

UDK:366.764

Bibliid 1451-3188, 8 (2009)

Год VIII, бр. 29–30, стр. 57–64

Изворни научни рад

Проф. др Јелена ВИЛУС¹

МИРЕЊЕ КАО НАЧИН РЕШАВАЊА ПОТРОШАЧКИХ СПОРОВА МАЛЕ ВРЕДНОСТИ

ABSTRACT

Mediation can promote a cost-effective and quick extra judicial resolution of disputes in civil and commercial matters. Agreements resolution from mediation are more likely to be complied with voluntarily and more likely to preserve an amicable and sustainable relationship between the parties. European small claims procedure concerns the cases in which the value of the case does not exceed EUR 2000. Provisions of the EU Regulations in that respect establishing such procedure is of special interest for Serbia, since the present Law on consumer protection is undergoing the process of revision. Principles in the EU Recommendation provide possibilities for mediators to reach a fair decision by common consent, which enables the court to enforce the judgment in the member state

Кључне речи: Медијација, спорови мале вредности, поступак мирења, начела за вансудска тела, покретање и вођење поступка, рокови за доношење и начин извршења одлуке.

I) СВРХА

Да би се потрошачу обезбедило поверење у унутрашње тржиште, потребно је да постоје ефикасни механизми који ће му омогућити реалне и брзе начине да се обештети за случај да купи робу са недостатком или

¹ Европски центар за мир и развој (ЕЦПД) Универзитета за мир Уједињених нација, Београд.

добије услугу која не одговара условима уговора. Значај поверења, како за потрошаче, тако и за пословне људе, је врло велики па није необично што се у последње време о томе говори на многим међународним скуповима посвећеним овом питању. На једном од таквих скупова, који су 2000. године организовале Комисија и Савет Европске уније, преко 400 учесника се јасно и недвосмислено изјаснило за вансудско решавање спорова потрошача, јер је констатовано да су „судови скупи, неефикасни и да поступци дуго трају“. С тим у вези указано је на значај које у том погледу имају мере вансудске заштите (*Extra-judicial Network – EE-Network*).

II) МЕРЕ ЕУ

У вези са начинима решавања потрошачких спорова мале вредности, Европски парламент и Савет су усвојили три документа и то:

- Директиву 2008/52/ЕЦ о поједини аспектима мирења у грађанским и трговачким стварима (*Directive 2008/52/EC of the European Parliament and of the Council on certain aspects of mediation in civil and commercial matters*);
- Уредбу 861/2007/ЕЦ о Европском поступку за решавање спорова мале вредности (*Regulation (EC) of the European Parliament and of the Council establishing a European small claims procedure*);
- Препоруку Комисије Ц(2001) 1016 о начелима за вансудска тела којима је поверено усмено решавање спорова потрошача (*Commission Recommendation on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes*). Текст Препоруке се односи на Европски економски простор (*Text with EEA relevance*).

III) САДРЖАЈ

Као што се већ из наслова напред поменутих правних аката органа Европске уније може закључити, њихова садржина се односи на питања: медијације, оснивања посебног Европског поступка суда за спорове мале вредности и начела које морају поштовати тела надлежна за вансудско решавање спорова.

Медијација као начин решавања спорова

Медијација (*mediation*) се одавно препоручује као начин за решавање спорова у грађанским и трговачким стварима. Овај начин се експлицитно предлаже у Директиви 2008/52 јер се тиме олакшава алтернативно

