

**XIX међународни научни скуп „Правнички дани –
Проф. др Славко Царић”
„ПРАВО, НАУКА И ДРУШТВО – АКТУЕЛНА
ПИТАЊА И ПЕРСПЕКТИВЕ”**

**XIX International scientific meeting „Legal days –
Prof. Slavko Carić, PhD”
„LAW, SCIENCE AND SOCIETY – THE CURRENT
ISSUES AND PERSPECTIVES”**

Универзитет Привредна академија у Новом Саду
Правни факултет за привреду и правосуђе у Новом Саду
The University of Business Academy in Novi Sad
The Faculty of Law for Commerce and Judiciary in Novi Sad

Нови Сад, 23. септембар 2022.

Зборник радова са XIX међународног научног скупа

„Правнички дани – Проф. др Славко Царић“
„ПРАВО, НАУКА И ДРУШТВО – АКТУЕЛНА ПИТАЊА И ПЕРСПЕКТИВЕ“

23. септембар 2022. године у Новом Саду,
у организацији Универзитета Привредна академија у Новом Саду
Правни факултет за привреду и правосуђе у Новом Саду

Издавач:

Универзитет Привредна академија у Новом Саду
Правни факултет за привреду и правосуђе у Новом Саду
Гери Кароља бр. 1, телефон: 021/ 400 - 499
Web: www.pravni-fakultet.info

Рецензенти:

Др Мирко Кулић **Др Гордана Бејатовић,**
редовни професор ванредни професор

Др Милан Почуча **Др Јелена Стојшић Дабетих,**
редовни професор ванредни професор

Др Владимир Козар **Др Сања Шкорић,**
редовни професор ванредни професор

Др Милош Марковић **Др Маријана Младенов,**
редовни професор ванредни професор

Др Јелена Матијашевић **Др Срђан Дамњановић**
редовни професор ванредни професор

Др Предраг Мирковић **Др Марко Станковић,**
ванредни професор доцент

Др Дарко Голић **Др Маја Суботин**
ванредни професор доцент

Др Јоко Драгојловић
ванредни професор

За издавача:

Др Мирко Кулић, редовни професор

Уредник:

Др Милан Почуча, редовни професор

Штампа:

НС Мала књига плус, Нови Сад

Тираж: 150

ISBN 978-86-86121-51-6

Научни одбор:

ПРОФ. ДР МИЛАН ПОЧУЧА - председник Научног одбора

Продекан за науку, квалитет и развој и шеф Грађанскоправне катедре на Правном факултету за привреду и правосуђе, Универзитет Привредна академија у Новом Саду | Република Србија

ПРОФ. ДР МАРКО ЦАРИЋ

Ректор Универзитета Привредна академија у Новом Саду | Република Србија

ПРОФ. ДР МАРИЈАНА ЦАРИЋ

Председник Савета Универзитета Привредна академија у Новом Саду | Република Србија

ПРОФ. ДР МИРКО КУЛИЋ

Декан Правног факултета за привреду и правосуђе, Универзитет Привредна академија у Новом Саду | Република Србија

ПРОФ. ДР МАРИЈАНА ДУКИЋ МИЈАТОВИЋ

Редовни професор на Правном факултету за привреду и правосуђе Универзитет Привредна академија у Новом Саду и ванредни професор Факултета техничких наука Универзитета у Новом Саду | Република Србија

ПРОФ. ДР ПРЕДРАГ МИРКОВИЋ

Продекан за наставу и ванредни професор на Правном факултету за привреду и правосуђе, Универзитет Привредна академија у Новом Саду | Република Србија

ПРОФ. ДР МАРИЈАНА МЛАДЕНОВ

Продекан за међународну сарадњу и ванредни професор на Правном факултету за привреду и правосуђе, Универзитет Привредна академија у Новом Саду | Република Србија

ПРОФ. ДР ЗОРАН ПАВЛОВИЋ

Шеф Кривичноправне катедре на Правном факултету за привреду и правосуђе, Универзитет Привредна академија у Новом Саду | Република Србија

ПРОФ. ДР ДАРКО ГОЛИЋ

Шеф Теоријске и јавноправне катедре на Правном факултету за привреду и правосуђе, Универзитет Привредна академија у Новом Саду | Република Србија

ПРОФ. ДР ЖЕЉКО БЈЕЛАЈАЦ

Редовни професор на Правном факултету за привреду и правосуђе, Универзитет Привредна академија у Новом Саду | Република Србија

ПРОФ. ДР ЈЕЛЕНА МАТИЈАШЕВИЋ

Редовни професор на Правном факултету за привреду и правосуђе, Универзитет Привредна академија у Новом Саду | Република Србија

