**SVEUČILIŠTE U ZAGREBU**

**PRAVNI FAKULTET U ZAGREBU**

Anita Kutlić i Anita Tkalčević

**DIV KOJI SPAVA: MIRENJE IZ PERSPEKTIVE PRAVNIH PROFESIONALACA**

**Zagreb, 2017.**

Ovaj rad izrađen je na Katedri za građansko procesno pravo Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, pod mentorstvom doc. dr. sc. Slađane Aras Kramar i predan je na natječaj za dodjelu Rektorove nagrade u akademskoj godini 2016./2017.

TUMAČ KRATICA

*ADR - alternative dispute resolution*

ARPS - alternativno rješavanje potrošačkih sporova

DARPS - Direktiva o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova 2013/11/EU

Direktiva 2008/52 - Direktiva 2008/52 Europskog parlamenta i Vijeća o određenim aspektima mirenja i građanskim i trgovačkim predmetima

ECC - Europski potrošački centar

EU - Europska unija

FIN-NET - *Financial Dispute Resolution Network*

HGK - Hrvatska gospodarska komora

HObrK - Hrvatska obrtnička komora

HOK - Hrvatska odvjetnička komora

HUM - Hrvatska udruga za mirenje

HUO - Hrvatski ured za osiguranje

HUP - Hrvatska udruga poslodavaca

MINGO - Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta

NN - Narodne novine

NP ZID ZPP/16 - Nacrt prijedloga Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o parničnom postupku iz 2016.

ORS - *online* rješavanje sporova

Pravilnik o registru - Pravilnik o registru izmiritelja i standardima za akreditiranje institucija za mirenje i izmiritelja (NN 59/11)

Registar - Registar izmiritelja

RH - Republika Hrvatska

ZARPS - Zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (NN 121/16)

ZID ZM/09 - Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o mirenju (79/09)

ZID ZPP/13 - Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o parničnom postupku (NN 25/13)

ZM/03 - Zakon o mirenju (NN 163/03)

ZM/11 - Zakon o mirenju (NN 18/11)

ZPP - Zakon o parničnom postupku (SL SFRJ, br. 4/77 - 35/91; NN br. 91/92, 112/99, 88/01 - v. čl. 50. Zakona o arbitraži, 117/03, 88/05 - v. čl. 129. Zakona o izmjenama i dopunama Ovršnog zakona, 2/07, 96/08 - v. odluku USRH od 20. prosinca 2006. i 9. srpnja 2008, 84/08, 123/08 - ispravak, 57/11, 148/11, 25/13, 89/14)

POPIS TABLICA

Tablica 1. Zaprimljeni predmeti mirenja - općinski sudovi (stanje na dan 31.1.2017) 7

Tablica 2. Zaprimljeni predmeti mirenja - Visoki trgovački sud (stanje na dan 31.1.2017)7

Tablica 3. Zaprimljeni Mir predmeti - trgovački sudovi (stanje na dan 31.1.2017)8

Tablica 4. FIN-NET statistika za razdoblje 2007-201517

POPIS SLIKA

[Slika 1 Prikaz ocjene odvjetnika i odvjetničkih vježbenika o važnosti edukacije za kvalitetno obavljanje funkcije izmiritelja 22](#_Toc481031502)

[Slika 2 Prikaz ocjene odvjetnika i odvjetničkih vježbenika o tvrdnji da je pod većim pritiskom kao izmiritelj nego kad je u ulozi punomoćenika stranke 23](#_Toc481031503)

[Slika 3 Prikaz ocjene odvjetnika i odvjetničkih vježbenika o tvrdnji da su kompetentni za provođenje postupaka mirenja 23](#_Toc481031504)

[Slika 4 Prikaz ocjene odvjetnika i odvjetničkih vježbenika o zadovoljstvu u obavljanju funkcije izmiritelja 24](#_Toc481031505)

[Slika 5 Prikaz ocjene odvjetnika i odvjetničkih vježbenika o zadovoljstvu organizacije mirenja na sudu 25](#_Toc481031506)

[Slika 6 Prikaz ocjene odvjetnika i odvjetničkih vježbenika o zadovoljstvu organizacijom mirenja izvan suda 25](#_Toc481031507)

[Slika 7 Prikaz ocjene odvjetnika i odvjetničkih vježbenika o tvrdnji da su stranke informirane o postojanju mirenja na sudovima 26](#_Toc481031508)

[Slika 8 Prikaz ocjene odvjetnika i odvjetničkih vježbenika o tvrdnji da su stranke informirane o postupku mirenja izvan suda 26](#_Toc481031509)

[Slika 9 Prikaz ocjene odvjetnika i odvjetničkih vježbenika o tvrdnji da ograničenost vremenom utječe na kvalitetu samih postupaka mirenja 27](#_Toc481031510)

[Slika 10 Prikaz ocjene odvjetnika i odvjetničkih vježbenikao tvrdnji da bi postupci mirenja bili brojniji ako bi okolnost da je stranka neopravdano odbila sudjelovanje u postupku mirenja utjecala na odluku o troškovima sudskog postupka 27](#_Toc481031511)

