

Др Александар С. Мојашевић,*
Доцент Правног факултета,
Универзитет у Нишу

Др Љубица Николић,
Редовни професор Правног факултета,
Универзитет у Нишу

ОРИГИНАЛНИ НАУЧНИ ЧЛАНАК
doi:10.5937/zrgfni1776641M

UDK: 004.738.5:339

Рад примљен: 01.10.2017.
Рад прихваћен: 30.11.2017.

ОНЛАЈН СИСТЕМ РЕШАВАЊА СПОРОВА И ЕЛЕКТРОНСКА ТРГОВИНА**

Апстракт: У овом раду анализа је усмерена на различите савремене форме онлајн (система) решавања спорова (ОРС) који настају између уговорних страна које учествују у електронској трговини. Полазимо од две познате чињенице: прве, која се односи на глобалну примену алтернативних метода решавања спорова (АДР) до које је дошло услед развоја савремене технологије, и друге, која се односи на широку употребу онлајн платформи за решавање спорова између уговорних страна у електронској трговини на европском нивоу. Циљ рада је подробно испитати стање у вези са (онлајн и офлајн) применом АДР метода на европском тлу, као и пратећу регулативу у области алтернативног решавања спорова у електронској трговини (тзв. АДР Директиву и ОРС Уредбу). Осим тога, приказујемо и примере добре праксе онлајн решавања спорова између учесника електронске трговине у светским размерама. Коначно, желимо да испитамо и стање савремених онлајн система решавања спорова у Републици Србији, као и перспективу њихове примене.

Кључне речи: онлајн решавање спорова (ОРС), алтернативно решавање спорова (АРС), технологија, електронска трговина.

* mojasevic@prafak.ni.ac.rs, ljubica@prafak.ni.ac.rs.

** Овај чланак је резултат рада у оквиру пројекта под називом „Заштита људских и мањинских права у европском правном простору“, финансираног од стране Министарства просвете и науке Републике Србије (референтни број 179046).

* Рад је био изложен у виду усменог саопштења под истим називом на међународној научној конференцији „Глобализација и право“, одржаној 21. и 22. априла 2017. године на Правном факултету у Универзитета у Нишу.

1. Увод

Алтернативно решавање спорова (скр. АРС – према нашој терминологији, односно на енглеском говорном подручју АDR – *alternative dispute resolution*) представља такав начин решавања спорова који је усмерен на постизање споразума (поравнања) између страна у сукобу, било на основу *непосредних* преговора или *посредно* уз помоћ трећег лица. Међу *посредним* алтернативним методама почасно место заузимају медијација и арбитража, али су се у пракси (пре свега, америчкој) развили и други методи, попут: мини-парнице, ране неутралне евалуације, мирења, приватног суђења, итд. Ови методи су настали и развили се због испољених недостатака редовног судског поступка, а који се сведе на превелику конзумацију ресурса (времена, новца или труда учесника поступка). Из тог, али и других разлога (рецимо, формалност судског поступка), они се све више користе ради решавања спорова из различитих области права: породичног права, радног права, привредног права, права осигурања, итд. Њихова популарност, а која је последица устројства самих АДР поступака (добровољност, флексибилност, поверљивост, хитност, економичност), иде до те мере да се, рецимо, у САД огромна већина спорова (*преко 90%*) окончава склапањем поравнања, судског или вансудског.

У нашој земљи пак традиционални судски поступак и даље заузима доминантно место у хијерархији различитих метода решавања спорова и представља први избор наших грађана у случају настанка конфликта (сукоба). Како поједине студије показују (Мојашевић, 2014а) они и даље поклањају веће поверење судском начину решења спора, упркос томе што је медијација институционално уведена у наш правни систем 2005. године.¹ Показало се да законско нормирање медијације није довољно да би она заживела у пракси. Медијација је много више од пуког правног института који држава треба да уведе и да му легалитет и легитимитет. Иако је неспорна улога државе у развоју овог правног института, да би он стварно заживео и представљао праву алтернативу судском поступку, потребно је адекватно информисати и образовати грађане за његово коришћење и створити адекватну „инфраструктуру” (рецимо, просторни капацитет или систем упућивања судских предмета на медијацију) за развој овог метода (Мојашевић, 2014б: 786–787). У том погледу смо затајили, упркос евидентним напорима законодавца да новим *Законом о посредовању у решавању спорова* из 2014. године² ствари помери са „мртве тачке”. Пре свега, ту се мисли на могућност да споразум из медијације, под одређеним условима, добије снагу извршне исправе (чл. 27 Закона), као и на могућност

1 Закон о посредовању – медијацији, *Сл. гласник РС*, 18/2005

2 *Сл. гласник РС*, 55/2014

ослобађања од плаћања судских, односно административних такси, ако се постигне споразум о решавању спора путем посредовања након покренутог судског (или другог) поступка до закључења првог рочишта за главну расправу (чл. 31 Закона). Осим ових економских подстицаја за коришћење медијације, који се у домаћој литератури оцењују позитивно (Мојашевић, 2014в: 269–270), Министарство правде и Национално удружење медијатора Србије³ последњих година улажу напор у правцу стварања одрживог система медијације (стварање јединственог регистра медијатора, побољшање едукације медијатора, медијска промоција медијације, итд.).

