

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

Zagreb, rujan 2015.

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 Direktivom 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, dužno osigurati odnosno odrediti jedno ili više tijela ovlaštenih za alternativno rješavanje potrošačkih sporova (u daljnjem tekstu: tijela za ARPS) 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 obvezujući države članice Europske unije da se odredbe Direktive implementiraju u nacionalno zakonodavstvo do 9. srpnja 2015. godine.

Svrha Direktive 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 daljnjem tekstu: tijela za ARPS) 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 ARPS 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 ARPS u državi članici koja nije država njihovog prebivališta.

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

Osim gore navedenog, bitno je napomenuti da je izbor tijela za ARPS koja će udovoljavati zahtjevima koji proizlaze iz Direktive o ARPS-u od iznimne važnosti i za implementaciju Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ te Uredbom (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 započinje Platforma za online rješavanje potrošačkih sporova (u daljnjem tekstu: ORS Platforma) – 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 ORS Platforme, nakon čega će isti biti proslijeđeni odgovarajućem tijelu za ARPS.

Zakonom o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (u daljnjem tekstu: Zakon o ARPS-u) implementirat će se odredbe sadržane u Direktivi o ARPS-u, kao i izvršiti provedba Uredbe o ORS-u, obzirom da je materija sadržana u navedenoj legislativi međusobno povezana.

Ovim Zakonom predviđeno je jednostavno, učinkovito, brzo i jeftino izvansudsko 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 ARPS, i to za sve vrste domaćih i prekograničnih sporova koji proizlaze iz ugovora o prodaji ili ugovora o uslugama.

Sukladno ovom Zakonu da bi neko tijelo moglo biti tijelo za ARPS ono mora udovoljiti određenim kriterijima. Primjerice, Zakonom je propisano da su tijela za ARPS dužna biti dostupna potrošačima, te osigurati transparentnost, stručnost, nepristranost i učinkovitost postupanja. Podatke i dokaze o ispunjavanju Zakonom određenih kriterija tijela dostavljaju Ministarstvu nadležnom za politiku zaštite potrošača (u daljnjem tekstu: Ministarstvo).

Nakon što Ministarstvo zaprimi sve potrebne podatke o tijelima za ARPS, te izvrši procjenu u smislu udovoljavanja kriterijima, sastavit će popis tijela za ARPS 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 ovoga Zakona, kao kontaktna točka ORS Platforme određuje se Europski potrošački centar Hrvatska, čija je funkcija pružanje podrške za rješavanje sporova vezanih uz pritužbe podnesene putem ORS Platforme te osiguravanje informacija potrošačima o mogućnosti pristupa tijelima za ARPS koja djeluju u drugim državama članicama Europske unije, a koja su nadležna za rješavanje prekograničnih sporova.

Nadalje, Zakon 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 novog Zakona o ARPS-u, Republika Hrvatska udovoljit će obvezama 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, ovim će se Zakonom izvršiti usklađivanje s europskim zakonodavstvom u ovom području.

III. OCJENA I IZVORI POTREBNIH SREDSTAVA ZA PROVOĐENJE ZAKONA

Za provođenje ovoga Zakona u 2015. godini nije potrebno osigurati dodatna sredstva u državnom proračunu Republike Hrvatske.

Sukladno obvezama iz Uredbe (EU) br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o online rješavanju potrošačkih sporova, potrebno je u 2016. godini zaposliti 2 savjetnika za online rješavanje potrošačkih sporova koji će obavljati posao u sklopu Odjela za Europski potrošački centar, za koje će biti potrebno osigurati sredstva u državnom proračunu Republike Hrvatske.

Ministarstvo gospodarstva će u 2016. godini za sufinanciranje notificiranih tijela za ARPS osigurati financijska sredstva u visini od 350.000,00 kuna kao i sredstva za financiranje dva savjetnika za ORS u visini od 202.415,00 kuna. Predmetna sredstva bit će osigurana 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 Zakonom implementira 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 i 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 te se sukladno člancima 204. i 206. Poslovnika Hrvatskoga sabora (Narodne novine, br. 81/13.) **predlaže donošenje ovoga Zakona po hitnom postupku.**

Obzirom da je rok za usklađivanje sa Direktivom 2013/11/EU bio 9. srpnja 2015. godine iznimno je važno donošenje ovog Zakona u što skorijem roku. U suprotnom **Republika Hrvatska se izlaže pokretanju postupka povrede prava EU**, temeljem članka 258. i 260. stavka 3. Ugovora o funkcioniranju Europske unije, na što je Europska komisija već upozorila naša nadležna tijela u srpnju 2015. godine.

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 (u daljnjem tekstu: tijelima za ARPS).

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 ARPS, 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.

(1) 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.

