, države članice Europske unije bile su obvezne odredbe iste implementirati u nacionalno zakonodavstvo do 9. srpnja 2015. godine.

Svrha Direktive o ARPS-u jest omogućiti alternativno rješavanje svih potrošačkih sporova između trgovaca i potrošača na jednostavan, brz i jeftin način na cjelokupnom području Europske unije, bez obzira na to radi li se o prekograničnim ili domaćim sporovima.

Tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u državama članicama Europske unije često se razlikuju u kvaliteti, područjima koja pokrivaju, te svijesti potrošača o njihovom postojanju, što koči i smanjuje povjerenje potrošača u prekograničnu kupnju dobara i usluga. Cilj Direktive o ARPS-u jest premostiti navedene razlike te ujednačiti kriterije tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u svim državama članicama Europske unije, kako bi potrošači bili adekvatno zaštićeni, te znali što mogu očekivati kada se, u slučaju poteškoća, obrate tijelu za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u državi članici koja nije država njihovog prebivališta.

S ciljem ispunjavanja zahtjeva koje postavlja Direktiva o ARPS-u, potrebno je da tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u svim državama članicama udovoljavaju određenim kriterijima propisanim Direktivom o ARPS-u.

Osim gore navedenog, bitno je napomenuti da je izbor tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova koja će udovoljavati zahtjevima koji proizlaze iz Direktive o ARPS-u od iznimne važnosti i za implementaciju 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 (u daljnjem tekstu: Uredba o ORS-u), koja je također stupila na snagu 8. srpnja 2013. godine.

Sukladno Uredbi o ORS-u, 1. siječnja 2016. godine sa radom je trebala započeti Platforma za *online* rješavanje potrošačkih sporova – interaktivna web stranica putem koje će potrošači moći podnijeti zahtjev za alternativnim rješavanjem potrošačkog spora protiv trgovca iz bilo koje druge države članice Europske unije, bez potrebe za osobnim dolaskom i osobnim dostavljanjem dokumenata ili dostavljanjem putem pošte. Svi dokumenti moći će se dostaviti u elektroničkom obliku putem Platforme, nakon čega će isti biti proslijeđeni odgovarajućem tijelu za alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Međutim, obzirom da velik broj država članica još uvijek nije udovoljilo uvjetima potrebnim za rad Platforme, ista je započela s radom 15. veljače 2016. godine.

Nacrtom prijedloga zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (u daljnjem tekstu: Prijedlog zakona o ARPS-u) implementiraju se odredbe sadržane u Direktivi o ARPS-u, te se izvršava provedba Uredbe o ORS-u, obzirom da je materija sadržana u navedenoj legislativi međusobno povezana.

Prijedlogom zakona o ARPS-u predviđeno je jednostavno, učinkovito, brzo i jeftino izvensudsko rješavanje sporova koje omogućuje potrošačima s prebivalištem u Europskoj uniji, da na dobrovoljnoj osnovi pokreću postupke za rješavanje sporova protiv trgovaca sa sjedištem u Republici Hrvatskoj pred tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, i to za sve vrste domaćih i prekograničnih sporova koji proizlaze iz ugovora o prodaji ili ugovora o uslugama.

Sukladno Prijedlogu zakona o ARPS-u, da bi neko tijelo moglo biti tijelo za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, ono mora udovoljiti određenim kriterijima. Primjerice, Prijedlogom zakona o ARPS-u propisano je da su tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova dužna biti dostupna potrošačima, te osigurati transparentnost, stručnost, nepristranost i učinkovitost postupanja. Podatke i dokaze o ispunjavanju kriterija određenih Prijedlogom zakona o ARPS-u tijela dostavljaju ministarstvu nadležnom za politiku zaštite potrošača (u daljnjem tekstu: Ministarstvo).

Nakon što Ministarstvo zaprimi sve potrebne podatke o tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, te izvrši procjenu u smislu udovoljavanja kriterijima, sastavit će popis tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova koja udovoljavaju kriterijima te notificirati odnosno obavijestiti Europsku komisiju (u daljnjem tekstu: Komisija) o tim tijelima. Komisija će tada izvršiti procjenu te će, ukoliko tijela udovoljavaju svim uvjetima i imaju punu sektorsku pokrivenost, objaviti takav popis u službenom glasilu Europske unije.

Za potrebe Prijedloga zakona o ARPS-u, kao kontaktna točka Platforme za *online* rješavanje potrošačkih sporova (u daljnjem tekstu: Platforme za ORS) određuje se Odjel za Europski potrošački centar pri Ministarstvu gospodarstva, čija je funkcija pružanje podrške za rješavanje sporova vezanih uz pritužbe podnesene putem Platforme za ORS te osiguravanje informacija potrošačima o mogućnosti pristupa tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova koja djeluju u drugim državama članicama Europske unije, a koja su nadležna za rješavanje prekograničnih sporova.

Nadalje, Prijedlog zakona o ARPS-u propisuje i obvezu trgovaca, udruge za zaštitu potrošača, trgovačkih asocijacija te drugih dionika politike zaštite potrošača da promoviraju

alternativno rješavanje potrošačkih sporova, kako bi potrošači bili adekvatnije upoznati s istim, posebice uzimajući u obzir činjenicu da je dosad alternativno rješavanje sporova bilo relativno nepoznato i nepopularno potrošačima.

Mogućnost traženja jednostavnog i jeftinog rješenja sporova može potaknuti povjerenje potrošača i trgovaca u jedinstveno digitalno tržište. Potrošači i trgovci, međutim, još uvijek se suočavaju s preprekama za pronalaženje izvansudskih rješenja svojih sporova nastalih iz prekograničnih *online* transakcija. Stoga takvi sporovi trenutačno često ostaju neriješeni.

Upravo kako bi se premostile navedene prepreke, *online* rješavanje potrošačkih sporova nudi jednostavno, učinkovito, brzo i jeftino izvansudsko rješenje takvih sporova koji nastaju iz prekograničnih *online* transakcija.

Slijedom svega navedenog, implementacijom Direktive o ARPS-u te provedbom Uredbe o ORS-u u hrvatsko zakonodavstvo putem Prijedloga zakona o ARPS-u, Republika Hrvatska udovoljit će obvezama preuzetih pristupanjem Europskoj uniji. Osim toga, osiguravanjem pristupa jednostavnim, učinkovitim, brzim i jeftinim načinima rješavanja domaćih i prekograničnih *online* i *offline* potrošačkih sporova doprinijet će povećanju svijesti potrošača o njihovim pravima te povećanju povjerenja trgovaca i potrošača u jedinstveno tržište, što će u imati učinak na gospodarstvo u cjelini povećanjem nacionalnih i prekograničnih transakcija.

Zaključno, Prijedlogom zakona o ARPS-u izvršit će se usklađivanje s europskim zakonodavstvom u ovom području.

### **III. OCJENA I IZVORI POTREBNIH SREDSTAVA ZA PROVOĐENJE ZAKONA**

Sukladno obvezama iz Uredbe o ORS-u, potrebno je u 2016. godini zaposliti 2 savjetnika za online rješavanje potrošačkih sporova koji će obavljati posao u Ministarstvu gospodarstva u sklopu Odjela za Europski potrošački centar, za koje su osigurana sredstva u državnom proračunu Republike Hrvatske.

