



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,
PODUZETNIŠTVA I OBRTA

Temeljem članka 28. stavka 4. Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova („Narodne novine“, broj: 121/16) donosi se

**IZVJEŠĆE O RAZVOJU I FUNKCIONIRANJU SUSTAVA
ZA ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH
SPOROVA U REPUBLICI HRVATSKOJ**

**ZA RAZDOBLJE OD LIPNJA 2017. GODINE DO SRPNJA 2018.
GODINE**

I. PODACI O NADLEŽNOM TIJELU KOJE PODNOSI IZVJEŠĆE:

1. Naziv nadležnog tijela

Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta

2. Datum početka djelovanja u svojstvu nadležnog tijela

31/12/2016

II. POSTUPAK NOTIFIKACIJE TIJELA ZA ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA U REPUBLICI HRVATSKOJ:

Sukladno Zakonu o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova ("Narodne novine", broj 121/16) kojim je Direktiva 2013/11/EU o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (u daljnjem tekstu: ADR Direktiva) prenesena u nacionalno zakonodavstvo Republike Hrvatske, postupak odabira tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova provodi se prijavom tijela na Otvoreni javni poziv za iskaz interesa za odabir tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova (u daljnjem tekstu: Otvoreni javni poziv), koji je objavilo Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta, kao tijelo nadležno za provedbu i nadzor ADR sustava u Republici Hrvatskoj. Otvoreni javni poziv propisuje kriterije koji se temelje na ADR Direktivi, a koje tijela koja se žele prijaviti kao tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova moraju ispuniti. Nakon prijave tijela, Povjerenstvo za procjenu prijave ocjenjuje jesu li prijavljena tijela ispunila u Otvorenom javnom pozivu predviđene kriterije. Nakon ocjene prijave, Povjerenstvo sastavlja popis tijela koja su udovoljila kriterijima, te ga dostavlja ministru gospodarstva, poduzetništva i obrta koji donosi Odluku o odabiru tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, nakon čega se tako odabrana tijela notificiraju Europskoj komisiji. Potrebno je naglasiti da Otvoreni javni poziv za iskaz interesa omogućuje tijelima da se kontinuirano prijavljuju, kako bi se potaklo da se što više tijela koja ispunjavaju kriterije notificiraju Europskoj komisiji. Trenutno je u Republici Hrvatskoj notificirano 8 tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Osim toga, treba istaknuti da je u godini 2017. Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta sufinanciralo rad 5 tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova koja su ocijenjena najkvalitetnijima sukladno ocjenama Povjerenstva, i to u iznosu od 70.000,00 kuna po ADR tijelu.

III. PODACI O BROJU POSTUPAKA PRED TIJELIMA ZA ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA

1. Broj tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova notificiranih u Republici Hrvatskoj

U Republici Hrvatskoj je do srpnja 2018. godine notificirano 8 tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

2. Broj zahtjeva za alternativnim rješavanjem potrošačkih sporova podnesenih notificiranim tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova

Do srpnja 2018. godine podneseno je ukupno 368 zahtjeva.

3. Broj zahtjeva za alternativnim rješavanjem potrošačkih sporova prihvaćenih od strane notificiranog tijela kojem je zahtjev podnesen te broj zahtjeva uzetih u rad

Od ukupnog broja zahtjeva, prihvaćeno je njih 297.

4. Broj zahtjeva koje su tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova prihvatili, a koji su naknadno povučeni ili je stranka odustala od postupka

- OD STRANE POTROŠAČA: 9
- OD STRANE TRGOVACA: 1

5. Broj zahtjeva za alternativnim rješavanjem potrošačkih sporova koje su tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova odbila rješavati

Od ukupnog broja zahtjeva, tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova odbila su rješavati ukupno 63 zahtjeva.

6. Postotak pritužbi koje su tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova odbila rješavati iz razloga što:

- potrošač prethodno nije pokušao riješiti spor putem pisanog prigovora: 3,2 %
- pritužba je bila neosnovana/zlonamjerna: 63,5 %
- spor je prethodno razmatrao sud ili drugo tijelo za alternativno rješavanje potrošačkih sporova: 1,5%
- zahtjev za alternativnim rješavanjem potrošačkih sporova nije pravovremeno podnesen: 6,3%
- rješavanje pritužbe narušilo bi učinkovito djelovanje tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova: 25,5 %

7. Broj uspješno dovršenih postupaka pred tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova

Od ukupnog broja postupaka, uspješno je dovršeno (rezultiralo nagodbom ili drugom odlukom) njih 136.