ПРОФ. ДР ВЛАДИМИР КОЗАР

Редовни професор на Правном факултету за привреду и правосуђе, Универзитет Привредна академија у Новом Саду | Република Србија

ПРОФ. ДР САЊА ШКОРИЋ

Ванредни професор на Правном факултету за привреду и правосуђе, Универзитет Привредна академија у Новом Саду | Република Србија

ПРОФ. ДР ДУШАНКА ЂУРЂЕВ

Редовни професор на Правном факултету за привреду и правосуђе, Универзитет Привредна академија у Новом Саду | Република Србија

ПРОФ. ДР ВЛАДИМИР ЦАТИЕВ

Шеф катедре Кривичноправних наука Руске академије за адвокатуру и нотаријат | Руска Федерација

АКАДЕМИК ДР НЕДЕЉКО СТАНКОВИЋ

Европски универзитет Брчко дистрикт и Ректор Европског универзитета „Kallos” Тузла и | Босна и Херцеговина

АКАДЕМИК ДР БРАНКО ВУЧКОВИЋ, ЕМЕРИТУС

Универзитет „Адриатик“ – Бар, Факултет за пословну економију и право | Република Црна Гора

АКАДЕМИК ДР ВЕСНА ВУЧКОВИЋ

Судија, в.д. председника Врховног суда Црне Горе, Универзитет „Адриатик“ – Бар, Факултет за медитеранске пословне студије, Тиват | Република Црна Гора

PROF. DR DR. WOLFGANG ROHRBACH

Akademik Evropske akademije nauka u Salzburgu | Austrija

PROF. DR VANO TSERTSVADZE

Georgian Institute of Public Affairs | Gruzija

PROF. DR. AMER FAKHOURY

Dean College of Law American University in the Emirates | Ujedinjeni Arapski Emirati

ПРОФ. ДР РУДИКА ГМАЈНИЋ

Професор на Медицинском факултету у Осијеку и члан Хрватске академије медицинских наука | Република Хрватска

ДОЦ. ДР ЈАН ЈАНАЋ

Доцент на Факултету за менаџмент, Универзитет Коменски Братислава | Република Словачка

ДОЦ. ДР БРАНИСЛАВ ДУДИЋ

Доцент на Факултету за менаџмент, Универзитет Коменски Братислава | Република Словачка

ПРОФ. ДР НЕЂО ДАНИЛОВИЋ

Редован професор Универзитет Никола Тесла у Београду и председник међународног удружења методолога друштвених наука у Београду | Република Србија

ПРОФ. ДР АЛБИНА ФАЗЛОВИЋ

Ванредни професор Европском универзитету Брчко дистрикт на Европском универзитету „Kallos” Тузла | Босна и Херцеговина

ПРОФ. ДР ЗОРАН ФИЛИПОВСКИ

Проректор за међународну сарадњу, Интернационални „Vision” Универзитет | Северна Македонија

PROF. DR ALEXIOS PANAGOPOULOS

University Neapolis Paphos Cyprus, master studys in public law and administration | Republika Kipar

ПРОФ. ДР НЕБОЈША ШАРКИЋ

Декан Правног факултета, Универзитета Унион у Београду | Република Србија

ДР МИШО ЂУРКОВИЋ

Научни саветник, Директор Института за Европске студије у Београду | Република Србија

ПРОФ. ДР ВЛАДИМИР ЧЛОВИЋ

Директор Института за упоредно право у Београду | Република Србија

ПРОФ. ДР БОГДАН ВУКОСАВЉЕВИЋ

European Research Institute for Strategic Studies | Словенија

ПРОФ. ДР МИЛОШ МАРКОВИЋ

Редовни професор на Правном факултету за привреду и правосуђе, Универзитет Привредна академија у Новом Саду | Република Србија

Организациони одбор:

ПРОФ. ДР ЈОКО ДРАГОЈЛОВИЋ - Председник Организационог одбора

ПРОФ. ДР ИВАН ЈОКСИЋ

ПРОФ. ДР ЈЕЛЕНА СТОЈШИЋ ДАБЕТИЋ

ПРОФ. ДР НЕНАД БИНГУЛАЦ

ДОЦ. ДР НЕНАД СТЕФАНОВИЋ

ДОЦ. ДР МАРКО СТАНКОВИЋ

ДОЦ. ДР ДАЛИБОР КРСТИНИЋ

ДОЦ. ДР МАЈА СУБОТИН

ДОЦ. ДР ВЛАДИМИР ШЕБЕК

МСР ИСИДОРА МИЛОШЕВИЋ

МСР АЊА КОПРИВИЦА

МСР МАРА ДЕСПОТОВ

МСР ТАМАРА КРСТИЋ

Секретар:

МСР АЊА КОПРИВИЦА, асистент

Dr Marko Stanković, docent

Pravni fakultet za privredu i pravosuđe u Novom Sadu
Univerzitet Privredna akademija u Novom Sadu
e-mail: marko.stankovic@pravni-fakultet.info

Msr Sanja Lukavac, advokat

saradnik na Pravnom fakultetu za privredu i pravosuđe u Novom Sadu
Univerzitet Privredna akademija u Novom Sadu
e-mail: lukavac.sanja@gmail.com

Dr Tanja Varađanin, docent

Pravni fakultet za privredu i pravosuđe u Novom Sadu
Univerzitet Privredna akademija u Novom Sadu
e-mail: tanja.prastalo@pravni-fakultet.info

MEDIJACIJA KOD POTROŠAČKIH SPOROVA PREMA NOVOM ZAKONU O ZAŠTITI POTROŠAČA

Apstrakt:

Shodno odredbi čl. 488 st. 1 Zakona o parničnom postupku, potrošački spor je spor koji proizilazi iz ugovornog odnosa potrošača i trgovca. Iako je zaštita potrošača Ustavna kategorija, (čl. 90 Ustava RS), što govori o njenom značaju, potrošački sporovi su retki u domaćem pravosuđu. Ovo iz razloga jer su građani neretko obeshabreni da pokreću parnični postupak zbog njegove dugotrajnosti, kao i troškova koji isti iziskuje, dok je vrednost proizvoda uglavnom mala, a ishod postupka neizvestan. Novi Zakon o zaštiti potrošača stupio je na snagu 19. septembra 2021. godine, pa iako su odredbe u velikom delu prepisane iz Zakona o zaštiti potrošača iz 2014. godine, njime se uvodi novina vidu obaveznog pristupa medijaciji od strane prodavca, a na zahtev potrošača. Iako je medijacija brži i ekonomičniji način rešavanja sporova, na ovaj način, načelo dobrovoljnosti na kom se temelji posredovanje, ostaje samo na strani potrošača, od čije dispozicije zavisi da li će se voditi postupak posredovanja ili sudski postupak.

Ključne reči: posredovanje; načelo dobrovoljnosti; načelo dispozicije;

Uvodna razmatranja

U današnje vreme, trgovina je izuzetno razvijena. Sve lakše se vrši kupovina proizvoda, bilo uživo, bilo online - putem interneta. Međutim, dešava se da prilikom kupovine, roba u nekom pogledu nije saobrazna kvalitetu za koji se pretpostavlja za tu klasu proizvoda. Tada dolazi do potrebe za reklamacijom proizvoda. U određenom procentu dolazi do prihvatanja reklamacije i zamene proizvoda. U ostalom delu, dolazi do potrebe za rešavanjem potrošačkog spora putem posredovanja određenog nezavisnog subjekta, bilo formalnim posredovanjem – sudom, bilo neformalnim posredovanjem – medijacijom.

Potrošački spor

Prema Zakonu o zaštiti potrošača¹⁾ potrošački spor je domaći ili prekogranični spor koji proizilazi iz ugovornog ili vanugovornog odnosa potrošača i trgovca. Domaći spor je svaki potrošački spor koji proizilazi iz ugovornog ili vanugovornog odnosa potrošača i trgovca, u kom u vreme zaključenja ugovora potrošač ima prebivalište ili boravište, a trgovac sedište ili izdvojen organizacioni deo u Republici

¹⁾ Zakon o zaštiti potrošača („Sl. Glasnik RS” br. 88/2021, član 148)

Srbiji. Prekogranični spor je svaki potrošački spor koji proizlazi iz ugovornog ili vanugovornog odnosa potrošača i trgovca, u kom u vreme zaključenja ugovora trgovac ima sedište ili izdvojen organizacioni deo u Republici Srbiji, a potrošač nema ni prebivalište ni boravište u Republici Srbiji. Sudovi nadležni za rešavanje potrošačkih sporova dužni su da vode evidenciju potrošačkih sporova.

Zakonodavac za ovu vrstu spora propisuje i posebnu mesnu nadležnost. Tako je, pored suda opšte mesne nadležnosti, nadležan i sud na čijem području potrošač ima prebivalište, odnosno boravište²⁾.