Ministarstvo gospodarstva je u 2016. godini za sufinanciranje notificiranih tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova osiguralo financijska sredstva u visini od 350.000,00 kuna kao i sredstva za financiranje dva savjetnika za *online* rješavanje potrošačkih sporova u visini od 202.415,00 kuna. Predmetna sredstva osigurana su na Aktivnosti A560054 (Nacionalni program za zaštitu potrošača), preraspodjelom unutar predviđenih sredstava bez povećanja postojećih limita.

### **IV. RAZLOZI DONOŠENJA ZAKONA PO HITNOM POSTUPKU**

Ovim se Prijedlogom zakona o ARPS-u implementira Direktiva o ARPS-u i uređuje provedba Uredbe o ORS-u te se sukladno članku 204. i članku 206. Poslovnika Hrvatskoga sabora (Narodne novine, broj 81/13) predlaže donošenje ovoga Zakona po hitnom postupku.

Obzirom da je rok za usklađivanje sa Direktivom o ARPS-u bio 9. srpnja 2015. godine iznimno je važno donošenje ovoga Zakona u što skorijem roku. Naime, Europska komisija pokrenula je postupak povrede prava Europske unije, temeljem članka 258. i članka 260. stavka 3. Ugovora o funkcioniranju Europske unije, protiv Republike Hrvatske radi nenotifikacije odgovarajućeg nacionalnog zakona kojim se prenosi Direktiva o ARPS-u, povodom čega je Republika Hrvatska zaprimila i pismo službene obavijesti (Službena opomena – Povreda br. 2015/0430), a obzirom na dodatno kašnjenje, očekuje se da će Europska komisija u vrlo skorom roku Republici Hrvatskoj dostaviti i obrazloženo mišljenje.

# KONAČNI PRIJEDLOG ZAKONA 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 prodaji ili ugovora o uslugama između trgovaca sa sjedištem u Republici Hrvatskoj i potrošača s prebivalištem 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 prebivalište, 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 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 prebivalište u državi članici EU 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, 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) Za potrebe 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 04.07.2008.; 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 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.

(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.**

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.

#### 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) Stavak 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, obavještanja 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.

## Zakonnost

**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 zakonâ, 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 u kojoj potrošač i trgovac imaju svoje uobičajeno boravište ili sjedište

- u situaciji u kojoj postoji sukob zakonâ, 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 zakonâ, 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 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 15 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) 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 sadrži 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 kojeg 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 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, 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.

## 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 odlaganja 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) Ukoliko tijelo za ARPS ne ispuni 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 dostavljen od Komisije, zajedno sa 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 zaključno do 9. srpnja 2018. godine, a nakon toga 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.**

Tijelo nadležno za nadzor provedbe ovoga Zakona je Ministarstvo.

## **POGLAVLJE V.**

### **PREKRŠAJNE ODREDBE**

### **Članak 31.**

(1) Novčanom kaznom u iznosu od 2.000,00 kuna do 5.000,00 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 obvezan 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 1.000,00 do 3.000,00 kuna.

(3) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se trgovac – fizička osoba novčanom kaznom od 1000,00 do 3.000,00 kuna.

## POGLAVLJE VI.

### PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

#### **Članak 32.**

Ministar će objaviti javni poziv za iskazom interesa iz članka 27. stavka 1. ovoga Zakona u roku od 15 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

#### **Članak 33.**

Danom stupanja na snagu ovoga Zakona prestaju važiti odredbe članka 105. Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine, br. 41/14 i 110/15).

#### **Članak 34.**

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

## OBRAZLOŽENJE

### **Uz članak 1.**

Definira se područje i predmet koje se ovim Zakonom uređuje.

### **Uz članak 2.**

Određuje se prenošenje Direktive 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Direktiva o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova) (SL L 165/63 od 18.6.2013.) u pravni poredak Republike Hrvatske. Nadalje, uređuje se i 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).

### **Uz članak 3.**

Odredbom se uređuje svrha donošenja ovoga Zakona.

### **Uz članak 4.**

Odredbom se uređuje na koga se ne primjenjuje ovaj Zakon.

### **Uz članak 5.**

Odredbom se uređuje odnos ovoga Zakona prema posebnim propisima kojima se uređuje izvansudska pravna zaštita.

### **Uz članak 6.**

Odredbom se određuje značenje pojedinih pojmova koji su u uporabi u ovome Zakonu, te se definira što se smatra sjedištem trgovca i tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova (u daljnjem tekstu: tijelo za ARPS) u smislu ovoga Zakona.

### **Uz članak 7.**

Odredbom se uređuje rodno značenje izraza koji se koriste u ovom Zakonu.

### **Uz članak 8.**

Odredbom se uređuju obveze tijela za ARPS.

### **Uz članak 9.**

Odredbom se uređuju razlozi radi kojih je tijelo za ARPS ovlašteno odbaciti prijedlog za pokretanje postupka.

### **Uz članak 10.**

Odredbom se uređuje kojim općim uvjetima stručnosti, neovisnosti i nepristranosti osobe koje provode postupak pri tijelu za ARPS moraju udovoljavati.

### **Uz članak 11.**

Odredbom se uređuje postupak u slučaju postojanja okolnosti koje mogu utjecati ili za koje bi se moglo smatrati da utječu na neovisnost i nepristranost osoba koje provode postupak pri tijelu za ARPS, ili se mogu smatrati sukobom interesa u odnosu na stranku u postupku.



**Uz članak 12.**

Odredbom se uređuje mogućnost organiziranja stručnog osposobljavanja od strane tijela za ARPS, kao i obveza nad provedbom sustava stručnog osposobljavanja Ministarstva.

**Uz članak 13.**

Odredbom se uređuje odlučivanje tijela za ARPS u kojima osobe koje provode postupak čine dio kolegijalnog tijela.

**Uz članak 14.**

Odredbom se uređuju posebni uvjeti koje mora ispuniti tijelo za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u kojem postupke vode osobe zaposlene kod strukovne organizacije ili poslovnog udruženja u kojem je trgovac član ili primaju bilo kakav oblik naknade isključivo od te organizacije ili udruženja, ako takvo tijelo želi biti notificirano kao tijelo za ARPS u smislu ovoga Zakona.

**Uz članak 15.**

Odredbom se uređuje koje je informacije tijelo za ARPS dužno istaknuti na svojim mrežnim stranicama, a na zahtjev i na papiru ili drugom trajnom mediju, kako bi se udovoljilo zahtjevima transparentnosti u smislu ovoga Zakona.

**Uz članak 16.**

Odredbom se uređuje obveza objave godišnjeg izvješća, kao i sadržaj i način dostave takvog izvješća.

**Uz članak 17.**

Odredbom se utvrđuju uvjeti kojima je tijelo za ARPS dužno osigurati učinkovitost svojeg postupanja.

**Uz članak 18.**

Odredbom se utvrđuju opći uvjeti kojima tijelo za ARPS osigurava pravičnost postupka, kao i posebni uvjeti kojima se pravičnost osigurava kada tijelo za ARPS provodi postupak koji rezultira neobvezujućom odlukom, odnosno kada odluka tijela za ARPS postaje obvezujuća za trgovca u trenutku kada potrošač prihvati predloženo rješenje spora.