Но, поред традиционалног алтернативног начина решавања спорова који подразумева непосредни контакт трећег лица (медијатора, арбитра или концилијатора) и страна у сукобу, развој *технологије* изнедрио је још један вид алтернативног решавања спорова – онлајн систем алтернативног решавања спорова (ОРС). У САД, а у последње време и у Европи, овај систем постаје све популарнији, пре свега, за решавање спорова између учесника (уговорних страна) *електронске или е-трговине*. Код нас је област електронске трговине, као вид даљинске трговине робом и услугама, регулисана посебним *Законом о електронској трговини*, који је на снази од 2009. године.⁴

Уважавајући чињеницу да наши грађани недовољно користе медијацију и друге АДР методе решавања спорова, као и да је развој електронске трговине већ узео маха код нас, постављамо тезу *да додатни простор за афирмацију АДР метода треба тражити и у онлајн платформама за решавање спорова, пре свега, у области електронске трговине, али и у другим областима*.

Да бисмо проверили ову тезу, желимо да испитамо ефикасност онлајн платформи за решавање спорова између учесника електронске трговине на европском нивоу, полазећи од правних аката ЕУ у овој области, али и од праксе земаља чланица ЕУ у погледу решавања спорова између учесника електронске трговине.

2. Подаци о АДР програмима у ЕУ

Неефикасно решавање спорова представља озбиљну препреку трговини између уговорних страна, посебно оних које се налазе у дугорочним пословним односима. Но, и у једнократним пословним односима (рецимо, у

3 Видети: <http://nums.rs/>

4 *Сл. гласник РС*, 41/2009 и 95/2013

случају једнократне куповине производа или услуге), ако систем решавања спорова не функционише задовољавајуће, отвара се питање перспективе тих односа, односно да ли ће убудуће стране ступати у (исте или сличне) уговорне односе. Ово питање ефикасног решавања спорова посебно долази до изражаја у случају прекограничне трговине, односно када су уговорне стране из различитих земаља.

Управо је ово питање и актуелизовано у свакодневној пракси (онлајн или офлајн) куповине производа и услуга између уговорних партнера из *различитих земаља чланица ЕУ*. Наиме, различит и неједнак приступ АДР методима решавања спорова, различит квалитет пружања АДР услуга, као и различити ниво свести и знања о употреби ових метода уговорних страна из различитих земаља чланица ЕУ (као и оних ван ове организације), представљао је озбиљну препреку нормалном одвијању трговине на јединственом европском тржишту. У прилог томе, подаци (Европска Комисија, 2011: 16) показују да у ЕУ постоји *преко 750 различитих* АДР програма за заштиту потрошача, приватног или јавног типа, установљених од државе, привреде или потрошачких организација. У већини европских земаља АДР програми су националног карактера,⁵ мада постоје и они који су регионалног или локалног карактера,⁶ намењени само за одређени сектор или за више сектора привреде. Само једна трећина чланица ЕУ има АДР програме (нотификоване од ЕК) који се односе *на све потрошачке спорове*.⁷ Затим, одлуке АДР тела могу бити донете колективно или индивидуално, са обавезујућом или необавезујућом снагом. Даље, већина ових АДР програма не прави разлику између онлајн и традиционалне куповине производа и услуга, већ све спорове третира једнако. Ипак, постоје одређени изузеци, као што су, рецимо, *Electronic Consumer Dispute Resolution* (ECODIR) – платформа преко које се цела процедура решавања спорова насталих у електронској трговини може спровести онлајн, или *Financial Dispute Resolution Network* (FIN-NET) – платформа специјализована за финансијске спорове.⁸ С тим у вези, скоро половина АДР програма нуди

5 Рецимо, у Француској, Великој Британији, Данској, Холандији, Пољској, Чешкој, Словенији, Малти и другим земљама.

6 Рецимо, у Немачкој, Шпанији, Италији и Португалији.

7 То су: Холандија, Данска, Финска, Шведска, Естонија, Летонија, Литванија, Грчка и Малта. С друге стране, постоји група земаља (укупно 11) која има *већи број* АДР програма који се односе на специфичне секторе или регионе, као и група земаља (укупно пет) са *мањим бројем* истих.

8 https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/about-fin-net_en

могућност подношења притужбе електронским путем, попуњавањем посебне електронске форме, која се може поднети директно (онлајн), мејлом или поштом.

