



Rješavanje sporova na internetu: Nova platforma za potrošače i trgovce

Bruxelles, 15 veljača 2016

Europska Komisija danas je predstavila novu platformu za pomoć potrošačima i trgovcima u rješavanju sporova oko kupnje na internetu.

Platforma za **internetsko rješavanje sporova** jedinstvena je ulazna točka koja europskim potrošačima i trgovcima omogućuje da riješe sporove **oko domaće i prekogranične kupnje putem interneta**. To se postiže upućivanjem sporova nacionalnim tijelima za alternativno rješavanje sporova koja su povezana s platformom i koja su države članice odabrale u skladu s kriterijima kvalitete, o čemu je obaviještena Komisija.

Povjerenica za pravosuđe, zaštitu potrošača i ravnopravnost spolova Věra Jourová izjavila je: *Većina se potrošača koji imaju problema pri kupnji putem interneta ne žali jer smatra da je postupak predug i da se spor neće rješiti. Platforma za internetsko rješavanje sporova inovativni je alat kojim potrošači i trgovci štede vrijeme i novac. Na taj će se način povećati povjerenje potrošača pri kupnji na internetu te poduprijeti poduzeća koja se bave prekograničnom prodajom, što će doprinijeti jedinstvenom europskom digitalnom tržištu.*

Glavne značajke platforme:

- Platforma je **prilagođena korisnicima** te joj se može pristupiti sa svih vrsta uređaja. Potrošači mogu popuniti obrazac za pritužbe na platformi u tri jednostavna koraka.
- Platforma korisnicima pruža mogućnost da cijeli postupak rješavanja spora obave **na internetu**.
- Platforma je **višejezična**. Na platformi je dostupna usluga prevođenja kao pomoć pri sporovima koji uključuju stranke iz različitih europskih zemalja.

Danas je s platformom za internetsko rješavanje sporova povezano oko 117 tijela za alternativno rješavanje sporova iz 17 država članica. Komisija surađuje s državama članicama kako bi se što prije postigla **potpuna pokrivenost svih država članica i sektora**. Alternativno rješavanje sporova **brz je i jeftin način rješavanja sporova**. U projektu je za rješavanje predmeta potrebno najviše 90 dana. Iskustvo europskih potrošača koji su se odlučili na alternativno rješavanje sporova uglavnom je pozitivno: 70 % ih je zadovoljno obradom svoje pritužbe u okviru tog postupka. To je još jedan način da potrošači riješe svoje sporove i neće zamijeniti mogućnost pokretanja postupka pred sudom. Međutim, potonje je obično skuplje i dugotrajnije (samo 45 % potrošača zadovoljno je obradom svoje pritužbe na sudu).

I trgovci će imati koristi od ove nove platforme jer će primjenom alternativnih postupaka rješavanja sporova moći **izbjegići visoke sudske troškove** te će lakše održavati dobre odnose s potrošačima.

Kontekst

Pravna je osnova za uspostavu platforme za internetsko rješavanje sporova [Uredba o online rješavanju potrošačkih sporova](#), u kojoj su opisane glavne funkcije platforme i tijek postupka za rješavanje spora koji je podnesen putem platforme. Ta se uredba temelji na [Direktivi o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova](#), u kojoj se potrošačima pri rješavanju ugovornih sporova s trgovcima jamči pristup alternativnom rješavanju sporova.

Pristup alternativnom rješavanju sporova zajamčen je za sve kupljene proizvode ili usluge, bez obzira na to jesu li kupljeni putem interneta i ima li trgovac poslovni nastan u državi članici potrošača ili nekoj drugoj.

Države članice uspostavljaju nacionalne popise tijela koja nude alternativne postupke rješavanja sporova. Sva tijela za alternativno rješavanje sporova uključena na te popise ispunjavaju obvezujuće zahtjeve kvalitete iz zakonodavstva EU-a.

Dodatne informacije

[Platforma za internetsko rješavanje sporova](#)

[Stranica Glavne uprave za pravosuđe i zaštitu potrošača o alternativnom i internetskom rješavanju](#)