**Uz članak 19.**

Odredbom se utvrđuje sloboda uređivanja međusobnih odnosa trgovca i potrošača, osim u slučajevima kada je posebnim propisom predviđeno da je predloženo rješenje u postupku alternativnog rješavanja spora za trgovca obvezujuće.

**Uz članak 20.**

Odredbom se utvrđuje da, u slučaju da postupak pred tijelom za ARPS rezultira predlaganjem rješenja koje je obvezujuće za potrošača, takvo rješenje spora ne lišava potrošača zaštite koju mu pružaju prisilni propisi države članice uobičajenog boravišta.

**Uz članak 21.**

Odredbom se utvrđuje učinak postupka alternativnog rješavanja spora na zastarne i prekluzivne rokove.

**Uz članak 22.**

Odredbom se utvrđuje obveza trgovaca sa sjedištem u Republici Hrvatskoj koji se obvežu ili su temeljem mjerodavnih propisa obvezni rješavati potrošačke sporove putem tijela za ARPS da potrošače obavijeste o toj činjenici, sadržaj takve obavijesti, kao i način kako takve obavijesti moraju biti istaknute i prezentirane potrošaču.

**Uz članak 23.**

Odredbom se utvrđuje obveza Odjela za Europski potrošački centar da pruža informacije potrošačima o tijelima za ARPS u drugim državama članicama, nadležnima za rješavanje prekograničnih sporova.

**Uz članak 24.**

Odredbom se utvrđuje obveza određenih tijela (Odjela za Europski potrošački centar i tijela za ARPS) na objavljivanje popisa svih tijela za ARPS na području Europske unije, te način takvog objavljivanja.

**Uz članak 25.**

Odredbom se utvrđuje međusobna suradnja i razmjena odgovarajućih informacija između tijela za ARPS, kao i između tijela za ARPS i nadležnih tijela koja provode politiku zaštite potrošača, pritom uzimajući u obzir obvezu povjerljivosti, zaštitu osobnih podataka, te odredbe o službenoj i poslovnoj tajni.

**Uz članak 26.**

Odredbom se utvrđuju obvezne informacije koje tijela koja se namjeravaju kvalificirati kao tijela za ARPS u smislu ovoga Zakona moraju dostaviti nadležnom tijelu, te o rokovima za dostavljanje potrebnih informacija u određenim situacijama.

**Uz članak 27.**

Odredbom se utvrđuje postupak notifikacije tijela koja su određena kao tijela za ARPS u smislu ovoga Zakona.

**Uz članak 28.**

Odredbom se utvrđuje postupak u slučaju da pojedino tijelo za ARPS ne ispunjava potrebne uvjete predviđene ovim Zakonom. Nadalje, određuje se obveza načina objavljivanja popisa notificiranih tijela od strane nadležnog tijela, kao i obveza nadležnog tijela na dostavu izvješća o razvoju i funkcioniranju tijela za ARPS Komisiji, kao i obvezan sadržaj takvog izvješća.

**Uz članak 29.**

Odredbom se uređuje tijelo nadležno za nadzor provedbe ovoga Zakona.

**Uz članak 30.**

Odredbom se utvrđuje određivanje Odjela za Europski potrošački centar kao kontaktne točke Platforme za online rješavanje potrošačkih sporova, kao i njegove ovlasti, koje proizlaze iz Uredbe (EU) br. 524/2013.

**Uz članak 31.**

Odredbom se utvrđuju prekršajne odredbe u slučaju da trgovac nije na Zakonom propisan način obavijestio o tome da li se obvezao ili je temeljem mjerodavnih propisa obvezan rješavati potrošačke sporove putem tijela za ARPS, kao i u slučaju da u odgovoru na pisani

prigovor potrošača nije obavijestio o tome da li je spreman upustiti se u postupak pred tijelima za ARPS.

**Uz članak 32.**

Propisuje se rok za objavu javnog poziva za iskaz interesa.

**Uz članak 33.**

Propisuje se da odredba članka 105. Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine, br. 41/14 i 110/15) prestaje važiti stupanjem na snagu ovoga Zakona.

**Uz članak 34.**

Propisuje se stupanje na snagu ovoga Zakona.

**PRILOG - Izvješće o provedenom savjetovanju sa zainteresiranom javnošću**

## Izvješće o provedenom savjetovanju o Nacrtu prijedloga zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova

Br.	DRŽAVNO TIJELO	ČLANAK	PRIMJEDBE/SUGESTIJA	USVOJENO	OBRAZLOŽENJE
1.	Hrvatska obrtnička komora (HOK)	Opći komentari	Hrvatska obrtnička komora kao stručno poslovna organizacija obrtnika i trgovaca pojedinaca jedan je od zakonskih nositelja zaštite potrošača (Članak 124. Zakona o zaštiti potrošača) u sklopu koje djeluju dva tijela za alternativno rješavanje sporova : Sud časti i Centar za mirenje. Posebno skrećemo pozornost na iskustvo i rezultate u rješavanju potrošačkih sporova pred Sudom časti Hrvatske obrtničke komore koji od 2000. godine kao samostalan alternativni sud uspješno rješava potrošačke sporove između potrošača i svojih članova – trgovaca obrtnika. Do sada je Sud časti Hrvatske obrtničke komore radio na više od 1500 potrošačkih predmeta pri čemu je izuzetno visok postotak (31 %) sporova koji su riješeni sklapanjem nagodbe između trgovca i potrošača. Stoga se dostavljene primjedbe zasnivaju na aktivnom sudjelovanju u radu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača, na stručnom osvrtu i usporedbi nacrtu Zakona s tekstom Direktive 2013/11/EU i Uredbe EU 524/2013, te na izuzetno dugoj ( vise	Primljeno na znanje.	

			<p>od 15 godina) i bogatoj praksi tijela za alternativno rješavanje sporova, posebno Suda časti HOK – a u alternativnom rješavanju potrošačkih sporova. Ističemo kako je djelovanje Suda časti HOK – a u potpunosti usklađeno s Preporukom 98/257/EC o izvansudskom rješavanju potrosackih sporova. Osim komentara na pojedine članke zakona smatramo potrebnim istaknuti da su predloženim Zakonom utvrđene mnoge nove obveze kako za trgovce, tako i za ARPS tijela, te je sukladno izraženom stavu Europske komisije u preambuli Direktive (br.46) potrebno osigurati odgovarajuće financiranje (sufinanciranje) rješavanja potrosackih sporova pred notificiranim ARPS tijelima iz državnog proračuna , kako bi se na najefikasniji i najefektivniji način implementirale odredbe iz Direktive i primijenila Uredba, te osigurala njihova provedba s ciljem uspostave kvalitetnog sustava alternativnog i "on line" načina rješavanja potrosackih sporova u Hrvatskoj, uzavajuci dosadasnju dobru praksu na tom podrucju, kao npr. praksu Suda casti Hrvatske obrtnicke komore .</p>		
--	--	--	--	--	--