Zakonom je predviđeno da potrošač, u slučaju sudskog postupka, ne plaća sudsku taksu na tužbu i presudu ako vrednost predmeta spora ne prelazi iznos od 500.000 dinara, čime se podstiče da potrošači zatraže zaštitu svojih prava od nadležnog suda. Ovo proističe iz načela ekonomičnosti jer ovim putem se ostavlja mogućnost pokretanja potrošačkih sporova potrošačima i njihovoj zaštiti. Praksa je pokazala da dosta potrošača ne bi pokretalo postupak zaštite povređenih i ugroženih subjektivnih prava da su sudske takse obavezne, jer u nekim postupcima se zbog visine taksi ne isplati voditi postupak, a sa druge strane, to ostavlja mogućnost zloupotrebe prodavcima da nude potrošačima robu koja je nesaobrazna znajući da isti neće voditi postupke upravo zbog taksi za vođenje postupka.

Postupak u potrošačkim sporovima prema Zakonu o parničnom postupku

Zakon o parničnom postupku (ZPP) predvideo je u glavi XXXV poseban parnični postupak koji se zove postupak u potrošačkim sporovima. Ovo je sudski postupak zaštite potrošača. ZPP normira se da u postupcima u sporovima koji proizlaze iz ugovornog odnosa potrošača i trgovca (potrošački sporovi) shodno primenjuju ostale odredbe ZPP, ako u odredbama ove glave ili posebnim zakonom nije drugačije propisano. Izuzetno, odredbe glave XXXV ZPP neće da se primenjuju na sporove koji nastanu usled smrti, telesne povrede ili narušavanja zdravlja, pružanja zdravstvenih ili pravnih usluga i prenosa prava na nepokretnostima. Ako se zbog složenosti predmeta postupka, ili predloženih dokaza, potrošački spor ne može raspraviti u skladu sa ovim odredbama, sud će da donese rešenje da se postupak nastavi po pravilima opšteg parničnog postupka.³⁾

U pogledu posebnih pravila za vođenje potrošačkog spora, tužba se ne dostavlja na odgovor već se uz poziv za glavnu raspravu dostavlja primerak tužbe. Važe pravila za posebne ili sumarne postupke, pa se tako obaveštavaju stranke da će se smatrati povlačenjem tužbe ako na ročište ne pristupi tužilac ili ako tuženi izostane sa ročišta da se isto održi i donese presuda na osnovu utvrđenog činjeničnog stanja. Nema zakazivanja pripremnog ročišta već se odmah zakazuje glavna rasprava. Svi dokazi i činjenice kojima stranke raspolažu u obavezi su da iste iznesu do zaključenja prvog ročišta za glavnu raspravu. Samo ročište se zakazuje najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema tužbe u sud.⁴⁾

Presuda u potrošačkim sporovima objavljuje se odmah po zaključenju glavne rasprave. Prilikom objavljivanja presude sud će ukratko da je obrazloži i pouči stranku o uslovima za izjavu žalbe.⁵⁾ Pisano izrađena presuda u obrazloženju sadrži utvrđeno činjenično stanje, navođenje dokaza na osnovu kojih je ono utvrđeno i propise na kojima je sud zasnovao presudu. U postupku o potrošačkim sporovima dozvoljena je posebna žalba samo protiv rešenja kojim se okončava postupak. Ostala rešenja protiv kojih je po ovom zakonu dozvoljena posebna žalba mogu da se pobijaju samo žalbom protiv odluke kojom se postupak okončava.⁶⁾ Protiv prvostepene presude, odnosno rešenja stranke mogu da izjave

²⁾ Zakon o parničnom postupku (Sl. Glasnik RS, br. 72/2011, 49/2013 – odluka US, 74/2013 – odluka US, 55/2014, 87/2018 i 18/2020) (U daljem radu: ZPP) čl. 45

³⁾ ZPP, član 488

⁴⁾ ZPP, član 489 - 491

⁵⁾ Jakšić, A., (2019). Građansko procesno pravo, 11. izdanje, Pravni fakultet Univeziteta u Beogradu, Beograd, str.765

⁶⁾ ZPP, član 492

žalbu u roku od osam dana. Rok za žalbu računa se od dana objavljivanja presude, odnosno rešenja, a ako je presuda, odnosno rešenje dostavljeno stranci, rok se računa od dana dostavljanja.⁷⁾

Dakle, zakonodavac predviđa posebna pravila za vođenje potrošačkog spora, što podrazumeva da se u postupku ne preduzimaju radnje koje bi uticale na dužinu trajanja postupka, kratke procesne rokove, a sve radi što ekonomičnijeg i celoshodnijeg ostvarenja prava potrošača.