Подаци (Европска комисија, 2011: 24–25) такође указују да, у просеку, 44% трговаца у ЕУ нема свест о постојању различитих АДР програма, док око 30% потрошача, који нису решили спор директно са трговцем, није знало даље да процесуира своју притужбу, или није знало ништа о постојању АДР програма. Потрошачи указују на своју неинформисаност о АДР програмима, али их и трговци ретко информишу о томе. Проблеми постоје и у погледу квалитета самих АДР програма, будући да се не поштује увек начело транспарентности, независности и ефективности. У прилог томе, 22% АДР програма није покривено веб-сајтом, око половина тих програма нема обезбеђен онлајн приступ АДР процедури, а 41% не садржи статистичке податке о претходном коришћењу истих.

Једноставно речено, овакав *неуједначен* систем решавања спорова на нивоу ЕУ створио је, с једне стране, снажне подстицаје потрошачима да се уздржавају од куповине производа или услуга ван границе матичне државе, а с друге стране, трговцима да одустају од продаје истих у другим земљама чланицама ЕУ. Показало се да раније препоруке Европске комисије из 1998. и 2001. године⁹ нису биле довољне да обезбеде равномерну заступљеност АДР метода у свим државама чланицама, као и у различитим секторима привреде појединих европских земаља. Зато је Европска комисија преузела значајне кораке ради отклањања уочених недостатака, усвајањем одговарајућих правних аката, који ће бити предмет елаборације у наставку текста.

3. Правни основ алтернативног решавања спорова у ЕУ

3.1. АДР Директива: сажети приказ

Због неуједначеног система решавања спорова на нивоу ЕУ, са свим пратећим (гореописаним) негативним последицама, усвојена је посебна *Директива 2013/11/EU Европског парламента и Савета Европе од 21. маја 2013. године о алтернативном решавању потрошачких спорова* (у даљем тексту: АДР

⁹ У питању су две препоруке Европске комисије: Препорука 98/257/ЕС од 30. марта 1998. године (енг. *Commission Recommendations on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes*) и Препорука 2001/310/ЕС од 4. априла 2001. године (енг. *Commission Recommendations on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes*).

Директива).¹⁰ Сврха ове Директиве јесте да се, кроз постизање вишег нивоа заштите потрошача, омогући нормално функционисање унутрашњег тржишта, пружањем могућности потрошачима да подносе притужбе против трговаца (надлежним) телима,¹¹ у независним, непристрасним, транспарентним, ефективним, брзим и правичним алтернативним процедурама.¹² Она се примењује на (домаће и прекограничне) спорове потрошача¹³ (резидената ЕУ) и трговаца¹⁴ (основаних на територији ЕУ)¹⁵ на темељу уговорних обавеза произишлих из (онлајн или офлајн) продаје производа или услуга, у свим економским секторима, осим у сектору здравства и образовања.¹⁶ Даље се наводи да се Директива односи *само* на притужбе потрошача против трговаца, али не и на притужбе трговаца против потрошача, нити између самих трговаца.¹⁷

Затим, државе чланице су у обавези да потрошачима омогуће приступ алтернативним процедурама пред надлежним АДР телима,¹⁸ тако што ће осигурати да та тела: успоставе свој веб-сајт са једноставним приступом информацијама о тим процедурама и који омогућава потрошачима да електронским путем подносе притужбе са пратећом документацијом; омогуће потрошачима подношење притужби офлајн; омогуће размену

10 DIRECTIVE 2013/11/EU OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC, Retrieved, 10, April 2017, from: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0063:0079:EN:PDF>

11 Под *АДР телом* подразумева се било које тело (са било којим називом), основано на дугорочној основи, које пружа могућност решења спора у алтернативној процедури (чл. 4(1h) Директиве).

12 Чл. 1 Директиве.

13 *Потрошач* означава свако физичко лице које поступа у сврху која је изван његовог занимања, пословања, заната или професије (чл. 4(1a) Директиве).

14 Под *трговцем* се подразумева физичко или правно лице, у приватној или државној својини, које се, директно или преко другог лица (које ради у његово име и за његов рачун) бави сопственом трговином, бизнисом, занатом или професијом (чл. 4(1b) Директиве).

15 Ако је трговац *физичко лице*, местом оснивања сматра се *место пословања*. Ако је трговац *предузеће или друго правно лице или удружење физичких или правних лица*, место оснивања везује се за седиште (предвиђено статутом), место главне управе или место пословања, укључујући и филијале, агенције или било који други вид облика организовања (чл. 4(2) Директиве).

16 Ст. 16 преамбуле и чл. 2 Директиве.

17 Ст. 16 преамбуле и чл. 2 Директиве.

18 При том, ако АДР тело није у могућности да спор узме у разматрање, државе чланице нису у обавези да потрошачима омогуће приступ *другом АДР телу* (чл. 5(б) Директиве).