8. Prosječno trajanje postupka (uzimajući u obzir dosad pokrenute postupke pred svim notificiranim tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova)

Prosječno trajanje postupka je 43 dana.

IV. PODACI O BROJU POSTUPAKA PRED TIJELIMA ZA ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA

1. Postojanje mehanizma nadzora u Republici Hrvatskoj kojim se provjerava i osigurava da stranke poštuju ishod postupka alternativnog rješavanja sporova

DA

2. Ako je gornji odgovor potvrđan, naziv tijela nadležnog za provedbu predmetnog mehanizma (npr. sama tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova ili neko drugo tijelo)

Obzirom da je nagodba u postupku mirenja pred određenim tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova ovršna isprava, u slučaju nepostupanja po nagodbi pred Centrima za mirenje može se pokrenuti ovršni postupak pred nadležnim sudom.

Što se tiče Suda časti Hrvatske obrtničke komore, Pravilnikom Suda časti Hrvatske obrtničke komore propisan je način izvršenja svih odluka Suda na način da sve presude/rješenja izvršava Tajništvo Suda časti, osim presude s izrečenim mjerama zabrane obavljanja djelatnosti i prestanka obrta po sili zakona, koje predstavljaju izvršenje javnih ovlasti koje Sud časti ima temeljem Zakona o obrtu ("Narodne novine", broj 143/13). Te presude izvršava nadležni ured Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta koje vodi Obrtni registar, a temeljem službene obavijesti Tajništva Suda časti. Mjere zabrane obavljanja djelatnosti i prestanka obavljanja obrta po sili zakona upisuju se u Obrtni registar i javno su dostupne.

3. Funkcioniranje mehanizma nadzora

Obzirom da je nagodba u postupku mirenja pred određenim tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova ovršna isprava, u slučaju nepostupanja po nagodbi pred Centrima za mirenje, može se pokrenuti ovršni postupak pred nadležnim sudom.

Što se tiče Suda časti Hrvatske obrtničke komore, koji je jedno od notificiranih tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u Republici Hrvatskoj, Pravilnikom Suda časti Hrvatske obrtničke komore propisan je način izvršenja svih odluka Suda na način da sve presude/rješenja izvršava Tajništvo Suda časti, osim presude s izrečenim mjerama zabrane obavljanja djelatnosti i prestanka obrta po sili zakona, koje predstavljaju izvršenje javnih ovlasti koje Sud časti ima temeljem Zakona o obrtu ("Narodne novine", broj 143/13). Te presude izvršava nadležni ured Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta koje vodi Obrtni registar, a temeljem službene obavijesti Tajništva Suda časti. Mjere zabrane obavljanja djelatnosti i prestanka obavljanja obrta po sili zakona upisuju se u Obrtni registar i javno su dostupne. Isto tako, u slučaju nepoštivanja nagodbe sklopljene pred Sudom čast Hrvatske obrtničke komore,

potrošač može Sudu protiv trgovca podnijeti novu prijavu radi neosnovanog ispunjenja nagodbe i ako u postupku isto bude utvrđeno, Sud može trgovcu izreći mjeru propisanu Pravilnikom Suda časti.

Nadalje, Sud časti Hrvatske gospodarske komore, kao jedno od notificiranih tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u Republici Hrvatskoj, izuzev drugostupanjskog postupka u kojem se odlučuje o žalbama podnesenim protiv prvostupanjskih presuda i rješenja Suda časti, nema drugih mehanizama nadzora kojima bi osiguravao da stranke postupaju po odluci Suda časti.

4. Udio slučajeva u kojima trgovci i potrošači postupaju sukladno nagodbi ili donesenoj odluci tijela za alternativno rješavanje sporova

Kod tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova kod kojih je osiguran mehanizam nadzora nije zabilježen niti jedan slučaj nepoštivanja nagodbe pred Centrima za mirenje i pred Sudovima časti, kao niti nepoštivanje odluka Sudova časti.

V. NAJBOLJE PRAKSE I NEDOSTATCI

1. Najbolje prakse u Republici Hrvatskoj vezane za funkcioniranje sustava alternativnog rješavanja potrošačkih sporova

Sukladno dosadašnjim iskustvima u provođenju alternativnog rješavanja potrošačkih sporova u Republici Hrvatskoj, najbolju su praksu rješavanja predmetnih sporova pokazali Sudovi časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i Hrvatskoj obrtničkoj komori. Naime, Sudovi časti najprije daju mogućnost potrošaču i trgovcu da svoj spor riješe prethodnim postupkom mirenja. Međutim, u slučaju da postupak mirenja ne rezultira nagodbom između potrošača i trgovca, pokreće se postupak pred Sudom časti, gdje se izriče odluka koja je obvezujuća za trgovca ukoliko se ustanovi kršenje potrošačkih prava.

