

Sudsko posredovanje i sheme alternativnog razrješenja sporova (ARS) su nedovoljno korišteni način rješavanja žalbi potrošača. Međutim, nove metode poput postizanja nagodbi, dobivaju sve više na značaju kao pitanje postizanja punog funkcionisanja jedinstvenog tržišta za potrošače i kompanije.

Ključno je pitanje poštivanja potrošačkih prava i naplate naknada od prekršioca.

Dok su tradicionalni načini postizanja nagodbi često skupi i teški (npr.- sudsko posredovanje), ili nisu sudski nametnuti (npr. – ARS sheme), značajne prednosti su u postizanju nagodbi kao mogućem 'lijeku' za prevazilaženje barijera ka jedinstvenom tržištu koje u potpunosti funkcionira, u slučajevima gdje su žalbe male vrijednosti ili slične naravi, a događaju se velikom broju potrošača.

Mehanizam postizanja nagodbi sadrži neke od potrebnih svojstava koji mogu pomoći potrošačima za postizanje brzih rješenja kolektivnih problema potrošača. Međutim, niz pitanja se postavlja vezano za potrebe i uporabu postizanja nagodbi. Iako je to u mnogim slučajevima jasan korak naprijed, u smislu jačanja zaštite potrošača, potreban je oprez da bi se izbjeglo djelovanje na neosnovanim žalbama.

Drugim riječima, balansiranje između interesa potrošača i kompanija je ključna tačka i jedno od pitanja koja se treba postaviti i na koje treba dati odgovor.

Povjerenje potrošača je ključno da bi se postigao cilj funkcionisanja tržišta u pravom smislu riječi. No, ako potrošači nemaju pristup pravdi i naknadi štete koju su možda pretrpjeli, nemoguće je postići njihovo neophodno povjerenje.

Potrebni su nam novi mehanizmi da bismo pomogli potrošačima u rješavanju svojih žalbi.

To može donijeti dobrobit ne samo potrošačima nego i pravno obvezujućim trgovcima i proizvođačima, jer je jednaka, pravična i neiskrivljena konkurencija vjerojatno pozitivna posljedica primjene efikasnih mehanizama.

Kako poboljšati stanje po pitanju naknade potrošačima?

Sudska rješenja su u prednosti jer su nametnuta zakonom.

Nažalost, iskustvo nam pokazuje da sudovi često ne provode postupke u slučaju manjih žalbi. Potrošačima su nepoznate sudske procedure i često su obeshrabreni i ne podnose žalbe sudu jer se to smatra previše formalnim, jako skupim i vrlo često sporim.

Cilj je nametnuti primjenu pravila koja upravljaju ponašanjem kompanija i njihove marketinške prakse, dok se ne fokusira toliko na naknadu pojedinačnim potrošačima.

Ipak, kazne – često globa ili zabrana – nametnute od strane suda na inicijativu javnih vlasti su rijetko proporcionalne zaradi koje stekne kompanija na osnovu marketinške aktivnosti.

Drugim riječima: vrlo često ispada da kompanija malo gubi uskraćivanjem, ograničavanjem ili kršenjem prava potrošača, sve dok su u pitanju samo male, pojedinačne žalbe. To se pripisuje i činjenici da sami potrošači često ne podnose žalbe manje vrijednosti sudu.

ARS rješenja su u mnogim zemljama bila odgovor na prevazilaženje problema manjih žalbi koje su ostale neprocesuirane.

Drugi primjer uključuje odbore za žalbe, kako privatne tako i javne, ili privatne institucije ombudsmana gdje se sporovi rješavaju na brz, fleksibilan i ne skup način.

Glavni odmak od ARS-a je to što postignuta odluka nije zakonski nametljiva; stoga odluka nije nužno i definitivno razrješenje spora. Nadalje, većina ARS solucija ne omogućava istu proceduralnu zaštitu kao sudovi.

Na žalbama se često radi skraćenim postupkom, dokazi se ne daju pod kaznom zakona, a neki odbori rješavaju sporove bez pravne pomoći.

Prednost se daje postizanju prihvatljivog rješenja dok se istovremeno ne insistira na strogoj i dosljednoj primjeni zakona.

Uloga i značaj ARS-a u rješavanju potrošačkih sporova

Misija Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH je ojačati i unaprijediti položaj potrošača, te osigurati dobro i efikasno provođenje politike zaštite potrošača. U tom cilju aktivno smo se uključili u *Projekt za smanjenje broje neriješenih predmeta na sudovima* kako bi zajedno s drugim sudionicima i nositeljima zaštite potrošača u BiH na svim razinama iznašli najbolje rješenje navedenog problema.

Na samom početku, držimo da je važno istaknuti da su sva predložena rješenja dana s aspekta zaštite interesa potrošača i proizlaze iz naše zakonske obveze i uloge kao (jednog od) nositelja zaštite potrošača u BiH.

UVOD

U metodološkom smislu nužno je naše razmatranje započeti legislativnim okvirom zaštite potrošača kako bi ovo ova analiza rezultirala što jasnijim i svrsishodnijim zaključcima. Potrebno je posebno naglasiti nekoliko osnovnih načela na kojima se temelji cjelokupni sustav zaštite potrošača i koje moramo imati u vidu prilikom rješavanja ovog problema:

1. Pravo na sigurnost i zaštitu života i zdravlja ljudi
2. Pravo na zaštitu ekonomskih interesa potrošača
3. Pravo na informiranost
4. Pravo na izbor
5. Pravo na fer cijenu u visini opravdanih troškova koji se razlikuju od slučaja do slučaja-danas imamo situaciju da lokalne zajednice administrativnim putem određuju cijenu komunalnih usluga što svakako nije stimulatивно za komunalna poduzeća, oduzima tim uslugama karakter tržišnosti i kompetencije i u krajnjoj liniji, ekskulpira davatelje usluga od odgovornosti propisane ZOO i ZZP-om (s ovim pravom je usko povezano pomicanje ove oblasti iz upravne sfere u ugovorni režim- toč.7)
6. Pravo pristupa osnovnim robama i uslugama (čl.3a ZZP)-suvišno je raspravljati o tome što za potrošača znači danas uredna opskrba vodom i drugim uslugama u komunalnoj oblasti-upravo zato se te usluge nazivaju „ekonomske usluge od općeg interesa“ te su regulirane posebnom Glavom VIII. ZZP-a.
7. Pružanje ekonomskih usluga od općeg interesa potrošaču je u režimu ugovornog odnosa (čl. 33 st.2 ZZP)
8. Ugovorni odnos, i sva prava i obveze koje proizlaze iz tog ugovornog odnosa, moraju se odnositi samo na stvarnog korisnika i/ili na stranu koja je potpisala ugovor (vlasnik nekretnine) (čl.34st.1-2)
9. Prodaja energije (struja, grijanje, plin) i vode potrošačima treba biti obračunata na osnovu stvarnih isporuka očitanih na brojilu potrošača (čl.35 st.1)
10. Na zahtjev potrošača isporučitelj usluga energije i vode dužan je omogućiti potrošaču ugradnju potrošačkog mjerila na svoj trošak na osnovu projekta o tehničkoj izvodljivosti. Vršenje drugih usluga također mora biti mjerljivo (čl.35st.2)
11. Račun za obavljene telekomunikacijske usluge potrošaču treba sadržavati sve podatke koji će mu omogućiti provjeru ispravnosti obračuna pruženih usluga u obračunskom periodu (brojevi s kojim je ostvarena veza, vrijeme trajanja poziva, broj impulsa i iznos- čl.36st1)