информација између страна у спору електронским путем или поштом; прихвате да решавају и домаће и прекограничне спорове; преузму неопходне мере за заштиту података о личности страна у спору, итд.¹⁹

У складу са овом директивом, АДР тела имају право да успоставе таква процедурална правила која им омогућавају да *не* узму у разматрање спорове, ако, рецимо, потрошачи нису претходно покушали да се обрате трговцу и у директним преговорима са њим покушали да реше спорна питања; ако је у питању неозбиљан или шиканирајући спор; ако је спор претходно био изнет пред другим АДР телом или судом; ако је вредност захтева (у притужби) изнад или испод унапред дефинисаног новчаног лимита;²⁰ ако потрошач није поднео притужбу у одређеном року;²¹ ако је у питању такав спор који би угрозио ефективно функционисање АДР тела.²² У свим овим случајевима, АДР тело је у обавези да, у року од три недеље од момента подношења притужбе, потрошачима пружи разумно објашњење зашто спор није узет у разматрање.²³

Ради заштите права потрошача и несметаног функционисања АДР тела, државе чланице су у обавези да осигурају да у њима раде лица која имају потребна стручна знања, као и да су независна и непристрасна.²⁴ С тим у вези, у самој Директиви посебно се разрађују следећи принципи: транспарентност, ефективност, правичност, добровољност и легалитет.²⁵ Под *транспарентношћу* се подразумева једноставан и брз приступ информацијама на веб-сајту, а које се односе на: адресу (укључујући и електронску) АДР тела; лица запослена у АДР телу, начин њиховог избора и дужину њиховог радног односа; процедурална правила АДР поступака; језик на коме се може поднети притужба и на коме се одвија процедура; правила која АДР тело може користити као основу за разрешење спора (правна правила, правила понашања, итд.); трошкове поступка, просечну дужину трајања АДР поступка; извршност одлуке АДР тела; годишњи извештај о раду, итд.²⁶ Под *ефективношћу* се подразумева: доступност

19 Чл. 5(1, 2) Директиве.

20 Овај лимит не сме да буде постављен тако да потрошачима *значајно угрожава* приступ АДР телу (чл. 5(5) Директиве).

21 Овај рок не може бити одређен *краће од годину дана*, рачунајући од момента подношења притужбе трговцу.

22 Чл. 5(4) Директиве.

23 Чл. 5(4) Директиве.

24 Чл. 6 Директиве.

25 Чл. 7, 8, 9, 10 и 11 Директиве.

26 Чл. 7(1, 2) Директиве.

и једноставан приступ онлајн и офлајн процедури (обема странама у спору); право страна у спору да ангажују адвокате или правне саветнике у сврху заступања, помоћи или добијања независних правних савета у било којој фази поступка; бесплатан приступ АДР процедури или уз симболичну накнаду; обавештење страна у спору о свим релевантним информацијама у вези са притужбом; обавеза јавног оглашавања исхода АДР поступка у року од 90 дана²⁷ од дана пријема (комплетне) притужбе.²⁸ *Правичност* се односи, пре свега, на могућност страна у спору да изразе своје мишљење, али и да буду обавештене о аргументима, доказима, документима и чињеницама које износи друга страна, као и о изјавама и мишљењима вештака (експерата). Осим тога, стране треба да буду обавештене о томе да немају обавезу да ангажују адвокате или правне саветнике, да могу одустати од даљег тока поступка у било којој фази, да не морају да прихвате предложено решење спора, да могу заштиту својих права да потраже и на суду (независно од учешћа у АДР поступку), о правним ефектима споразума, као и о исходу самог поступка (у писаној или дигиталној форми).²⁹ *Добровољност* се односи на то да *ex ante* закључени споразум између трговца и потрошача о решењу (потенцијалних) спорова пред АДР телом *није обавезујући за потрошача* и не искључује његово право да заштиту затражи пред судом. Такође, овај принцип подразумева и то да одлука АДР може бити обавезујућа за стране у спору *само* ако су унапред информисане о томе и пристале на такав начин решења спора.³⁰ Коначно, *легалитет* се односи на то да одлука АДР тела не може да искључи заштиту потрошача према правним актима држава чланица у којима потрошач и трговац имају пребивалиште.³¹

Затим, читаво подглавље III Директиве посвећено је *информисању* потрошача од стране трговца о АДР процедурама, *помоћи* потрошачима да заштиту права остваре на алтернативан начин (нарочито када је реч о прекограничним споровима), *кооперацији и размени најбоље праксе АДР тела* из различитих земаља, као и *сарадњи АДР тела и националних тела* задужених за примену правних аката ЕУ о заштити потрошача. Коначно, подглавље IV Директиве односи се на надлежност националног ресорног тела (енг. *competent authority*) задуженог за примену ове Директиве на националном, регионалном или локалном новоу у свим државама

27 У врло сложеним споровима, рок се може продужити, уз обавезу обавештења страна у спору, и предочавања очекиваног времена потребног за окончање спора.

