

# ZAKON O ZAŠTITI POTROŠAČA: Raste interesovanje za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova

**Odnos potrošača i trgovca može da bude narušen ukoliko kupac nije zadovoljan uslugom ili proizvodom, kao i ponašanjem trgovca ili odgovorom na reklamaciju. U tom slučaju postoji mogućnost da se pokrene vansudsko rešavanje potrošačkog spora uz pomoć medijatora, odnosno trećeg, nezavisnog lica, što je novina uvedena jula prošle godine.**

S obzirom na to da vansudsko rešavanje potrošačkih sporova u praksi postoji manje od godinu dana, možda je još uvek rano dati konačnu ocenu efikasnosti postupka, kaže advokat Predrag Popović iz Niša, ujedno i medijator i telo za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, i dodaje da je stekao utisak da pozitivni efekti i pomaci u odnosima potrošača i trgovaca postoje, tim pre što je procenat postignutih dogovora prilično visok.

Svaka kupovina obuće, odeće, tehničkih uređaja ili nameštaja, kao i korišćenje komunalnih ili usluga telekomunikacija dovodi nas u položaj potrošača, a nije retkost da se dešavaju sporne situacije.

“U tom smislu, ne iznenađuje me broj slučajeva koji dospevaju pred Ministarstvo unutrašnje i spoljne trgovine, odnosno pred nas kao tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova. Zato pre možemo govoriti o ekspanziji postupaka vansudskog rešavanja potrošačkih sporova, nego o rastu broja potrošačkih sporova. Ovo tim pre što je ovaj postupak, u formi koja sada postoji, prilično nov potrošačima, a delom i trgovcima”, objašnjava Popović.

Tokom prošle godine pokrenuto je ukupno 565 postupaka vansudskog rešavanja potrošačkih sporova i svi su rešeni. S druge strane, od startovanja online platforme (ADR) preko koje se odvija ovaj postupak, u julu prošle godine, do početka marta 2023. pokrenuto je 914, a rešeno 800 predmeta, podaci su Sektora za zaštitu potrošača Ministarstva unutrašnje i spoljne trgovine.

Popović kaže da je u razgovorima sa potrošačima i trgovcima stekao utisak da su i oni zadovoljni i postupcima i ishodima.

“U nekoliko slučajeva mi se desilo da je potrošač zadovoljan kada je postupak sproveden tako da on sam bude saslušan i uvažan, čak i kada rešenje spora ne bude postignuto. Potrošačima je često važno da se susretnu sa trgovcem i kažu mu neposredno kako su se osećali zbog određene situacije. Sa druge strane, trgovcima ovo može koristiti jer dobiju povratnu informaciju o tome kako se zaposleni ponašaju prema potrošačima, čime mogu unaprediti odnos i poboljšati potrošačko iskustvo. Naposletku, a možda i najvažnije, postupak može da pomogne uspostavljanju narušenih odnosa između potrošača i trgovca i da se prevaziđu određene komunikacijske prepreke”, ističe Predrag Popović.

U proteklom periodu najveći broj postupaka vansudskog rešavanja potrošačkih sporova odnosio se na obuću i tehničku robu, a u manjem procentu su zastupljeni sporovi u vezi sa nameštajem i telekomunikacionim uslugama. Popović za sada nije imao situaciju da se spor odnosi na prehrambene proizvode.

**Za razliku od ranijeg zakonskog rešenja, sada su trgovci dužni da učestvuju u postupku. Ukoliko trgovac ne postupi na zakonom propisani način zaprećena je novčana kazna od 50.000 dinara za pravno lice, odnosno 30.000 dinara za preduzetnika, kao i kazna za odgovorno lice u visini od 8.000 dinara.**

“Iz mog iskustva, trgovci su voljni da učestvuju ne zbog zaprećenih kazni, već i zbog toga što zaista žele, u najvećem broju slučajeva, da reše spornu situaciju sa potrošačem, te uzimaju aktivnu ulogu u postupku. Upravo ta opredeljenost ka zadovoljstvu korisnika ili kupca je jedan od ključnih razloga za uspešnost ovih postupaka. Istu posvećenost vidim i kod potrošača, što me doista raduje. Kao posrednik, svakako podržavam posvećenost obeju strana ovim postupcima i napore koje ulažu da pronađu rešenje”, kaže Popović.