2.	<b>Društvo „Potrošač“</b>	Opći komentari	Apsolutno podržavamo dosadašnji rad Sudova časti i Centara za mirenje te podržavamo njihov rad u budućnosti zbog velikog broja uspješno riješenih potrošačkih sporova vansudskim putem. Smatramo da trgovce i davatelje usluga treba informirati i educirati tj. poraditi na podizanju svijesti o pozitivnim stranama rješavanja sporova na alternativan način kako bi se povećao broj predmeta riješenih putem Sudova časti i Centara za mirenje. Alternativno rješavanje sporova predstavlja najbrži i najjeftiniji način rješavanja potrošačkih sporova te je kao takav najpogodniji za obje strane u potrošačkom sporu.	Primljeno na znanje.	
3.	<b>Hrvatski telekom d.d.</b>	Opći komentari	S obzirom na potrebu za implementacijom alternativnog rješavanja domaćih i prekograničnih sporova i implementaciju relevantnih EU direktiva i uredaba, držimo da je u cijelom postupku bitno voditi računa da se prilikom uspostave novih tijela za alternativno rješavanje sporova	Prijedlog se ne prihvaća.	Svrha ovog Zakona jest omogućiti adekvatan način rješavanja potrošačkih sporova koji bi potrošačima osigurao brzo, efikasno i jeftino rješavanje sporova.

			<p>ravnopravno i transparentno osigura reprezentativnost trgovaca u odnosu na potrošače kako bi se osiguralo pravično i informirano odlučivanje u postupcima. Uzimajući u obzir različite parafiskalne namete koji opterećuju poduzetnike u RH, vrlo je važno da se osiguraju izvori financiranja rada takvih tijela na način koji neće predstavljati dodatno/novo opterećenje za poduzetnike/trgovce. Nacrtom Zakona jasno je predviđeno da bi rješavanje sporova moralo biti besplatno za potrošače, u tom smislu trebalo bi osigurati da je ono jednako besplatno i za trgovce.</p>		<p>Trgovci, s druge strane, dragovoljno prihvaćajući takav način rješavanja sporova, imaju određene troškove, no takvi troškovi su manji od troškova eventualnog sudskog postupka. Također, predmetni Zakon ostavlja tijelima za ARPS da u vlastitim pravilima postupanja predvide način obračuna troškova postupka. Dakle, tijela za ARPS mogu omogućiti i trgovcima besplatno rješavanje sporova. Predmetnim se Zakonom prenosi Direktiva 2011/13/EU, koja predviđa mogućnost javnog i privatnog financiranja tijela za ARPS. U 2016. godini, Ministarstvo gospodarstva će djelomično sufinancirati rad tijela za ARPS iz državnog proračuna, a sufinanciranje će se nastaviti i u narednim godinama.</p>
--	--	--	--	--	---



					Nadalje, člankom 14. ovog Zakona osigurana je reprezentativnost trgovaca u odnosu na potrošače u situacijama kada tijela za ARPS koja provode postupak čine dio kolegijalnog tijela, i to na način da su tijela za ARPS dužna osigurati da kolegijalno tijelo bude sastavljeno od jednakog broja predstavnika trgovaca i potrošača.
4.	<b>Hrvatska udruga za promicanje prava pacijenata</b>	Opći komentari	Predloženi se Zakon ili odnosi ili ne odnosi na pacijente/ korisnike zdravstvenih usluga. Kako nije moguće provesti nikakvo alternativno, a pri tom nepristrano rješavanja sporova u kojem je jedna strana pružatelj bilo kojeg oblika bilo kakve zdravstvene usluge, a s druge pacijent - medicinski laik, predlažemo da se izuzmu pacijenti i zdravstvene usluge u cijelosti od alternativnih načina rješavanja sporova i postupanja po ovom Zakonu. Naime, nije moguće u zdravstvu niti dobiti odgovarajući račun za uslugu ni voditi sudske postupke nepristrano (a sukladno presudama EU suda za ljudska prava) te je nebulozo očekivati da se provode nekakvi alternativni postupci s ikakvim uspjehom u odnosu na pacijente i njihova korisnička prava.	Prijedlog se ne prihvaća.	Predmetnim se Zakonom prenosi Direktiva 2013/11/EU koja u članku 2. stavku 3. navodi da države članice mogu zadržati ili uvesti pravila koja prelaze odredbe Direktive isključivo radi osiguranja više razine zaštite potrošača. Međutim, predloženim bi se komentarom smanjila razina zaštite potrošača budući da bi na taj način potrošačima/pacijentima bio u potpunosti onemogućen pristup alternativnom rješavanju

					potrošačkih sporova.
5.	<b>Hrvatska obrtnička komora (HOK)</b>	Osnovne odredbe	<p>Hrvatska obrtnička komora kao stručno poslovna organizacija obrtnika i trgovaca pojedinaca jedan je od zakonskih nositelja zaštite potrošača (Članak 124. Zakona o zaštiti potrošača) u sklopu koje djeluju dva tijela za alternativno rješavanje sporova : Sud časti i Centar za mirenje. Posebno skrećemo pozornost na iskustvo i rezultate u rješavanju potrošačkih sporova pred Sudom časti Hrvatske obrtničke komore koji od 2000. godine kao samostalan alternativni sud uspješno rješava potrošačke sporove između potrošača i svojih članova – trgovaca obrtnika. Do sada je Sud časti Hrvatske obrtničke komore radio na više od 1500 potrošačkih predmeta pri čemu je izuzetno visok postotak (31 %) sporova koji su riješeni sklapanjem nagodbe između trgovca i potrošača. Stoga se dostavljene primjedbe zasnivaju na aktivnom sudjelovanju u radu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača, na stručnom osvrtu i usporedbi nacrtu Zakona s tekstom Direktive 2013/11/EU i Uredbe EU 524/2013, te na izuzetno dugoj ( više od 15 godina) i bogatoj praksi tijela za alternativno rješavanje sporova, posebno Suda časti HOK – a u alternativnom rješavanju potrošačkih sporova. Ističemo kako je djelovanje Suda časti HOK – a u potpunosti usklađeno s Preporukom</p>	Primljeno na znanje.	

			<p>98/257/EC o izvansudskom rješavanju potrosackih sporova. Osim komentara na pojedine članke zakona smatramo potrebnim istaknuti da su predloženim Zakonom utvrđene mnoge nove obveze kako za trgovce, tako i za ARPS tijela, te je sukladno izraženom stavu Europske komisije u preambuli Direktive (br.46) potrebno osigurati odgovarajuće financiranje (sufinanciranje) rješavanja potrosackih sporova pred notificiranim ARPS tijelima iz državnog proračuna, kako bi se na najefikasniji i najefektivniji način implementirale odredbe iz Direktive i primijenila Uredba, te osigurala njihova provedba s ciljem uspostave kvalitetnog sustava alternativnog i "on line" načina rješavanja potrosackih sporova u Hrvatskoj, uzimajući dosadašnju dobru praksu na tom području, kao npr. praksu Suda casti Hrvatske obrtničke komore.</p>		
6.	<b>Hrvatska obrtnička komora (HOK)</b>	Predmet	<p>Uz članak 1. Iza točke predlaže se staviti zarez i dodati: „a koja su imenovana u skladu s odredbom članka 29., stavak 2. ovog zakona.“</p> <p>Obrazloženje: Potrebno je učiniti potpuno nedvojbenim da se ovaj zakon odnosi samo na ARPS tijela koja će biti imenovana odnosno notificirana od strane ministarstva.</p>	Prijedlog se djelomično prihvaća.	Prihvaća se prijedlog u dijelu koji se odnosi na nedvojbeno navođenje da se zakon odnosi samo na tijela za ARPS koja su imenovana sukladno predmetnom Zakonu, ali bez pozivanja na članak, obzirom da isto nije u skladu s nomotehničkim pravilima.