12. Račun za pružanje usluga isporuke energije, telekomunikacijske usluge, komunalne i druge usluge (RTV i sl.) potrošaču se mora dostaviti posebno za svaku uslugu (čl.36st.2).
13. Kriteriji koji osiguravaju efikasno pružanje ekonomskih usluga od općeg interesa u korist potrošača bit će definirani zakonom, osiguravajući:
 - a) Kvalitetu i kontinuitet usluge;
 - b) Osnovnu univerzalnu uslugu;
 - c) Jednakost u pristupu i tretmanu svih potrošača;
 - d) Adekvatno informiranje potrošača;
 - e) *Efikasna sredstva kompenzacije i načine za rješavanje potrošačkih sporova*
 - f) Adekvatnost usluge u smislu tehnološke evolucije i organizacijskih promjena;
 - g) Transparentnost financiranja i tarifa;
 - h) *Efikasno konzultiranje i predstavljanje potrošača u donošenju odluka.*

Osiguranje gore navedenih prava potrošača (kao i ostalih navedenih u ZZP-u i drugim relevantnim aktima) u BiH je moguće jedino ukoliko svi učesnici u lancu pružanja ovih usluga iskreno i odgovorno sudjeluju u izgradnji kompletnog i samoodrživog sustava. Svi akteri moraju dati svoj doprinos u prevladavanju brojnih poteškoća koje karakteriziraju komunalnu oblast, a posljedica su prije svega dugoročnog provođenja socijalne politike i naslijeđenih navika potrošača. Ipak, primarna odgovornost leži na pružatelju usluga-komunalnim poduzećima, koja obavljaju ovu djelatnost od općeg interesa. Kvaliteta pružanja ovih usluga u velikoj mjeri ovisi o njihovoj spremnosti da preuzmu odgovornost i odgovore na izazove koji u ovom trenutku leže u ovoj oblasti. S druge strane, odgovornost za održivost predloženih rješenja jest na zakonodavcu i izvršnoj vlasti. U tom smislu svjesni smo kronične problematike BiH-ustavnih odredbi o nadležnosti za ovu oblast koje se razlikuju po entitetima (u FBiH komunalna je djelatnost regulirana na kantonalnom, dok u RS na entitetskom nivou). Unatoč tome, mislimo da korist od predloženih rješenja uvelike opravdava dodatne napore za postizanje konsenzusa na cijelom prostoru BiH (jedininstvenom ekonomskom prostoru koji je od iznimnog značaja kako za gospodarstvo tako i za potrošače). Jednako tako i sami potrošači imaju značajnu ulogu u ovom procesu. Jačanje potrošača u smislu podizanja razine potrošačke svijesti kao i mijenjanje (neodrživih) navika potrošača današnjice u BiH su imperativ i preduvjet za njihovo snažnije djelovanje u pravcu poboljšanja ekonomskih usluga od općeg značaja. Udruženja potrošača, kao uostalom i cijeli NVO sektor novijeg su datuma-građanima nedostaje građanske inicijative, nesvjesni su svoje snage kao grupe, brojnih mogućnosti i tekovina demokratskog društva. U skladu sa svim navedenim možemo konstatirati-stvaranje efikasnog, legislativno-provedbenog sustava zaštite i ostvarivanja prava potrošača u sporovima malih vrijednosti komunalnog karaktera korisno je za:

1. *Komunalna poduzeća*-sustav povećava transparentnost poslovanja; primorava na inovativnost u pružanju i prezentiranju usluga čime se povećava konkurentnost na tržištu koje će ulaskom BiH u EU postati globalno i kompetitivno; moralnim poslovanjem privlače nove korisnike; brzim, jeftinim i jednostavnim postupkom prisiljavaju nesavjesne platiše da podmire svoje dugove; ulaskom u sustav za alternativno rješavanje sporova dobivaju besplatnu reklamu, osiguravaju profit poduzeća i dobrobit zaposlenika;

2. *Potrošače*-osigurava se primjena svih odredbi kojima se jamči zaštita potrošača i građanina, uključujući i odredbe Europske konvencije za zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda (čl. 6.1 –pravo na slobodan pristup sudu (pravosuđu); pravo na pravično, transparentno i u razumnom roku donošenje odluke...);
3. *Gospodarstvo*-efikasna zaštita potrošača i uklanjanje pravne nesigurnosti su pokretač ekonomskog razvoja i društvenog prosperiteta. Zaštitu potrošača ne treba promatrati isključivo s pravnog već i sa gospodarskog aspekta, jer samo kupovno moćan, zainteresiran i zadovoljan potrošač, konzumirajući sva svoja zakonom zajamčena prava može biti kotač zamašnjak za cijelo gospodarstvo. Dakle, pravilno tretiranje i ispravan odnos prema potrošaču treba imati pored pravnog i socijalni-ekonomski karakter;
4. *Sudstvo*-sudstvo kao takvo nije koncipirano ni ekipirano za rješavanje sporova malih vrijednosti-upravo zato je došlo do njegove pretrpanosti i neučinkovitosti; aktualni pilot projekti KODIFEL i SOKOP koji predstavljaju automatizaciju i elektronsku obradu protokola i obrade komunalnih predmeta svakako su logičan i nužan korak, ali s aspekta uklanjanja posljedica problema, dok naš prijedlog ima za cilj iznalaženje rješenja kojima se anuliraju sami uzroci problema - zaživljavanje alternativnih mehanizama rješavanja sporova male vrijednosti (komunalnog karaktera) u konačnici bi dovelo do rasterećenja sudova i u širem smislu do ponovne uspostave pravne sigurnosti
5. *Zakonodavnu i izvršnu vlast*- koja bi ispunila obveze BiH preuzete Sporazumom o stabilizaciji i pridruživanju s EU, štoviše, otišla bi i korak dalje i dokazala Europskoj komisiji da ozbiljno shvaća zaštitu potrošača (koja je jedna od prvih komunitarnih politika u EU) i to ne samo na deklarativnom nivou pustim prevođenjem uredbi i smjernica, već na stvarno-svakodnevnoj razini.

ANALIZA STANJA U PRAVOSUĐU

Predlaganje bilo kakvih rješenja koja se ne bi temeljila na analizi trenutnog stanja i uzroka koji su doveli do velikog broja sudskih sporova male vrijednosti bilo bi neozbiljno i ne bi bilo zalag pozitivnim promjenama u budućnosti.

Prema Godišnjem izvještaju VSTV za 2006.godinu, ukupan broj neriješenih predmeta na sudovima u BiH iznosio je 1,9 milijuna. Osobito je zabrinjavajući bio trend rasta broja neriješenih predmeta, kao npr. na kraju 1999. na općinskim i kantonalnim sudovima broj neriješenih predmeta je bio 273.534, na kraju 2000. ovaj broj je iznosio 347.315, a na kraju 2001. godine 332.090.- da bi do kraja 2006. iznosio 1.934.163 predmeta. Struktura neriješenih predmeta otkriva da se 56% svih neriješenih predmeta u 2006. odnosilo na komunalne predmete, 20% na prekršajne, 8% na parnične, 7% na predmete izvršenja. Prema tome, najveći problem predstavlja „poplava neplaćenih računa“, koji po prijedlogu za ovrhu stižu na sud-tzv. komunalni predmeti-a kojih je na kraju 2006. bilo 1.083.371. Javna komunalna poduzeća su podnijela stotine tisuća prijedloga za ovrhu u posljednjih nekoliko godina i u potpunosti su onemogućili sudove da čak i zavedu te prijedloge, a da i ne govorimo o izvršenju istih. Kao rezultat ove poplave prijedloga za izvršenje, sud nije u mogućnosti da radi na zahtjevima drugih vrsta. I dok je evidentno da tzv. komunalni predmeti predstavljaju najveći udio u neriješenim predmetima, ne treba zaboraviti da značajni problemi postoje i na prekršajnim, izvršnim i parničnim sudskim odjelima. Nakon

analiza koje su prethodile reformi pravosudnog sistema u BiH i koje su pokazale da postojeći procesni zakoni, ali i prakse, omogućavaju beskrajno dugo vođenje postupka i na taj način stvaraju zaostatke i čine pravosuđe neefikasnim, reforma procesnog zakonodavstva je imala za cilj smanjenje trajanja sudskih postupaka, efikasnije rješavanje predmeta, a samim tim i lakši i veći pristup pravdi. Novi zakoni procesnopravne prirode u velikoj su mjeri doprinijeli bržem rješavanju predmeta na pojedinim sudskim odjelima, međutim velik broj neriješenih komunalnih predmeta kao i njihov neprestan priliv i dalje ostaju problem. U tom smjeru, kao doprinos rješavanju tog problema, bilo je usmjereno više Projekata financiranih iz raznih izvora (*Projekt razvoja sektora pravosuđa-USAID Justice Sector Development Project; Projekt Otvoreni regionalni fond GTZ-a; te VSTV Projekt za smanjenje broje neriješenih predmeta na sudovima* koji je pokrenut 1. veljače 2008. godine).

