



ARBITRAŽA – PREČICA ZA OBEŠTEČENJE

**Trgovac nije prihvatio tvoju reklamaciju?!
Skeniraj QR kod i pokreni arbitražu!**



Centar za zaštitu potrošača,
2023.



Ovaj projekt finansira
Evropska unija



Center za građansko obrazovanje
Centre for Civic Education





Prednosti vansudskog rješavanja potrošačkih sporova su brzina, efikasnost, niži troškovi, podsticanje rješavanja sporova mirnim putem, smanjenje opterećenja sudova itd. Značaj vansudskog rješavanja sporova postaje sve veći, pa se on čak više ne smatra alternativnim već primarnim, a sve češće i jedinim pravnim mehanizmom koji potrošači imaju na raspolaganju u slučaju povrede njihovih prava.

Vansudsko rješavanje potrošačkih sporova dobija na širem značaju nakon uspostavljanja sveobuhvatnog regulatornog okvira u pravu Evropske unije. Taj regulatorni okvir, nastao 2013. godine, čine Direktiva o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i Uredba o elektronskom (online) rješavanju potrošačkih sporova.

U domaćem zakonodavstvu i praksi ova mogućnost je prisutna još od 2008. godine kada je osnovan Arbitražni odbor pri Privrednoj komori pa je tako Crna Gora postala prva zemlja u regionu koja je osnovala Arbitražni odbor posebno namjenjen za rješavanje potrošačkih sporova koji do danas nastavlja sa funkcionisanjem kao Odbor za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova.

Da bi mogao koristiti prednosti vansudskog rješavanja sporova, potrošač mora biti upoznat sa načinom rada ovog Odbora i odgovarajućim postupkom.

Odbor ima 10 članova koji su izabrani na osnovu javnog konkursa. Sačinjava ga jednak broj predstavnika nevladinih organizacija za zaštitu potrošača i predstavnika privrede. Predsjednika na predlog članova Odbora određuje nadležno ministarstvo.

Kako se pokreće spor pred Odborom?

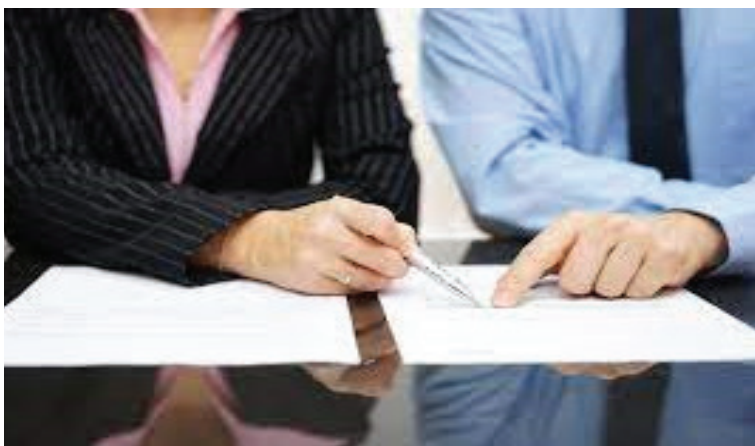
Uslov za pokretanje spora pred Odborom je da se spor prethodno pokušao riješiti sa trgovcem, odnosno podnošenjem prigovora (reklamacije). Tek nakon što trgovac odbije reklamaciju ili uopšte na nju ne odgovori u roku od 8 dana, stižete pravo na pokretanje ovog postupka

Postupak se pokreće tužbom, uz koju prilažete dokaz da se spor pokušao riješiti sa trgovcem (kopija potvrde o prijemu prigovora ili odgovor trgovca) kao i dokazom o plaćenju taksi koja iznosi 20€ ukoliko vrijednost spora prelazi 100€ (u slučaju da potrošač dobije odluku u svoju korist, iznos takse se vraća). U sporovima čija je vrijednost manja od 100€, taksa se ne plaća.

Rok za podnošenje tužbe je 30 dana od dana kada je trgovac pismeno obavijestio potrošača da ne prihvata zahtjev, odnosno u roku od 30 dana od dana isteka roka u kojem je trgovac bio dužan da odgovori na zahtjev potrošača.

Tužba se podnosi neposredno na arhivu Odbora (adresa je na zadnjoj strani brošure) ili elektronski putem web platforme (skeniraj QR kod sa naslovne stranice) ili poštom.

Tužba pred Odborom se može podnijeti i od strane organizacija potrošača (uz saglasnost potrošača).



Šta mora da sadrži tužba?

Tužba se podnosi u pisanoj formi, u četiri primjerka, i sadrži:

- ime i prezime i adresu tužioca tj. potrošača
- naziv i sjedište trgovca na kog se tužba odnosi
 - opis predmeta spora i konkretan tužbeni zahtjev sa odgovarajućim dokazima. Ovdje je potrebno da opišete kada ste kupili uređaj, koji se problem javio, da li je i kako trgovac postupio po Vašoj reklamaciji i slično, i na kraju postavljate zahtjev odnosno šta tražite (zamjena, opravka, povraćaj novca).
 - izjavu potrošača o pokušaju rješavanja spora putem prigovora
 - Prilozi – Dostavite kopiju računa ili drugog dokaza o kupovini (ugovor, slip, izvod iz banke i sl.), prigovora upućenog trgovcu i njihovog eventualnog odgovora

Ukoliko postupak pokrećete preko web platforme, dovoljno je da popunite odgovarajuća polja na opisan način.

