

Online rješavanje potrošačkih sporova Hrvatska i europska iskustva

Prof. dr. sc. Alan Uzelac

1. Uvod: ORS i neodgovoreni izazovi digitalizacije

Govor o *online* rješavanju potrošačkih sporova bio je donedavno poput govora o jednorogu – mitskoj životinji koja se ističe kvalitetama, ali se nigdje u stvarnosti ne može pronaći. K tome, postoje i različita razumijevanja o čemu se uopće radi kada se o ovoj temi govori. Zato ćemo uvodno, prije navođenja temeljnih teza, početi s napomenama o određenju pojma *online* rješavanja sporova.

Online dispute resolution (ODR) – u hrvatskoj verziji *online* rješavanje sporova (ORS) – jest izraz koji se u praksi koristi vrlo fleksibilno, označavajući razne dimenzije upotrebe digitalne informatičke tehnologije radi rješavanja sporova raznim metodama i u raznim domenama, no u kontekstu ovoga rada pod ORS-om ćemo razumijevati prije svega postupke u kojima se njihov pretežit dio, od inicijalne i pripreme konsektivne komunikacije između procesnih sudionika do središnjeg postupovnog stadija u kojem se odvija neposredna interakcija između strana u sporu i tijela koje postupak vodi. Što se tiče vrste sporova, koncentrirat ćemo se na potrošačke sporove kao specifično područje građanskih sporova u kojem su pojedine digitalne inicijativne na zajedničkom europskom planu najviše uznapredovale.¹

Još jedna zanimljiva dvojba pojavljuje se u kontekstu pitanja je li ORS sudska ili izvansudska metoda rješavanja sporova, odnosno može li se i tehnološke inicijative za digitalizaciju parničnog postupka (npr. recentne pokušaje usmjerenje na uspostavljanja *online* parničnih sudova) svrstati među *online* rješavanje sporova. Kako se procesne inovacije ranije i intenzivnije javljaju u izvansudskoj domeni, tako je i izraz ORS na početku bio rezerviran za alternativne metode rješavanja sporova, od pregovora do medijacije i concilijacije. U ranom je razdoblju ORS bilo opisano kao „sinergija između alternativnog rješavanja sporova (ARS) i informatičke

¹ Usp. razne dokumente Europske Unije te Uredbu 524/2013 kojom je uspostavljena ODR platforma za potrošačke sporove (OJ L 165 od 18.6.2013.).

komunikacijske tehnologije (ICT)“.² U početku, i europsko je poimanje ORS-a prije svega bilo vezano uz izvansudsko područje alternativnog rješavanja sporova, pa se tako i u Uredbi 524/2013 navodi da „ORS nudi jednostavno, učinkovito, brzo i jeftino *izvansudsko* rješenje [...] sporova [...]“.³ Iako se u nazivu iste uredbe izrijeком ne spominje „alternativno“ rješavanje sporova, ona je koordinirana s direktivom EU koja uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova.⁴

Danas, međutim, sve više postaje jasno da se digitalizacija procesa rješavanja sporova ne smije zaustaviti na alternativnom području. Sve se češće spominje „sudski ORS“ (court-related ODR)⁵ u kojem sudovi isključuju djeluju *online* – po čemu se uostalom i takav *online* sud razlikuje od konvencionalnog postupka u kojem se samo određene njegove komponente (npr. razmjena podnesaka ili izvođenje dokaza) odvijaju u digitalnom obliku.

Digitalizacija pravosuđa u najširem spektru postupaka, a svakako i u pogledu dosada standardnih sudskih oblika rješavanja sporova (parnica) danas se nameće kao jedina prikladna strategija odgovora na izazove nove realnosti. Ti izazovi – od opće promjene načina života uzrokovane tehnološkom revolucijom do specifičnih izazova poput aktualne pandemije – traže da se svi segmenti uzduž kontinuuma procesa rješavanja sporova, od pregovora preko medijacije i drugih izvansudskih asistiranih metoda rješavanja sporova do formalnog procesa suđenja pred nadležnim državnim sudovima postupno prenose u digitalni medij. ORS jest u velikoj mjeri budućnost svih metoda rješavanja sporova. Zbog toga, u ovom prilogu koristim izraz „*online* rješavanje sporova (ORS)“ doslovno, tj. u najširem smislu – kao izraz koji se odnosi na obuhvatnu digitalizaciju načina rješavanja sporova bez obzira na (sudsko ili izvansudsko) okruženje.