Institucija Ombudsmana za zaštitu potrošača BiH aktivno sudjeluje u radu **Radne grupe za rješavanje pitanja komunalnih predmeta** upravo u okviru ovog zadnjeg Projekta koji ima za cilj identificirati mehanizme za smanjenje broja zaostalih predmeta na prvostupanjskim sudovima, s posebnim osvrtom na ovršni postupak i tzv. „komunalne“ predmete, odnosno predmete koje se vode radi naplate komunalnih usluga i RTV takse. Naše prisustvo i doprinos radu ove Radne grupe se pravda činjenicom da efikasno i dugoročno rješenje ove problematike ne smije ići nauštrb interesa potrošača. U tom smislu su se i odnosile naše preporuke za harmonizaciju propisa koji reguliraju komunalnu djelatnost s regulativom zaštite potrošača. Naime, mišljenja smo da su dosadašnje preporuke Radne grupe za komunalne predmete (a koje se odnose na izmjenu i dopunu Zakona o komunalnim djelatnostima) bile isključivo jednostrane, odnosno privilegirajuće za JKP (uspostava jedinstvenog registra korisnika komunalnih usluga, prisilna naplata i sl.). U cilju postizanja ravnoteže interesa prilikom donošenja zakonodavnih rješenja (a ne zaštite neplatiša!) išli su svi naši prijedlozi i preporuke, jedno od kojih je i bio prijedlog za propisivanje procedura i uspostavu tijela za alternativno rješavanje sporova ustanovljeno na lokalnom nivou u čiji bi sastav ušli:

- Predstavnik lokalnog nivoa vlasti
- Predstavnik davatelja usluge
- Predstavnik udruženja potrošača
- Specijalizirani stručnjak iz ovlaštene agencije (po potrebi).

Ovaj prijedlog zapravo oživljava institut vansudskog poravnanja. Postupak koji bi provodilo nadležno tijelo za vansudsko poravnanje imalo bi karakter hitnog postupka (rok za donošenje odluke 30 dana.) Postupak bi se pokretao po prijedlogu zainteresirane strane. Nadležno tijelo otpočinje sa postupkom dostavljanjem poziva strankama i u kratkim crtama opisuje tok postupka i njegove prednosti (posebno ističe mogućnost zastare potraživanja shodno odredbama Zakona o obligacijskim odnosima). Po usmenoj raspravi donosi odluku koja je pravno (ne)obavezujuća. Formiranjem nadležnog tijela za vansudsko rješavanje ranije pokrenuti sudski postupci za komunalne predmete ustupaju se istom na rješavanje, što bi posredno doprinijelo ostvarenju prava na pravično suđenje u razumnom roku zajamčeno člankom 6. Evropske konvencije o ljudskim pravima i temeljnim slobodama.

KRITERIJI U PROCEDURAMA ZA ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE SPOROVA

Gore navedeni prijedlog za vansudsko poravnanje je bio logičan nastavak naše djelatnosti koja se temelji na čl. 101 st.1. toč. h) te čl.124 ZPP. Naime, na temelju i u okviru zakonom nam propisanih ovlaštenja i dužnosti, u svibnju 2009. smo objavili *Kriterije u procedurama za alternativno rješavanje sporova (Sl. gl. 13/09)*; oni objektivno predstavljaju pravni okvir (donesen temeljem ZPP i Preporuka EC 98/257 i 2001/310) unutar kojeg su ovlaštena tijela trebala uspostaviti nadležna tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova (u daljnjem tekstu ARS). Nažalost, to se nije dogodilo.

Doneseni Kriteriji, u materijalnom smislu, su načela sadržana u navedenim Preporukama Europske komisije. Budući da različiti mehanizmi alternativnog rješavanja sporova u pravilu ne pružaju visoku garanciju poštivanja subjektivnih prava (koju pružaju procesno-provedbena pravila redovnog sudskog postupka) ta načela su nužna kako bi prednosti ovih mehanizama nadjačale njihove eventualne nedostatke. Dakle, postavljanje kriterija za alternativno rješavanje sporova temelji se na potrebi zaštite položaja stranke-potrošača u postupku kao i na potrebi obvezivanja tijela koja vode postupak da ga vode u skladu s ovim kriterijima. Potrošački sporovi, u kojima strane mogu slobodno raspolagati svojim zahtjevima, imaju prednost u alternativnom rješavanju sporova zbog efikasnosti, ekonomičnosti, tolerantnosti među strankama i pravičnosti.

Kriteriji za alternativni rješavanje sporova su: kriteriji učinkovitosti, ekonomičnosti, zakonitosti, transparentnosti, neposrednosti, interesne orijentacije, jednostavnosti, dobrovoljnosti i hitnosti. Drugim riječima, alternativni postupak rješavanja sporova treba utjeloviti i osigurati:

- Pristupačnost postupku
- Bezuvjetnost pristupa
- Dobrovoljnost pristupa
- Neobvezatnost sudjelovanja
- Prilagodljivost postupka
- Jednostavnost procedure
- Neformalnost
- Širok krug mogućih rješenja
- Interesnu orijentiranost bez primjene pravnih normi i utvrđivanja krivnje
- Prihvatljivost cijene i vremena trajanja postupka.

Tijela za postupak ARS moraju voditi računa o propisanim rokovima za rješavanje sporova, koja će osigurati brzo, potpuno i kvalitetno rješavanje sporova u cilju što bržeg ostvarivanja prava u interesu potrošača. Nadalje, kriterij ekonomičnosti ima za cilj da se pravilno odluči o zahtjevu stranke sa što manjim troškovima po stranku i druge učesnike u postupku.