7.	<b>Ana Tuškan</b>	Predmet	<p>Direktiva 2013/11/EU uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova na način da se, posredstvom subjekta za ARS, "predlaže ili nameće rješenje ili povezuje stranke radi lakšeg postizanja sporazumnog rješenja". Takva definicija u suprotnosti je s člankom 1. ovog Prijedloga, jer isti određuje da su tijela za ARPS ovlaštena, između ostalog, donijeti "neobvezujuću odluku", a koja se dalje razrađuje u članku 20. Naime, ukoliko su strane pristale da se spor riješi alternativnim putem, one mogu: ili sudjelovati u mirenju, a u kojem može, ili ne mora, doći do sporazumnog rješenja spora. Ovlaštena osoba koja postupak provodi može stranama u sporu pomoći da se povežu te dođu do sporazumnog rješenja ili im ona sama može predložiti rješenje, a na koje one pristaju ili ne. Ukoliko dođe do rješenja, ono je svakako sporazumno. No, ukoliko strane sudjeluju u postupku u kojem se donosi obvezujuća odluka odnosno nameće im se rješenje, one su unaprijed na takav način rješavanja spora pristale te su samim time pristale da se donese obvezujuća odluka. Drugim riječima, ne postoji neobvezujuća odluka, već postoji sporazumno rješenje, prijedlog ili odluka, ovisno o tome o kojem se postupku radi. Isto je tako objašnjeno i u samom članku 2. Direktive 2013/11/EU. Nadalje, ukoliko se dopusti da strane razmišljaju hoće li pristati na donesenu odluku, tada odluka, kao</p>	Prijedlog se ne prihvaća	<p>Formulacija „neobvezujuća odluka“ [kao viši rodni pojam] obuhvaća sve predložene formulacije („sporazumno rješenje, prijedlog ili odluku“), te, kao takva, bolje odgovara svrsi ovog Zakona. Naime, predlagateljica i sama navodi da stranke u postupku mogu same doći do sporazumnog rješenja ili im osoba koja provodi postupak alternativnog rješavanja sporova može rješenje predložiti, a na koje stranke pristanu ili ne. Drugim riječima, u oba slučaja radi se o neobavezujućoj odluci.</p>
----	-------------------	---------	--	--------------------------	--

			<p>takva, gubi svoje osnovne karakteristike, odnosno, ista se niti ne može nazvati odlukom već prijedlogom. Davanjem mogućnosti nepristajanja na "odluku", dolaziti će do zloraba, te takav postupak ne bi bio niti efikasan, niti efektivan. Drugim riječima, ukoliko se uvodi pojam "neobvezujuća odluka", isti bi se trebao nazivati prijedlogom i tada ne bi dolazilo do nejasnoća.</p>		
8.	<p><b>Hrvatska udruga za promicanje prava pacijenata</b></p>	<p>Članak 1.</p>	<p>Predlažemo nadopuniti na način da se doda stavak 2 u članku 1 koji bi glasio: Odredbe ovog Zakona ne odnose se na sporove nastale između korisnika zdravstvenih usluga s jedne strane te provoditelja zdravstvene zaštite i/ili pružatelja zdravstvenih usluga s druge. Alternativno rješavanje potrošačkih sporova za područje zdravstva urediti će se posebnim zakonom.</p>	<p>Prijedlog se ne prihvaća.</p>	<p>Predmetnim se Zakonom prenosi Direktiva 2013/11/EU koja u članku 2. stavku 3. navodi da države članice mogu zadržati ili uvesti pravila koja prelaze odredbe Direktive isključivo radi osiguranja više razine zaštite potrošača. Međutim, predloženim bi se komentarom smanjila razina zaštite potrošača budući da bi na taj način potrošačima/pacijentima bio u potpunosti onemogućen pristup alternativnom rješavanju potrošačkih sporova.</p>

9.	<b>Ana Tuškan</b>	Iznimke od primjene	<p>U članku 5, točka c), navedeno je da se odredbe Prijedloga Zakona ne primjenjuju na sporove između potrošača i trgovca - pružatelja negospodarske usluge od općeg interesa. "Trgovac - pružatelj negospodarske usluge od općeg interesa" ne postoji!!! Naime, trgovac je prava ili fizička osoba koja obavlja gospodarsku djelatnost. Riječ trgovac nepotrebno je umetnuta, te bi se trebala izbaciti da ostane pisati: "c) sporove između potrošača i pružatelja negospodarske usluge od općeg interesa", i to samo ukoliko doslovno prevodimo Direktivu 2013/11/EU. Naime, mora se uzeti u obzir da doslovna prevođenja europske pravne stečevine ne idu u prilog našem pravnom izričaju jer ne smijemo odustati od svoje, već ustaljene terminologije, i time zbunjivati primjenjivače normi. Naime, u hrvatskom pravnom sustavu postoje izrazi "pravne osobe s javnim ovlastima" i općenitiji pojam "tijela javne vlasti" koja su nakon dugo vremena popisana, te bi se, stoga, moralo ujednačiti značenje pojedinih izraza kako ne bi došlo do zabuna. Naime, pod izrazom "pravne osobe s javnim ovlastima" spadali bi i sporovi pod točkom h) i i), pa se također postavlja pitanje što je s drugim pravnim osobama s javnim ovlastima, i primjenjuje li se ovaj zakon i na njih. Stoga je bitno utvrditi i što bi to točno spadalo pod "negospodarske usluge od općeg interesa", a sve te definicije uskladiti s važećim</p>	Prijedlog se djelomično prihvaća.	<p>Prihvaća se primjedba vezana uz promjenu izričaja u članku 5. točki (c) ovog Zakona.</p> <p>Ne prihvaća se primjedba koja se odnosi na potrebu definiranja pojma „negospodarskih usluga od općeg interesa“. Naime, isto se ne može točno i precizno definirani, već se kao i u drugim posebnim propisima kojima se prenosi pravna stečevina EU, značenje pojma utvrđuje od slučaja („case by case“).</p>
----	-------------------	---------------------	--	-----------------------------------	---