[Slika 11 Prikaz ocjene odvjetnika i odvjetničkih vježbenika o tvrdnji da bi postupci mirenje bili brojniji ukoliko bi stranke ostvarile financijski poticaj za mirenje kroz smanjenje ili oslobođenje od plaćanja pristojbi i troškova sudskih postupaka, ako se sporazum postigne mirenjem tijekom zastoja sudskog postupka 28](#_Toc481031512)

[Slika 12 Prikaz ocjene odvjetnika i odvjetničkih vježbenika o tvrdnji da bi postupci mirenja bili brojniji ukoliko bi stranke ostvarile financijski poticaj u obliku pravne pomoći za postupak mirenja 28](#_Toc481031513)

[Slika 13 Grafički prikaz ocjene ispitanika da bi nametanje obveznosti narušilo načelo dobrovoljnosti 29](#_Toc481031514)

[Slika 14 Prikaz ocjene sudaca i sudskih savjetnika o važnosti edukacije za kvalitetno obavljanje funkcije izmiritelja 31](#_Toc481031515)

[Slika 15 Prikaz o provedbi edukacija za suce na sudovima o postupku 31](#_Toc481031516)

[Slika 16 Prikaz ocjene sudaca i sudskih savjetnika o tvrdnji da su suci izmiritelji kompetentni za provođenje postupaka mirenja 32](#_Toc481031517)

[Slika 17 Prikaz ocjene sudaca i sudskih savjetnika o tvrdnji da su pod većim pritiskom kao izmiritelji nego kad su u ulozi sudaca 32](#_Toc481031518)

[Slika 18 Prikaz o zadovoljstvu sudaca i sudskih savjetnika u obavljanju funkcije izmiritelja 33](#_Toc481031519)

[Slika 19 Prikaz o zadovoljstvu sudaca i sudskih savjetnika organizacijom postupka mirenja na njihovom 33](#_Toc481031520)

[Slika 20 Prikaz ocjene sudaca i sudskih savjetnika o informiranosti stranaka o postojanju mirenja na sudu 34](#_Toc481031521)

[Slika 21 Prikaz ocjene sudaca i sudskih savjetnika o tvrdnji da suci samoinicijativno predlažu strankama mirenje u određenim sporovima 35](#_Toc481031522)

[Slika 22 Prikaz ocjene sudaca i sudskih savjetnika o tvrdnji da suci izmiritelji strankama ulijevaju povjerenje 35](#_Toc481031523)

[Slika 23 Prikaz ocjene sudaca i sudskih savjetnika o tvrdnji da ograničenost vremenom u postupcima mirenja na sudu utječe na samu kvalitetu postupaka 36](#_Toc481031524)

[Slika 24 Prikaz ocjene sudaca i sudskih savjetnika o tvrdnji da zbog ograničenosti vremenom u postupcima mirenja na sudu suci osjećaju pritisak da spor u što kraćem roku završi nagodbom 36](#_Toc481031525)

[Slika 25 Prikaz ocjene sudaca i sudskih savjetnika o tvrdnji da bi suci izmiritelji trebali dobivati posebnu naknadu za provedene postupke mirenja 37](#_Toc481031526)

[Slika 26 Prikaz ocjene sudaca i sudskih savjetnika o tvrdnji da bi postupci mirenja bili brojniji ako bi okolnost da je stranka neopravdano odbila sudjelovanje u postupku mirenja utjecala na odluku o troškovima sudskog postupka 37](#_Toc481031527)

[Slika 27 Prikaz ocjene sudaca i sudskih savjetnika o tvrdnji da bi postupci mirenje bili brojniji ukoliko bi stranke ostvarile financijski poticaj za mirenje kroz smanjenje ili oslobođenje od plaćanja pristojbi i troškova sudskih postupaka, ako se sporazum postigne mirenjem tijekom zastoja sudskog postupka 38](#_Toc481031528)

[Slika 28 Prikaz ocjene sudaca i sudskih savjetnika o tvrdnji da bi postupci mirenja bili brojniji ukoliko bi stranke ostvarile financijski poticaj u obliku pravne pomoći za postupak mirenja 38](#_Toc481031529)

[Slika 29 Prikaz ocjene sudaca i sudskih savjetnika o tvrdnji da bi nametanje obveznosti narušilo načelo dobrovoljnosti 39](#_Toc481031530)

**Sadržaj**

[1. Uvod 1](#_Toc481045516)

[1.1. Hipoteze i ciljevi rada 2](#_Toc481045517)

[1.2. Istraživačke metode i ispitanici 3](#_Toc481045518)

[2. Mirenje u Republici Hrvatskoj 6](#_Toc481045519)

[2.1. Statistički podaci o provedenim postupcima mirenja u pravosudnim tijelima 6](#_Toc481045520)

[2.2. Zakonodavni okvir mirenja u Republici Hrvatskoj 8](#_Toc481045521)