Vansudski način rešavanja sporova

Medijacija kao alternativni način rešavanja sporova

Odredbе koje se odnose na vansudsko rešavanje potrošačkih sporova – čl. 149 do 169 Zakona o zaštiti potrošača, počele su sa primenom dana 20.03.2022. godine, odnosno istekom šest meseci od dana stupanja na snagu Zakona, shodno odredbi čl. 196 Zakona⁸⁾.

Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova je način rešavanja sporova između potrošača i trgovca, pred telom za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova upisanim u Listu tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova.⁹⁾ Potrošački spor može se rešiti vansudskim rešavanjem potrošačkih sporova. Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova obavlja se na transparentan, efikasan, brz i pravičan način pred telom za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova.¹⁰⁾

Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, ne primenjuje se:

- 1) u oblasti medicinskih usluga koje se pružaju pacijentima u svrhu lečenja, uključujući izdavanje receptata;
- 2) u oblasti pružanja usluga od opšteg interesa koje nisu ekonomske prirode;
- 3) u vezi sa zaključenim ugovorima sa javnim pružaocima usluga u oblasti visokoškolskog obrazovanja;
- 4) u potrošačkim sporovima koji su predmet ZZP, ako je vansudsko rešavanje sporova uređeno posebnim zakonom, a naročito u oblasti pružanja elektronskih komunikacionih usluga, poštanskih usluga, finansijskih usluga, osim finansijskih pogodbi, usluga putovanja;
- 5) za rešavanje sporova po procedurama koje je ustanovio sam trgovac;
- 6) na neposredne pregovore između potrošača i trgovca;
- 7) na pokušaj mirenja strana povodom spora u parničnom postupku;
- 8) u postupcima koje je trgovac pokrenuo protiv potrošača¹¹⁾

Tela saraduju u cilju usklađenog postupanja, ujednačavanja i razmene dobre prakse. Ministarstvo sačinjava listu tela i javno je objavljuje. Tela su lica koja imaju svojstvo posrednika, u skladu sa zakonom kojim se uređuje posredovanje u rešavanju sporova, koja su diplomirala na pravnom fakultetu, stekla nakon diplomiranja dve godine iskustva u građanskopravnoj materiji.¹²⁾

Lista tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova sadrži:

- 1) naziv, adresu i internet adresu svih tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova;
- 2) podatke o fizičkim licima koja su zadužena za rešavanje sporova i njihovom profesionalnom iskustvu;
- 3) prosečnu dužinu trajanja spora;
- 4) jezik, odnosno jezike na kojima se može podneti prigovor i voditi postupak;
- 5) poslovnik o radu, ukoliko ga poseduju;

⁷⁾ Stanković, G., (2020). Zakon o parničnom postupku, Sl. Glasnik, Beograd, str.179

⁸⁾ Član 196 Zakona o zaštiti potrošača (Sl. Glasnik RS br. 88/2021) (U daljem radu ZZP)

⁹⁾ Član 5, tačka 39. ZZP

¹⁰⁾ Član 149 ZZP

¹¹⁾ ZZP, čl.149, st.2

¹²⁾ ZZP, član 150

6) razloge zbog kojih telo može da odbije vansudsko rešavanje potrošačkog spora.¹³⁾

Načela u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova u odnosu na načela parničnog postupka koja regulišu potrošački spor

Neka od načela vansudskog rešavanja potrošačkih sporova su:

1. Ravnopravnost
2. Obaveznost pristupa trgovca medijaciji
3. Isključenje javnosti
4. Nepristrasnost
5. Poverljivost
6. Hitnost
7. Jezik u postupku

Neka od specifičnih načela u potrošačkim sporovima pred sudom

1. Načelo dispozicije
2. Raspravno načelo
3. Slobodan pristup javnosti
4. Nepristrasnost
5. Jezik u postupku
6. Hitnost

Može se zaključiti da je u suštini alternativni način u prednosti u odnosu na sudski način zbog isključenja javnosti, poverljivosti i obaveznosti pristupa trgovca medijaciji, jer će se na taj način efikasno, brzo i poverljivo rešiti potrošački spor. Samim priznanjem sporazuma kao izvršne isprave, alternativnim načinom rešavanja potrošačkog spora stranke imaju pravnu sigurnost za eventualnim prinudnim izvršenjem sporazuma. Ranije se alternativni način rešavanja sporova pred medijatorom izbegavao baš zbog nedostatka izvršne klauzule, pa su se stranke okretale sudskom rešavanju potrošačkih sporova. Prednost u neformalnosti, isključenju javnosti se ogleda u lakšem nalaženju dogovora sa strankama, bez da iste nanesu marketinšku štetu ugledu trgovca.