Ovlašteno tijelo u postupanju alternativnog rješavanja spora, dosljedno, na isti način prema svim građanima primjenjuju pravila postupka propisana zakonom i odgovarajuće materijalne propise vezanu za konkretnu pravnu stvar. I kod odlučivanja po slobodnoj ocjeni ovlašteno tijelo je vezano ovim kriterijem i dužno je navesti propis koji ga ovlašćuje da tako odlučuje i u kojim granicama je upotrijebio slobodnu ocjenu (načelo zakonitosti). Transparentnost u radu i organiziranju ovlaštenog tijela za postupak ARS je vezana za i predstavlja načelo

zakonitosti u širem smislu; ona jamči potrošaču prethodno poznavanje pravila i procedura postupanja, bitne karakteristike takvog rješavanja sporova, način rješavanja, troškove i provedbu postignutog sporazuma. Načelo saslušanja stranaka, kao jedno od najbitnijih procesnopravnih načela, je preuzeto kao kriterij neposrednosti. Ovaj kriterij jamči strankama mogućnost da se izjasne o svim činjenicama i okolnostima iz predmeta spora. Načelo interesne orijentacije objektivizira preduvjet koji je nužan za provođenje ARS – ARS mora, dugoročno gledano, biti u interesu stranaka. Sporni odnos između potrošača i trgovca, potrošača i proizvođača, potrošača i pružatelja usluge kao stranaka u postupku, uvijek treba pokušati sporazumno riješiti, jer se time doprinosi razvoju tolerancije u društvu i razvoju gospodarsko-socijalnih odnosa. U tom smislu treba promatrati i pozdraviti odredbu čl. 86 ZPP o medijaciji i sudskoj nagodbi. Početnim suprotnim interesima stranaka treba predočiti prednosti sporazumnog rješavanja sporova, u odnosu na sudski postupak, u smislu njegove učinkovitosti, ekonomičnosti, dobrih odnosa među strankama i pravičnosti kompromisnog rješenja. Načelo jednostavnosti je svojstveno sporazumnom rješavanju sporova, gdje strane isključivo imaju pravo raspolagati svim radnjama u postupku, s ciljem pojednostavljenja istih i njihovom svođenju na najmanju moguću mjeru. Međutim, jednostavnost u postupanju ne smije biti na štetu subjektivnih prava potrošača zajamčenih pozitivnim propisima.

Dobrovoljnost stranaka jeste preduvjet za sporazumno rješavanje spornih odnosa. Slobodna volja stranaka u raspolaganju svojim zahtjevima i kompromisnim rješenjima (kao npr. u potrošačkim sporovima), donosi niz prednosti kako tim strankama, tako i razvoju dobrih i učinkovitih poslovnih odnosa u okruženju. Postupak ARS se provodi bez čekanja, odugovlačenja i uz što manji trošak. Postupak ARS je brz postupak i najčešće se završava tokom jedne sesije.

Navedena načela i kriteriji čekaju svoju daljnju konkretizaciju i implementaciju. Mišljenja smo da su izvršno-nadzorna tijela bh pravnog sustava najprimjerenija za sastavljanje i uspostavu odgovarajućih komisija i odbora za ARS pri ustanovama osnivačima komunalnih poduzeća (entiteti, kantoni i općine) ili pri samim komunalnim poduzećima. Agencije iz različitih oblasti (bankarstvo, telekomunikacije, elektroprivreda...) se mogu učinkovito i sustavno pozabaviti ovom problematikom. Pri tom, s obzirom na specifičnosti bh pravnog sustava, treba obratiti pozornost na sljedeće momente:

- Sudjeluje li u postupku treća neutralna osoba?
- Postoji li u postupku ovlaštenje za donošenje obvezujuće/neobvezujuće odluke, ili je postupak asistencijsko-savjetodavnog karaktera?
- U slučaju donošenja obvezujuće odluke da li je i ovršnog karaktera (da li je ovršna isprava)?
- Provodi li postupak osoba koja ima status državnog službenika ili se radi o osobama kojima to spada u redovne poslove njihove registrirane djelatnosti (eventualno licencirane od strane ovlaštenog tijela).

POREDBENI PRIKAZ ARS-a

Medijacija ili mirenje je jedan, i to najpoznatiji od alternativnih načina rješavanja spornih odnosa među strankama u tijeku, ali i prije pokretanja spora na sudu i drugim tijelima. U tom smislu pozdravljamo prijedlog Radne grupe VSTV dan u „Uputstvima za analizu stanja i izradu plana za rješavanje starih i zaostalih predmeta u sudovima u BiH“ iz 2005., a koji

predviđa da se *stranke obvežu pokušati riješiti spor putem medijacije prije nego što podnesu zahtjev za održavanje pripremnog ročišta*. Ovaj institut je u bh pravnom sustavu uređen 2003. donošenjem zakona o parničnom i krivičnom postupku Republike Srpske i Federacije Bosne i Hercegovine¹ koji su predvidjeli mogućnost da sudac, ukoliko ocijeni da je to svrsishodno, može predložiti strankama da spor pokušaju riješiti medijacijom, te da isti prijedlog sporazumno mogu dati i stranke. Ove dopune procesnih zakona bile su ključna točka u razvoju medijacije u zemlji i otvorile su put stvaranju punog pravnog okvira. Uslijedilo je formiranje radne grupe za izradu Zakona o postupku medijacije koju su činili predstavnici Udruženja medijatora u Bosni i Hercegovini², Ministarstva pravde Federacije Bosne i Hercegovine, Ministarstva pravde Republike Srpske, Nezavisne sudske komisije, Kancelarije visokog predstavnika (OHR), SEED, Američke advokatske komore (ABA CEELI). Nacrt zakona upućen je Savjetu ministara Bosne i Hercegovine, koji ga je u prosincu 2003. godine uputio na usvajanje Parlamentarnoj skupštini.

Zakon o postupku medijacije³ je usvojen u lipnju 2004. godine, u gotovo identičnom tekstu. Zakon detaljno definira postupak medijacije, principe i ulogu medijatora u procesu i rokove ukoliko je sudski postupak u toku. Poslove medijacije obavljati će udruženje, ovlašteno za to posebnim zakonom.

Prema zakonskom rješenju, u Bosni i Hercegovini je predviđena dobrovoljna vansudska medijacija. Stranke u sporu mogu se sporazumjeti, prije i poslije pokretanja sudskog postupka, da spor pokušaju riješiti u postupku medijacije. Ako je pokrenut sudski postupak, one mogu dati suglasnost za postupak medijacije nakon što im sudac na pripremnom ročištu predloži medijaciju kao podobnu za rješavanje spora ili ako se sporazume da do zaključenja glavne rasprave spor riješe medijacijom. U slučaju da stranke prihvate medijaciju sud će odgoditi ročište na 30 dana. Ključni principi na kojima se zasniva postupak medijacije su: a) dobrovoljnost stranaka - u pokretanju postupka, izboru medijatora i donošenju odluka, b) povjerljivost - u odnosu na sve izneseno i prema svima u toku postupka medijacije, c) jednakost - u odnosu medijatora prema strankama i d) neutralnost - u odnosu medijatora prema sadržaju i rješenju spora.

Postupak medijacije vodi medijator upisan u Registar Udruženja, kojeg biraju stranke, a u slučaju da se o tome ne mogu dogovoriti postavlja ga Udruženje. Postupku medijacije mogu prisustvovati punomoćnici stranaka, dok druge osobe mogu prisustvovati, uz prethodnu suglasnost stranaka. U slučaju da je stranka u sporu fizičko lice, njeno osobno prisustvo je obvezno. Sporazum o nagodbi sklopljen u postupku medijacije ima snagu ovršne isprave. Međutim, zastupnici Parlamentarne skupštine Bosne i Hercegovine nisu Zakonom o postupku medijacije odredili koje udruženje će obavljati poslove medijacije. Bilo je nužno pristupiti donošenju novog zakona koji bi ovlaštenja prenio na konkretno udruženje. *Zakon o prijenosu*

¹ Zakon o parničnom postupku Federacije Bosne i Hercegovine, Službene novine Federacije Bosne i Hercegovine br. 53/03, čl. 86; Zakon o parničnom postupku Republike Srpske, Službene novine 58/03, čl. 86; Zakon o parničnom postupku pred Sudom Bosne i Hercegovine, Službeni glasnik Bosne i Hercegovine br. 36/04, čl. 53; Zakon o krivičnom postupku Federacije Bosne i Hercegovine, Službene novine Federacije Bosne i Hercegovine 35/03, čl. 108; Zakon o krivičnom postupku Republike Srpske, Službeni glasnik Republike Srpske br. 50/04, čl. 108; Zakon o prekršajima Bosne i Hercegovine, Službeni glasnik Bosne i Hercegovine 20/04, čl. 22

² Udruženje medijatora u Bosni i Hercegovini osnovano je 2002. godine i bilo je inicijator i nosilac aktivnosti na stvaranju pravnog okvira i promociji medijacije kao alternativnog načina rješavanja sporova u zemlji. Udruženje želi građanima pružiti mogućnost da brzo i efikasno rješavaju sporove i dođu do rješenja koja će zadovoljiti sve strane u sporu, a sudovima pomoći da se smanji broj zaostalih predmeta, te dugoročno i priliv predmeta u sudove.