2. Postojanje mjera poduzetih u svrhu poticanja angažmana trgovaca u sudjelovanju u postupcima alternativnog rješavanja potrošačkih sporova, te ukoliko postoje, koje su to mjere

Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta je, u suradnji sa ostalim dionicima, posebice tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, te trgovačkim asocijacijama, poduzelo niz promotivnih i edukativnih aktivnosti usmjerenih prema trgovcima s ciljem podizanja svijesti o prednostima alternativnog rješavanja potrošačkih sporova. Naime, Ministarstvo je u rujnu 2017. godine započelo s javnim događanjem pod nazivom „Sve na jednom mjestu“, prilikom kojeg je potrošačima, kao i trgovcima, ukazano na prednosti sustava alternativnog rješavanja potrošačkih sporova. Navedeno događanje održano je u Zagrebu, Osijeku, Varaždinu, Rijeci i Splitu, kako bi se obuhvatio što veći broj adresata. Nadalje, kako bi se dodatno educiralo sve dionike zaštite potrošača o postojanju novog sustava za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta djelovalo je i kao pokrovitelj 8. Međunarodne konferencije o alternativnom rješavanju sporova, organiziranoj od strane Hrvatske obrtničke komore održanoj 24. i 25. studenog 2017. godine. Prilikom predmetne konferencije, na kojoj su sudjelovali svi dionici zaštite potrošača (od trgovaca, udruga za zaštitu potrošača, pa do predstavnika ministarstava i drugih nadležnih tijela) djelatnici Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta održali su prezentaciju o radu Europskog potrošačkog centra Hrvatska kao kontaktne točke za Platformu za on-line rješavanje potrošačkih sporova te općenito o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova.

Osim navedenog, krajem studenog i početkom prosinca 2017. godine u Zagrebu i Varaždinu su održana dva edukativna seminar za članove Hrvatske udruge poslodavaca na kojima su djelatnici Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta održali prezentaciju o sustavu alternativnog rješavanja potrošačkih sporova, kako bi se trgovce dodatno educiralo o obvezama koje su propisane Zakonom o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova.

U 2018. godini Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta nastavilo je sa promotivnim aktivnostima usmjerenim ka promicanju sustava za alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Naime, Ministarstvo je u razdoblju od 8. do 15. ožujka 2018. godine organiziralo događanje pod nazivom „Tjedan prava potrošača u Republici Hrvatskoj“ na način da se u navedenom razdoblju održao niz promotivnih i

edukativnih aktivnosti iz područja zaštite potrošača, kako na regionalnoj, tako i na centralnoj razini, a sve povodom Svjetskog dana prava potrošača, prilikom čega je trgovcima prezentiran i sustav alternativnog rješavanja potrošačkih sporova u Čakovcu, Slavonskom Brodu, Vinkovcima, Puli, Zadru i Dubrovniku. Osim navedenog, tiskane su i brošure o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, koje su se dijelile trgovcima i potrošačima.

Nadalje, tiskan je i Priručnik za potrošače gdje je, u suradnji sa svim notificiranim tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, predstavljen i sustav alternativnog rješavanja potrošačkih sporova. Osim navedenog, Ministarstvo je putem mrežnih stranica i društvenih mreža (Facebook stranice Europskog potrošačkog centra) informiralo potrošače o prednostima sustava za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, a navedena je tematika bila prisutna i u medijima (radio emisije, novinski članci, internet portali i slično), što je dodatno doprinijelo podizanju svijesti o postojanju navedenog sustava.

Uspješnost promotivnih aktivnosti odražava se u činjenici da je zaprimljen znatno veći broj upita vezanih uz alternativno rješavanje potrošačkih sporova, obzirom da je stupanj informiranosti o postojanju ADR mehanizma porastao.

3. Primjeri suradnje nadležnih tijela i/ili tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u Republici Hrvatskoj

Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta je, u suradnji sa ostalim dionicima, posebice tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, te trgovačkim asocijacijama, poduzelo niz promotivnih i edukativnih aktivnosti usmjerenih prema trgovcima s ciljem podizanja svijesti o prednostima alternativnog rješavanja potrošačkih sporova. Naime, Ministarstvo je u rujnu 2017. godine započelo s javnim događanjem pod nazivom „Sve na jednom mjestu“, prilikom kojeg je potrošačima, kao i trgovcima, ukazano na prednosti sustava alternativnog rješavanja potrošačkih sporova. Navedeno događanje održano je u Zagrebu, Osijeku, Varaždinu, Rijeci i Splitu, kako bi se obuhvatio što veći broj adresata.