[2.2.1. Nacrt prijedloga Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o parničnom postupku iz 2016. 10](#_Toc481045522)

[2.3. Izvansudsko rješavanje sporova u Republici Hrvatskoj 12](#_Toc481045523)

[2.3.1. Hrvatski ured za osiguranje 13](#_Toc481045524)

[2.3.2. Hrvatska obrtnička komora 13](#_Toc481045525)

[2.3.3. Hrvatska odvjetnička komora 14](#_Toc481045526)

[2.3.4. Hrvatska gospodarska komora 14](#_Toc481045527)

[2.3.5. Hrvatska udruga za mirenje 15](#_Toc481045528)

[2.3.6. Hrvatska udruga poslodavaca 16](#_Toc481045529)

[2.3.7. Izvansudsko rješavanje *online* potrošačkih sporova 16](#_Toc481045530)

[2.3.7.1. FIN-NET (Financial Dispute Resolution Network) 17](#_Toc481045531)

[2.3.7.2. Zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i ORS platforma 18](#_Toc481045532)

[3. Rezultati istraživanja 20](#_Toc481045533)

[3.1. Rezultati istraživanja provedenog putem elektroničkog upitnika među odvjetnicima i odvjetničkim vježbenicima 21](#_Toc481045534)

[3.1.1. Opće karakteristike ispitanika 21](#_Toc481045535)

[3.1.2. Educiranost i kompetentnost odvjetnika i odvjetničkih vježbenika 21](#_Toc481045536)

[3.1.3. Obnašanje odvjetničke dužnosti 22](#_Toc481045537)

[3.1.4. Obnašanje dužnosti izmiritelja 22](#_Toc481045538)

[3.1.5. Funkcionalnost i učinkovitost sudova u postupcima mirenja 24](#_Toc481045539)

[3.1.6. Motiviranost sudaca i stranaka za ulazak u postupak mirenja 27](#_Toc481045540)

[3.2. Rezultati istraživanja provedenog putem elektroničkog upitnika među sucima i sudskim savjetnicima 29](#_Toc481045541)

[3.2.1. Opće karakteristike ispitanika 29](#_Toc481045542)

[3.2.2. Educiranost i kompetentnost sudaca izmiritelja i sudskih savjetnika 29](#_Toc481045543)

[3.2.3. Funkcionalnost i učinkovitost sudova u postupcima mirenja 33](#_Toc481045544)

[3.2.4. Motiviranost sudaca i stranaka za ulazak u postupak mirenja 37](#_Toc481045545)

[3.3. Rezultati istraživanja provedenog putem polustrukturiranog intervjua 39](#_Toc481045546)

[3.3.1. Stavovi stručnjaka o mirenju na sudu i izvan njega 39](#_Toc481045547)

[3.3.2. Stavovi stručnjaka o brojnosti postupaka mirenja te o mogućnostima utjecaja na taj broj 41](#_Toc481045548)

[3.3.3. Stavovi stručnjaka o profesionalizaciji izmiriteljske struke 42](#_Toc481045549)

[3.3.4. Stavovi stručnjaka o troškovima mirenja 43](#_Toc481045550)

[4. Zaključak 44](#_Toc481045551)

[5. Prilozi 49](#_Toc481045552)

[5.1. Prilog 1: Pozivno pismo uz upitnik 49](#_Toc481045553)

[5.2. Prilog 2: Upitnik za odvjetnike i odvjetničke vježbenike 50](#_Toc481045554)

[5.3. Prilog 3: Upitnik za suce i sudske savjetnike 56](#_Toc481045555)

[5.3. Prilog 4: Polustrukturirani intervju 61](#_Toc481045556)

[6. Popis literature 63](#_Toc481045557)

[7. Zahvale 69](#_Toc481045558)

[8. Sažetak 70](#_Toc481045559)

[9. Summary 70](#_Toc481045560)

# 1. Uvod

U ovom radu prikazat će se presjek mirenja u Republici Hrvatskoj (u daljnjem tekstu: RH), uz naglasak na novinama u sudskom i izvansudskom rješavanju sporova mirenjem. Ujedno će se analizirati i rezultati istraživanja provedenog među pravnim profesionalcima, u svrhu utvrđivanja tendencija razvoja mirenja u RH te metoda unaprjeđenja provođenja postupaka mirenja.

Zakon o mirenju (NN 18/11; u daljnjem tekstu: ZM/11) u čl. 3. definira mirenje kao svaki postupak, bez obzira provodi li se u sudu, instituciji za mirenje ili izvan njih, u kojem stranke nastoje sporazumno riješiti spor uz pomoć jednog ili više izmiritelja koji strankama pomažu postići nagodbu, bez ovlasti da im nametnu obvezujuće rješenje. Glavne osobine postupka mirenja su neformalnost i fleksibilnost, dobrovoljnost i neobvezatnost, interesna orijentacija i široki krug mogućih rješenja, prospektivnost i regulatornost te niska cijena i brzina postupanja (Uzelac, 2004. a: 22). Mirenjem se izbjegavaju ili prekidaju dugotrajni sudski postupci, a strankama čine uštede u vremenu i u novcu jer svrha mirenja nije utvrditi koja je stranka u pravu već pronaći neko rješenje koje je od zajedničkog interesa za obje stranke (Čičin Šain, 2010: 111).