			zakonodavstvom, kako ne bi dolazilo do, već ustaljenog, problema je li određena osoba uključena u primjenu ovog zakona ili ne.		
10.	<b>Hrvatska obrtnička komora (HOK)</b>	Članak 5.	<p>Uz članak 5. Pod točkom a) iza riječi „osobe“ brisati tekst te staviti novi tekst koji glasi: „Zaposlene ili primaju bilo kakav oblik naknade isključivo od pojedinačnog trgovca.“</p> <p>Obrazloženje: Vjerojatno je omaškom došlo do pogrešnog preuzimanja odredbe iz direktive. (članak 22. Direktive)</p>	Prijedlog se ne prihvaća.	Postojeća formulacija jasnije određuje na koje se osobe ne primjenjuju odredbe ovog Zakona.
11.	<b>Hrvatska udruga za promicanje prava pacijenata</b>	Članak 5.	<p>označeno pod c) također se odnosi na korisnike zdravstvenih usluga kao i označeno pod h). Sukladno danim općim primjedbama, predlažemo posebno naznačiti da se ovaj zakon ne odnosi na korisnike zdravstvenih usluga jer nema mogućnosti praktično osigurati neovisne stručne osobe koje će profesionalno pristupiti alternativnim načinima rješavanja potrošačkih sporova na način da se može postići da takva stručna osoba ne smije biti u nikakvim odnosima s ostalim pružateljima zdravstvenih usluga, provoditeljima zdravstvene zaštite, institucijama i/ili strukovnim udrugama s područja medicine. To znači da nema tko pregovarati sa medicinskom strukom u ime pacijenta niti se može tako postaviti jer nema nikakvu vlastitu zaštitu te isti ne može djelovati nepristrano. Opetovano ukazujemo na pravovaljane presude EU suda za ljudska</p>	Prijedlog se ne prihvaća.	<p>Predmetnim se Zakonom prenosi Direktiva 2013/11/EU koja u članku 2. stavku 3. navodi da države članice mogu zadržati ili uvesti pravila koja prelaze odredbe Direktive isključivo radi osiguranja više razine zaštite potrošača. Međutim, predloženim bi se komentaram smanjila razina zaštite potrošača budući da bi na taj način potrošačima/pacijentima bio u potpunosti onemogućen pristup alternativnom rješavanju potrošačkih sporova.</p>

			prava te naglašavamo da se bilo kakav potrošački spor za područje zdravstva ne može rješavati bez ikakvih znanja o pravima pacijenata te u cijeloj Hrvatskoj nema dovoljno osoba koje bi se uopće mogle po znanju upustiti u ovakve alternativne načine rješavanja sporova te ukoliko bi se upustile dovele bi pacijente moguće i u još težu situaciju nego li su trenutno kada nemaju ni redovnu proceduru zaštite svojih prava. Još nam samo fali alternativna neučinkovita procedura!		
12.	<b>Hrvatska obrtnička komora</b>	Članak 6.	<p>Uz članak 6. U stavku 1. iza riječi „primarno se“ dodati riječi „na postupke pred ARPS tijelima iz članka 7 g)“. Drugi dio iste odredbe ostaje nepromijenjen.</p> <p>U stavku 2. nije dovoljno jasno značenje unesene odredbe te je istu potrebno preciznije urediti.</p> <p>Obrazloženje: Važno je da iz izričaja zakonske odredbe bude nedvojbeno da se ovaj zakon primjenjuje na postupke koje provode notificirana tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova.</p>	<p>Prijedlog se ne prihvaća.</p> <p>Prijedlog se ne prihvaća.</p>	<p>Nije potrebno dodatno navoditi predloženu formulaciju obzirom da je to već navedeno odredbama o predmetu i svrsi ovog Zakona.</p> <p>Nije potrebno preciznije urediti navedenu odredbu, obzirom da je generalna odredba prikladnija ukoliko dođe do promjena i donošenja novih propisa koji će uređivati mirenje u građanskim i trgovačkim stvarima.</p>
13.	<b>Hrvatska obrtnička komora</b>	Članak 7.	U članku 7. c) u tekstu iza riječi „Zakonom“ dodati tekst „i koje je notificirano u skladu s člankom 29. stavak 2. ovog Zakona.“	Prijedlog se prihvaća.	



			<p>U članku 7. potrebno je definirati ugovor o <i>on-line</i> prodaji ili uslugama kako je navedeno u članku 4., stavak 1. e) Uredbe 524/2013 „Ugovor o <i>on-line</i> prodaji ili uslugama je ugovor o prodaji ili ugovor o uslugama u kojem je trgovac ili njegov posrednik ponudio robu ili usluge putem internetskih stranica ili drugim elektroničkim sredstvima, a potrošač je tu robu ili usluge naručio na tim internetskim stranicama ili putem drugih elektroničkih sredstava.“</p> <p>Obrazloženje: Smatramo potrebnim definirati ugovor o <i>on-line</i> prodaji ili uslugama kako bi se posljedično moglo u zakonu predvidjeti razlikovanje obveze ARPS tijela za rješavanje potrošačkih sporova „on-line“, a koji proizlaze iz ovih ugovora, od rješavanja sporova koji nisu proizašli iz „on-line“ ugovora. Ovo stoga što za neke vrste sporova rješavanje istih on-line nije prikladno zbog same prirode spora ili stoga što npr. jedna od stranaka nije u mogućnosti sudjelovati u rješavanju spora on-line.</p>	Prijedlog se ne prihvaća.	<p>Ugovor o on-line prodaji ili uslugama već je definiran Uredbom br. 524/2013 o <i>on-line</i> rješavanju potrošačkih sporova, a kako Uredba ima opću primjenu, što je propisano člankom 288. Ugovora o funkcioniranju Europske unije, nije dozvoljeno u nacionalne propise inkorporirati odredbe definirane u Uredbi.</p>
14.	<b>Hrvatska obrtnička komora</b>	Članak 9.	<p>U članku 9. d) iza riječi „razmjena informacija“ dodati tekst „Sukladno pravilima ARPS tijela.“</p> <p>Obrazloženje: Potrebno je osigurati da se razmjena informacija između stranaka elektroničkim putem ne bi od istih zloupotrebljavala na način da se od tijela za</p>	Prijedlog se ne prihvaća.	<p>U slučaju da se predložena formulacija prihvati, pogrešno bi se pretpostavljalo da se, ovisno o pravilima pojedinog ARPS tijela, može ali ne mora omogućiti on-line</p>



			<p>da rješavanje sporova odbiju u određenim okolnostima, na primjer kada je spor toliko složen da bi se bolje riješio na sudu.“ Isto tako u Uredbi 524/2013 u članku 9, stavak 2., izrijekom je predviđeno ako obrazac za pritužbu nije u potpunosti ispunjen da će se podnositelj pritužbe obavijestiti da se pritužba ne može dalje obraditi ako se ne osiguraju podaci koji nedostaju. Stoga je iz ovog razvidno da se u postupku preko platforme za ORS omogućava odbacivanje odnosno odbijanje rješavanja spora u kojem je prijedlog za rješavanje nepotpun. Naprotiv, u sadašnjem uređenju članka 10., nije predviđena mogućnost odbacivanja prijedloga odnosno odbijanje postupanja u slučaju ako nije dostavljena potpuna dokumentacija. Isto se odnosi i na mogućnost odbacivanja prijedloga za rješavanje spora u slučaju nenadležnosti npr. Suda časti HOK – a za predmete za koje je nadležan Sud časti pri HGK. Isto je sada predviđeno važećim aktima oba suda, i omogućava da potrošač u slučaju podnošenja prijave nenadležnom sudu nastavi postupak pred nadležnim sudom, a što sad ne bi bilo moguće zbog postojećeg stavka 2, članka 10.</p>		
16.	<b>Hrvatska obrtnička komora</b>	Članak 11.	<p>U članku 11., stavak 1., točka a) iza riječi „u području“ dodati riječ „alternativnog“</p> <p>Obrazloženje: Smatramo važnim precizirati da se potrebna stručna znanja odnose upravo na alternativno rješavanje</p>	Prijedlog se prihvaća.	