„Ako je cilj propisivanja posebnog parničnog postupka u potrošačkim sporovima bio onaj koji se ističe u drugim pravima, zaštita potrošača kao slabije ugovorne stranke – cilj nije u celosti postignut. Jer procesni položaj potrošača nije bolji u odnosu na položaj trgovca. A ako je cilj bio ubrzanje postupka taj cilj je samo delimično postignut jer kada je postupak složen sud može odlučiti da primeni pravila opšteg parničnog postupka.”¹⁴⁾

Obaveznost pristupa trgovca medijaciji kao specifičnost vansudskog postupka

Postupak pred telom može da pokrene potrošač samo ukoliko je prethodno izjavio reklamaciju ili prigovor trgovcu. Trgovac je obavezan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova pred telom. Trgovac je dužan da na prodajnom mestu vidno i jasno istakne obaveštenje da je po zakonu obavezan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova. Vansudsko rešavanje potrošačkog spora u skladu ZZP može da traje najduže 90 dana od dana podnošenja predloga. Izuzetno, u opravdanim slučajevima kada je predmet spora složen, rok od

¹³⁾ ZZP, član 151

¹⁴⁾ Poznić, B., Rakić-Vodinić, V., (2015). Građansko procesno pravo, Univerzitet Union i Službeni glasnik, Beograd, Str.567

90 dana se može produžiti za najviše još 90 dana, o čemu telo bez odlaganja obaveštava potrošača i trgovca. Potrošač može odustati od daljeg učešća u vansudskom rešavanju potrošačkog spora do okončanja postupka.

Prigovor ili reklamacija trgovcu predviđeni su upravo radi ekonomičnosti rešenja spornog odnosa, bez ikakvih dodatnih troškova. Tek ukoliko trgovac ne usvoji prigovor ili reklamaciju, pristupa se postupku pred telom, koje, iako ekonomičnije i efikasnije od sudskog postupka, ipak iziskuje određene troškove.

Zakonodavac odstupa od načela dobrovoljnosti na strani trgovca, čime se sudovi rasterećuju, a sporni odnos, po pravilu, brže i ekonomičnije rešava. Istina, trgovac je jedino u obavezi da pristupi vansudskom rešavanju spora, koji može, ali ne mora biti uspešno okončan.

Postupak vansudskog rešavanja potrošačkog spora

Postupak vansudskog rešavanja spora pokreće potrošač predlogom koji dostavlja ministarstvu nadležnom za zaštitu potrošača, koji predlog ministarstvo prosleđuje telu za rešavanje potrošačkog spora, vodeći računa o mestu prebivališta odnosno boravišta potrošača, osim u slučaju da se potrošač opredelio za vođenje postupka elektronskim putem.

Predlog sadrži:

- 1) ime, prezime, prebivalište ili boravište potrošača;
- 2) poslovno ime, sedište, poreski identifikacioni broj trgovca;
- 3) podatke o predmetu potrošačkog spora, uz opis činjeničnog stanja i dokaze kojima se utvrđuju činjenice;
- 4) predlog potrošača o ishodu potrošačkog spora;
- 5) izjavu da je potrošač prethodno izjavio reklamaciju ili prigovor trgovcu;
- 6) datum podnošenja reklamacije ili prigovora;
- 7) izjavu da spor nije u toku ili već rešen u sudskom, arbitražnom ili drugom postupku;
- 8) izjavu o načinu vođenja postupka (neposredno ili elektronskim putem);
- 9) datum i potpis potrošača.

Zaštita potrošača ogleda se i u činjenici da, ukoliko je predlog neuredan ili ima određenih nedostataka, nadležno telo u roku od pet dana poučava potrošača kako i u kom roku da uredi predlog.

Ako potrošač ne uredi predlog, smatraće se da je odustao. Ako potrošač uredi predlog, smatraće se da je predlog za vansudsko rešavanje potrošačkog spora podnet kada telo primi ureden predlog.¹⁵⁾

Predlog se odbacuje ako je podnet telu koje nije nadležno, ako je spor rešen u drugom postupku, ako je neuredan i nije ureden u ostavljenom roku, ako nastupi prekluzija, kao i ako potrošač nije prethodno izjavio reklamaciju. Telo je dužno da odluči o dopuštenosti predloga u roku od 15 dana od dana prijema predloga.¹⁶⁾

Postupak se smatra pokrenutim kada telo primi uredan predlog potrošača, a ne postoje uslovi za odbacivanje predloga, nakon čega ga dostavlja trgovcu. Trgovac je dužan da se u roku od 15 dana od dana prijema predloga izjasni o istom.¹⁷⁾

¹⁵⁾ ZZP, član 159

¹⁶⁾ ZZP, član 160

¹⁷⁾ ZZP, član 161

Telo upoznaje strane sa ciljem vansudskog rešavanja spora, pravilima i troškovima postupka. Telo može zakazati usmenu raspravu uvek kada je to korisno za razjašnjenje predmetnog spora, a potrošač i trgovac su obavezni da učestvuju na usmenoj raspravi.