Međutim, kroz praksu se pojam „mirenje“ pokazao kao nedovoljno jasan te iz iskustva institucija koje se bave mirenjem, stranke u pravilu negativno reagiraju na riječ mirenje, prvenstveno misleći na obvezu da se s drugom stranom s kojom su u sporu imaju obvezu pomiriti. Činjenica je da sam pojam mirenja, kao i struktura postupka mirenja, predstavljaju enigmu ne samo običnim građanima, već i pravnim profesionalcima. Međutim, oko 69% ispitanih sudionika mirenja iskazalo je zadovoljstvo postupkom mirenja, a samo 32% sudionika parničnog postupka iskazalo je zadovoljstvo parničnim postupkom. Nezadovoljnih postupkom mirenja među onima koji su u njemu sudjelovali ima oko 8%, a nezadovoljnih parničnim postupkom je oko 36% (Šimac, 2013: 17). Iako je postojanje pozitivnih iskustava stranaka postupkom mirenja značajno, programi dobrovoljnog mirenja i dalje pokazuju nisku stopu njegove iskorištenosti (Knol Radoja, 2015: 111). Čimbenik u ovom procesu su možebitno i sami odvjetnici koji se nerijetko boje da će u slučaju naglog povećanja postupaka mirenja izgubiti posao dok neki jednostavno nisu dovoljno upoznati sa samim mirenjem (Šimac, n.d., 14).

Na poticaj organizacije *Group of states against corruption* (GRECO[[1]](#footnote-2)) osnovane 1999. od strane Vijeća Europe za praćenje usklađenosti stanja u članicama Europske unije (u daljnjem tekstu: EU) sa standardima ove antikorupcijske organizacije, agencija Ipsos Puls provela je istraživanje o povjerenju u pravosudni sustav RH u razdoblju od 22. ožujka do 15. svibnja 2016. Prema rezultatima tog istraživanja hrvatsko pravosuđe i dalje ne uživa povjerenje građana te 59% građana nema povjerenje u sudove, 68% ima negativno mišljenje o funkcioniranju pravosuđa, 51% smatra da prosječni građani ne mogu očekivati pošteno suđenje, a 75% drži trajanje postupka najvećim problemom pravosuđa. Ovi podaci nisu iznenađujući obzirom da hrvatsko pravosuđe već godinama ne uspijeva dobiti povjerenje građana. Na nužnost strukturalne i organizacijske promjene upućuju i podaci prema kojima 47% zaposlenika ističe kako je broj predmeta veći od optimalnog, a njih 25% gotovo svakodnevno razmišlja o napuštanju posla. U cijelini, razina opterećenosti poslom i zadovoljstvo radnim uvjetima lošije su ocijenjeni nego prije šest godina iako se sama struktura posla i broja predmeta nije značajno promijenila (Ipsos Puls, 2016: 3-4). To također upućuje na potrebu uvođenja novih metoda kojima će se pravni sustav rasteretiti i dovesti do boljih rezultata. Suvremena europska društva zahtijevaju neovisno, učinkovito, pravedno i profesionalno pravosuđe. RH kao članica EU-a svoj razvoj treba usmjeriti usvajanju i življenju najviših europskih standarda uz očuvanje tradicije i postojećih temeljnih vrijednosti hrvatskog pravnog sustava.

## 1.1. Hipoteze i ciljevi rada

Cilj ovog rada je utvrditi razinu učinkovitosti i kvalitete postupaka mirenja. Uvidom u problematiku, pravnu regulativu u nacionalnom i europskom kontekstu te rad akreditiranih institucija za provođenje mirenja, autorice su provele preliminarnu analizu te kao jednu od glavnih hipoteza rada postavile tvrdnju da je mirenje pravni institut čijim će se osnaživanjem na sudovima i institucijama izvan sudova doći do učinkovitijeg pravnog sustava. Nadalje, autorice smatraju da će se uvođenjem novčanih sankcija za stranku koja odbije ući u postupak mirenja povećati broj mirenja. Također, autorice su mišljenja da je slaba informiranost stranaka o postojanju instituta mirenja uzrok niskom postotku mirenja u odnosu na parnične postupke. Polazi se i od stajališta da će se kontinuiranim provođenjem edukacija za odvjetnike i odvjetničke vježbenike te suce i sudske savjetnike profesionalizirati funkcija izmiritelja i postići veća razina povjerenja stranaka u postupak mirenja. Jedna od hipoteza rada je i tvrdnja da bi se organiziranjem posebnog odjela za mirenje na sudovima te uvođenjem naknade za suce izmiritelje povećala razina motivacije sudaca izmiritelja da upute stranke u mirenje, a i da sami vode postupke mirenja. Naposljetku, većom afirmacijom centara za mirenje izvan suda stranke će izbjeći odlazak na sud gdje postupak mirenja mogu pokrenuti tek ulaskom u parnicu.