Nadalje, kako bi se dodatno educiralo sve dionike zaštite potrošača o postojanju novog sustava za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta djelovalo je i kao pokrovitelj 8. Međunarodne konferencije o alternativnom rješavanju sporova, organiziranoj od strane Hrvatske obrtničke komore (unutar koje djeluju dva notificirana tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova) te održanoj 24. i 25. studenog 2017. godine. Prilikom predmetne konferencije, na kojoj su sudjelovali svi dionici zaštite potrošača (od trgovaca, udruga za zaštitu potrošača, pa do predstavnika ministarstava i drugih nadležnih tijela) djelatnici Ministarstva gospodarstva poduzetništva i obrta održali su prezentaciju o radu Europskog potrošačkog centra Hrvatska kao kontaktne točke za Platformu za on-line rješavanje potrošačkih sporova te o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova. Osim navedenog, 23. studenog 2017. godine održan je I. Ciklus edukacije udruga za zaštitu potrošača, gdje su predstavnici Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta održali prezentaciju o sustavu alternativnog rješavanja potrošačkih sporova, kako bi se udruge za zaštitu potrošača, koje su prva instanca kojoj se potrošači obraćaju, educiralo o prednostima sustava za alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

Osim navedenog, krajem studenog i početkom prosinca 2017. godine u Zagrebu i Varaždinu su održana dva edukativna seminara za članove Hrvatske udruge poslodavaca (unutar koje djeluje tijelo notificirano kao tijelo za alternativno rješavanje potrošačkih sporova) na kojima su djelatnici Ministarstva gospodarstva poduzetništva i obrta održali prezentaciju o sustavu alternativnog rješavanja potrošačkih sporova, kako bi se trgovce dodatno educiralo o obvezama koje su propisane Zakonom o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova.

Također, s ciljem promocije predmetnog sustava, djelatnici Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta, sudjelovali su na Okruglom stolu pod nazivom „Rješavanje potrošačkih sporova mirenjem umjesto ovrhama“ održanog dana 16. listopada 2017. godine povodom Tjedna mirenja u organizaciji Hrvatske udruge za mirenje (unutar koje djeluje jedno od notificiranih tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova), gdje su se razmjenjivale najbolje prakse u provođenju alternativnog rješavanja potrošačkih sporova.

U 2018. godini Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta nastavilo je sa promotivnim aktivnostima usmjerenim ka promicanju sustava za alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Naime, Ministarstvo je u razdoblju od 8. do 15. ožujka 2018. godine organiziralo događanje pod nazivom „Tjedan prava potrošača u Republici Hrvatskoj“ na način da se u navedenom razdoblju održao niz promotivnih i edukativnih aktivnosti iz područja zaštite potrošača, kako na regionalnoj, tako i na centralnoj razini, a sve povodom Svjetskog dana prava potrošača, prilikom čega je poslovnoj zajednici prezentiran i sustav alternativnog rješavanja potrošačkih sporova u Čakovcu, Slavonskom Brodu, Vinkovcima, Puli, Zadru i Dubrovniku. Osim navedenog, tiskane su i brošure o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, koje su se dijelile trgovcima i potrošačima. Nadalje, tiskan je i Priručnik za potrošače gdje je, u suradnji sa svim notificiranim tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, predstavljen i sustav alternativnog rješavanja potrošačkih sporova.

4. Postojanje i dostupnost jednog ili više tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova nadležnog ili nadležnih za rješavanje potrošačkih sporova u svakom od gospodarskih sektora obuhvaćenih Zakonom o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova

Notificirana tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u Republici Hrvatskoj koja osiguravaju punu pokrivenost sukladno Zakonu o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova su sljedeća tijela:

- Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za mirenje;
- Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi poslodavaca;
- Profi Test d.o.o., Centar za mirenje "Medijator";
- Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori;
- Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori.

5. Uočene poteškoće pri ispunjavanju kriterija kojima tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova moraju udovoljavati sukladno Zakonu o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova

(a) transparentnost: Sva tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u Republici Hrvatskoj postupaju u skladu s načelom transparentnosti, obzirom da su na internetskim stranicama svakog tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova objavljeni podaci iz članka 15. Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova na jasan i transparentan način.