28 Чл. 8 Директиве.

29 Чл. 9 Директиве.

30 Чл. 10 Директиве.

31 Чл. 10 Директиве.

чланицама. Детаљно је разрађена надлежност овог тела у погледу сарадње и размене информација са АДР телима и Европском комисијом. Рецимо, АДР тела имају обавезу подношења извештаја националном ресорном телу о броју спорова, врстама притужби, просечном времену потребном за окончање спора, итд.

Предвиђена је обавеза да све државе чланице до 9. јула 2015. године донесу потребне акте ради имплементације ове Директиве у њихова национална законодавства, као и обавеза да, до 9. јула 2019. године (и сваке четврте године након тога), Европска комисија поднесе извешај о примени ове Директиве Парламенту, Савету и Европском економском и социјалном комитету. У извештају фокус треба да буде стављен на развој АДР тела и степен коришћења АДР процедура, као и на ефекте саме Директиве на свест потрошача о коришћењу АДР метода и на степен прихватања ових метода од стране трговаца.

3.2. ОРС Уредба: сажети приказ

Други правни акт ЕУ значајан за ову област јесте *Уредба 524/2013 Европског парламента и Савета од 21. маја 2013. године о онлајн решавању потрошачких спорова* (у даљем тексту: *ОРС Уредба*).³² У преамбули ОРС Уредбе³³ наводи се да је *дигитална димензија* унутрашњег тржишта постала од виталне важности за потрошаче и трговце, будући да се увећава број потрошача и трговаца који купују, односно продају производе или услуге онлајн. Даље се наглашава потреба потрошача и трговаца за сигурним онлајн пословањем, због чега је важно уклонити постојеће препреке и увећати сигурност потрошача, при чему *поуздан и ефикасан онлајн систем решавања спорова* (нарочито прекограничних) може значајно допринети остварењу тог циља. ОРС систем представља једноставан, ефикасан, брз и јефтин начин решавања спорова који произилазе из онлајн трансакција.³⁴

ОРС Уредба се примењује на вансудско решавање спорова иницирано од стране потрошача (резидената ЕУ) против трговаца (основаних на

32 Regulation (EU) No 524/2013 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Regulation on consumer ODR), Retrieved, 10, April 2017, from <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0001:0012:EN:PDF>

33 Ст. 6 преамбуле Уредбе.

34 Ст. 8 преамбуле Уредбе.

територији ЕУ),³⁵ а које (решавање) је регулисано АДР Директивом.³⁶ Дакле, ОРС Уредба само даље разрађује систем алтернативног решавања спорова регулисан АДР Директивом, са нагласком на *онлајн решавање спорова између потрошача и трговаца*, али не и самих трговаца.³⁷ Зато се у чл. 1 Уредбе наводи да је њена сврха да се, кроз постизање вишег нивоа заштите потрошача, омогући нормално функционисање унутрашњег тржишта, и посебно његове *дигиталне димензије, стварањем европске онлајн пратформе (ОРС платформе)*.

У Уредби су децидно наведене *функције* које ова платформа треба да задовољи, и то: да обезбеди електронску форму за подношење притужбе; да информише другу страну о притужби; да идентификује надлежно АДР тело и да му пребаци спор на решавање; да понуди бесплатан електронски систем управљања предметима; да обезбеди превод информација релевантних за решење спора; да обезбеди електронску форму помоћу које АДР тело може да пренесе релевантне информације самој платформи (рецимо, о датуму пријема притужбе, предмету спора, датуму окончања процедуре, исходу процедуре³⁸); да обезбеди *систем повратних информација (тзв. фидбек систем)* који омогућава странама у спору да искажу своје мишљење о функционисању ОРС платформе и АДР тела које је решавало спор; да учини јавно доступним опште информације о АДР методима и АДР телима, информације о *ОРС телу задуженом за контакт*,³⁹ статистичке податке о исходима претходно вођених поступака, о онлајн водичу за коришћење платформе.⁴⁰ Иначе, све релевантне информације (рецимо, о предмету спора, странама у спору или исходу спора) чувају се у *електронској бази података*, о којој се стара Комисија; приступ тим подацима омогућен је, под одређеним условима, надлежном АДР телу, ОРС телу задуженом за контакт и Комисији.⁴¹

35 Под одређеним условима (предвиђеним у чл. 20(2) АДР Директиве), постоји и могућност решавања спорова иницираних *од стране трговаца против потрошача* (ст. 10 преамбуле Уредбе).

36 Ст. 9 преамбуле Уредбе.

37 Подразумева се да је Уредба *не односи на офлајн решавање спорова*.

38 Чл. 10(с) Уредбе.