Jedan od ciljeva koje autorice žele ostvariti provođenjem istraživanja jest dokazati da se jačom podrškom mirenju od strane Vlade RH i Ministarstva pravosuđa može doći do veće prihvaćenosti mirenja među građanstvom i pravnim profesionalcima. Također se želi potvrditi da se predloženim izmjenama u Nacrtu prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o parničnom postupku (u daljnjem tekstu: NP ZID ZPP/16) stranke želi obvezati na mirenje, što bi posljedično dovelo do većeg broja mirenja. Nadalje, istraživanjem se želi dokazati da je slaba informiranost stranaka uzrok niskog postotka mirenja u odnosu na parnični postupak. Namjera autorica je istražiti je li razina educiranosti sudaca izmiritelja i odvjetnika o mirenju jako niska. Ona je izuzetno bitna za kvalitetno mirenje obzirom da sam postupak zahtijeva svladavanje specifičnih vještina te se značajno razlikuje od vođenja parnice, a trenutan sustav bodovanja samo uspješnih mirenja koja ulaze u sudačku kvotu ne predstavlja dovoljnu motivaciju. U vezi s tim, želi se utvrditi postojanje organizacijske manjkavosti u vidu nedostatka prostora za provođenje mirenja kao i činjenice vremenske ograničenosti sudaca u provođenju mirenja. Zaključno, autorice žele dokazati da uz mirenje na sudu svakako treba podržati i mirenje izvan suda te na taj način potaknuti građane da im mirno rješavanje sporova bude prva opcija kada god je to moguće, što će se odraziti na priljev predmeta u sudove i dovesti do veće učinkovitosti u radu suda.

Problematiku primjene postupaka mirenja u rješavanju sporova autorice u ovom radu sagledavaju kroz analizu nacionalnog i europskog zakonodavstva, proučavanje provođenja postupaka mirenja u sudovima i institucijama izvan suda i pregled rada pravosuđa.

## 1.2. Istraživačke metode i ispitanici

Analiza u radu izvedena je kombiniranjem metode anonimnog elektroničkog upitnika i usmenih polustrukturiranih intervjua, nakon što je prvotno utvrđena razina primjene mirenja u sudovima RH temeljem statističkih podataka Ministarstva pravosuđa o provedenim postupcima mirenja u hrvatskim sudovima u razdoblju od 2015. do siječnja 2017. Elektronički upitnik je korišten kako bi se istraživanjem obuhvatio veći uzorak ispitanika, radi otkrivanja uzročno-posljedičnih veza koje imaju učinak na prihvaćenost postupaka mirenja u RH, zbog lakše obrade konačnih rezultata te ekonomičnosti. Na polustrukturirane intervjue autorice su se odlučile zbog fleksibilnosti koje pruža razgovor „licem u lice'', zbog većeg odaziva ispitanika na osobne intervjue, testiranja hipoteza ali i prilike da ispitanici opširnije obrazlože svoje stavove o temi istraživanja.

U svrhu provedbe istraživanja elektroničkim upitnikom sastavljena su dva upitnika, za dvije ciljne skupine. Prvu ciljnu skupinu čine odvjetnici i odvjetnički vježbenici koji su kao izmiritelji ili kao punomoćnici sudjelovali u postupku mirenja. Autorice nemaju uvid u točan broj aktivnih izmiritelja, s obzirom na činjenicu da se u Registru izmiritelja (u daljnjem tekstu: Registar)[[2]](#footnote-3) Ministarstva pravosuđa nalaze i izmiritelji kojima je istekao certifikat o provedenoj dopunskoj obuci, što je suprotno čl. 7. Pravilnika o registru izmiritelja i standardima za akreditiranje institucija za mirenje i izmiritelja (NN 59/2011; u daljnjem tekstu: Pravilnik o registru). Budući da je upis u Registar dobrovoljan te da u RH ne postoji druga zbirna i ažurirana lista izmiritelja, autorice su se ravnale podacima s lista izmiritelja pojedinih centara za mirenje.