Promatrajući na ovaj način područje *online* rješavanja sporova, naveli bismo tri opće teze o digitalizaciji rješavanja potrošačkih sporova, za koju smo već na početku naveli da je u velikoj mjeri izostala, barem u javnom sektoru. Prva se odnosi na Europu, druga na Hrvatsku, a treća na općenit način ističe konzekvencije prve dvije. Te su tri teze sljedeće:

² E. Katsh i J. Rifkin, *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*, San Francisco, 2001, str. 9.

³ Uredba 524/2013, preambula, t. 8.

⁴ Direktiva 2013/11/EU od 21. svibnja 2013.

⁵ Usp. „What is ODR?“, <https://www.ncsc.org/odr/guidance-and-tools>.

1. Sve do izbijanja COVID-19 pandemije Europa nije imala adekvatan odgovor na digitalne izazove u području potrošačkog rješavanja sporova.
2. Hrvatska je u kontekstu digitalizacije bila na začelju Europe te je odgađala i nepotpune forme digitalizacije dokle god je to bilo moguće.
3. *Online* rješavanje potrošačkih sporova u velikoj je mjeri preseljeno u privatni sektor, što je praćeno svim rizicima koje privatizacija i inače donosi.

U narednom ćemo se izlaganju najprije pozabaviti europskim iskustvima, potom rezimirati hrvatska iskustva, a završiti upozoravanjem na sve veću prisutnost privatnog postupka ORS-a uz naznake potrebe da se pristupi radikalnoj digitalnoj transformaciji kako bi se rješavanje potrošačkih sporova zadržalo i dijelom vratilo u javni sektor.

2. Europska iskustva ORS-a

a. Stanje s obzirom na EU inicijative

Kao i u drugim poljima, europska iskustva imaju dvije dimenzije: dimenziju prakse u državama članicama te dimenziju zajedničkih europskih inicijativa kroz tijela i politike Europske unije. Počet ćemo izlaganje analizom iskustava stanja u primjeni akata EU.

Zaštita potrošača u samom je vrhu kohezivnih inicijativa Unije. S obzirom na neposrednu nadležnost u tom području, uređenje rješavanja potrošačkih sporova moglo je biti dalekosežnije europeizirano u usporedbi s drugim sektorima i općom regulativom koja se odnosi na rješavanje sporova građanske i trgovačke naravi. Direktivom o medijaciji iz 2008. godine⁶ EU je postavio pravac svog općeg pristupa, koji je u području rješavanja građanskih i trgovačkih sporova isticao alternativno rješavanje sporova kao bolju, bržu i jeftiniju alternativu sudskim metodama rješavanja sporova. Nadograđujući takav pristup u potrošačkim sporovima, Direktiva o potrošačkom rješavanju sporova i Uredba o *online* rješavanju sporova povezali su alternativno rješavanje sporova i digitalizaciju, uključujući među

⁶ Direktiva 2008/52/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2008. o nekim aspektima mirenja u građanskim i trgovačkim stvarima, OJ L 136 od 24.5.2008.

mogućnosti alternativnog rješavanja sporova i hibridne metode koje barem za jednu stranu u sporu mogu dovesti do obvezujuće meritorne odluke.⁷

Prve godine primjene novih europskih akata o ADR-u/ODR-u nisu međutim bitnije promijenili pejzaž rješavanja potrošačkih sporova u Europi. Čini se da korijen nisu uhvatile niti komponenta alternativnog rješavanja sporova, niti komponenta digitalizacije.

Na općoj razini, većina je istraživanja pokazala da je cilj uspostavljanja „uravnoteženog odnosa između medijacije i sudskog postupaka“ daleko od ostvarenja.⁸ Dobrovoljne medijacijske procedure i njihova neobvezujuća struktura na europskom području rezultirali su tek vrlo ograničenim stupnjem uporabe. Posebno u području potrošačkih sporova, pojedine odlike medijacije (odsutnost ikakve prisile, povjerljivost postupka i nedostatak općih smjernica) ne samo što nisu bili poticajni, nego dijelom nisu ni odgovarali naravi odnosa s asimetričnom strukturom moći i znanja. U samo četiri države članice utvrđeno je da se na godišnjoj razini vodi više od 10 tisuća medijacijskih postupaka, a u 13 država članica takvih je postupaka manje od 500 – a među potonjima je i Hrvatska.⁹ Studija o procesnom pravu i praksi u državama članicama ukazuje na nerazumijevanje korisnika i zbunjujuću raznovrsnost alternativnih sustava za rješavanje potrošačkih sporova.¹⁰