39 То може бити, рецимо, нека потрошачка организација или неко друго тело које је свака држава чланица у обавези да одреди као *тело задужено за контакт*, и о томе обавести Комисију. Улога овог тела, у коме раде бар два едукована ОРС саветника, јесте да пружи подршку за решење спора покренутог притужбом преко ОРС платформе. Циљ је успоставити *мрежу ових тела* на нивоу ЕУ (чл. 7 Уредбе).

40 Чл. 5(4) Уредбе.

41 Чл. 11 и 12 Уредбе.

ОРС Уредба предвиђа и обавезу трговаца да на својим веб-сајтовима обезбеде електронску везу са ОРС платформом, као и да означе своје имејл адресе. Ова веза треба да буде доступна потрошачима на једноставан начин. С друге стране, трговци су у обавези да информишу потрошаче о овој платформи и могућности решења спора тим путем. Ове информације треба да буду садржане и у општим условима пословања који се примењују на уговоре из онлајн куповине производа или услуга.⁴²

Коначно, предвиђена је и обавеза да Комисија једном годишње подноси извешај о функционисању ОРС платформе Парламенту и Савету, као и извештај о примени ове уредбе, на сваке три године, рачунајући од почетка њене примене (9. јануар 2016. године).⁴³

Практично гледано, ова платформа представља *интерактивни веб-сајт* који омогућава јединствен приступ потрошачима и трговцима да вансудским путем реше спорове проистекле из онлајн трансакција. И потрошачи и трговци могу, у случају спора, преко ове платформе да поднесу притужбу у електронској форми на било ком од 23 званична језика којима се служе институције ЕУ. Када притужба потрошача буде поднета, она се прослеђује другој страни у спору (трговцу), која *предлаже АДР тело* за решење спора. Када договор о овом питању буде постигнут (у року од 30 дана), платформа аутоматски пребацује притужбу (самим тим и спор) изабраном АДР телу. Сама платформа садржи *електронски систем управљања споровима* који омогућава АДР телу да спроведе процедуру решавања спора (без обавезе да то учини). Речју, АДР тело у потпуности решава спор електронским путем и то у року од 90 дана.⁴⁴

4. Примери добре праксе онлајн решавања спорова

Двадесет седам чланица ЕУ обавестило је Европску комисију да је у потпуности имплементирало АДР Директиву у своја национална законодавства и формирало ОРС тело задужено за контакт, док је 24 чланица ЕУ проследило своје (националне) листе АДР тела Европској комисији. Током 2017. године платформи ће приступити и Норвешка, Лихтенштајн и Ирска. До данас, *260 АДР тела* из европских земаља регистровано је на овој платформи. Иначе, сама ОРС платформа почела је активно са радом 15. фебруара 2016. године. Током прве године рада, *преко 24.000 потрошача* поднело је притужбе, од којих се више од трећине

42 Чл. 14 Уредбе.

43 Чл. 21 Уредбе.

44 Ст. 18 преамбуле Уредбе и *Factsheet on the ODR platform*, Retrieved, 5, April 2017, from: http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/docs/adr-odr.factsheet_web.pdf

односило на прекограничну трговину у оквиру ЕУ. Већина спорова тичала се куповине гардеробе и обуће, авионских карата или технолошких производа. Рецимо, италијански купац је упутио притужбу због уоченог недостатка технолошког производа, купљеног електронским путем од белгијског трговца. Платформа је проследила притужбу надлежном АДР телу у Белгији и италијански купац је обештећен.⁴⁵

Поред ОРС платформе на нивоу Европске уније, и поједине компаније имају успешно разрађене платформе за решавање спорова проистеклих из електронске трговине. Рецимо, светски позната компанија *Ebay*, која омогућава онлајн аукцијску продају и куповину производа и услуга преко интерактивног веб-сајта,⁴⁶ истовремено пружа могућност онлајн решавања спорова учесницима електронске трговине. Такође, друга светска компанија *Alibaba*⁴⁷ свакодневно решава електронским путем око милион спорова, при чему је 70% ових спорова решено без икакве људске интервенције (Verdonschot, 2016).

И у земљама ван ЕУ у све већој мери развијају се платформе за онлајн решавање различитих врста спорова, а не само оних који се везују за електронску трговину. Рецимо, у Британској Колумбији (Канада), Друштво за правне услуге ове државе (*Legal Services Society of British Columbia*) развило је посебну платформу (*MyLawBC*)⁴⁸ која омогућава људима да дођу до корисних информација и „алата“ у сврху решавања различитих правних проблема. Овај сервис нуди и могућност самопомоћи у сврху развода.⁴⁹

Онлајн иновације постоје и у правосуђу појединих земаља. Рецимо, у Енглеској и Велсу постоје програми за развој онлајн судова у кривичној материји⁵⁰ или у грађанској материји (за спорове мање вредности).⁵¹ Овакви судови олакшавају странкама приступ правосуђу и претежно реплицирају постојећу судску процедуру у дигиталном окружењу. Но,