Ukupan uzorak ispitanika je 124. Upitnik (Prilog 2) se sastoji od 25 pitanja, podijeljenih u četiri skupine: općih pitanja, pitanja o educiranosti i kompetencijama odvjetnika i odvjetničkih vježbenika pri sudjelovanju u postupku mirenja, pitanja o funkcionalnosti i učinkovitosti sudova i akreditiranih tijela u postupku mirenja te pitanja o motiviranosti odvjetnika i njihovih stranaka za ulazak u postupak mirenja. Većina pitanja postavljena je u obliku tvrdnji koje treba ocijeniti po Likertovoj ljestvici stavova od 1 do 5 (na 8 pitanja se može dati i obrazloženi odgovor) te se na 8 pitanja treba kratko odgovoriti numerički ili jednom riječju. Istraživanje je obuhvatilo populaciju pravnih stručnjaka s obzirom na zanimanje (odvjetnike i odvjetničke vježbenike), zvanje, spol i radno iskustvo. Od ukupno 124 ispitana odvjetnika i odvjetnička vježbenika, njih 41 je ispunilo upitnik, od toga 41% žena i 59% muškaraca. Od ukupnog broja ispitanika, 85% su bili odvjetnici, a 15% odvjetnički vježbenici. U radu nisu prikazani odgovori na tvrdnje br. 4, 5, 6, 7 i 9 iz 23. pitanja jer rezultati nisu bili dovoljno određeni za izvođenje zaključaka i ne bi pridonijeli kvaliteti ovog rada te 24. pitanje jer se ista tvrdnja nalazila u pitanju 14[[3]](#footnote-4) i polučila je jednak rezultat. Rezultati dobiveni istraživanjem grafički su prikazani u radu te su također detaljnije obrađeni i analizirani *infra ad* 3.1. ovoga rada.

Drugu ciljnu skupinu ispitanika čine suci te sudski savjetnici s lista izmiritelja pojedinih sudova. Ukupan uzorak ispitanika je 88, a njime je obuhvaćen Opći građanski sud u Zagrebu, Općinski radni sud u Zagrebu, Općinski sud u Bjelovaru, Općinski sud u Bujama, Općinski sud u Čakovcu, Općinski sud u Gospiću, Općinski sud u Ivanić Gradu, Općinski sud u Karlovcu, Općinski sud u Novom Zagrebu, Općinski sud u Osijeku, Općinski sud u Puli, Općinski sud u Rijeci, Općinski sud u Samoboru, Općinski sud u Sesvetama, Općinski sud u Sisku, Općinski sud u Slavonskom Brodu, Općinski sud u Šibeniku, Općinski sud u Varaždinu, Općinski sud u Velikoj Gorici, Općinski sud u Virovitici, Općinski sud u Zadru te Općinski sud u Zaprešiću. Upitnik (v. Prilog 3) sastoji se od 26 pitanja, podijeljenih u četiri skupine: opća pitanja, pitanja o educiranosti i kompetencijama sudaca i sudskih savjetnika pri sudjelovanju u postupku mirenja, pitanja o funkcionalnosti i učinkovitosti sudova u postupku mirenja te pitanja o motiviranosti sudaca i stranaka za ulazak u postupak mirenja. Većina pitanja je postavljena u obliku tvrdnji koje treba ocijeniti po Likertovoj ljestvici stavova od 1 do 5 (na 7 pitanja se može dati i obrazloženi odgovor) te se na 8 pitanja treba kratko odgovoriti numerički ili jednom riječju. Od ukupno 88 ispitanika, njih 29 je ispunilo upitnik, od toga 79% žena i 21% muškaraca. Od ukupnog broja ispitanika 90% su bili suci, a 10% sudski savjetnici. U radu nisu prikazani odgovori na 21. i 22. pitanje jer rezultati nisu bili dovoljno određeni za izvođenje zaključaka i ne bi pridonijeli kvaliteti ovog rada te 24. pitanje jer se ista tvrdnja nalazila u pitanju 14. i polučila je jednak rezultat[[4]](#footnote-5). Rezultati dobiveni istraživanjem grafički su prikazani u radu te su također detaljnije obrađeni i analizirani *infra ad* 3.1. ovoga rada.