(2) Iznimno od stavka 1. podstavka 1. ovoga članka, odredbe ovoga Zakona primjenjuju se i na one postupke ako isti ispunjavaju uvjete utvrđene u poglavlju II. ovoga Zakona, uključujući posebne uvjete vezane uz neovisnost i transparentnost utvrđene u članku 15. ovoga Zakona.

Odnos prema drugim propisima

Članak 5.

(1) Ako su odredbe ovoga Zakona u suprotnosti s odredbama posebnih propisa kojima se uređuje postupak izvansudske pravne zaštite koju pokreće potrošač protiv trgovca, primarno se primjenjuju odredbe ovoga Zakona.

(2) Ovaj Zakon ne utječe na propise koji uređuju mirenje u građanskim i trgovačkim stvarima.

(3) Odredbe članka 24. 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 prodaji ili ugovora o uslugama, pri čemu u vrijeme kada potrošač naručuje odnosno kupuje 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 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 29. stavkom 2. ovoga Zakona i koje je notificirano u skladu s člankom 29. stavkom 2. 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 prodaji ili ugovora o uslugama kod kojeg u vrijeme kada potrošač naručuje odnosno kupuje 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 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 određeno i notificirano u skladu s člankom 29. stavkom 2. 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 javnogopravnog tijela, ako tijelo za ARPS djeluje u sastavu tog tijela.

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) Tijela za ARPS dužna su:

- 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 članka 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, tijela za ARPS mogu 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 samo 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.

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.

Zamjena i izuzeće osoba koje vode postupak u tijelu za ARPS

Članak 11.

- (1) U slučaju da postoje okolnosti iz članka 10. točke 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. točke 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 19. stavka 2. točke 1. ovoga Zakona.

Stručno osposobljavanje

Članak 12.

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

(2) Ako se osposobljavanje iz stavka 1. ovoga članka izvodi, ministarstvo nadležno za politiku zaštite potrošača (u daljnjem tekstu: Ministarstvo) nadzire sustav stručnog osposobljavanja koje osiguravaju tijela za ARPS na temelju informacija koje su mu dostavljene sukladno članku 27. stavku 4. točki 7. ovoga Zakona.

Odlučivanje u kolegijalnom tijelu

Članak 13.

Tijela za ARPS u kojima osobe koje provode postupak čine dio kolegijalnog tijela dužna su osigurati da je kolegijalno tijelo sastavljeno od jednakog broja predstavnika koji zastupaju interese potrošača i predstavnika koji zastupaju interese trgovaca.

Posebni uvjeti za pojedina tijela za ARPS

Članak 14.

Tijela za ARPS u kojima postupke vode osobe koje su zaposlene ili primaju bilo kakav oblik naknade isključivo od pojedinačnog trgovca, osim općih uvjeta propisanih člancima 10. i 13. ovoga Zakona, moraju ispuniti i sljedeće posebne uvjete:

- da osobe koje vode postupak čine dio ili da u transparentnom postupku budu imenovane od kolegijalnog tijela iz članka 13. ovoga Zakona
- da se osobama koje vode postupak jamči mandat u trajanju od najmanje četiri godine
- da se osobe koje vode postupak obvežu da u roku od tri godine nakon prestanka obavljanja svoje funkcije u tijelu za ARPS neće raditi za trgovca, strukovnu organizaciju ili poslovno udruženje u kojem je trgovac član
- da tijelo za ARPS nije ni hijerarhijski niti funkcionalno povezano s trgovcem te da za ispunjavanje svojih zadaća ima na raspolaganju dostatan proračun odvojen od općeg proračuna trgovca.

Članak 15.

(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) 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 16.

(1) Tijela za ARPS dužna su na svojim mrežnim stranicama na jasan i razumljiv način obavijestiti o:

- svojim kontaktnim podacima, uključujući poštansku adresu i adresu elektroničke pošte
- činjenici da su određena kao tijela za ARPS sukladno uvjetima propisanim člankom 27. 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 17.

(1) Tijela za ARPS dužna su na svojim mrežnim stranicama, a po potrebi i putem drugih prikladnih sredstava, objaviti godišnja izvješća o svom djelovanju.

(2) Izvješća iz stavka 1. ovoga članka moraju 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, obavješćavanja 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) U slučaju postupaka iz članka 4. stavka 2. ovoga Zakona, postotak obvezujućih ili neobvezujućih odluka u korist potrošača, odnosno u korist trgovaca te sporova riješenih sporazumno.

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

Učinkovitost

Članak 18.

(1) Tijela za ARPS dužna su osigurati učinkovitost postupanja na način da:

- postupak bude dostupan kako u elektroničkom obliku tako i neposredno pred tijelom za ARPS, tako 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
 - postupci alternativnog rješavanja sporova budu besplatni ili dostupni po pristupačnim cijenama za potrošače
 - tijelo za ARPS čim zaprimi potpunu dokumentaciju bez odgađanja o prijedlogu za pokretanje postupka obavijesti stranke
 - postupak bude okončan u roku od 90 dana od dana kada je tijelo za ARPS zaprimilo potpuni prijedlog za pokretanje postupka.
- (2) Rok iz stavka 1. točke 5. ovoga članka, ako se radi o vrlo složenim sporovima, 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 19.