решавање спорова (*Alternative Dispute Resolution – ADR*) и промовише балансиран однос између таквог и судског начина решавања спорова. Директива је превасходно усмерена на прекограничне спорове, мада се не искључује могућност примене Директиве и на спорове унутар држава чланица. Међутим, изричито се наглашава да се одредбе Директиве не односе на спорове везане са таксе, порезе и административне спорове или одговорност државе за чињење или нечињење приликом вршења државних овлашћења (*acta iure imperii*). У смислу Директиве, израз медијација значи структурирани процес, без обзира како се назива, у коме две или више странака у спору покушавају да између себе на добровољној основи реше свој спор уз помоћ медијатора. Овај процес могу иницирати странке, али га може предложити или наредити суд одређен меродавним правом државе чланице. Медијатор је треће лице од кога се тражи да спроведе медијацију на ефикасан, непристрасан и стручан начин, без обзира на назив или професију тог лица као и начин на који је то лице изабрано. Државама чланицама се препоручује да подстакну прихватање добровољних кодекса коришћења медијације и организација које обезбеђују медијацију, као и друге ефикасне квалитетне контролне механизме које се тичу услуга медијације. Државе чланице ће обезбедити могућност да стране или једна од њих уз изричиту сагласност друге, захтевају да се садржина писменог споразума којим је уговорена медијација, изврши. Захтев таквог споразума ће моћи да се изврши, изузев у случају када је садржина споразума супротна праву државе чланице у којој је покренути захтев, или уколико право државе чланице не предвиђа такву могућност. Одлуку на основу споразума о концилијацији извршава суд или друга надлежна власт пресудом или одлуком или другим аутентичним инструментом у складу са правом државе чланице у којој се захтева извршење. Како се медијација сматра поверљивим поступком, државе чланице ће обезбедити да ни медијатори нити лица укључена у обављање процеса медијације нису обавезна да дају доказе у грађанским и трговачким судским или арбитражним поступцима о информацијама до којих су дошли у процесу медијације изузев:

- Када то налажу правила *јавног поретка* заинтересоване државе чланице, а нарочито када се захтева обезбеђење заштите најбољих интереса деце или у случају заштите психичког или физичког интегритета лица или,
- Када је откривање садржине споразума и резултата медијације потребно ради извршења споразума.

Државе чланице ће упознавати јавност, користећи сва средства које сматрају одговарајућим, нарочито коришћењем интернета, како да контактирају медијаторе и организације којима се обезбеђују услуге медијације. Државама чланицама се оставља крајњи рок до 21. маја 2016. године да Европском парламенту и Савету доставе извештај о примени Директиве која се односи на коришћење медијације. Наводи се, такође, да су државе чланице обавезне да у своје право уградe све законске, подзаконске и управне прописе до 31. маја 2011, о чему су дужне да обавесте Комисију.

Европска процедура за спорове мале вредности

Уредбом бр. 861/2007 Европски парламент и Савет су прописали правила о Европској процедури за спорове мале вредности са циљем да се упрости и прошири коришћење поступака за спорове мале вредности у прекограничним случајевима како би се тиме смањили трошкови суђења. Према Уредби овај поступак се сматра као алтернатива за поступке који у том погледу постоје по праву држава чланица. Одредбе Уредбе ће се примењивати на све грађанске и трговачке спорове у свим случајевима када вредност спора не прелази износ од 2000 ЕУР-а у време када је тужбу за решење спора примио суд или други надлежни орган. Ово правило се не односи на спорове везане за таксе, порезе или друга административна питања или на одговорност државе за чињење или нечињење приликом вршења државних овлашћења (*acta iure imperii*).

Уредба се не односи на:

- статус правног или физичког лица;
- имовинска права која се базирају на породичним односима, обавезе издржавања, тестаменте и наслеђивање;
- стечај, поступке у вези престанка инсолвентних компанија или других правних лица, судске аранжмане и сличне поступке;
- социјалну сигурност;
- арбитражу;
- радно право;
- закуп непокретне имовине, са изузетком тужби везаних за новчана потраживања;
- повреду приватности и права која се тичу личности укључујући клевете.

У смислу Уредбе прекограничним случајем се сматра онај у коме се боравиште бар једне стране налази у држави која није држава у којој је захтев поднет суду или административном органу.