Kako bi provele polustrukturirane intervjue s predstavnicima akreditiranih institucija za mirenje i odabranih pravnih profesionalaca, u svrhu stjecanja dubljeg uvida u način provođenja mirenja, autorice su se elektroničkim putem obratile centrima za mirenje Hrvatske gospodarske komore (u daljnjem tekstu: HGK), Hrvatske obrtničke komore (u daljnjem tekstu: HObrK), Hrvatske odvjetničke komore (u daljnjem tekstu: HOK), Hrvatske udruge za mirenje (u daljnjem tekstu: HUM), Hrvatskog ureda za osiguranje (u daljnjem tekstu: HUO) i Hrvatske udruge poslodavaca (u daljnjem tekstu: HUP) te dvojici odvjetnika izvan institucija za mirenje i jednom sucu općinskog suda. Pri odabiru sudionika autorice su se vodile kriterijem radnog mjesta koje je važno za ovo istraživanje, a to su centri za mirenje pri akreditiranim institucijama u RH te zanimanjem odvjetnika odnosno sudaca. Perspektiva odvjetnika im je bila važna zbog činjenice da se oni mogu naći u ulozi punomćnika u mirenju, ali i izmiritelja. Perspektiva sudaca im je bila važna zbog uloge sudaca koji se u jednom trenutku mogu nalaziti u poziciji da donose presudu po pravu, dok u drugom nisu u poziciji da donose odluku već kao izmiritelji vode stranke do rješenja spora. Intervjui su provedeni u razdoblju od ožujka do travnja 2017., a autorice su intervjuirale po jednog ispitanika iz HGK-a, HOK-a, HUM-a, HUO-a te HUP-a, dva odvjetnika izvan institucija za mirenje te jednog suca općinskog suda, ali nisu uspjele dobiti termin za intervju u Hrvatskoj obrtničkoj komori. Cilj intervjua je bio prikupiti informacije o poziciji institucija koje obavljaju mirenje izvan suda u pravnom sustavu RH, pitanju profesionalizacije izmiritelja kao zanimanja, pitanju snošenja troškova koje iziskuje postupak mirenja te utječe li naziv „mirenje'' na negativan stav o postupku mirenja jer stranke u sporu mirenje nerijetko doživljavaju kao obvezu da se „pomire'' sa strankom s kojom su u sporu, a ne kao rješavanje spora koje će biti povoljno za obje strane. Nakon informiranog pristanka, dogovoreno je mjesto i vrijeme intervjua. Svaki intervju autorice su započele ponavljanjem informacija o svrsi istraživanja, o povjerljivosti podataka te o načinu korištenja dobivenih podataka. Razgovor sa svakim ispitanikom je sniman i doslovno prepisan te im dan na uvid. Ispitanici su dobili priliku pregledati intervju i po potrebi nadopuniti pojedine dijelove. Sam tekst intervjua je minimalno dorađen jezično i gramatički kako bi se sačuvala autentičnost. Predložak za polustrukturirani intervju kojeg su autorice kreirale sadrži niz pitanja svrstanih u pet glavnih tema: stavovi o mirenju na sudu i izvan njega, brojnost postupaka mirenja, kvalificiranost i osposobljenost izmiritelja, stavovi o troškovima mirenja na sudu i izvan njega te stavovi o promociji mirenja u RH. Autorice su zajedno provodile svaki intervju s pojedinim ispitanikom. Građa za analizu sastojala se od 30 stranica teksta. Autorice su intervjue potom pročitale svaka za sebe te interpretirale prikupljene podatke i definirale kodove za opisivanje pojedine teme. Rezultati intervjua su detaljnije obrađeni i analizirani *infra ad* 3.3. ovoga rada te potkrijepljeni originalnim izjavama iz pojedinih intervjua.

# 2. Mirenje u Republici Hrvatskoj

## 2.1. Statistički podaci o provedenim postupcima mirenja u pravosudnim tijelima

Prema statističkim podacima za razdoblje od siječnja 2015. do siječnja 2017. kojima raspolaže Ministarstvo pravosuđa, može se uočiti trend porasta broja postupaka mirenja pred općinskim i trgovačkim sudovima u RH. Mirenje na sudovima, iako nije rasprostranjeno u onoj mjeri u kojoj se očekivalo, ipak prednjači u provođenju mirenja za razliku od centara koji u tom pogledu stagniraju ili bilježe slabe rezultate, što su potvrdila i provedena istraživanja u ovom radu. Građani RH i poslovni subjekti gotovo isključivo koriste državne sudove za rješavanje sporova zbog čega su oni zatrpani predmetima i tonu sve dublje u neučinkovitosti (Šimac, 2016: 18). Ipak, kao primjer uspješne primjene mirenja navodimo Općinski građanski sud u Zagrebu koji je od 2015. do 2017. zaključno s 31. siječnjom zaprimio 435 predmeta u postupku mirenja, a uspješno okončao njih 159. Općinski sud u Slavonskom Brodu u istom razdoblju je zaprimio 175 predmeta, a uspješno okončao 70 dok je Općinski sud u Rijeci zaprimio 101 predmet, a uspješno okončao 46 (Tablica 1, Izvor: Statistički pregled Ministarstva pravosuđa, stanje na dan 31. 1. 2017[[5]](#footnote-6).). Međutim, lako se može uočiti kako je ovaj broj u odnosu na ukupan broj predmeta pred općinskim i trgovačkim sudovima (Tablica 3) te Visokim trgovačkim sudom Republike Hrvatske (Tablica 2) nesrazmjerno malen. Primjerice, u 2016. ukupno su općinski sudovi u RH zaprimili 804.622 predmeta, od kojih se samo 454 odnosilo na mirenja, dok su trgovački sudovi zaprimili 182.639 predmeta, od kojih se samo 54 odnosilo na mirenje (Izvor: Statistički pregled Ministarstva pravosuđa za 2016.[[6]](#footnote-7)). Potrebno je poduzeti dodatne mjere kako bi se isti povećao. Zbog toga autorice podržavaju ideju zakonodavca da kroz NP ZID ZPP/16 osnaži institut mirenja.