Preispitivanje tužbe



Prethodno preispitivanje tužbe vrši predsjednik Odbora u roku od 3 dana od dana prijema. Ukoliko tužba nije u skladu sa pravilnikom ili ako nije plaćena taksa, tužba se smatra neurednom i vraća se odnosioocu na dopunu. Dopuna se mora izvršiti u roku od 8 dana od dana vraćanja tužbe na dopunu ili ispravku. Ako se tužba ne dopuni u tom roku – predsjednik Odbora donosi rješenje kojim se tužba odbacuje.

Tužba će se odbaciti i ako Odbor utvrdi da je tužba nedopuštena ili je zahtjev očito neosnovan.

Odgovor na tužbu

U roku od 5 dana od dana prijema uredne tužbe, Odbor je dostavlja tuženom na odgovor, uz poziv da dostavi odgovor u roku od 15 dana i da se izjasni da li prihvata odluku kao obavezujuću. Ukoliko tuženi ne odgovori na pisani poziv, ili odgovori da u postupku neće učestvovati ili ako ne izjavi da prihvata obaveznost odluke Odbora smatra se da trgovac ne prihvata odluku Odbora kao obavezujuću.

U takvoj situaciji, Odbor nastavlja postupak i donosi odluku sa dejstvom preporuke na osnovu činjeničnog stanja i dokaza koji su mu na raspolaganju.

Pokušaj sporazumnog rješavanja spora



Vijeće će pokušati da postupak riješi sporazumno sa poravnanjem. Ako u tome uspije, potpisujete zapisnik o sporazumnoj rješenju spora – poravnanju. Poravnanje je obavezujuće za stranke u sporu.

Ako u postupku pred Odborom postoji mogućnost da stranke sporazumno riješe spor, da bi Vijeće usvojilo poravnanje, prije prihvatanja predloženog rješenja, potrošač mora biti obaviješten, jasnim i razumljivim jezikom:

- 1) da ima pravo da se saglasi ili odbije predloženo rješenje;
- 2) da postoji mogućnost da je predloženo rješenje nepovoljnije od odluke koju bi donio sud;
- 3) da ima pravo na nezavisni savjet prije nego što prihvati ili odbije predloženo rješenje;
- 4) o pravnoj prirodi prihvaćenog rješenja.

Postupak pred Vijećem (usmena rasprava)

Vijeće po pravilu odlučuje na osnovu dostavljenih dokaza, bez održavanja usmene rasprave. Izuzetno, Vijeće održava usmenu raspravu ako smatra da je neophodna za pravično vođenje postupka ili kada smatra da rasprava može biti od značaja za pokušaj postizanja sporazumnog rješenja spora.

Poziv na usmenu raspravu stranama u sporu se dostavlja preporučenom poštom ili, po dogovoru, elektronskim putem.

Ako je neka od stranaka uredno pozvana, a ne dođe na raspravu, rasprava će se održati bez njenog prisustva. Ako tužilac (potrošač) bez opravdanog razloga ne dođe na usmenu raspravu a uredno je pozvan, i Vijeću bez opravdanog razloga ne dostavi tražene dokaze, isprave ili druge informacije u postavljenom roku, Vijeće može tužbu odbaciti.

Dokazni postupak

U postupku pred Odborom, stranke mogu predlagati dokaze kao i u sudskom postupku (svjedoci, vještačenje, javne i privatne isprave i slično). Stranke, svjedoci i vještaci dokaze i svoje iskaze mogu podnositi u pisanoj formi.

Ako dokazivanje neke bitne činjenice zahtijeva posebno stručno znanje koje članovi Vijeća ne posjeduju, a Vijeće procijeni da je izvođenje tog dokaza nužno za pravilnu odluku u sporu, Vijeće može na prijedlog jedne od stranaka odrediti vještaka koji će dati stručno mišljenje.

Vijeće neće odrediti vještaka, ako stranke nijesu prihvatile odluku kao obavezujuću, a troškovi vještačenja bi očigledno bili nesrazmjerni.

Ako Vijeće utvrdi da bez dokaza koji su utvrđeni vještačenjem nije moguće utvrditi odlučujuće činjenice, postupak se obustavlja rješenjem. Postupak se obustavlja rješenjem, ako nastavljanje postupka nije moguće

zbog nedostatka dokaza, naročito ako bi bilo neophodno saslušanje svjedoka koji se ne odazivaju na poziv Vijeća.

Troškove izvođenja dokaza snosi stranka koja je predložila dokaz. Stranka koja predlaže dokaz treba da predujmi troškove za izvođenje dokaza.

Zastupanje u sporu

Aktivna uloga Vijeća i njegova nepristrasnost omogućava da stranke u sporu mogu samostalno preduzimati radnje u postupku (advokat nije obavezan).