			potrošačkih sporova s obzirom da ovaj način rješavanja potrošačkih sporova ima svoje posebnosti koje omogućavaju ishod postupka koji omogućuju kvalitetan ishod postupka kako za potrošače tako i za trgovce.		
17.	<b>Ana Tuškan</b>	Članak 15.	Tumačenjem članka 15. dolazimo do formulacije da se osobe koje vode postupak, a koje su zaposlene ili primaju bilo kakav oblik naknade isključivo od pojedinačnog trgovca, moraju obvezati da u roku od četiri godine nakon prestanka obavljanja svoje funkcije u tijelu za ARPS neće raditi za trgovca, strukovnu organizaciju ili poslovno udruženje u kojem je trgovac član. Takva formulacija proturječna je sama sebi, te je vrlo nejasna jer se ne zna na kojeg se točno trgovca misli i kako se uopće osoba zaposlena kod pojedinačnog trgovca može obvezati da neće raditi za trgovca četiri godine nakon prestanka obavljanja funkcije u tijelu za ARPS? Ovaj je članak svakako potrebno jasnije odrediti.	Prijedlog se djelomično prihvaća.	Obzirom da se u pravni sustav Republike Hrvatske prenosi Direktiva 2013/11/EU, a sukladno članku 6. stavku 3. točki c) predmetne Direktive, potrebno je članak 15. c) ovog Zakona izmijeniti na način da se umjesto „4 godine“ navede „3 godine“. Što se tiče ostalih primjedbi, iste nisu prihvaćene, obzirom da je navedeni kriterij predviđen Direktivom 2013/11/EU, a od čega nije moguće odstupiti.
18.	<b>Hrvatska obrtnička komora</b>	Članak 16.	U članku 16. stavak 1. riječi „zasebni namjenski proračun dovoljan“ zamijeniti riječima „zasebna financijska sredstva dovoljna.“  Obrazloženje: S obzirom da prijevod engleske riječi „budget“ ne znači isto što i proračun u hrvatskom jeziku, a što predstavlja poseban financijski dokument	Prijedlog se prihvaća.	

			predlaže se zamjena izričaja s istim ciljem a to je da se osiguraju zasebna financijska sredstva koja će biti odvojeno planirana i odvojeno praćena a bez potrebe da se donosi poseban dokument pod nazivom proračun.		
19.	<b>Hrvatska obrtnička komora</b>	Članak 17.	<p>U članku 17. stavak 1., točka d) riječ „kvalifikacijama“ zamijeniti riječ „znanjima“. U članku 17. potrebno je obavijestiti potrošača da uz prijedlog za pokretanje postupka i mora dostaviti i potpunu dokumentaciju jer se u protivnom njegov prijedlog neće razmatrati.</p> <p>Obrazloženje: Direktiva u članku 7 d ne koristi riječ kvalifikacije već znanja jer bi se kvalifikacije moglo protumačiti kao uvjet koji podrazumijeva određeno obrazovanje o kojem je izdana određena svjedodžba, certifikat i sl. Na mrežnim stranicama ARPS tijela treba na jasan i razumljiv način obavijestiti potrošače da se po nepotpunim prijedlozima za pokretanje postupka neće postupati stoga je potrebna takva odredba.</p>	Prijedlog se djelomično prihvaća.	Obzirom da postojeći termin „stručne kvalifikacije“, kao niti predloženi termin „znanje“, u potpunosti ne odgovaraju svrsi koja se želi postići navedenom odredbom Zakona, u odredbe Zakona unijet će se termin „kompetencije“.
20.	<b>Hrvatska obrtnička komora</b>	Članak 19.	<p>U članku 19., stavak 1., točka a) umjesto riječi „moguće voditi“ treba zamijeniti riječju „dostupan“.</p> <p>Iza točke a) dodati točku b) koja glasi: „u prekograničnim sporovima i u sporovima koji su proizašli iz on-line ugovora o kupoprodaji i uslugama postupak bude moguće voditi kako u elektroničkom obliku tako i neposredno pred tijelom za ARPS,</p>	<p>Prijedlog se prihvaća.</p> <p>Prijedlog se ne prihvaća.</p>	Predloženu točku b) nije potrebno dodavati, obzirom da isto već proizlazi iz točke a) predmetnog Zakona.

			<p>na način da postupak bude lako pristupačan za obje stranke.“ Dosadašnje točke b), c), d) i e) postaju točke c), d), e) i f).</p> <p>U članku 19., stavak 2. riječi „točka e)“ treba zamijeniti riječima „točka f)“ dok tekst iza riječi „produljiti“ treba brisati.</p> <p>Obrazloženje: Smatramo ako se uvodi obveza „on-line“ rješavanja sporova da se ista ne može odnositi na sve vrste sporova jer za neke ne bi bila ni primjerena te takvu obvezu treba ograničiti upravo na one sporove kako je to predviđeno novo predloženim rješenjem. U Direktivi se ne ograničava vrijeme za produljenje roka od 90 dana u složenim predmetima, stoga treba prepustiti ARPS tijelima da odlučuju ovisno o specifičnostima i zahtjevima svakog pojedinačnog spora, ovisno o njegovoj složenosti.</p>	Prijedlog se ne prihvaća.	Radi pravne sigurnosti te potrebe utvrđivanja točnog vremena na koje se određeni spor može produljiti, potrebno je naznačiti konkretan rok.
21.	<b>Hrvatska obrtnička komora</b>	Članak 20.	<p>U članku 20. Stavak 1, točka c) riječi „odluka o sporu bude obrazložena“ treba zamijeniti riječima „odluka o sporu treba biti obrazložena uz navođenje razloga na kojima se temelji ishod postupka“.</p> <p>Obrazloženje: Direktiva zahtjeva izričito da dio odluke (odnosno obrazloženja) bude i izjava o razlozima na kojima se temelji ishod, a što predloženo rješenje ne sadrži te je isto potrebno precizirati (Direktiva, članak 9, 1 c)</p>	Prijedlog se ne prihvaća.	Ukoliko je određenu odluku potrebno obrazložiti, takvo obrazloženje samo po sebi podrazumijeva navođenje razloga temeljem kojih je odluka donijeta.