³ Zakon o postupku medijacije, Službeni glasnik Bosne i Hercegovine br. 37/04

*poslova medijacije na udruženje medijatora*⁴ donesen je 28. kolovoza 2005. godine. On propisuje prijenos poslova medijacije na Udruženje medijatora u Bosni i Hercegovini, kao i postupak za prijenos poslova medijacije u slučaju registriranja novog udruženja medijatora. Krajem 2005. godine Upravni odbor Udruženja medijatora je sa ekspertima iz oblasti pravosuđa i izrade zakona pristupio izradi seta pravilnika i kodeksa medijatorske etike⁵, koji su usvojeni u veljači 2006.godine. Medijacija se počela primjenjivati u skladu sa ovim propisima u svibnju 2007. godine.

Troškovi postupka medijacije određeni su Pravilnikom o nagradi i naknadi troškova medijacije, te odlukom Upravnog odbora Udruženja medijatora u BiH o visini administrativnih troškova postupka medijacije. Prema ovim aktima, troškovi početna 2 sata postupka medijacije (sat pripreme i sat sastanka medijacije) iznose 355,40 KM, a svaki naredni sat 152,69KM (sa uključenim porezom na dodanu vrijednost). Stranke u pravilu ove troškove snose na jednake dijelove (svaka po polovinu troškova), što je i bio slučaj u većini predmeta. Stranke se mogu i drugačije dogovoriti. U prve dvije godine primjene medijacije (01.06.2007. – 31.05.2009.) održano je 68 medijacija, od kojih je 47 (oko 70%) okončano sporazumom stranaka, što je zadovoljavajući omjer za modele dobrovoljne medijacije.

S obzirom na stvoren zakonski okvir, pravila i procedure, može se zaključiti da postoje uvjeti za održivost i dalji razvoj medijacije u smislu javnih politika. Osim zakona, usvojene su i Strategija reforme sektora pravde u Bosni i Hercegovini za period 2008. – 2012. godine, te Akcioni plan za razvoj medijacije, koji predviđaju korake za razvoj ovog načina rješavanja sporova. Institucije u oblasti pravosuđa također pozitivno gledaju na razvoj medijacije, iako su njihova očekivanja da bi broj predmeta koji se rješava u ovom postupku trebao biti veći. Može se zaključiti da je medijacija ostvarila svrhu kada je riječ o prednostima koje od ovog postupka imaju stranke, te da ove argumente treba koristiti u njenoj daljoj promociji. Drugi cilj uvođenja medijacije koji se ogleda u podršci rasterećenju sudova, još uvijek nije ostvaren s obzirom na relativno mali broj predmeta u kojima je korištena medijacija. *Za ostvarenje ovog cilja, osim angažmana Udruženja medijatora, neophodan je angažman sudova, advokata, kao i institucija koje donose odluke u oblasti pravosuđa, kao i financijska podrška.* Što se tiče strukture vrste predmeta u kojima se koristi medijacija, prevladavaju privredni sporovi. Promatrano s aspekta potrošača, odnosno potrošačkih (komunalnih) sporova- možemo kazati da medijacija nije prikladno rješenje, prvenstveno zbog visine troškova, što je i vidljivo i iz broja predmeta koji su rješavani ovim putem (u 2 god. 68 medijacija). Ukoliko ne dođe do temeljne promjene politike prema alternativnom rješavanju sporova, tim tempom sasvim sigurno neće doći do rasterećenja sudova. Uspostava komisija (odbora) na lokalnom nivou (u gore navedenom sastavu)-pri ili odvojeno od komunalnih poduzeća-koje bi po cijenama odgovarajućim standardu građana i vrijednosti spora, u kratkom roku, dolazile do rješenja spora je , čini nam se, nužan sljedeći korak. Iskustva drugih zemalja su pokazala da, čak iako stranke ne postignu sporazum na medijaciji (ili u okviru nekog drugog ARS-a), u kasnijim fazama rješavanja sporova ili u sudskom postupku lakše dolaze do rješenja.

⁴ Zakon o prijenosu poslova medijacije na udruženje medijatora, Službeni glasnik Bosne i Hercegovine br. 52/05

⁵ Pravilnik o registru medijatora, Pravilnik o listi medijatora, Pravilnik o upućivanju na medijaciju, Pravilnik o odgovornosti medijatora za štetu pričinjenu u toku obavljanja poslova medijacije, Pravilnik o disciplinskoj odgovornosti medijatora, Pravilnik o nagradi i naknadi troškova postupka medijacije, Pravilnik o programu obuke za medijatore i Kodeks medijatorske etike, Službeni glasnik Bosne i Hercegovine br. 21/06

Situacija u okruženju jest kudikamo slična. I mada se u R. Hrvatskoj koristi drukčiji termin (mirenje), postupak pred Centrom za mirenje, Hrvatske udruge za mirenje (HUM) je u velikoj mjeri isti. Međutim, Hrvatska je napravila i određeni odmak utoliko što je medijaciju prenijela i u poslovno-svakodnevnu sferu građana -naime, postupke medijacije provode i Centri za mirenje pri HOK⁶ i HGK⁷. Osim prijedloga za mirenje, potrošači mogu podnijeti i prijavu zbog povrede dobrih poslovnih običaja (postojanje spora između trgovca i potrošača) Sudu časti HGK i HOK-a (čl. 130 st.1 ZZP NN 79/09.). Postupci pred sudovima časti provode se sukladno Pravilnicima o Sudu časti HGK i HOK-a.

Postupak pred Sudom časti HOK pokreće se prijavom pri čemu je važno napomenuti da je rok za podnošenje iste, u slučaju kada se radi o prijavama zbog povrede trgovačkih i poslovnih običaja i sl., relativno kratak i iznosi 6 mjeseci od saznanja za povredu i učinioa (tzv. "subjektivni zastarni rok") odnosno godinu dana od učinjene povrede (tzv. "objektivni zastarni rok"). Prijava mora sadržavati opis samog djela, dokaze o istom (razne isprave, računi i sl.) te druge podatke i okolnosti od važnosti za učinjenu povredu (posebice vrijeme počinjenja povrede). Prijava se, zajedno s priložima, podnosi u dovoljnom broju primjeraka za Sud i stranke (najmanje dva) i mora biti potpisana od podnositelja. Prijavu se ne može podnijeti e-mailom. U postupku pred Sudom časti na odgovarajući se način primjenjuju odredbe Zakona o parničnom postupku. Pravilnikom Suda časti Hrvatske obrtničke komore⁸ uređuje se organizacija, sastav, način imenovanja predsjednika, njegovih zamjenika, sudaca i tajnika Suda, nadležnost, povrede o kojima taj Sud odlučuje te postupak i mjere koje on može izreći. Osnovni način rada Suda časti je da pokuša spor među strankama riješiti mirnim putem sklapanjem nagodbe u tzv. prethodnom postupku mirenja kojeg vodi tajnik Suda časti odnosno ovlašteni djelatnik. Ukoliko među strankama ne dođe do nagodbe postupak se nastavlja pred sudskim vijećem od tri člana, među kojima je jedan obvezatno diplomirani pravnik, s položenim pravosudnim ispitom, često sa sudačkim iskustvom. Povodom žalbe stranaka Sud časti sudi u vijeću od pet članova, čija je odluka konačna, što znači da protiv nje nema pravnog lijeka u postupku pred ovim sudom već se stranke radi zaštite svojih prava mogu obratiti redovnom sudu. Postupak završava javnom objavom presude Suda časti (na web stranici HOK-a i na oglasnoj ploči u prostorijama komore).