45 http://europa.eu/rapid/press-release_IP-17-727_en.htm

46 <http://www.ebay.com/>

47 <https://www.alibaba.com/>

48 <http://mylawbc.com/>

49 Веома развијен онлајн сервис у случају развода постоји у Холандији (*Dutch Rechtwijzer Divorce platform*). Детаљније о томе: <http://www.hiil.org/insight/rechtwijzer-press-release>

50 Детаљније: <https://www.lawgazette.co.uk/news/digital-courts-get-green-light-in-1bn-initiative/5057639.fullarticle>

51 Детаљније: <http://www.legalfutures.co.uk/latest-news/government-judges-urge-lawyers-innovate-era-online-justice-fixed-fees-approaches>

осим ових иновација, постоји тенденција развоја иновативних метода који би приближили онлајн судове и АДР методе (са минималном асистенцијом адвоката) и то за спорове вредности до 25.000 фунти.⁵²

5. Стање и перспектива онлајн алтернативног решавања спорова у Србији

У Србији, традиционално (офлајн) алтернативно решавање конфликта и спорова на далеко је нижој лествици него у земљама Европске уније, САД, Велике Британије или Канаде. Као што је у уводу наглашено, наши грађани, из бројних разлога, и даље остају привржени судском начину решавања спорова. С обзиром на неразвијеност традиционалних облика алтернативног решавања спорова, *онлајн алтернативно решавање спорова*, као корак напред у развоју АДР метода у свету, у нашој земљи тек је у зачетку.

Тако се код нас (и у окружењу) могу пронаћи поједине платформе за онлајн алтернативно решавање спорова. Рецимо, може се медијација заказати онлајн или се пак могу постављати питања медијатору електронским путем. Такође, постоји могућност рада странака са медијатором преко *Скајпа* из просторија локалног медијацијског центра или адвокатске канцелације која је технички опремљена за онлајн медијацију.⁵³ Затим, и поједине специјализоване платформе за електронску трговину, као што су Лимундо или Купиндо,⁵⁴ предвиђају могућност покретања поступка рекламације производа на основу *жалбе*, у коме пружалац услуге платформе, након провере навода жалбе, *доноси одлуку* у користи продавца или купца. Овде је у питању својеврсна *онлајн арбитража*.

У будућности треба очекивати даљи развој различитих онлајн платформи и у Србији по узору на земље Европске уније, као и интензивније коришћење европске онлајн платформе од стране наших грађана ради решавања прекограничних спорова проистеклих из електронске трговине. Даљи развој ових платформи може се очекивати најпре између учесника електронске трговине на домаћем онлајн тржишту, а потом и у другим областима друштвеног живота у којима може доћи до различитих врста конфликта и спорова (рецимо, у случају развода брака). Управо би то требало да допринесе афирмацији алтернативног (и мирног) начина решавања конфликта и спорова, преко потребног нашој земљи и

52 <https://www.lawgazette.co.uk/law/briggs-online-court-needs-minimal-assistance-from-lawyers/5056850.article>

53 Видети: <https://medijator.com/medijacija/>

54 Видети: <http://www.limundo.com/>, <https://www.kupindo.com/>

грађанима. Услов да се то деси јесте шире *информисање* наших грађана о овој могућности и предностима онлајн алтернативног решавања спорова у односу на традиционалне методе решавања спорова. То је задатак надлежних институција, пре свега, Министарства правде, али и невладиног сектора који се бави овом облашћу. Коначно, алтернативно решавање спорова може бити и веома лукративно (као што је то случај у Америци), те и поједина домаћа правна лица могу препознати интерес у томе, што индиректно може користити грађанима у случају различитих конфликта или спорова.

6. Закључак

Испитујући стање у вези са (онлајн и офлајн) применом АДР метода на европском тлу, јасно се увиђа „жива” активност институција ЕУ на плану побољшања те примене и промоције мирног и ефикасног начина решавања спорова. Доношење и примена двају кључних правних аката (АДР Директиве и ОРС Уредбе) говори у прилог овој тези. С друге стране, судећи по почетном успеху у развоју јединствене европске АДР платформе, перспектива делује поприлично светло.

Код нас, стање у вези са применом АДР метода није задовољавајуће, али нови законски оквир ствара *одређене* претпоставке за побољшање такве ситуације. Надлежне институције раде убрзано на промоцији медијације, која би, заједно са побољшаном едукацијом медијатора, требало да допринесе већој фреквенцији њеног коришћења. Препреке на остварењу тог циља у већој мери су *ванправне природе* (пре свега, мисли се на едукацију и информисање грађана о мирном начину решавања спорова, културолошке баријере и непознавање лукративног карактера ове делатности), које, ако се не отклоне, и убудуће могу да буду актуелне. Из тог разлога, у овом раду је изнет предлог за интензивније коришћење онлајн система алтернативног решавања спорова у области е-трговине, али и у другим областима, будући да у њему препознајемо *joш један* погодан механизам промоције АДР метода код нас. Пракса европских (и других) земаља нас уверава да је овај предлог целисходан.