Telo može obustaviti postupak ako oceni da dalje sprovođenje postupka nije celishodno ili ako potrošač ne dođe na usmenu raspravu.¹⁸⁾

Postupak vansudskog rešavanja sporova okončava se:

- 1) preporukom o načinu rešavanja potrošačkog spora;
- 2) zaključenjem sporazuma o rešavanju spora;
- 3) odlukom tela da se postupak obustavlja, jer dalje vođenje postupka nije celishodno (npr. složenost postupka i sl.).¹⁹⁾

Ukoliko strane u postupku ne postignu sporazum, telo može izdati preporuku o načinu rešavanja spora, ukoliko oceni da je to celishodno.

Preporuka se sačinjava u pisanom obliku sa obrazloženjem i dostavlja stranama u postupku. Preporuka ne obavezuje strane u sporu.²⁰⁾ Svaka stranka u postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora plaća svoje troškove (troškovi zastupanja, putni troškovi i sl.). Rad tela za vansudsko rešavanje potrošačkog spora je besplatan za stranke u postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora. Tela mogu da se finansiraju iz budžeta Republike Srbije u skladu sa zakonom, Strategijom i Planom rada Vlade. Jedinica lokalne samouprave može, na osnovu sporazuma sa telom, da pomaže rad tela obezbeđivanjem prostornih i tehničkih sredstava.

Sporazum o rešavanju spora

Ukoliko strane u vansudskom postupku rešavanja potrošačkog spora postignu sporazum, telo ga sačinjava u pisanoj formi i dostavlja stranama na potpis. Sadržinu sporazuma o rešavanju spora putem vansudskog rešavanja potrošačkog spora određuju strane u postupku. Telo potpisan sporazum dostavlja stranama u postupku i Ministarstvu.²¹⁾

Još jedna od prednosti sporazuma o vansudskom rešavanju spora je upravo mogućnost da isti ima snagu izvršne isprave, a za šta su uslovi:

1) da sadrži izjavu dužnika kojom pristaje da poverilac na osnovu sporazuma o rešavanju spora u postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora nakon dospelosti potraživanja može pokrenuti postupak (klauzula izvršnosti);

2) sporazum mora biti potpisan od strana u sporu u postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora i tela.²²⁾

Alternativni način rešavanja potrošačkog spora

Pravo na sudsku zaštitu i rešavanje potrošačkog spora putem arbitraže

Pristupanje postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora nije prepreka za ostvarivanje prava na podnošenje tužbe nadležnom sudu. Učešće potrošača u vansudskom rešavanju spora ne utiče na pravo potrošača da zahteva naknadu štete u sudskom postupku. Pokretanjem postupka vansudskog rešavanja potrošačkog spora, nastupa zastoj zastarevanja i prekluzivnih rokova, a koji ponovo počinju da teku istekom petnaestog dana od dana okončanja ovog postupka. Jedan od

¹⁸⁾ ZZP, član 162

¹⁹⁾ ZZP, član 163

²⁰⁾ ZZP, član 164

²¹⁾ ZZP, član 165

²²⁾ ZZP, član 166

načina vansudskog rešavanja potrošačkog spora je i arbitraža, u kom slučaju potrošač i trgovac treba da zaključe sporazum o arbitraži nakon nastanka spora. Ovakav sporazum mora biti potpisan od strane potrošača i trgovca i ne sme sadržati druge sporazume, osim onih koji se odnose na arbitražu. Kako je potrošač slabija strana u sporu, trgovac je dužan da upozna potrošača sa pravnim posledicama prihvatanja arbitražnog sporazuma, posebno o obaveznosti odluke arbitraže i troškovima ovog postupka.¹⁾