Na sektorskoj razini, specifični novi instrumenti Europske unije također se u prvim godinama nisu istakli. Različita implementacija Direktive o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (ARPS) dovela je do toga da kako poimanje ARPS-a, tako i njegova primjena u praksi od države do države gotova da i nema ništa zajedničkog. Ujednačavanje na razini EU i kohezijski učinak tako su gotovo sasvim izostali, jer su pod tijelima za ARPS u pojedinim državama članicama utvrđeni

⁷ O navedenoj temi pisao sam u Uzelac, Asimetrične i hibridne klauzule u rješavanju potrošačkih sporova, u: Barbić, J. (ur.), Zaštita potrošača u Republici Hrvatskoj. Okrugli stol održan 11. svibnja 2015., u palači Akademije u Zagrebu, Zagreb: HAZU, str. 65-72.

⁸ V. o tome studiju Europskog parlamenta iz 2014. (De Palo/D'Urso et al., 'Rebooting' the Mediation Directive: Assessing the Limited Impact of its Implementation and Proposing Measures to Increase the Number of Mediations in the EU, PE 493.042, Brussels, 2014.)

⁹ *Ibid.*

¹⁰ An evaluation study of national procedural laws and practices in terms of their impact on the free circulation of judgments and on the equivalence and effectiveness of the procedural protection of consumers under EU consumer law Report prepared by a Consortium of European universities led by the MPI Luxembourg for Procedural Law as commissioned by the European Commission, JUST/2014/RCON/PR/CIVI/0082, http://ec.europa.eu/newsroom/just/document.cfm?action=display&doc_id=49503, str. 308.

gotovo sasvim različiti entiteti, od javnih i privatnih ombudsmana i sličnih specifičnih sektorskih regulatornih mehanizama do tradicionalnih generalističkih medijacijskih centara kao što su centri za mirenje i arbitražu. U većini država članica EU velikim je dijelom zaobiđena ili izbjegnuta obveza da se oblikuje poopćiv, za potrošača besplatan, visoko djelotvoran i javan mehanizam rješavanja potrošačkih sporova koji će djelovati prema ujednačenim pravilima definiranim pravom EU i filtrirati većinu potrošačkih sporova koji nisu riješeni kroz izravne pritužbe potrošača i prevenirati buduće sporove kroz identifikaciju problema i nepoštenih trgovačkih praksi.

Što se tiče Uredbe o *online* rješavanju sporova, ona ni na normativnoj razini nije bila rezultirala sustavom koji bi bio dostojan imena koji taj akt nosi. Europska '*online* platforma' daleko je od sveobuhvatnog i isključivo digitalnog sustava rješavanja sporova te je u praksi svedena na '*skretnicu*' kojom se potrošače može uputiti na lokalne informacije o zaštiti potrošača i nacionalna tijela za ARPS, od kojih velika većina potom postupa po vlastitim, ne-digitalnim procedurama.¹¹

Radi oblikovanja učinkovitih mehanizama rješavanja potrošačkih sporova Europska je unija bila stoga prisiljena da dvjema komponentama – alternativnom rješavanju sporova i digitalizaciji – pridodaju i treću: kolektivno rješavanje sporova. Razne dosadašnje inicijative koje su poticale kolektivnu zaštitu potrošača tek su, međutim, vrlo nedavno urodile novim i potencijalno vrlo značajnim europskim instrumentom - direktivom o kolektivnim postupcima za zaštitu potrošača.¹² Iako je time na normativnoj razini zaokružen skup raznovrsnih komplementarnih mehanizama za zaštitu potrošača¹³, preostaje vidjeti što će se stvarno dogoditi nakon što se, nakon desetljeća kontroverzi, iz Bruxellesa napokon nadvio oblak bijelog dima označavajući početak nove, kolektivne ere u zaštiti potrošača.¹⁴

U svakom slučaju, prave aktivnosti Europske unije usmjerene digitalizaciji procesa rješavanja sporova tek predstoje, o čemu svjedoče i nova inicijativa

¹¹ Usp. 'ODR' sučelje na <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

¹² Direktiva 2020/1828 o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača, OJ L 409/1 od 4. prosinca 2020.

¹³ O tri komplementarne komponente integralnog pristupa zaštiti potrošača v. Hodges, C., *The Reform of Class and Representative Actions in European Legal Systems: A New Framework for Collective Redress in Europe*, Hart Publishing, 2008, str. 223-249.