Sud časti HGK je osnovan s ciljem:

- promicanja i jačanja savjesnosti i poštenja te pravila morala,
- edukacije i etičkog razvitke članica – ukazivanjem na ponašanja koja su protivna dobrim poslovnim običajima i temeljnim načelima obveznog prava te pravilima koja vrijede u njihovu poslovanju
- zaštite članica i potrošača
- unapređivanja gospodarstva i
- komorskog sustava u cjelini.

Svojim djelovanjem Sud pridonosi rasterećenju redovnih i specijaliziranih sudova, bržem rješavanju sporova i *promicanju politike zaštite potrošača*. Ovo osobito u slučajevima kada se

⁶ Hrvatska obrtnička komora

⁷ Hrvatska gospodarska komora

⁸ (NN 11/07 i 81/08)

spor riješi mirnim putem, u prethodnom postupku mirenja pa prijavitelj ostvari svoj imovinsko-pravni zahtjev ili pak prijavitelj ima potrebu samo za moralnom satisfakcijom, a koju ostvaruje kroz utvrđivanje odgovornosti prijavljenog trgovačkog društva i izricanje mjere društvene stege. U svrhu ostvarivanja gore navedenih ciljeva, te jačanja svog utjecaja među članicama, Sud koristi mjere društvene stege, no jednako tako nastoji sporove riješiti mirnim putem, u prethodnom postupku mirenja. Koliko je u tome uspješan pokazuje podatak da je od 863 prijave koje je Sud zaprimio u razdoblju od 1995. do 2005. godine 500 prijava riješeno mirnim putem, a što ujedno znači da su prijavitelji uz pomoć Suda ostvarili i svoj materijalno pravni zahtjev. Prijava se može podnijeti samo protiv članica Komore koje su u obavljanju gospodarske djelatnosti i prometa roba i pružanju usluga na području Komore povrijedile pravila morala, (dobre poslovne običaje) odnosno odredbe Statuta i drugih općih akata Komore, bilo da su to članice učinile u međusobnom poslovanju ili prema trećim osobama. *O ovim povredama Sud odlučuje i povodom prijava potrošača (potrošački sporovi).*

Najčešće povrede pravila morala (dobrih poslovnih običaja) zbog kojih se podnose prijave ovome Sudu su:

- svjesno neispunjavanje ugovornih obveza,
- pružanje usluga loše kakvoće pod vidom dobre kakvoće,
- nepoštivanje zakonskih normi koje propisuju ponašanje pravnih osoba u prometu robe i usluga,
- postupanje usmjereno na rušenje ugleda drugih gospodarstvenika,
- nepriznavanje reklamacija kupaca te nepostupanje sukladno pozitivnim zakonskim propisima,
- kršenje odredaba općih akata Hrvatske gospodarske komore i etičkih kodeksa donesenih od strane strukovnih udruženja koja djeluju unutar Hrvatske gospodarske komore.

Ono što je specifično za rad ovog Suda jest da Sud ne može donositi kondemnatorne i konstitutivne presude, dakle presude kojima bi se prijavljenom naložilo da nešto učini ili trpi u korist prijavitelja, odnosno kojima bi se primjerice raskinuo ugovor. Međutim, sud može, nakon što na stručan i objektivan način utvrdi činjenično stanje i konstatira da postoji povreda pravila morala izreći jednu od mjera koja je predviđena Pravilnikom o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori⁹. Tako sud može izreći mjeru : opomene, javne opomene uz objavljivanje na sjednici Skupštine Hrvatske gospodarske komore, odnosno mjeru javne opomene uz objavljivanje u tisku i Web stranici HGK. Ove mjere nemaju samo represivni karakter, već i preventivni, a to je sprječavanje povrede pravila morala, usmjeravanje stranaka ka mirnom rješavanju spora kao i edukacija i *upozorenje članica na potrebu primjerenog ponašanja prema potrošačima.*

⁹ (Narodne novine broj 66/2006., 114/2006, 129/2007, 8/2008.).

U potrošačkim sporovima:

- u prvom stupnju sudi vijeće koje u svom sastavu pored predsjednika vijeća ima jednog člana koji je određen s liste sudaca prvostupanjskih vijeća iz reda potrošača i jednog člana koji je određen s liste sudaca prvostupanjskih vijeća iz reda trgovaca - članica Hrvatske gospodarske komore,
- u drugom stupnju sudi vijeće koje u svom sastavu pored predsjednika vijeća ima dva člana vijeća pravne struke i jednog člana koji je određen s liste sudaca drugostupanjskih vijeća iz reda potrošača i jednog člana s liste sudaca drugostupanjskih vijeća iz reda trgovaca - članica Hrvatske gospodarske komore.

Mjera opomene izvršava se samo dostavljanjem pravomoćne presude prijavljenom protiv kojeg je izrečena. Mjera javne opomene uz objavljivanje na sjednici Skupštine Hrvatske gospodarske komore izvršava se objavljivanjem pravomoćne presude u skraćenom obliku na sjednici Skupštine Hrvatske gospodarske komore. Mjera javne opomene uz objavljivanje u tisku i Web stranici HGK izvršava se objavljivanjem pravomoćne presude u skraćenom obliku o trošku prijavljenoga te na Web stranici Hrvatske gospodarske komore.

Temeljem uvida u registar sudskih mjera, Sud može izdati uvjerenje o neizricanju mjere. Uvjerenje se izdaje na pismeni zahtjev članice Hrvatske gospodarske komore, a u svrhu dokazivanja njenog dobrog ugleda. U svom radu Sud surađuje sa Ministarstvom gospodarstva, rada i poduzetništva, Hrvatskom obrtničkom komorom, Državnim inspektoratom, udrugama za zaštitu potrošača te drugim institucijama.

Gore navedena rješenja, bez većih napora bi mogla biti preuzeta u bh pravni sustav, doduše s određenim preinakama. Naime, privredne i obrtničke komore u BiH postoje u svakom kantonu, na razini entiteta imamo Privrednu komoru FBiH i RS, a na državnoj razini postoji Vanjskotrgovinska komora BiH. Mišljenja smo da je, po uzoru na hrvatski model, potrebno osnovati Komorne sudove časti na entitetskim razinama, dok bi ARS na kantonalnom nivou trebao zaživjeti kroz Komisije pri komunalnim poduzećima (ili samostalno) u sastavu koji smo već naveli. Na ovom mjestu, dužni smo spomenuti još jednu novinu koja dolazi sve više u upotrebu u državama članicama EU, a povezana je s tehnološkim napretkom i posvemašnjom informatizacijom životne realnosti. Radi se naime o on-line rješavanju potrošačkih sporova-budućnosti alternativnog rješavanja sporova općenito.

ON-LINE RJEŠAVANJE SPOROVA

On-line rješavanje sporova (dalje u tekstu ORS) je institut koji predstavlja podvrstu ARS. Ovaj institut upreže tehnološke „blagodati“ kako bi se riješio spor među strankama. Naime, razvio se iz potrebe za rješavanjem sporova nastalih iz on-line kupovine, koja je i u najvećoj mjeri prekogranična. Njegove prednosti su te što stranke koje su prostorno veoma udaljene, a nalaze se u ugovornom odnosu koji je opterećen konfliktom, mogu brzo, jeftino, transparentno doći do zadovoljavajućeg (kompromisnog) rješenja. Najčešće se tu radi o sporovima male vrijednosti, tako da sve mane redovnog sudskog postupanja i ovdje dolaze do izražaja. Dakle, možemo kazati da je ORS online ekvivalent ARS-a. Međutim, nužno je

naglasiti da ORS također poboljšava tradicionalne mehanizme rješavanja sporova primjenom inovativnih tehnika i online tehnologija u samom procesu rješavanja spora.