Zaključna razmatranja

Potrošački spor je sve prisutniji u pravnom životu. To je i zakonodavac prepoznao i dao mu posebno mesto u Zakonu o parničnom postupku i u Zakonu o zaštiti potrošača. Na strankama je da slobodnim odabirom odluče način rešavanja potrošačkog spora. Ako se odluče za sudski način podnosi se tužba sudu i ulazi u postupak, a ako se odluče za alternativni način rešavanja potrošačkog spora onda se upućuje predlog Ministarstvu koji bira medijatora i počinje postupak. Specifičnost alternativnog načina rešavanja potrošačkog spora od drugih sporova, je da iako se zasniva na načelu dobrovoljnosti, trgovac je u obavezi da pristupi postupku na zahtev potrošača. U pogledu razlika između sudskog i alternativnog načina, prednost se daje alternativnom načinu, zato što je poverljiv, sa isključenom javnošću čime se štiti ugled trgovca. Namera zakonodavca je da alternativnim načinima za rešavanje potrošačkih sporova efikasno i na brz način reši eventualne sporove između trgovca i potrošača, kao i da se smanji priliv tužbi u potrošačkim sporovima i na ekonomičniji i brži način zaštite prava potrošača, čime se pretenduje da se potrošač stavi u ravnopravniji položaj u odnosu na trgovca.

Marko Stanković, PhD, Assistant Professor

*Faculty of Law for Commerce and Judiciary in Novi Sad
University Business Academy in Novi Sad*

Sanja Lukavac, LLM, Lawyer

*Teaching Associate in Faculty of Law for Commerce and Judiciary in Novi Sad
University Business Academy in Novi Sad*

Tanja Varađanin, PhD, Assistant Professor

*Faculty of Law for Commerce and Judiciary in Novi Sad
University Business Academy in Novi Sad*

MEDIATION IN CONSUMER DISPUTES UNDER THE NEW CONSUMER PROTECTION LAW

Abstract:

Pursuant to the provisions of Art. 488 st. 1 of the Law on Civil Procedure, a consumer dispute is a dispute arising from the contractual relationship between a consumer and a trader. Although consumer protection is a constitutional category (Article 90 of the RS Constitution), which speaks of its importance, consumer disputes are rare in the domestic judiciary. This is because citizens are often discouraged from initiating litigation due to its longevity, as well as the costs it requires, while the value of the product is mostly small and the outcome of the procedure is uncertain. The new Consumer Protection Act entered into force on September 19, 2021, so although the provisions were largely copied from the 2014 Consumer Protection Act, it introduces a novelty in the form of mandatory access to mediation by the seller, at the request of consumers. Although mediation is a faster and more

¹⁾ ZZP, član 168

economical way of resolving disputes, in this way, the principle of voluntariness on which mediation is based, remains only on the side of the consumer, whose disposition determines whether mediation or court proceedings will be conducted.

Keywords: *mediation; the principle of voluntariness; principle of disposition*

LITERATURA

1. Jakšić, A., (2019). Građansko procesno pravo, 11. izdanje, Pravni fakultet Univeziteta u Beogradu, Beograd,
2. Poznić, B., Rakić-Vodineć, V., (2015). Građansko procesno pravo, Univezitet Union i Službeni glasnik, Beograd,
3. Stanković, G., (2020). Zakon o parničnom postupku, Sl. Glasnik, Beograd,
4. Zakon o parničnom postupku, ("Sl. glasnik RS", br. 72/2011, 49/2013 - odluka US, 74/2013 - odluka US, 55/2014, 87/2018 i 18/2020)
5. Zakon o zaštiti potrošača („Sl. Glasnik RS” br. 88/2021)

CIP - Каталогизација у публикацији
Библиотеке Матице српске, Нови Сад

001:34(082)
316.3:34(082)

**МЕЂУНАРОДНИ научни скуп Правнички дани - проф. др Славко Царић
(19 ; 2022 ; Нови Сад)**

Право, наука и друштво - актуелна питања и перспективе : [зборник радова] = Law, science and society - the current issues and perspectives : [proceedings] / XIX међународни научни скуп "Правнички дани - Проф. др Славко Царић", Нови Сад, 23. септембар 2022. = XIX international scientific meeting "Legal days - Prof. Slavko Carić, PhD" ; [уредник Милан Почуча]. - Нови Сад : Универзитет Привредна академија, Правни факултет за привреду и правосуђе, 2022 (Нови Сад : НС Мала књига+). - 454 стр. ; 24 cm

Текстови ћир. и лат. - Тираж 150. - Стр. 19-20: Уводна реч / Милан Почуча = Foreword / Milan Počuča. - Напомене и библиографске референце уз текст. - Библиографија уз сваки рад. - Резиме на енгл. језику уз већину радова.

ISBN 978-86-86121-51-6

а) Наука - Правни аспект - Зборници б) Друштво - Правни аспект - Зборници

COBISS.SR-ID 74323209