¹⁴ V. A. Biard i S. Voet, *Collective Redress in the EU: Will it Finally Come True?*, u: Uzelac/Voet, *Class Actions in Europe: the Holy Grail or a Wrong Trail?*, Springer, 2021 (u tisku).

Europske komisije za digitalizaciju pravosuđa.¹⁵ Za sada, njen je sadržaj tek usmjeren na poticanje političkog i pravnog procesa unutar EU koji bi trebao u neizvjesnoj budućnosti rezultirati izradom tzv. zbirke alata (*toolbox*) kao skupine pravnih, financijskih i informacijsko-tehnoloških rješenja koje bi prema vlastitim potrebama mogli koristiti različiti dionici pravosudnih sustava država članica.¹⁶

b. Stanje u lokalnim pravnim sustavima država članica

Za europska iskustva na planu ORS-a potrebno se stoga okrenuti pravnim sustavima država članica. Međutim, kako navode pojedini analitičari, Europa se ne kreće istim tempom. Kako u pogledu kolektivnog rješavanja potrošačkih sporova, tako i u drugim poljima, moguće je razlučiti tri grupe država članica: one koje predvode promjene te razvijaju vlastite, relativno duge tradicije kompleksnih sustava rješavanja sporova, države koje su relativno nedavno počele mijenjati svoje procedure rješavanja potrošačkih sporova (ali koje koračaju velikim koracima) te one koje u pravilu tapkaju u mjestu, tek počinjući razmišljati o ovim temama.¹⁷

Za svrhe ovoga rada uputio bih samo na neke primjere iz prve i druge skupine država koji mogu uputiti kojim se putovima kreće rješavanje potrošačkih sporova.

Jedan od uspješnijih europskih primjera za spajanje alternativnih metoda rješavanja sporova sa kolektivnim procedurama te nekim elementima digitalnih tehnologija jest postupak rješavanja masovnih odštetnih zahtjeva u Nizozemskoj. U toj je zemlji Zakon o kolektivnim nagodbama u slučajevima masovnih šteta (WCAM)¹⁸ još u 2007. i 2008. godini omogućio uspješno vođenje postupaka velikog broja financijskih ulagača protiv Fortis fonda i njegovog pravnog sljednika te osigurao kolektivnu nagodbu u kojoj su potrošači bili namireni iz ukupnog odštetnog fonda od 1,3 milijarde eura. Sličan uspjeh postignut je u nizu drugih sličnih masovnih odštetnih sporova, među kojima se ističu slučajevi Shell,

¹⁵ Vidi plan (roadmap) inicijative za digitalizaciju pravosuđa u EU iz srpnja 2020.,

<https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12547-Digitalisation-of-justice-in-the-European-Union->

¹⁶ V. Communication from the Commission: Digitalisation of justice in the European Union. A toolbox of opportunities, SWD(2020) 540 final, Bruxelles, 2. prosinac 2020., str. 2.

¹⁷ Usp. Voet, S., 'Where the Wild Things Are' Reflections on the State and Future of European Collective Redress, u: A. Keirse & M. Loos (Eds.), *Waves in Contract and Liability Law in Three Decades of Ius Commune*, Intersentia, 2017, str. 105-140.

¹⁸ *Wet collectieve afwikkeling van massaschades* (WCAM), zakon od 23. lipnja 2005., Stb. 340.

Converium i Dexia. Uspjeh ovih kolektivnih nagodbi u nekim se slučajevima protezao i izvan nizozemskih državnih granica.¹⁹

Među uspješne metode rješavanja potrošačkih sporova u komparativnim se studijama često ističu potrošački ombudsmani u Velikoj Britaniji. U više svojih radova njihove je prednosti na empirijskoj osnovi analizirao profesor Christopher Hodges, tvrdeći da sustav ombudsmana u odnosu na druge sustave „ima značajne dodatne prednosti utoliko što uključuje ekstenzivne oblike savjetovanja potrošača te značajnu količinu regulatornih informacija koje se može iskoristiti posredstvom mehanizama kontrole tržišta i mreže regulatornih tijela“.²⁰ U svakom slučaju, proširenost mreže ombudsmana i drugih tijela za rješavanje potrošačkih sporova u Velikoj Britaniji evidentna je već kroz broj tijela koja postoje u raznim u raznim sektorima, a još više kroz broj predmeta koji se godišnje pred njima rješavaju. U Engleskoj i Walesu tako djeluje stotinjak tijela koja pružaju usluge rješavanja potrošačkih sporova²¹, a pojedina od njih godišnje obrađuju preko milijun predmeta, s trendom rasta.²² S druge strane, ukupni broj građanskih predmeta pred svim svih građanskim sudovima Engleske i Walesa je u padu. Od 2 milijuna tužbi godišnje u 2000. godini, on je do 2013. pao na oko 1,4 milijuna, pri čemu do kontradiktornog raspravljanja dolazi u samo 150 tisuća predmeta.²³

