

Kako riješiti spor online?

Svaki trgovac koji prodaje robu ili nudi usluge putem interneta morao bi na svojoj internetskoj stranici postaviti link na portal EU-a za internetsko rješavanje sporova. No, ako je to propustio učiniti u nastavku možete pronaći sve pojediniosti. Dovoljno je slijediti ovih jednostavnih 5 koraka.

KORAK 1

Pristupite internetskoj stranici <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> i odaberite odgovarajući jezik.

KORAK 2

Podnesite pritužbu o robi ili usluzi koju ste ugovorili putem interneta ispunjavajući online upitnik.

KORAK 3

U roku od 30 dana od kada trgovac pristane na online rješavanje spora, u dogovoru s trgovcem odaberite tijelo za rješavanje sporova.

KORAK 4

Pratite obavijesti s platforme do rješenja pritužbe.

KORAK 5

Pričekajte odluku tijela za rješavanje sporova o vašoj pritužbi.



Imate li dodatna pitanja obratite se nacionalnoj kontaktnoj točki RH-a:
Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva
Ulica grada Vukovara 78, 10000 Zagreb
tel: 01 6106 968, 01 6109 150
e-pošta: ecc-croatia@mingo.hr

Autorice:
Izv. prof. dr. sc. Ivana Kunda
Doc. dr. sc. Emilia Mišćenić
Doc. dr. sc. Vlatka Butorac Malnar
Dr. sc. Danijela Vrbljanac
Lektorica: Dr. sc. Dejana Golenko
Izdavač: Europska komisija
Godina: 2018.



Internetsko
rješavanje
potrošačkih
sporova. Kako?
Lako.

Internetsko rješavanje potrošačkih sporova regulirano je:

- Direktivom 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (SL L 165, 18.6.2013., str. 63–79) koja je u hrvatsko pravo preuzeta Zakonom o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (NN 121/2016) te
- Uredbom (EU) br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o online rješavanju potrošačkih sporova (SL L 165, 18.6.2013., str. 1–12).

Koje su prednosti internetskog rješavanja potrošačkih sporova?

- brže i jeftinije od postupka pred sudom
- jednostavnost postupka rješavanja pritužbe
- moguće bez sudjelovanja odvjetnika
- na hrvatskom jeziku
- iz udobnosti vlastitog doma
- ne sprječava mogućnost sudskog rješavanja spora

OSNOVNI PODACI O ONLINE RJEŠAVANJU SPOROVA U EU-u

Početak primjene sustava:

15. veljače 2016.

Broj pritužbi u 1. godini:

24.000

Udio prekograničnih sporova:

1/3

Najčešći predmet ugovora:

- kupnja odjeće i obuće
- kupnja informacijske i telekomunikacijske opreme
- usluge zrakoplovnog prijevoza

Koji se potrošački sporovi mogu rješavati online?



- sporovi proizašli iz online prodaje robe ili pružanja usluga
- sporovi između potrošača s boravištem i trgovaca sa sjedištem u istoj ili različitoj državi članici EU-a, Norveškoj, Islandu ili Lihtenštajnu

Koji potrošački sporovi se ne mogu rješavati online?



- sporovi koje rješavaju isključivo zaposlenici trgovca ili osobe koje isključivo od trgovca primaju neki oblik naknade
- sporovi za rješavanje pritužaba potrošača kojima upravlja trgovac
- pregovori između potrošača i trgovca bez sudjelovanja treće neutralne strane
- sporovi između trgovaca
- postupci koje pokreće trgovac protiv potrošača
- sporovi između potrošača i pružatelja negospodarske usluge od općeg interesa
- sporovi proizašle iz zdravstvenih usluga koje pružaju zdravstveni djelatnici pacijentima
- sporovi između potrošača i visokih učilišta i javnih znanstvenih instituta

Pred kojim se tijelima potrošački spor može riješiti online?

- spor se može riješiti pred tijelima za alternativno rješavanje potrošačkog spora
- tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova su neovisna i nepristrana tijela ili pojedinci koji pomažu potrošačima i trgovcima izvansudskim putem riješiti spor
- popis tih tijela u državama EU-a je dostupan na sljedećoj internetskoj stranici: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> koju održava Komisija EU-a
- u Republici Hrvatskoj tijela koja trenutno nude internetsko rješavanje potrošačkog spora su:
 1. Centar za mirenje Hrvatske obrtničke komore
 2. Centar za mirenje Hrvatskog ureda za osiguranje
 3. Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori
 4. Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi poslodavaca
 5. Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za mirenje
 6. Profitest d.o.o., Centar za mirenje „Medijator“
 7. Sud časti Hrvatske obrtničke komore
 8. Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori.



Europska
komisija