



HUManiji način rješavanja potrošačkih sporova

CENTAR ZA MIRENJE HUM-a



Želite li...

- ... brzo i veoma ekonomično rješenje Vašeg spora?
- ... izbjeći sudski postupak?
- ... vratiti kontrolu nad Vašim sporom?
- ... dobiti priliku da Vas trgovac/potrošač konačno čuje i sluša?
- ... da Vas se kao stranku u vlastitom sporu tretira kao najvažniju osobu na svijetu?
- ... rješenje spora koje Vam neće nametnuti netko treći?
- ... sami odrediti vrijeme početka i trajanje postupka rješavanja vašeg spora?
- ... rješenje s kojim će svi sudionici u najvećoj mogućoj mjeri biti zadovoljni?
- ... riješiti spor u povjerljivom i ugodnom okruženju?
- ... riješiti sa zadovoljstvom i potom zauvijek zaboraviti da ste imali potrošački spor?

Obratite nam se...

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

Centar za mirenje, pregovaranje i rješavanje sukoba 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.

Što je to alternativno rješavanje potrošačkih sporova?

Izvensudsko 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.

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.

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.

Tko su izmiritelji?

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 u Hrvatskoj. Stranke mogu same odabrati izmiritelja, a umjesto njih može ga imenovati i HUM.



Može li se prijedlog za mirenje odbaciti i kada?

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 zlonamjeran
- 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

U kojim potrošačkim sektorima se može postizati sporazum?



POTROŠAČKA
ROBA



OBRAZOVANJE



ELEKTRIČNA
ENERGIJA



FINANCIJSKE
USLUGE



POTROŠAČKE
USLUGE



USLUGE ZA
SLOBODNO VRIJEME



POŠTANSKE I
KOMUNIKACIJSKE
USLUGE



PRIJEVOZNE
USLUGE



OSTALA ROBA
I USLUGE

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. Ukupni troškovi mirenja u potrošačkim sporovima za potrošača mogu iznositi najviše 500,00 kuna uključujući u taj iznos i PDV.

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).

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.

Može li se 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>

Gdje se provode mirenja?

Postupci mirenja provode se u Centru za mirenje, pregovaranje i rješavanje sukoba u Zagrebu, Teslina 1/I. HUM je institucija za mirenje akreditirana od Ministarstva pravosuđa RH. Sastanci u mirenju će se zakazati u vrijeme koje Vama i drugoj strani najviše odgovara.

Nazovite nas i rado ćemo Vam odgovoriti na svako pitanje i posebno, na pitanje je li mirenje pogodan način rješavanja sporova upravo za Vas.

Između Vašeg problema
i njegovog rješenja, nalazi
se samo poziv na naš broj!

Telefon/faks: 01/48 11 283
Zagreb, Teslina 1/I
E-mail: info@mirenje.hr
www.mirenje.hr



2017.

Projekt je sufinanciran od strane Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta iz sredstava Državnog proračuna Republike Hrvatske.



Ministarstvo gospodarstva,
poduzetništva i obrta
Republike Hrvatske





CENTAR ZA MIRENJE HUM-a
Tijelo za ARPS

Telefon/faks: 01/48 11 283, Zagreb, Teslina 1/I

E-mail: info@mirenje.hr

www.mirenje.hr