



HRVATSKA UDRUGA ZA MIRENJE

NAJČEŠĆA PITANJA O MIRENJU (MEDIJACIJI) U POTROŠAČKIM SPOROVIMA

Sadržaj:

1. Što je to alternativno rješavanje potrošačkih sporova?
2. Što je to mirenje (medijacija)?
3. Tko sudjeluje u postupku mirenja?
4. Tko su izmiritelji?
5. Može li se prijedlog za mirenje odbaciti i kada?
6. U kojim potrošačkim sektorima se može postizati sporazum?
7. Koliki su troškovi mirenja?
8. Kako pokrenuti mirenje?
9. Kako završava mirenje?
10. Koliki su troškovi mirenja?
11. Mogu li pokrenuti postupak protiv trgovca sa sjedištem u drugoj državi članici EU?
12. Gdje se provode mirenja?
13. Kako pokrenuti postupak mirenja?



HRVATSKA UDRUGA ZA MIRENJE

Nikole Tesle 1/I, 10 000 Zagreb, 01/ 48 11 283

info@mirenje.hr, www.mirenje.hr

1. Što je to alternativno rješavanje potrošačkih sporova?

Izvansudsko rješavanje domaćih i prekograničnih potrošačkih sporova između trgovaca sa sjedištem u Republici Hrvatskoj i potrošača s boravištem u Europskoj uniji, a postupak se provodi pred tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova (ARPS), a koja su ovlaštena provesti mirenje ili donijeti neobvezujuću ili obvezujuću odluku o sporu.

2. Što je to mirenje?

Mirenje (medijacija) kao način alternativnog rješavanja potrošačkih sporova je dobrovoljan i povjerljiv postupak posredovanja i potpomognutog pregovaranja između stranaka u sporu pod vodstvom i uz pomoć treće osobe – izmiritelja (medijatora) s ciljem postizanja nagodbe u njihovom najboljem interesu, iako je odluka neobvezujuće naravi.

3. Tko sudjeluje u postupku mirenja?

U postupku mirenja najčešće sudjeluju izmiritelj, stranke te njihovi punomoćnici i/ili savjetnici, a po potrebi i vještaci. Strankama se u mirenju kao potpora mogu pridružiti i druge osobe od njihovog povjerenja, a u mirenje se mogu uključiti i osobe koje imaju interes u sporu ili imaju utjecaj na stranke oko njihovog rješavanja.

4. Tko su izmiritelji (medijatori)?

Izmiritelji su osobe koje vladaju posebnim znanjima o sukobu, komunikacijskim, pregovaračkim i izmiriteljskim vještinama uz stručne kompetencije u području alternativnog rješavanja potrošačkih sporova. Oni se određuju s Liste izmiritelja Centra za mirenje HUM-a i imenovane su na tri godine. Među njima su najiskusniji i najbolji izmiritelji Hrvatskoj. Stranke mogu same odabrati izmiritelja, a umjesto njih može ga imenovati i HUM.

5. Kako se započinje mirenje? Može li se prijedlog za mirenje odbaciti i kada?



HRVATSKA UDRUGA ZA MIRENJE

Nikole Tesle 1/I, 10 000 Zagreb, 01/ 48 11 283

info@mirenje.hr, www.mirenje.hr

Prijedlog za pokretanje postupka Centar može odbaciti sukladno članku 9. ZARPS-a iz sljedećih razloga:

- Potrošač nije pokušao prvo stupiti u kontakt s trgovcem kako bi riješio pitanje izravno s njim
- Spor je neosnovan ili zlonamjeren
- Pritužbu razmatra ili ju je prethodno razmatralo drugo tijelo za rješavanje sporova ili sud
- Potrošač nije podnio pritužbu tijelu za rješavanje sporova u propisanom roku
- Rješavanje spora ozbiljno će utjecati na funkcioniranje tijela za rješavanje sporova

6. O kojim potrošačkim sektorima se može postizati sporazum?

- potrošačka roba
- obrazovanje
- električna energija
- financijske usluge
- usluge potrošačke usluge
- usluge za slobodno vrijeme
- poštanske usluge i elektroničke komunikacije
- prijevozne usluge
- ostala roba i usluge

7. Koliki su troškovi mirenja?

Troškovi mirenja su određeni Troškovnikom Centra koji previđa tri mogućnosti: bez naknade za osobe koje to sebi ne mogu priuštiti, prema Troškovniku i prema dogovoru s izmiriteljem. Troškove mirenja stranke snose na jednake dijelove, ako se drugačije ne sporazume.

8. Kako pokrenuti mirenje?

Mirenje se pokreće na prijedlog jedne stranke, koji prihvati druga stranka ili na zajednički prijedlog stranaka elektroničkim putem ispunjavanjem obrasca na web stranici, dostavom prijedloga elektroničkim putem ili poštanskim putem ili osobno. Provedba mirenja omogućena je u pisanom obliku, usmeno, ne zahtijeva se fizička prisutnost (mogućnost korištenja skype-a).



HRVATSKA UDRUGA ZA MIRENJE

Nikole Tesle 1/I, 10 000 Zagreb, 01/ 48 11 283

info@mirenje.hr, www.mirenje.hr

9. Kako završava mirenje?

Mirenje se najčešće okončava nagodbom čiji oblik i sadržaj određuju stranke. Kada je riječ o njihovom rješenju spora koje im nitko treći nije nametnuo, stranke takvo rješenje smatraju pravednim. I pored toga, zakon daje nagodbi u mirenju značaj ovršne isprave, koja se po učinku izjednačava sa sudskom nagodbom ili pravomoćnom sudskom presudom.