Utoliko, pokazuje se da je u Velikoj Britaniji do obrata od sudova prema ombudsmanskom sustavu ARS-a već došlo, tako da bitno veći broj potrošačkih sporova biva riješen kroz izvansudske mehanizme rješavanja sporova negoli sudskim putem.²⁴ Upravo zbog krize redovnog sudskog postupka u Engleskoj se u posljednje vrijeme pokušava online mehanizme sudovanja preseliti i u redovito sudovanje, tako da je *online* rješavanje sporova od 2016. godine u Engleskoj

¹⁹ Usp. Kramer, X. „Enforcing Mass Settlements in the European Judicial Area: EU Policy and the Strange Case of Dutch Collective Settlements (WCAM)“ u: Hodges/Stadler (ur.), *Resolving Mass Disputes: ADR and Settlement of Mass Claims*. Edward Elgar, Cheltenham, 2013, str. 63-90; Tzankova/ Hensler Collective settlements in the Netherlands: Some empirical observations. In: Hodges/Stadler (ur.), op. cit., str. 91 – 105.

²⁰ V. Hodges, C., „Consumer ombudsman: better regulation and dispute resolution“, *ERA Forum*, 15 (2014), str. 593-608.

²¹ Usp. izvješće britanskog ministarstva za trgovinu „Resolving Consumer Disputes. Alternative Dispute Resolution and the Court System“, travanj 2018, str. 60-63, <https://www.gov.uk/government/publications/resolving-consumer-disputes-alternative-dispute-resolution-and-the-court-system>.

²² V. Hodges, op. cit., str. 603. Primjera radi, samo u okviru ombudsmana za financijske usluge (*Financial Ombudsman Service*) rješava se godišnje više od pola milijuna pritužbi (642.556 u 2019/20, v. <https://www.financial-ombudsman.org.uk/data-insight/annual-complaints-data>).

²³ V. ibid., str. 607.

²⁴ Ibid., str. 605-606.

prioritet, uz plan da se do 2022. većina predmeta pred građanskim sudovima rješava u cijelosti u *online* postupku.²⁵ Masovna investicija u digitalizaciju sudovanja namjerava se naknaditi prodajom većeg broja sudskih zgrada, kroz koju bi se čak ostvario i značajan pozitivni saldo za državni proračun.²⁶

Dobre primjere djelotvornog ARPS-a, uz manji ili veći stupanj digitalizacije (koja je ipak rijetko – barem do izbijanja COVID-19 pandemije – bila provedena potpuno i dosljedno) može se naći i u drugim europskim državama. Jedan od često spominjanih kvalitetnih sustava potrošačkog rješavanja sporova može se naći u Belgiji. U njoj također djeluje niz, uglavnom sektorski osnovanih tijela za rješavanje potrošačkih sporova koji godišnje rješavaju desetak tisuća predmeta.

Međutim, Belgija je implementirajući direktivu EU o ARPS-u osnovala i svoje središnje rezidualno tijelo, ombudsmana za potrošače koji održava središnji portal za sve vrste sporova te preuzima na rješavanje sve predmete za koje nije osnovano posebno sektorsko tijelo za rješavanje potrošačkih sporova.²⁷

Belgija tako nastavlja tradiciju održavanja središnjeg potrošačkog portala započetog još 2002. osnivanjem portala Belmed (= belgijska medijacija) koji je kao središnji portal za A(O)RS osnovalo ministarstvo nadležno za ekonomske poslove.²⁸

Mreža tijela za A(O)RS je postojala u Belgiji i znatno prije Direktive, još od 1980-tih. Tako je komisija za *litiges voyages* uspostavljena 1983., ombudsman za osiguranje 1987., a ombudsman za telekom i poštanske usluge 1991. godine. Direktiva je donijela promjene te je nekoliko novih ARPS sustava uspostavljeno od 2015. godine kao što je ombudsman za trgovinu, a 2017. godine osnovan je i ombudsman za javne bilježnike.