Покретање и вођење поступка

Тужилац покреће Европски поступак за спорове мале вредности попуњавајући стандардни формулар А, који се налази у Додатку непосредно надлежном суду слањем истог поштом, другим средствима комуникације или електронском поштом (интернет) који признаје држава у којој се поступак покреће, уз који се подноси сва релевантна документација којим се образлаже покретање поступка. У случају да захтев није јасан или да докази нису довољни суд је дужан да у одређеном року о томе обавести подносиоца тужбе или ће му, у случају да се не сматра надлежним, одбити захтев. Ако се тужба одбије, тужилац има право да исту покрене попуњавајући формулар Б, који се такође налази у Додатку Уредбе. Тужба се може одбити уколико тужилац не поступи по захтеву суда у одређеном року или га обавести да захтев за покретање поступка није основан. Поступак је писмен, али надлежни суд или управни орган коме је тужба поднета може да се сложи да буде усмен ако то сматра неопходним или ако то захтева странка која покреће поступак. Суд може одбацити овај захтев уколико сматра да у вези са околностима случаја усмени поступак није неопходан, с тим што је дужан да о томе да писмено образложење. Тужба, одговор на тужбу, свака противтужба и сви докази од значаја за случај подnose се на језику који се користи у суду коме су поднети. Суд је дужан да своју одлуку донесе у року од 30 дана од добијања тужбе или противтужбе или може:

- Да захтева додатна објашњења од странака у вези са тужбом у одређеном року који не може бити дужи од 30 дана;
- Позвати странке на усмену расправу у року од 30 дана.

Извршење одлуке суда

Извршење одлуке ће се спровести без обзира на евентуално улагање жалбе. Суд неће захтевати било какве гаранције у вези са обавезом извршења. Странка која је изгубила спор дужна је да плати све трошкове поступка. Ови трошкови неће припасти странци која је спор добила уколико суд закључи да су они несразмерни са штетом коју је претрпео. Одлука која је донета у Европском поступку за случајеве мале

вредности ће бити призната и извршна у другој држави чланици без потребе изјашњавања и оправданости извршења и без могућности да се оспорава признање. Поступак извршења одлуке се спроводи према праву државе чланице у којој се захтева извршење, на исти начин на који се спроводи извршење одлука које су донете у тој држави. У Уредби се детаљно наводи (чл. 21) које све документе треба да приложи странка која захтева извршење. Извршење се може одбити уколико није у складу са било којом ранијом пресудом која је донета у било којој држави чланици или некој трећој земљи, под условом да:

- ранија одлука се односи на исти захтев и покренула су га исте странке;
- ранија пресуда је донета у држави чланици у којој се захтева извршење или испуњава услове неопходне за признање у држави чланици у којој се тражи извршење;
- неусклађеност није могла да се утврди у суду или управном органу приликом решавања случаја.

У погледу праћења нових решења које би допринеле побољшању поступка, Комисији ће помагати посебан комитет коме се даје улога да посматра извршење као и све промене које би могле да се накнадно усвоје.

Начела за вансудска тела којима је поверено решавање спорова потрошача

Начела којима треба да се руководе тела за вансудско решавање Комисија је усвојила 1998. године (*Commission Recommendation 98/257/EC of 30 March 1998 on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes*). Овом приликом треба подсетити да је Савет усвојио резолуцију 2000/Ц 155/1 о мрежи националних тела у оквиру Заједнице за вансудско решавање спорова потрошача (*Council Resolution of 25 May 2000 on a Community-wide network of national bodies for the extra-judicial settlement of consumer disputes*). У Препоруци из 1998. указано је на следећа начела: независност, отвореност, присуство супротстављених страна, ефикасност, легалитет и споразум странака о решењу спора.² Овом Резолуцијом Савет је позвао државе чланице да подстакну активности тела за вансудско решавање спорова потрошача као и да омогуће оснивање таквих тела. Такође је препоручено да се „размотре могућности оснивања у свакој држави чланици клириншке куће (*Clearing house*), која би давала информације, савете и помоћ потрошачима како да

² Препорука је приказана у *Европском законодавству* бр. 4/3, 2003, стр. 45-47.