(b) neovisnost: Osobe koje u tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u Republici Hrvatskoj obavljaju poslove vezane uz provođenje alternativnog rješavanja potrošačkih sporova neovisne su u svom radu, obzirom da su imenovane na mandat koji traje dovoljno dugo da bi osigurao neovisnost njihovog djelovanja i da ne mogu biti izuzete od svojih dužnosti bez opravdanog razloga, te nisu podložne nikakvim uputama ni jedne od stranaka ili njihovih predstavnika. Također, ne primaju naknadu na način koji nije povezan s ishodom postupka.

(c) dostupnost/trošak: Vezano uz pitanje troška, određena tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova (primjerice, Sudovi časti Hrvatske obrtničke komore i Hrvatske gospodarske komore) osiguravaju rješavanje potrošačkih sporova bez dodatnih troškova za potrošače, a isto osigurava i Centar za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje i Centar za mirenje Hrvatske udruge poslodavaca. Nadalje, postupci pred Centrom za mirenje Hrvatske obrtničke komore i Centrom za mirenje Hrvatske udruge za mirenje ne smiju rezultirati troškovima za potrošača u iznosu većem od 500,00 kuna. Nadalje, Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i Centar za mirenje "Medijator" predviđaju veće troškove za potrošača.

(d) stručnost: Sva tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova imaju visoku razinu stručnosti, obzirom da osobe koje obavljaju poslove alternativnog rješavanja potrošačkih sporova posjeduju potrebne kompetencije za provođenje alternativnog rješavanja potrošačkih sporova (u pravilu se radi o odvjetnicima, sucima, i pravnim stručnjacima), te se kontinuirano educiraju i tako unaprjeđuju svoje znanje i stječu nove vještine koje su im potrebne kako bi se učinkovito provodilo alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Edukacije provode certificirana tijela, kako u Republici Hrvatskoj (primjerice, Hrvatska udruga za mirenje), tako i na području EU (treninzi za Platformu za on-line rješavanje potrošačkih sporova na EU razini).

6. Uočeni nedostaci u pogledu provedbe sustava alternativnog rješavanja potrošačkih sporova u Republici Hrvatskoj

Uočeni nedostaci u pogledu alternativnog rješavanja potrošačkih sporova odnose se prvenstveno na činjenicu da sustav alternativnog rješavanja potrošačkih sporova nije dovoljno prepoznat među potrošačima i trgovcima, radi čega je i potrebno redovito provoditi promotivne i edukativne aktivnosti.

7. Postojanje poteškoća vezano za ispunjavanje kriterija kvalitete i poduzete mjere u slučaju potvrdnog odgovora

Dosad nije bilo zabilježenih poteškoća vezanih uz kriterije kvalitete.

8. Aktivnosti Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta, kao nadležnog tijela, poduzete u svrhu poboljšanja sustava alternativnog rješavanja potrošačkih sporova u Republici Hrvatskoj

U 2017. godini, Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta sufinanciralo je rad pet tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova koja su tijekom postupka odabira ocijenjena od Povjerenstva za procjenu prijava kao najkvalitetnija sukladno kriterijima koji su naznačeni u Otvorenom javnom pozivu. Svako od pet tijela ostvarilo je pravo na financijska sredstva u iznosu od 70.000,00 kuna.

VI. PREPORUKE ZA POBOLJŠANJE SUSTAVA ZA ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA

U svrhu poboljšanja učinkovitog funkcioniranja tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova i ukupnog funkcioniranja sustava alternativnog rješavanja potrošačkih sporova na nacionalnoj razini, daju se sljedeće preporuke:

- 1. Provođenje šire rasprave između dionika alternativnog rješavanja potrošačkih sporova vezano za uvođenje odredbi u nacionalno zakonodavstvo kojima bi postupak alternativnog rješavanja potrošačkih sporova prethodio parničnom postupku.**
- 2. Daljnja edukacija potrošača i trgovaca o prednostima korištenja sustava za alternativno rješavanje potrošačkih sporova.**
- 3. Permanentno informiranje javnosti o prednostima alternativnog rješavanja potrošačkih sporova.**
- 4. Jačanje ovlasti Suda časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, obzirom da se trgovcima trenutno mogu izricati samo stegovne mjere ako stranke u prethodnom postupku mirenja ili u raspravnom postupku ne postignu nagodbu.**
- 5. Sufinanciranje rada tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova na način da se na razini Europske komisije osiguraju određena financijska sredstva u svrhu provođenja alternativnog rješavanja potrošačkih sporova, za koja bi se notificirana tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova mogla aplicirati.**