Литература

Commission Recommendations of 4 April 2001 on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes (2001/310/EC)

Commission Recommendations of 30 March 1998 on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes (98/257/EC)

DIRECTIVE 2013/11/EU OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC, Retrieved, 10, April 2017, from

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=O-J:L:2013:165:0063:0079:EN:PDF>

Европска комисија (2011). *COMMISSION STAFF WORKING, PAPER IMPACT ASSESSMENT, Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on Alternative Dispute Resolution for consumer disputes (Directive on consumer ADR) and Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council on Online Dispute Resolution for consumer disputes (Regulation on consumer ODR) Dispute Resolution for consumer disputes (Directive on consumer ADR)*. 29.11.2011 SEC(2011) 1408 final, Brussels.

Factsheet on the ODR platform, Retrieved, 5, April 2017, from

http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/docs/adr-odr.factsheet_web.pdf

http://europa.eu/rapid/press-release_IP-17-727_en.htm

<http://mylawbc.com/>

<http://nums.rs/>

<http://www.ebay.com/>

<http://www.hiil.org/insight/rechtwijzer-press-release>

<http://www.legalfutures.co.uk/latest-news/government-judges-urge-lawyers-innovate-era-online-justice-fixed-fees-approaches>

https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/about-fin-net_en

<https://medijator.com/medijacija/>

<http://www.limundo.com/>

<https://www.kupindo.com/>

<https://www.alibaba.com/>

<https://www.lawgazette.co.uk/law/briggs-online-court-needs-minimal-assistance-from-lawyers/5056850.article>

<https://www.lawgazette.co.uk/news/digital-courts-get-green-light-in-1bn-initiative/5057639.fullarticle>

Мојашевић, А. (2014а). *Економска анализа медијације: теоријско-емпиријска студија*. Ниш: Центар за публикације Правног факултета у Нишу.

Мојашевић, А. (2014б). Ефикасност (судске) медијације у Србији у односу на поједине европске земље. *Зборник радова Правног факултета у Нишу*. 68(LIII). 773–790.

Мојашевић, А. (2014в). Економска анализа појединих решења из Нацрта закона о посредовању у решавању спорова. *Зборник радова Правног факултета у Нишу*. 66(LII). 257–274.

Regulation (EU) No 524/2013 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Regulation on consumer ODR), Retrieved, 10, April 2017, from <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0001:0012:EN:PDF>

Verdonschot, J. H. (2016). Online Mediation and Dispute Resolution: Legal and Practical Issues. In *The Implementation of the Mediation Directive*. WORKSHOP 29 November 2016. Directorate General for Internal Policies, Policy Department C: Citizens' Rights and Constitutional Affairs, Legal Affairs. [Electronic version]. Retrieved, 18, April 2017, from

[http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2016/571395/IPOL_IDA\(2016\)571395_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2016/571395/IPOL_IDA(2016)571395_EN.pdf)

Закон о електронској трговини, *Службени гласник РС*. бр. 41 (2009) и 95 (2013).

Закон о посредовању – медијацији. *Службени гласник РС*. бр. 18 (2005).

Закон о посредовању у решавању спорова. *Службени гласник РС*. бр. 55 (2014).

Aleksandar S. Mojašević, LL.D

Assistant Professor,
Faculty of Law, University of Niš

Ljubica Nikolić, LL.D.

Full Professor,
Faculty of Law, University of Niš

ONLINE DISPUTE RESOLUTION AND ELETRONIC COMMERCE

Summary

In this paper, the analysis focuses on various modern forms of online dispute resolution (ODR), in disputes arising between the parties involved in electronic commerce. This article is based on two well-established facts: 1) the global application of alternative dispute resolution methods (ADR), stemming from the development of modern technology; and 2) the extensive use of online platforms for settling disputes between the parties in electronic commerce at the European level. The aim of this paper is to thoroughly examine how and to what extent the development of technology has led to the global application of alternative dispute resolution methods, what kind of impact it had on transforming the traditional ADR forms, and what kind of course was taken in this process. In particular, we focus on the Online Dispute Resolution (ODR) platform, a web-based platform developed by the European Commission for conciliatory out-of-court resolution of consumer disputes between consumers and commercial traders from European countries. Finally, we examine the state of modern online dispute resolution systems as well as the prospects of their application in the Republic of Serbia.

Keywords: *Online Dispute Resolution (ODR), Alternative Dispute Resolution (ADR), technology, electronic commerce.*