(1) Tijela za ARPS dužna su 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, ova točka primjenjuje se isključivo na potrošača
- stranke, prije prihvatanja 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 20.

(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 tijela za ARPS imaju predviđen postupak čiji je cilj rješavanje spora obvezujućim rješenjem, takvo rješenje može biti obvezujuće za stranke samo ako su one unaprijed informirane o njegovoj obvezujućoj prirodi te samo ako ga izričito prihvaćaju.

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

Zakonitost

Članak 21.

(1) Ako postupak tijela za ARPS ima za cilj predložiti rješenje koje je, sukladno odredbama članka 20. 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 prodaji ili ugovor o uslugama utvrđeno u skladu s člankom 6. stavcima 1. i 2. Uredbe (EZ) br. 593/2008, o pravu koje se primjenjuje na ugovorne obveze (Rimska konvencija), 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 ili sjedište

- u situaciji u kojoj postoji sukob zakonâ, kada je mjerodavno pravo za ugovor o prodaji 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.

(2) Za potrebe ovoga članka značenje pojma „uobičajeno boravište” određuje se u skladu s Uredbom (EZ) br. 593/2008 o pravu koje se primjenjuje na ugovorne obveze (Rimska konvencija) (SL L br. 177/6 od 4.7.2008.).

Učinak postupka alternativnog rješavanja spora na zastarne i prekluzivne rokove

Članak 22.

(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) Odredba stavka 1. ovoga članka ne utječe na zastarne i prekluzivne rokove propisane međunarodnim sporazumima koje je Republika Hrvatska ratificirala.

POGLAVLJE III.

INFORMIRANJE I SURADNJA

Informiranje potrošača od strane trgovaca

Članak 23.

(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 tome hoće li se upustiti u postupak pred navedenim tijelima za ARPS.

Pružanje pomoći potrošačima

Članak 24.

Europski potrošački centar Hrvatska 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 prodaji ili ugovora o uslugama.

Članak 25.

Europski potrošački centar Hrvatska i tijela za ARPS objavljuju popis tijela za rješavanje potrošačkih sporova iz članka 29. 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 26.

(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) Tijela za ARPS dužna su u odnosu na treće osobe čuvati kao povjerljive sve informacije i podatke koje saznaju tijekom postupka, osim ako su ih na temelju zakona dužna priopćiti ili ako je to nužno radi provedbe odluke tijela za ARPS ili ovrhe sklopljene nagodbe.

(7) Ministar nadležan za poslove zaštite potrošača odlukom će osnovati Povjerenstvo za alternativno rješavanje potrošačkih sporova radi poticanja međusobne suradnje tijela iz stavaka 1. i 2. ovoga članka.

POGLAVLJE IV.

ULOGA NADLEŽNIH TIJELA

Obvezne informacije za kvalificiranje tijela za rješavanje potrošačkih sporova

Članak 27.

(1) Ministarstvo osigurava da tijela koja imaju namjeru kvalificirati se kao tijela za ARPS u skladu s ovim Zakonom te biti uvrštena na popis predviđen člankom 28. stavkom 4. ovoga Zakona obavještavaju 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. podstavaka 1. do 9. ovoga članka, tijela za ARPS dužna su o u roku od 15 dana o tome obavijestiti Ministarstvo.

(3) U slučaju iz članka 4. stavka 2. ovoga Zakona, tijela za ARPS koja primjenjuju takve postupke dužna su, osim informacija i izjava navedenih u stavku 1. ovoga članka, Ministarstvu dostaviti i informacije potrebne za procjenu njihove sukladnosti s posebnim uvjetima za neovisnost i transparentnost navedenima u članku 14. ovoga Zakona.

(4) Tijela za ARPS dužna su svake dvije godine 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 28.

(1) Ministarstvo na temelju dostavljenih informacija iz članka 27. stavka 1. ovoga Zakona procjenjuje ispunjavaju li tijela za rješavanje sporova koja se prijavljuju propisane uvjete i zahtjeve kvalitete navedene u Poglavlju II. ovoga Zakona.

(2) Temeljem procjene iz stavka 1. ovoga članka, ministar nadležan za politiku zaštite potrošača (u daljnjem tekstu: Ministar) odlukom određuje tijela za rješavanje sporova koja su kvalificirana da budu tijela za ARPS u smislu ovoga Zakona.

(3) Odluka o određivanju 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 27. stavku 2. ovoga Zakona, Ministarstvo ažurira popis bez odlaganja i obavještava Komisiju o relevantnim promjenama.