Međutim, parafrazirajući Hodgesa²⁹, čak i u odnosu na najnaprednije zemlje Europe sustav reformiranog, integriranog i holističkog rješavanja potrošačkih

²⁵ Usp. Rozenberg, Joshua, „The Online Court: will IT work?“ , 2020, <https://long-reads.thelegaleducationfoundation.org/>.

²⁶ Kritičari, međutim, upozoravaju da se velik broj predmeta ionako u međuvremenu preselio u sektor ARPS-a, tako da i ova investicija u digitalizaciju može na kraju biti nepotrebna.

²⁷ *Consumentenombudsdienst (Service de Médiation pour le Consommateur)*, <https://consumerombudsman.be/en>. Usp. Voet, S., *Class Actions in Belgium: Evaluation and the Way Forward*, u: Uzelac/Voet, op. cit.

²⁸ Usp. <https://economie.fgov.be/en/themes/online/belmed-online-mediation>. Voet, S., „Public Enforcement and A(O)DR as Mechanisms for Resolving Mass Problems: A Belgian Perspective, u: Hodges/Stadler (eds.), op. cit., str. 270-292.

²⁹ V. završnu rečenicu iz rada citiranog *supra*, bilješka 16, str. 608.

sporova koji je u potpunosti digitaliziran nalazi se tek na razini vizije – vizije koju tek u budućnosti treba ostvariti – ako to u svjetlu razvoja posve privatnih i nereguliranih mehanizama rješavanja potrošačkih pritužbi (v. *infra*, pod 4.) još uvijek bude potrebno.

3. Hrvatska iskustva s pokušajima uvođenja A(O)RS-a

Hrvatska iskustva s *online* rješavanjem sporova vrlo su skromna. Možemo ih podijeliti na iskustva u implementaciji Direktive o ARPS-u te na opća iskustva s digitalizacijom sustava rješavanja sporova.

Što se tiče uspostavljanja sustava potrošačkog rješavanja sporova, već smo u ranijim radovima³⁰ upozoravali na problematičnost izbora modela izbora tijela za rješavanje potrošačkih sporova, zaključujući da će biti potrebno određeno vrijeme da se, nakon prikupljanja empirijskih podataka o praksi u primjeni ARPS-a, dade konačna ocjena. Sada, nekoliko godina kasnije, možemo kazati da su se tada izražene sumnje pokazale opravdanima čak i više negoli što se u tom radu pretpostavljalo. Ne samo da generalistički profil izabranih tijela, odsutnost stvarne ili faktičke obveze korištenja ovog sustava rješavanja za trgovca kao jaču stranu u potrošačkom sporu te orijentiranost simetričnom, medijacijskom pristupu nisu urodili većim rastom interesa potencijalnih korisnika, nego je *status quo* kojeg smo predviđali pomaknut u negativnom smjeru – naime, počelo je dolaziti do odumiranja pojedinih tijela za AR(P)S.

Tako je u siječnju 2020. izviješteno da je Hrvatska udruga poslodavaca, nekad višestruko nagrađivana zbog svojeg čvrstog opredjeljenja za medijaciju, krajem prethodne godine u tišini, bez obavještavanja javnosti i potencijalnih korisnika, ugasila svoj centar za mirenje.³¹ Jedna od hvaljenih osobina tog centra za mirenje bilo je da njegov rad za razliku od drugih centara financiraju isključivo matične organizacije koje funkcioniraju na tržišnom principu. Upravo je ta osobina, čini se, presudila i pri odluci o zatvaranju. Naime, usprkos činjenici da su neki od centara kao tijela za ARPS primila državne subvencije, prepoznatljivost i praksa notificiranih

³⁰ V. Uzelac, A., Izazovi novog uređenja izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova, in: Slakoper/Bukovac Puvača/Mihelčić (ur.), *Liber amicorum Aldo Radolović*, Rijeka, Sveučilište u Rijeci, Pravni Fakultet, 2018, pp. 145-165.