10. Koliki su troškovi mirenja?

Troškovi mirenja su određeni Troškovnikom koji predviđa tri mogućnosti: bez naknade za osobe koje to sebi ne mogu priuštiti, prema vrijednosti predmeta spora i prema dogovoru s izmiriteljem. Troškove mirenja stranke snose na jednake dijelove u pravilu. Ukupni troškovi mirenja u potrošačkim sporovima za potrošača mogu iznositi najviše 500,00 kuna uključujući u taj iznos i PDV. Troškovnik: <http://mirenje.hr/centar-za-mirenje/troskovnik-centra-za-mirenje/>

11. Mogu li pokrenuti postupak protiv trgovca sa sjedištem u drugoj državi članici EU?

Postupak ARPS možete pokrenuti putem popisa notificiranih tijela za ARPS svih država članica EU na linku: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show>

Želite li izbjeći sudski postupak?

Želite li brzo i jeftino rješenje spora?

*Želite li vratiti kontrolu nad svojim sporom,
životom i/ili poslovanjem?*

*Želite li dobiti priliku da vas se konačno
doista čuje i sluša?*

Želite li da Vas se konačno kao stranku u vlastitom sporu tretira kao najvažniju osobu na svijetu?

*Želite li rješenje spora koje Vam
neće nametnuti netko treći?*

Želite li i pored spora očuvati odnos



HRVATSKA UDRUGA ZA MIRENJE

Nikole Tesle 1/I, 10 000 Zagreb, 01/ 48 11 283

info@mirenje.hr, www.mirenje.hr

*sa suprotnom strankom?
Želite li rješenje spora s kojim će sudionici
u najvećoj mogućoj mjeri biti zadovoljni?
Želite li se i pored trenutnih
poteškoća osjećati dobro sa sobom?
Želite li ostaviti te poteškoće
iza sebe i pronaći mir? Želite li rješenje s kojim ćete i vi i druga strana biti zadovoljni?
Želite li se i pored trenutnih poteškoća osjećati dobro sa sobom?
Želite li poteškoće i probleme koji proizlaze iz vašeg spora ostaviti iza sebe
i mirno nastaviti ono u čemu ste najbolji – sa svojim poslovanjem?*

Ako je Vaš odgovor na bilo koje od ovih pitanja pozitivan,
mirenje je RJEŠENJE za Vas!

Centar za mirenje i pregovaranje HUM-a pomoći će Vam oko odluke za mirenje te pomoći da okončate neslaganje, sukob ili spor.
Po potrebi, kontaktirat ćemo umjesto Vas drugu stranu s kojom trenutno niste u stanju komunicirati.

12. Gdje se provodi mirenje?

Mirenje se provodi u **Centru za mirenje i pregovaranje Hrvatske udruge za mirenje**. Sastanci u mirenju se zakazuju u vrijeme koje odgovara strankama. Nazovite nas i rado ćemo vam odgovoriti na svako pitanje i posebno, na pitanje je li posredovanje prikladan način rješavanja sporova upravo za vas.

*UZ POMOĆ MIRENJA I IZMIRITELJA PRETVORITE
SVOJE SPOROVE U POSLOVNE PRILIKE!*

13. Kako pokrenuti postupak mirenja?

Mirenje možete započeti bez obzira na to jeste li već u sporu pred sudom ili ne.
Mirenje započinje suglasnim prijedlogom stranaka u sporu:

[suglasnim prijedlogom stranaka u sporu:](#)

ili



HRVATSKA UDRUGA ZA MIRENJE
Nikole Tesle 1/I, 10 000 Zagreb, 01/ 48 11 283
info@mirenje.hr, www.mirenje.hr

[jednostranim prijedlogom jedne stranke](#)

Centru za mirenje, koji se potom obraća drugoj strani.

Nazovite nas i rado ćemo odgovoriti na svako Vaše pitanje, a posebno na ona vezana uz traženje odgovora je li mirenje baš za Vas i je li Vaš spor pogodan za mirenje.

Kad se obratite Centru za mirenje, upoznat ćete nas s Vašim sporom i s onim što Vas brine. Zajedno ćemo procijeniti Vašu situaciju, detaljno Vam objasniti što je mirenje, što od mirenja možete očekivati i što s mirenjem možete postići. Možete nas posjetiti osobno, a postoji i mogućnost da Vas po potrebi naši izmiritelji posjete u vašim poslovnim prostorijama. Ako ne komunicirate s drugom stranom s kojom ste u sporu ili to ne želite, predlažemo da nas upoznate s njenim kontakt podacima. Uz Vašu suglasnost obratit ćemo joj se i predložiti da prihvati prijedlog za mirenje, a po potrebi pozvati je u naš Centra ili je posjetiti kako bi je kao i Vas upoznali što je mirenje, što od mirenja može očekivati i što u mirenje možete zajedno postići.

***Ne postoje nerješivi potrošački sporovi,
već samo oni koji se ne rješavaju!***

Autorica: Suzana Fugaj, mag. iur.
Zagreb, veljača 2018.

**Između Vašeg spora i njegovog rješenja,
nalazi se samo poziv na ovaj broj!**

Nazovite nas.

Tel: **01/ 48 11 283**

E-mail: info@mirenje.hr

Tajnica HUM-a i Tajnica Centra za mirenje: Suzana Fugaj, mag. iur.

Uredovno vrijeme:

Ponedjeljak – petak

9.00 do 17.00 sati

Obratite nam se telefonom ili elektronskom poštom za odgovore na pitanja na koja u ovom tekstu niste našli odgovore. Rado ćemo Vam na njih odgovoriti.



HRVATSKA UDRUGA ZA MIRENJE

Nikole Tesle 1/I, 10 000 Zagreb, 01/ 48 11 283

info@mirenje.hr, www.mirenje.hr