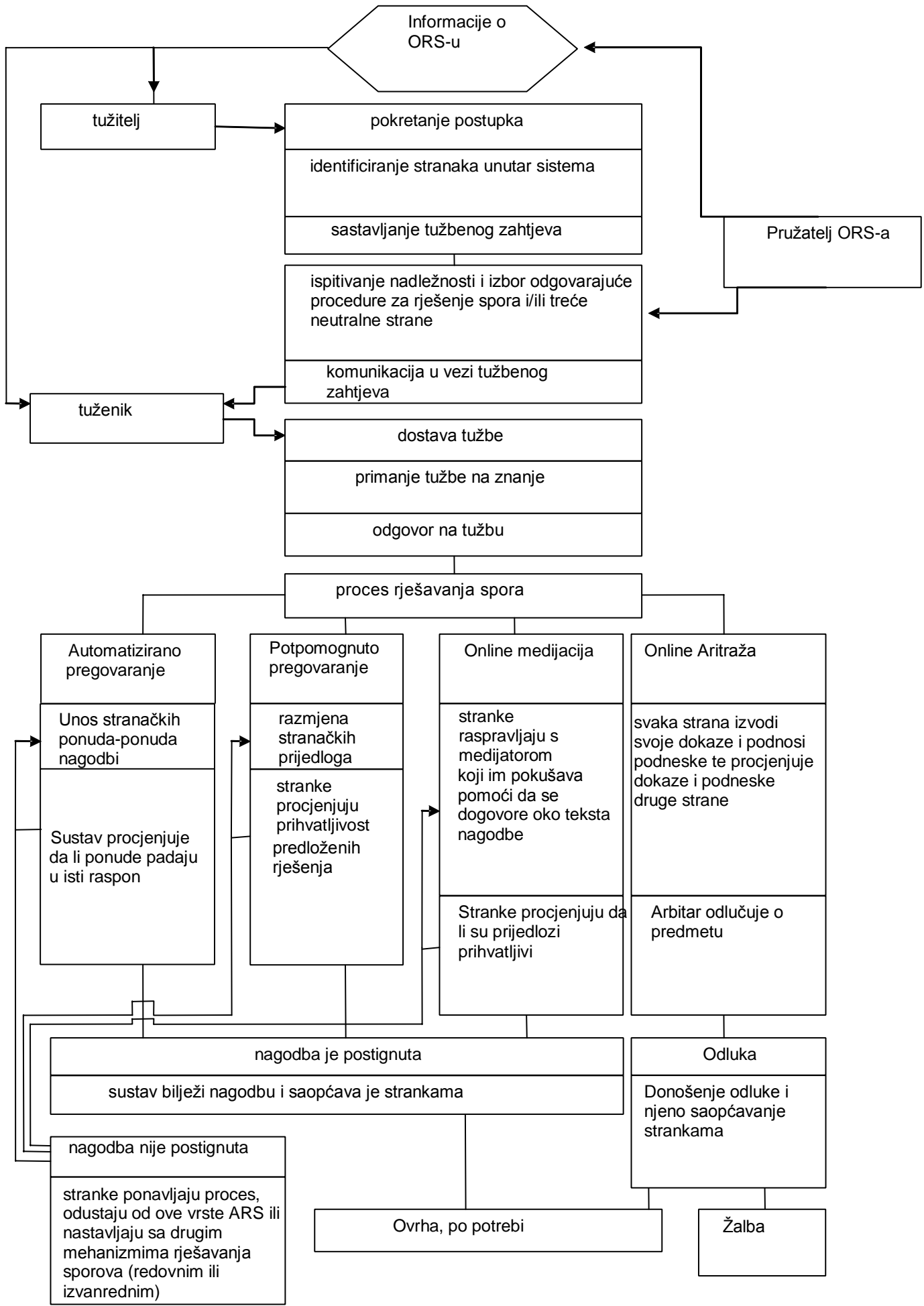
Postoji širok raspon vrsta ORS i načelno, on je neograničen i otvoren za daljnja tehnološka postignuća. U pravnoj literaturi se često naglašava uloga tehnologije pri korištenju ovog mehanizma kao 4 stranke u postupku, podrazumijevajući naravno, da u postupku sudjeluje treća-neutralna strana kao miritelj. Najčešće vrste ORS-a su **pregovaranje, medijacija i arbitraža** ili kombinacija neke ili svih triju vrsta. Pregovaranje se najčešće pojavljuje u dva oblika: kao *potpomognuto pregovaranje* (strane u sporu aktivnim angažmanom preko Interneta pokušavaju doći do rješenja spora; njihova komunikacija se najčešće odvija kroz već zadane obrasce koji sprečavaju daljnje eskaliranje konflikta) te *automatizirano pregovaranje*-još poznato i kao „obvezivanje naslijepo“. U takvom postupku sporni su samo iznosi potraživanja, radi se dakle o monetarnim sporovima; svaka strana, u najčešće tri navrata, stavi svoju ponudu koja se ne saopćava protivnoj strani; kompjuter uspoređuje ponude i ako se poklapaju u određenom rasponu objavljuje da je nagodba postignuta. U slučaju da se ni nakon trećeg kruga nagodba ne može sklopiti, stranke nastavljaju spor rješavati drugim sredstvima neoslabljenih i nepromijenjenih stranačkih pozicija. Medijacija je u svemu ista kao u ARS-u samo što se odvija u virtualnom prostoru i time štedi vrijeme i prostor. Mogućnosti komuniciranja obuhvaćaju e-mail, telefonske pozive, telekonferencije, web-konferencije kao i druge konvencionalne metode komuniciranja (govorna pošta, pošta...). Također, pravila koja se odnose na arbitražu ostaju nepromijenjena, mijenja se samo okruženje koje sada postaje virtualno.

Integracija web-tehnologija pri ARS-u poboljšava komunikaciju među strankama u sporu što je integralni dio pregovaranja stranaka ili između treće neutralne strane i stranaka u sporu – kao što je to slučaj kod medijacije i arbitraže. Uz to Internet omogućava olakšano skupljanje, prijenos i pohranu predmetne dokumentacije i informacija prikupljenih tijekom postupka.

Tehnički gledano razlikuju se *software* koji omogućava online rješavanje sporova i koji se može kupiti na tržištu kao bilo koji drugi *software* te sama usluga online rješavanja sporova koja može biti privatnog ili javnog karaktera.

Ovim kratkim prikazom željeli smo ukazati i na ovu mogućnost koja se u svijetu (SAD i EU) uvriježila kao najefikasniji način rješavanja sporova između trgovaca i potrošača (B2C disputes) nastalih prilikom e-commerce-a. Naravno, naša društvena realnost nameće nam druge prioritete, i mada na on-line trgovinu otpada vrlo malen postotak ukupne trgovinske razmjene unutar BiH- ne treba zanemariti sve prednosti koje ovaj mehanizam rješavanja sporova pruža. On-line rješavanje sporova može se relativno jeftino i brzo ustanoviti pri raznim poslovnim udruženjima i komorama, pri komunalnim poduzećima ili njihovom zajedničkom udruženju, pri državnim institucijama ili kao državna institucija, može biti registrirano kao privatna tvrtka kojoj rješavanje sporova spada u redovitu djelatnost... U tom smislu mislimo da su ovlaštena tijela dužna poduzeti daljnje legislativne i izvršne korake.