³¹ <https://direktno.hr/direkt/u-tisini-hrvatska-udruga-poslodavaca-ugasila-centar-za-mirenje-tvrtke-banke-i-ministarstvo-pravosuda-o-tome-ne-znaju-nista-179054/>.

tijela ostali su toliko skromnima da su u pravilu izbjegavala izvršiti obvezu da objave podatke o broju i naravi postupaka koje su rješavali.³²

Recentno istraživanje pokazalo je da je u razdoblju od srpnja 2018. do prosinca 2019. pred svih osam notificiranih tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova bilo podneseno oko 472 prijedloga za medijaciju, a do pokretanja postupka i eventualne nagodbe došlo je tek u manjem broju. Pola od navedenih tijela imala su tek jednoznaменkasti broj prijedloga u ovom razdoblju.³³

S druge strane, *online* komponenta u rješavanju potrošačkih sporova u ovim je tijelima svedena na mogućnost podnošenja prijedloga za provođenje postupka mirenja elektroničkim putem – elektroničkom poštom ili preko internetskog obrasca. Niti jedno od ovih tijela ne nudi (pa čak niti u pravilima ne spominje) mogućnost održavanja online (video- ili audio-) sastanaka, a premda bi se u općim načelima o autonomiji uređivanja postupka mogla nazrijeti i mogućnost da se medijator i stranke sporazumiju o integralnom digitalnom postupku, nema naznaka da se u do sada neznačajnoj procesnoj praksi nešto slično pokušalo provesti u djelo. Zbog toga, na paradoksalan način, u Hrvatskoj je ODR (kao cjelovita digitalizacija postupka) u većoj mjeri napredovao u sferi državnog parničnog sudovanja, negoli u domeni privatnog i alternativnog rješavanja sporova.

Tvrđnja o naprednijoj digitalnoj naravi državnog pravosuđa jest, naravno, tek relativna. Čini se da je tek COVID-19 pandemija prisilila pravosuđe da počne sramežljivo primjenjivati već godinama postojeće zakonske propise o elektroničkoj komunikaciji, izvođenju dokaza elektroničkim putem te održavanja video-rasprava uz pomoć digitalne tehnologije.³⁴ Online rasprave održavaju se međutim tek u rijetkim sudovima gdje ih pojedini progresivniji suci koriste da bi u situacijama *lockdowna* održali otvorenim pristup sudu. U usporedbi s praksom u drugim zemljama, ovi izolirani slučajevi „pravog“ ODR-a tek su neznatna iznimka. Posljednji

³² Hrvatska udruga za mirenje je rijedak primjer organizacije koja je neka izvješća o svom radu prema Zakonu o ARPS-u dala, iskazujući iskreno u veljači 2019. da je sveukupno bila primila 15 prijedloga za mirenje, od čega je do pokretanja postupka došlo u 3 slučaja.

³³ Podaci prikupljeni za potrebu izrade doktorske disertacije Ivane Markovinović Žunko „Elementi djelotvornog sustava alternativnog rješavanja potrošačkih sporova“ (Sveučilište u Zagrebu, u izradi).

³⁴ Više o tome u Uzelac, A., COVID-19 kao katalizator za digitalizaciju pravosuđa?, prilog diskusiji na okruglom stolu HAZU „Primjena prava za vrijeme pandemije bolesti COVID-19“, 21. 22. siječnja 2021. (knjiga u tisku).

trendovi naznačuju da bi takva prisilna digitalizacija mogla u pravosuđu potrajati samo toliko koliko to epidemijske prilike budu zahtijevale.³⁵

4. Zaključak: Hoće li *online* rješavanje sporova u nereguliranom privatnom sektoru oduzeti posao reguliranim mehanizmima ORS-a?

Dok zakonom uređeni sustavi rješavanja potrošačkih sporova stagniraju te s velikim kašnjenjem i skromnim uspjehom pokušavaju uvesti minimalne prilagodbe digitalnom svijetu, otvaraju se novi kanali rješavanja potrošačkih sporova. Oni se redovito pojavljuju tamo gdje je tehnologija uznapredovala, a pravo taj napredak ignoriralo: u domeni društvenih medija i naprednih sustava elektroničke trgovine.