22.	<b>Ana Tuškan</b>	Članak 20.	U članku 20.st.2. razrađuje se postupak koji rezultira "neobvezujućom odlukom". No, neobvezujuća odluka uopće nije odluka, već se samo može smatrati prijedlogom. Čak sama Direktiva 2013/11/EU u članku 2. pojašnjava da se posredstvom subjekta za ARS predlaže rješenje (što bi značilo da se daje prijedlog rješenja) ili nameće rješenje (što bi značilo da se donosi odluka) ili povezuje stranke radi lakšeg postizanja sporazumnog rješenja (što bi značilo da osoba koja provodi postupak posreduje kako bi stranke lakše došle do sporazuma).	Prijedlog se ne prihvaća.	Formulacija „neobvezujuća odluka“ kao viši rodni pojam obuhvaća sve predložene formulacije („sporazumno rješenje, prijedlog ili odluku“), te, kao takva, bolje odgovara svrsi ovog Zakona.
23.	<b>Hrvatska obrtnička komora</b>	Članak 24.	U članku 24, stavak 4 iza riječi „ovog članka“ brisati tekst te zamijeniti riječima „navodeći hoće li za rješavanje spora koristiti odgovarajuća tijela za ARPS“.  Obrazloženje: Člankom 13, stavkom 3 Direktive ne traži se obrazložena pisana izjava trgovca o tome hoće li se upustiti u postupak pred navedenim tijelima za ARPS već samo hoće li za rješavanje spora koristiti odgovarajuća tijela za ARPS te smatramo da isto nije potrebno utvrđivati ni u zakonu.	Prijedlog se djelomično prihvaća.	Prijedlog je prihvaćen u dijelu u kojem se predlaže izostavljanje obrazloženja, uz zadržavanje postojećeg izričaja.
24.	<b>Hrvatska obrtnička komora</b>	Članak 27.	U članku 27., stavku 2 iza riječi „surađuju“ dodaje se zarez i riječi „a posebno.“ Ostali dio teksta navedenog stavka ostaje neizmijenjen.  U članku 27. stavak 6. Uvodi se pravna osnova da se drugim zakonom, a bez utvrđivanja konkretnih uvjeta za isto, utvrdi	Prijedlog se prihvaća.  Primljeno na znanje.	

			<p>dužnost priopćavanja podataka iz postupaka koje vode ARPS tijela, dovodi se u pitanje opstojnost instituta povjerljivosti u ovim postupcima.</p> <p>Obrazloženje: Iz svog dosadašnjeg rada znamo da je povjerljivost postupka za stranke izuzetno važna i da upravo taj institut značajno utječe na spremnost stranaka da svoj spor riješe nagodbom.</p>		
25.	<b>Hrvatska obrtnička komora</b>	Članak 32.	<p>U članku 32. Stavak 1, točka b) navedenu odredbu treba uskladiti s predloženom izmjenom članka 24. stavka 4.</p> <p>Obrazloženje: S obzirom na predloženu izmjenu članka 24. stavka 4. potrebno je izmijeniti gore navedenu prekršajnu odredbu</p>	Prijedlog se prihvaća.	
26.	<b>Hrvatska obrtnička komora</b>	Članak 34.	<p>Uz članak 34. Prestanak važenja odredbe članka 105. Zakona o zaštiti potrošača, a koji se odnosi na izvan sudsko rješavanje potrošačkih sporova, treba odgoditi na vrijeme koje će biti utvrđeno kao rok za prilagodbu ARPS tijela koja će se prijaviti za notifikaciju sukladno uvjetima propisanim ovim zakonom. Predlaže se rok od najmanje tri mjeseca kako bi postojeća ARPS tijela mogla uskladiti/donijeti svoje akte u skladu s odredbama ovog zakona, a što je moguće tek po njegovom donošenju. Ovo stoga što akte pojedinih ARPS tijela donose u skladu s pozitivnim zakonskim propisima npr. skupštine institucija pri kojima su ta tijela osnovana i djeluju, a za</p>	Prijedlog se prihvaća.	



			čije je sazivanje potrebno poštivati određenu proceduru i rokove.		
--	--	--	---	--	--

OBRAZAC	
IZVJEŠĆA O PROVEDENOM SAVJETOVANJU SA ZAINTERESIRANOM JAVNOŠĆU	
Naslov dokumenta	Izvešće o provedenom savjetovanju sa zainteresiranom javnošću o Nacrtu prijedloga Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova
Stvaratelj dokumenta, tijelo koje provodi savjetovanje	Ministarstvo gospodarstva
Svrha dokumenta	Svrha donošenja predmetnog Zakona jest udovoljavanje obvezama preuzetih ulaskom u Europsku uniju, na način da će se predmetnim Zakonom implementirati Direktiva 2013/11/EU o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, kao i osigurati provođenje Uredbe EU br. 524/2013 o on-line rješavanju potrošačkih sporova. Naime, predmetnim Zakonom ustanovljeni su kriteriji kojima moraju udovoljiti tijela za alternativno rješavanje sporova koja žele biti notificirana Europskoj komisiji, čime će se osigurati pristup jednostavnim, učinkovitim, brzim i jeftinijim načinima rješavanja domaćih i prekograničnih potrošačkih sporova, što će doprinijeti povećanju svijesti potrošača te povećanju povjerenja trgovaca i potrošača u jedinstveno tržište.
Datum dokumenta	kolovoz 2015. godine
Verzija dokumenta	I.
Vrsta dokumenta	Izvešće
Naziv nacrt zakona, drugog propisa ili akta	Nacrt prijedloga Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova
Jedinstvena oznaka iz Plana donošenja zakona, drugih propisa i akata objavljenog na internetskim stranicama Vlade	Program Vlade Republike Hrvatske za preuzimanje i provedbu pravne stečevine Europske unije za 2015. godinu
Naziv tijela nadležnog za izradu nacrt	Ministarstvo gospodarstva
Koji su predstavnici zainteresirane javnosti bili uključeni u postupak izrade odnosno u rad stručne radne skupine za izradu nacrt?	U rad stručne radne skupine za izradu Nacrta prijedloga Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, osim predstavnika Ministarstva gospodarstva, bili su uključeni predstavnici sljedećih institucija: 1. Ministarstva vanjskih i europskih poslova; 2. Ministarstva pravosuđa; 3. Hrvatske udruge poslodavaca; 4. Centra za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori; 5. Suda časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori; 6. Suda časti pri Hrvatskoj obrtničkoj komori; 7. Hrvatske udruge za mirenje; 8. Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu.

<p>Je li nacrt bio objavljen na internetskim stranicama ili na drugi odgovarajući način?</p> <p>Ako jest, kada je nacrt objavljen, na kojoj internetskoj stranici i koliko je vremena ostavljeno za savjetovanje?</p> <p>Ako nije, zašto?</p>	<p>Da, na središnjem državnom portalu e-Savjetovanja. E-Savjetovanje sa zainteresiranom javnošću trajalo je u razdoblju od 28. srpnja do 19. kolovoza 2015. godine.</p>
<p>Koji su predstavnici zainteresirane javnosti dostavili svoja očitovanja?</p>	<p>Popis predstavnika zainteresirane javnosti koji su dostavili svoja očitovanja nalaze se u prilogu, u dokumentu Savjetovanje sa zainteresiranom javnošću na Nacrt prijedloga Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova</p>
<p>ANALIZA DOSTAVLJENIH PRIMJEDBI</p> <p>Primjedbe koje su prihvaćene</p> <p>Primjedbe koje nisu prihvaćene i obrazloženje razloga za neprihvatanje</p>	<p>Analiza dostavljenih primjedbi nalazi se u prilogu, u dokumentu Savjetovanje sa zainteresiranom javnošću na Nacrt prijedloga Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova.</p>
<p>Troškovi provedenog savjetovanja</p>	<p>Provedba javnog savjetovanja nije iziskivala dodatne financijske troškove.</p>