Shematski prikaz ORS-a:



Informacije o ORS-u

tužitelj

pokretanje postupka

identificiranje stranaka unutar sistema

sastavljanje tužbenog zahtjeva

ispitivanje nadležnosti i izbor odgovarajuće procedure za rješenje spora i/ili treće neutralne strane

komunikacija u vezi tužbenog zahtjeva

tuženik

dostava tužbe

primanje tužbe na znanje

odgovor na tužbu

proces rješavanja spora

Pružatelj ORS-a

Automatizirano pregovaranje

Potpomognuto pregovaranje

Online medijacija

Online Arbitraž

Unos stranačkih ponuda-ponuda nagodbi

razmjena stranačkih prijedloga

stranke raspravljaju s medijatorom koji im pokušava pomoći da se dogovore oko teksta nagodbe

svaka strana izvodi svoje dokaze i podnosi podneske te procjenjuje dokaze i podneske druge strane

Sustav procjenjuje da li ponude padaju u isti raspon

stranke procjenjuju prihvatljivost predloženih rješenja

Stranke procjenjuju da li su prijedlozi prihvatljivi

Arbitar odlučuje o predmetu

nagodba je postignuta

Odluka

sustav bilježi nagodbu i saopćava je strankama

Donošenje odluke i njeno saopćavanje strankama

nagodba nije postignuta

stranke ponavljaju proces, odustaju od ove vrste ARS ili nastavljaju sa drugim mehanizmima rješavanja sporova (redovnim ili izvanrednim)

Ovrha, po potrebi

Žalba

KOLEKTIVNI ASPEKT ZAŠTITE POTROŠAČA

Dužnost nam je napomenuti još jedan aspekt zaštite potrošača koji, čini nam se, nije u dovoljnoj mjeri zaživio i ne ispunjava zakonom predviđene ciljeve. Radi se naime o zaštiti kolektivnih interesa potrošača (podizanje kolektivnih tužbi, traženje kolektivne odštete kao i traženje odštete zbog povrede kolektivnog interesa potrošača).

Glavi XIX. ZZP donosi odredbe o pravnoj zaštiti potrošača u čl. 120.,121.,122.,123. Dakle, ZZP predviđa efikasan pravni okvir za zaštitu kolektivnih interesa potrošača. Međutim, što se dešava u svakodnevnom životu? Nepostojanjem dodatnih odredbi u zakonskim i podzakonskim aktima koje bi razradile ove norme opće prirode onemogućava se podizanje kolektivnih tužbi i traženje kolektivne naknade štete. Tako imamo situaciju da se trgovcima i velikim kompanijama (pogotovo onima koje pružaju ekonomske usluge od općeg interesa) isplati kršiti zakon. Jednostavnom računicom one dolaze do zaključka, da prekršajne kazne izrečene u pojedinačnim postupcima su mala cijena za dobit koju oni takvom nepoštenom praksom ostvaruju. Također, u potpunosti je zanemarene šteta koju oni takvim poslovanjem počinje prema nekim opće društvenim prihvaćenim vrijednostima i dobrim poslovnim običajima. Takva šteta odgovara nematerijalnoj šteti učinjenoj pojedincu koja se utvrđuje u redovnom parničnom postupku. Zaista, takvo poslovanje uzrokuje duševne boli kod većine potrošača i nepovratno narušava dobre poslovne odnose, običaje i povjerenje. U konačnici, takvim postupanjem se nanosi šteta gospodarstvu i remeti se tržišni mehanizam. Iz tog razloga smatramo da se treba početi kažnjavati ovakvo ponašanje poslovnih subjekata. Izricanje velikih kazni (u većim iznosima), kojima bi se promijenila poslovna računica poslovnih subjekata, zbog povrede kolektivnog (opće društvenog) interesa potrošača je zaista nužan korak u daljnjoj prevenciji kršenja odredaba ZZP. Potrebno je nadalje, pravno regulirati Fond u koji će se te naknade slijevati i utvrditi u koje namjene će se ta sredstva koristiti. Svakako neke društveno korisne akcije i ciljeve bi ovim sredstvima trebalo podržati.

ZAKLJUČAK

U ovom tekstu pokušali smo detaljno analizirati stanje i probleme koji obilježavaju bh sudstvo današnjice te predložiti optimalna rješenja s aspekta zaštite potrošača. Mišljenje smo (a i naša analiza na to nedvojbeno ukazuje) da potrošačima pravda u bh zapravo nije dostupna u sporovima malih vrijednosti, jer su troškovi tih postupaka veći od vrijednosti sporova, sudovi su pretrpani i spori. Ako pravda (primijenjeno pravo) nije brza i financijski dostupna deprivirana je fundamentalnih karakteristika - ona više nije pravda! Nerealiziranje zakonom zajamčenih prava stvara kod velikog broja potrošača frustraciju i nezadovoljstvo, bojkot određenih usluga i proizvoda, nepovjerenje prema nepisanim dobrim poslovnim običajima i poslovnom moralu (kao i prema pisanim zakonima koji su ne provode u praksi!) te dovodi do remećenja tržišne konkurencije.

Stoga mislimo da je za rješavanje problema velikog broja zaostalih komunalnih predmeta na sudovima od presudne važnosti pozabaviti se sa uzrocima problema te iste otkloniti, da bi se daljnjom primjenom raznih tehnika elektronske obrade predmeta poboljšala sama učinkovitost sudova. Naravno da su uzroci ovakvom stanju djelomično objektivne prirode-rat, poratno razdoblje, nepostojanje socijalne politike te naslijeđene navike potrošača. Također,

komunalna poduzeća moraju osigurati kvalitetan sustav reklamacije, precizirati rokove (okvire) unutar kojih se određene pravne radnje moraju poduzeti. Komunalna poduzeća moraju svoje poslovanje prenijeti iz upravne u ugovornu sferu te tretirati svoje usluge i proizvode kao robe sa svim pravnim posljedicama te kvalifikacije (odgovornost prodavatelja za mane i druge odredbe ZOO-a i ZZP-a).

Naše opredjeljenje za europski put (kao i obveze preuzete temeljnim međunarodnim aktima), nezadovoljni i pravno nesigurni potrošači, zagušeni sudovi i poremećena tržišna ravnoteža „sile“ nas da rješenja ovog problema budu zaista učinkovita i pravedna. Mi kao izlaz iz ove situacije vidimo ARS- alternativno rješavanje sporova. ARS je izvanredni način rješavanje sporova (vansudski) koji na brz, dostupan, jednostavan i pravedan način rješava sporove malih vrijednosti. Ovaj način je zapravo postao i radovan put za rješavanje sporova malih vrijednosti u EU i SAD-u. Izdajući kriterije u skladu s našom zakonskom obvezom izradili smo i legislativni okvir u okviru kojeg bi se trebao uspostaviti ARS. U skladu s čl. 124 ZZP procedure ARS uspostaviti će ovlaštena tijela za zaštitu potrošača u BiH čiji će zadatak biti rješavanje potrošačkih tužbi. Ovakva široka formulacija ostavlja sve opcije otvorene tako da tijela za ARS mogu biti ustanovljena od strane osnivača komunalnih poduzeća (entiteta, kantona, općina?), samih komunalnih poduzeća uz odgovarajući nadzor, agencija nadležnih za određene oblasti tržišta (bankarstvo, telekomunikacije, elektroprivredu ..). Imajući na umu općenito potrošačke sporove malih vrijednosti učinkovita pravna zaštita se može pružiti osnivanjem Sudova časti pri Komorama-po našem mišljenju-na entitetskom nivou. Uspostava tijela i funkcioniranje ARS mora biti u skladu s Kriterijima koja i opravdavaju ovaj način rješavanja sporova. Također, nužna je i daljnja razrada ovog mehanizma u relevantnim zakonskim i podzakonskim aktima.