Za potrebe ovoga rada samo ćemo spomenuti tzv. *content moderation* – aktivnost društvenih mreža preko kojih njihovi korisnici komuniciraju odnosno objavljuju priče i audiovizualne materijale, a koja se tiče eventualno neprimjerenog ili uvredljivog sadržaja. Iako mreže kao što su Facebook, Twitter, TikTok i sl. imaju razvijene mehanizme za pritužbe koji u cijelosti djeluju automatizirano i *online*, a u njima korporacija koja upravlja društvenim medijem djeluje kao kvazi-neutralno i objektivno tijelo koje odlučuje o sporu o primjerenosti sadržaja, može se sporiti o tome u kojoj se mjeri u takvim predmetima radi o potrošačkim sporovima. Naime, iako je u velikoj mjeri i oblikovanje takvih sustava motivirano težnjom da se izbjegne spor između korisnika i društvene mreže (a što bi u nekim slučajevima moglo imati i obilježja potrošačkog spora), u osnovi se društvena mreža u predmetima korisničkih pritužbi postavlja kao medijator – a u velikoj mjeri i kao adjudikator – u odnosu između dva ili više korisnika. Posljednji primjeri u kojima je između ostaloga uslijed pritužbi Twitter odlučio o trajnoj suspenziji korisničkog računa američkog predsjednika ukazuju na dalekosežne implikacije ovakvih privatnih *ODR* mehanizama.³⁶ Njima se ipak ovdje nećemo baviti, iako se pojedini aspekti takvih privatnih *ODR* mehanizama, kao što su npr. odlučivanje o povredi privatnosti ili

³⁵ V. Uzelac, A., Croatian Civil Justice v. COVID-19: The Empire Strikes Back, Nylund/Krans (ur.), *Civil Justice and COVID-19*, 2021. (u tisku).

³⁶ V. Permanent suspension of @realDonaldTrump, https://blog.twitter.com/en_us/topics/company/2020/suspension.html.

povredi intelektualnog vlasništva, mogu svrstati među predmete u kojima se radi o odlučivanju o sporu o građanskim pravima i obvezama.³⁷

S druge strane, praksa pojedinih internetskih platformi preko kojih se odvija promet roba i usluga vrlo se bliži onome što bi inače trebao biti predmet alternativnih (online) metoda rješavanja potrošačkih sporova. Ako je potrošač preko eBaya ili Amazona kupio robu od trgovca ili je iznajmio sobu koju je na internetu oglašavao AirBnB ili Booking.com, pritužbe na kvalitetu robe ili usluge redovito će se nastojati rješavati unutar samostalnih mehanizama koje odgovarajuća platforma pruža.³⁸ Njihova je narav međutim vrlo različita, informacije o postupku redovito je teško naći, a tijela koja o pritužbama odlučuju (ako proces nije prepušten automatiziranom algoritmu) redovito nisu oglašena.

Indikativno je ipak da se, bez obzira na netransparentnost i neujednačenost takvih internih mehanizama rješavanja sporova ipak najveći dio sporova koji potječu iz elektroničke trgovine na velikim korisničkim platformama i počinje i završava upravo na njima. U modernom okruženju, korisnici koji su naviknuti na digitalnu komunikaciju i koji koriste digitalne kanale radi zadovoljavanja svakodnevnih potreba istodobno zaziru od pribjegavanja konvencionalnim kanalima kada do spora dođe. Zbog toga, međutim, iako je pravna zaštita koja se može pružiti kroz interne mehanizme internetskih platformi svakako često brza i učinkovita (a i nesumnjivo bolja od nikakve zaštite), u budućnosti potrebno veću pozornost posvetiti analizi njenih nedostataka. Naime, čini se da će u budućnosti ovakva „privatna sudišta za ORS“ biti sve utjecajnije, pa čak i da će u velikom dijelu nadomjestiti ne samo redovito državno sudovanje, nego i zakonski definirane mehanizme alternativnog rješavanja potrošačkih sporova. Time se postupno omogućava i erozija temeljnih procesnih postulata na kojima pravno regulirano rješavanje sporova počiva.

Hoće li se to dogoditi ili ne, uvelike će ovisiti o kapacitetu A(O)RS-a, ali i državnih sudova da se kroz vlastitu digitalizaciju približe potrošačima, ali i drugim korisnicima. Za sada, čini se da *online* rješavanje sporova u formalnom pravnom prostoru gubi

³⁷ O pojedinim od ovih tema bilo je govora na konferenciji *Frontiers in Civil Justice* održanoj u organizaciji Erasmus sveučilišta iz Rotterdama 16. i 17. studenog 2020 (v. izlaganja van Duin i N. Appelman, A. Nylund, M. Ebersa, M. Giacalone, E.v.Gelder te C. Goante i P. Ortolanija (objava materijala slijedi)).

³⁸ U slučaju platforme Booking.com postoji tako i formalni „Centar za rješavanje sporova“, v. https://secure.booking.com/dispute_resolution.hr.html.

bitku s vremenom, posebno u sredinama koje, poput Hrvatske, zbog kroničnih problema u formiranju i provođenju javnih politika nisu sposobni poduzeti radikalne, ali nužne poteze prilagodbe digitalnoj transformaciji.