Razlike u rešavanju potrošačkih sporova kod nas i u zemljama Evropske unije postoje, i u pojedinim državama posrednici moraju ispunjavati drugačije uslove za bavljenje posredovanjem.

“Na osnovu razgovora sa kolegama iz pojedinih evropskih zemalja, poput Nemačke, Slovačke, Češke, Poljske, kao i na osnovu obuka - zaključio bih da postoje određene razlike. U drugim državama postoje specijalizovana tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova koja posreduju u sporovima određene vrste (na primer, finansijski i monetarni sporovi, sporovi u pogledu energetike, telekomunikacija i slično). Dalje, razlika postoji i u pogledu pravnog položaja posrednika, odnosno radnog angažovanja, načina finansiranja rada tela”, objašnjava on.

Na primer, u Slovačkoj posredovanje sprovode potrošačke organizacije ili Udruženje banaka Slovačke, kao organizacija banaka, za bankarske sporove. U Češkoj se posredovanjem bave zaposleni u tržišnoj inspekciji.

“Srbija je usvojila sistem koji je po mom ličnom mišljenju i najbolji - posredovanjem se mogu baviti isključivo pravnici sa najmanje dve godine iskustva u građansko-pravnoj materiji i ne smeju ni na koji način biti povezani ni sa potrošačkim ni sa trgovačkim organizacijama. Prednost ovog sistema je što se tako postiže veća nepristrasnost, objektivnost i sloboda u radu. Jedna od razlika je i to što pojedina tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova u Evropi imaju ovlašćenja da donesu konačnu odluku u potrošačkom sporu. To se posebno odnosi na regulatorna tela za telekomunikacije ili energetiku. Ovo nije slučaj sa Srbijom”, ističe Popović i dodaje da se za razliku od nas, gde su usmene rasprave relativno česte, one u evropskim državama izuzetno retko održavaju.

**Postupak za vansudsko rešenje potrošačkog spora može se pokrenuti na dva načina - poštanskim ili elektronskim putem.** Prvi način je popunjavanjem formulara koji se može preuzeti sa sajta ministarstva, dok je online prijavu (ADR) moguće izvršiti na sajtu <https://vansudsko.mtt.gov.rs/>.

“Nakon prijema predloga ministarstvo određuje posrednika koji će voditi postupak do njegovog okončanja. Posrednik proverava ispunjenost uslova za vođenje postupka i, u slučaju da je to potrebno, od potrošača će zatražiti dokumentaciju koja mu nedostaje (uređenje predloga). Ukoliko u ostavljenom roku potrošač ne dostavi potrebnu dokumentaciju ili nisu ispunjeni određeni uslovi, posrednik donosi odluku kojom se predlog potrošača odbacuje”, kaže advokat Popović.

On dodaje da ukoliko su ispunjeni svi zakonski uslovi za pokretanje postupka posrednik se obraća trgovcu, obaveštava ga o pokretanju postupka vansudskog rešavanja potrošačkog spora, dostavlja mu dokumentaciju potrošača i poziva ga da uzme učešće u postupku tako što će dati svoje izjašnjenje na predlog potrošača. Trgovac ima rok od 15 dana da dostavi posredniku svoj odgovor, kao i dokumentaciju u prilog svojih navoda. Nakon toga, posrednik prosleđuje odgovor potrošaču i ostavlja mu rok da se izjasni, ukoliko želi. U zavisnosti od procene samog posrednika, moguće je organizovati usmenu raspravu.