Pred Vijećem, stranku u sporu može da zastupa i advokat ili lice koje ovlasti organizacija potrošača.

Odlučivanje

Odluku donosi Vijeće sastavljeno od trojice arbitara. Predsjednik Odbora imenuje dva člana vijeća, po jednog sa liste članova koje je izabrala Komora, odnosno organizacija potrošača, u roku od pet dana od dana prijema odgovora na tužbu. Imenovani članovi vijeća sporazumno imenuju trećeg člana koji će obavljati funkciju predsjednika vijeća.

U jednostavnijim sporovima stranke smogu dogovoriti da spor rješava samo jedan član Odbora tj. arbitar pojedinac.

Rok odlučivanja

- Vijeće donosi odluku većinom glasova u roku od 90 dana od dana podnošenja tužbe
- Izuzetno, rok za donošenje odluke može da se produži maksimalno za još 90 dana, ako je riječ o složenijem postupku.

Odluka

Odluka vijeća ima snagu pravosnažne sudske presude i izvršna je, ako je trgovac prije ili poslije početka postupka izjavio da prihvata odluku Odbora kao obavezujuću.

Ako se trgovac o prihvatanju odluke kao obavezujuće nije izjasnio prethodno ili u toku postupka ili nakon objavljivanja odluke, smatraće se da odluka nije obavezujuća. U ovom slučaju odluka ima svojstvo preporuke.

Preporuka ne utiče na pravo potrošača da traži zaštitu svojih prava u sudskom postupku.

Sadržaj odluke

- Pismeno izrađena odluka sadrži uvod, izreku i obrazloženje.
- Uvod odluke sadrži i poseban navod o tome da li je odluka obavezujuća ili se donosi u vidu preporuke.
- Izreka odluke sadrži odluku Vijeća kojom se usvaja ili

odbija tužbeni zahtjev i odluku o troškovima, a ako odluka sadrži obavezu, određuje se rok od najmanje osam ili najviše 30 dana za njeno izvršenje.

- U pravnoj pouci odluke koja ima svojstvo preporuke, navodi se da odluka ne utiče na pravo potrošača da pokrene postupak pred sudom.

- U pravnoj pouci obavezujuće odluke stranke se upućuju, da mogu podnijeti tužbu za poništaj odluke u skladu sa Zakonom, kao i da stranka može tražiti prinudno izvršenje odluke kod suda.

- Protiv neobavezujuće odluke vijeća (preporuke) ne može se izjaviti žalba ni tužba za poništaj, ili drugi pravni lijek.

Dostava odluke i izvršenje odluke

Prepis odluke dostavlja se strankama i organima nadležnim za inspekcijski nadzor radi informisanja.

Trgovac je dužan da, u roku od 30 dana od dana prijema odluke, obavijesti Odbor da li je izvršio obavezu utvrđenu odlukom Odbora.

Ako trgovac u tom roku ne dostavi obavještenje ili dostavi negativan odgovor, Odbor je dužan da, u obimu koji je odredilo vijeće, objavi sažetak odluke na internet stranici Odbora, kojim se otkriva samo identitet trgovca, ne i potrošača.

Troškovi postupka

Svaka stranka prethodno snosi svoje troškove postupka, a troškove izvođenja dokaza prethodno snosi stranka koja je predložila dokaz.

Ako se radi o obavezujućoj odluci, po kojoj je trgovac izgubio spor, trgovac je dužan da potrošaču naknadi troškove koje je imao u vezi sa vođenjem postupka.

Predsjednik Odbora, na predlog vijeća, može da odluči da potrošač bude oslobođen troškova izvođenja dokaza vještačenjem koji će biti obezbijeđeni iz sredstava Odbora u granicama raspoloživih finansijskih mogućnosti.



NVO Centar za zaštitu potrošača
Ulica Slobode 17, Podgorica
Tel.: 020/240-170
Mob.: 067/154-907
E-mail: cezapcg@gmail.com
Web: www.cezap.me

NVO SPONA
Mojsija Zečevića 30, Berane
Tel.: 067/232-790
E-mail: sasa.radunovic6@gmail.com
Web: www.eSpona.me

Uprava za inspekcijske poslove
Oktobarske revolucije 130, Podgorica
Tel: 080/555-555
E-mail: prijave@uip.gov.me
Web: potrosac.me

Odbor za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova
Novaka Miloševa 29/II, Podgorica
E-mail: pkcg@pkcg.org

Ova publikacija nastala je u okviru projekta "Tvoje pravo je zagarantovano! - Za efikasniju zaštitu ekonomskih interesa potrošača uz ojačan civilni sektor" koji realizuje NVO CEZAP u partnerstvu sa NVO SPONA. Projekat je podržan od strane Centra za građansko obrazovanje (CGO) u okviru programa „OCD u Crnoj Gori – od osnovnih usluga do oblikovanja politika – M’BASE“ koji finansira Evropska unija, a kofinansira Ministarstvo javne uprave. Sadržaj ove publikacije isključiva je odgovornost NVO CEZAP i NVO SPONA i ne odražava nužno stavove CGO-a, Evropske unije ili Ministarstva javne uprave.