се обраде телима за вансудско решавање спорова у њиховој држави или држави испоручиоца робе или даваоца услуга. Базирајући се на поменутој Препоруци Комисија је 2001. године усвојила Препоруку о начелима за вансудска тела којима је поверено усмено решавање спорова потрошача (*Commission Recommendation of 4. april 2001 on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes C(2001) 10169*). Новом Препоруком се изричито наводи да она не утиче на усвојена начела из Препоруке 98/257, а новом Препоруком се омогућава поједностављење поступка како би се потрошачи брже и ефикасније обештетили. С тим у вези предвиђа се да се нова Препорука односи на сва трећа тела надлежна за вансудско решавање спорова, без обзира како се зову, а која треба да позову странке у спору и да им предложе да се споразумеју о решењу њиховог спора. С тим у вези детаљно се наводе принципи која таква тела треба да поштују. То су поред начела која су раније наведена: транспарентност, ефикасност и коректност. Истиче се да би било неопходно упознати како потрошаче, тако и пословне људе о улози, значају и корисности ових поступака.

IV) ДАТУМ СТУПАЊА НА СНАГУ

Директива (ЕЗ) 2008 /52 ступила на снагу 20-тог дана од датума објављивања у Службеном листу ЕУ. Уредба (ЕЗ) 862/2007 ступила на снагу следећег дана по објављивању у Службеном листу ЕУ. Препорука Ц(2001) 1016 (За препоруке се не предвиђа датум ступања на снагу, већ се препушта државама чланицама да о њима воде рачуна приликом усвајања својих прописа код вансудског решавања спорова потрошача.)

V) ИЗВОРИ

- “Directive 2008/52/EC of the European Parliament and of the Council on certain aspects on mediation in civil and commercial matters”; Official Journal of the European Union, L 136, 21. 05. 2008;
- “Regulation (EC) 861/207 of the European Parliament and of the Council establishing a European small claims procedure”; Official Journal of the European Union, L 199, 31. 07. 2007;
- “Commission Recommendation on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes C/(2001) 1016 (Text with relevance)”; Official Journal of the European Union, C 155, 06. 06. 2000;

- „Закон о заштити потрошача Србије“ (*Službeni glasnik Republike Srbije, broj 70/2005*);
- „Закон о посредовању – медијацији“ (*Službeni glasnik Republike Srbije, broj 18/2005*).

VI) ЗНАЧАЈ ЗА РЕПУБЛИКУ СРБИЈУ

У вези са процесом придруживања Србије Европској унији, неопходно је усагласити прописе о заштити потрошача са комунитарним правом Европске уније. У том погледу ЕУ правила која се односе на остваривање права предвиђених тим прописима у случају спора су свакако од посебне важности за потрошаче. Судови и арбитраже су се показали као недовољно ефикасни за брзо, ефикасно и јевтино решавање ових спорова. Није отуда необично што се у ЕУ инсистира на вансудском решавању спорова. Један од најуспешнијих начина тог решавања је свакако медијација (мирење) која је у интересу не само потрошача, већ и трговаца као и судова. Србија у свом Закону о заштити потрошача садржи одредбу (чл 66) према којој се заштита потрошача „у локалној самоуправи обезбеђује образовањем арбитражних тела за решавање спорова између потрошача и продаваца, односно даваоца услуга и на други начин, предвиђен законом“. Ова одредба свакако мора да се преформулише и да се усагласи са правилима Европске уније. Добро је што се Закон о заштити потрошача налази у процесу ревизије па је те одредбе могуће формулисати на начин који би био у складу са *acquis communautaire*, а нарочито због тога што би се на тај начин обезбедила боља заштита потрошача. Поред Закона о заштити потрошача, од значаја је указати и на Закон о медијацији Србије, али би његове одредбе тешко могле да одговарају ефикасној заштити потрошача. С друге стране, овај Закон би могао да послужи као основа за доношење прописа о медијацији за вансудско решавање спорова потрошача, мада би и тај Закон морао да се осавремени јер садржи одредбе које не одговарају коришћењу медијације коју би обављала независна тела. Основне идеје Закона о медијацији за спорове мале вредности морала би да буду правила садржана у прописима који су обрађени у овом прилогу. Другим речима, решавање спорова потрошача треба да буде поверено независним телима (како год да се зову) и стручним лицима која су обавезна да сва питања решавају према начелима која, поред осталих, обезбеђују непристрасност, транспарентност, ефикасност и коректност.