Članak 29.

(1) Ako Ministarstvo ocijeni da tijelo 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 rješenje iz članka 28. stavka 2. ovoga Zakona i po izvršnosti rješenja brisati tijelo za ARPS s popisa iz članka 28. 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.

Kontaktna točka Platforme za online rješavanje potrošačkih sporova

Članak 30.

(1) Za potrebe ovoga Zakona, kao kontaktna točka Platforme za online rješavanje potrošačkih sporova određuje se Europski potrošački centar Hrvatska, 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 31.

Tijelo nadležno za nadzor provedbe ovoga Zakona je Ministarstvo.

POGLAVLJE V.

PREKRŠAJNE ODREDBE

Članak 32.

Novčanom kaznom u iznosu od 2.000,00 kuna do 5.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj trgovac ako:

- potrošača na jasan, razumljiv i lako dostupan način, na mrežnim stranicama, u poslovnim prostorijama, kao i na druge načine predviđene posebnim propisima o zaštiti potrošača, ne obavijesti o tome da se obvezao ili da je temeljem mjerodavnih propisa obavezan rješavati potrošačke sporove putem tijela za ARPS (članak 23. stavak 3.)

- se određeni spor ne može riješiti putem pisanog prigovora, a u odgovoru na pisani prigovor trgovac ne obavijesti potrošača o informacijama iz točke 1. ovoga članka uz pisanu izjavu o tome hoće li se upustiti u postupak pred tijelima za ARPS (članak 24. stavak 4.).

POGLAVLJE VI.

PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Osnivanje Povjerenstva za alternativno rješavanje potrošačkih sporova

Članak 33.

(1) Ministar će odluku o osnivanju Povjerenstva za alternativno rješavanje potrošačkih sporova iz članka 26. stavka 7. ovoga Zakona donijeti u roku od 60 dana od dana stupanja na snagu ovog Zakona.

(2) Djelokrug rada Povjerenstva iz stavka 1. ovoga članka kao i sastav i trajanje mandata članova Povjerenstva, način rada i odlučivanje Povjerenstva, propisat će Ministar Poslovníkom o radu Povjerenstva za alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

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.).

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 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 alternativno rješavanje potrošačkih sporova (u daljnjem tekstu: 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 dostave informacija o tome nadležnom tijelu.

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 moraju ispuniti tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u kojima postupke vode osobe koje su zaposlene ili primaju bilo kakav oblik naknade isključivo od pojedinačnog trgovca, ako takva tijela žele biti notificirana kao tijela za ARPS u smislu ovoga Zakona.

Uz članak 15.

Odredbom se uređuju posebni uvjeti koje moraju ispuniti tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u kojima 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 takva tijela žele biti notificirana kao tijela za ARPS u smislu ovoga Zakona.

Uz članak 16.

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 17.

Odredbom se uređuje obveza objave godišnjih izvješća, kao i sadržaj i način dostave takvih izvješća.

Uz članak 18.

Odredbom se utvrđuju uvjeti kojima su tijela za ARPS dužna osigurati učinkovitost svojeg postupanja.

Uz članak 19.

Odredbom se utvrđuju opći uvjeti kojima tijela za ARPS osiguravaju pravičnost postupka, kao i posebni uvjeti kojima se pravičnost osigurava kada tijela za ARPS provode 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 20.

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 21.

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 22.

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

Uz članak 23.

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 24.

Odredbom se utvrđuje obveza Europskog potrošačkog centra Hrvatska da pruža informacije potrošačima o tijelima za ARPS u drugim državama članicama, nadležnima za rješavanje prekograničnih sporova.

Uz članak 25.

Odredbom se utvrđuje obveza određenih tijela (Europskog potrošačkog centra Hrvatska i tijela za ARPS) na objavljivanje popisa svih tijela za ARPS na području Europske unije, te način takvog objavljivanja.

Uz članak 26.

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. Osim navedenog, utvrđuje se i osnivanje Povjerenstva za alternativno rješavanje potrošačkih sporova koje će poticati navedenu suradnju.

Uz članak 27.

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

Uz članak 28.

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

Uz članak 29.

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 30.

Odredbom se uređuje tijelo nadležno za nadzor provedbe ovoga Zakona.

Uz članak 31.

Odredbom se utvrđuje određivanje Europskog potrošačkog centra Hrvatska kao kontaktne točke Platforme za online rješavanje potrošačkih sporova, kao i njegove ovlasti, koje proizlaze iz Uredbe (EU) br. 524/2013.

Uz članak 32.

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 obavezan 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 33.

Prijelazna i završna odredba o osnivanju Povjerenstva za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u roku od 60 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

Uz članak 34.

Prijelazna i završna odredba o stupanju na snagu ovoga Zakona.