**Tablica 1. Predmeti mirenja - općinski sudovi (Izvor: Statistički pregled Ministarstva pravosuđa, stanje na dan 31. 1. 2017.)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **OPĆINSKI SUDOVI  (stanje na dan 31.1.2017.)** | **Zaprimljeni Mir predmeti** | | | | **Mirenje uspješno  okončano** | | | | **Mirenje neuspješno  okončano** | | | |
|  | 2015 | 2016 | 2017 | **UKUPNO** | 2015 | 2016 | 2017 | **UKUPNO** | 2015 | 2016 | 2017 | **UKUPNO** |
| Općinski građanski sud u Zagrebu | 207 | 218 | 10 | **435** | 84 | 73 | 2 | **159** | 147 | 129 | 10 | **286** |
| Općinski radni sud u Zagrebu | 10 | 2 | 0 | **12** | 2 | 2 |  | **4** | 5 | 2 |  | **7** |
| Općinski sud u Bjelovaru | 1 | 0 |  | **1** |  |  |  |  | 1 | 1 |  | **2** |
| Općinski sud u Bujama - Buie | 1 |  |  | **1** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Općinski sud u Crikvenici |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  | **1** |
| Općinski sud u Čakovcu | 2 |  |  | **2** |  |  |  |  | 2 |  |  | **2** |
| Općinski sud u Gospiću |  | 4 | 0 | **4** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Općinski sud u Ivanić Gradu | 1 |  |  | **1** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Općinski sud u Karlovcu | 7 | 5 | 0 | **12** |  |  |  |  | 1 | 10 |  | **11** |
| Općinski sud u Novom Zagrebu | 16 | 32 | 3 | **51** | 5 | 9 | 2 | **16** | 7 | 23 | 2 | **32** |
| Općinski sud u Osijeku | 2 | 3 |  | **5** | 1 |  |  | **1** | 5 | 3 |  | **8** |
| Općinski sud u Puli - Pola | 11 | 9 | 1 | **21** | 2 | 4 |  | **6** | 5 | 7 | 1 | **13** |
| Općinski sud u Rijeci | 36 | 60 | 5 | **101** | 14 | 32 |  | **46** | 31 | 34 | 1 | **66** |
| Općinski sud u Samoboru | 2 |  |  | **2** | 1 |  |  | **1** | 2 |  |  | **2** |
| Općinski sud u Sesvetama | 1 |  |  | **1** |  |  |  |  | 1 |  |  | **1** |
| Općinski sud u Sisku | 2 | 1 |  | **3** |  |  |  |  | 1 | 2 |  | **3** |
| Općinski sud u Slavonskom Brodu | 95 | 73 | 7 | **175** | 39 | 29 | 2 | **70** | 43 | 65 | 1 | **109** |
| Općinski sud u Splitu |  |  |  |  | 1 |  |  | **1** | 1 |  |  | **1** |
| Općinski sud u Šibeniku | 1 | 2 | 0 | **3** |  | 0 | 1 | **1** | 3 | 1 |  | **4** |
| Općinski sud u Varaždinu | 5 | 7 | 0 | **12** | 1 | 3 | 1 | **5** | 3 | 4 | 1 | **8** |
| Općinski sud u Velikoj Gorici | 18 | 32 | 6 | **56** | 3 | 9 |  | **12** | 1 | 21 | 4 | **26** |
| Općinski sud u Virovitici | 8 | 3 |  | **11** | 2 | 3 |  | **5** | 3 | 3 |  | **6** |
| Općinski sud u Zadru |  | 3 | 0 | **3** |  | 1 |  | **1** |  | 1 |  | **1** |
| Općinski sud u Zaprešiću | 1 |  |  | **1** |  |  |  |  | 2 |  |  | **2** |
| **UKUPNO** | **427** | **454** | **32** | **913** | **64** | **81** | **4** | **149** | **112** | **174** | **10** | **296** |

**Tablica 2. Predmeti mirenja - Visoki trgovački sud Republike Hrvatske(Izvor:****Statistički pregled Ministarstva pravosuđa,** **stanje na dan 31. 1. 2017.)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **VISOKI TRGOVAČKI SUD (stanje na dan 31.1.2017.)** | **Zaprimljeni Mir predmeti** | | | | **Mirenje uspješno  okončano** | | | | **Mirenje neuspješno  okončano** | | | |
| 2015\* | 2016 | 2017 | **UKUPNO** | 2015\* | 2016\* | 2017 | **UKUPNO** | 2015\* | 2016\* | 2017 | **UKUPNO** |
| Visoki trgovački sud |  | 42 | 64 | **106** |  | 20 | 0 | **20** |  | 1 |  | **1** |
| **UKUPNO** |  | **42** | **64** | **106** |  | **20** | **0** | **20** |  | **1** |  | **1** |

**Tablica 3. Predmeti mirenja - trgovački sudovi (Izvor:** **Statistički pregled Ministarstva pravosuđa, stanje na dan 31. 1. 2017.)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TRGOVAČKI SUDOVI (stanje na dan 31.1.2017.)** | **Zaprimljeni Mir predmeti** | | | | **Mirenje uspješno  okončano** | | | | **Mirenje neuspješno  okončano** | | | |
| 2015 | 2016 | 2017 | **UKUPNO** | 2015 | 2016 | 2017 | **UKUPNO** | 2015 | 2016 | 2017 | **UKUPNO** |
| Trgovački sud u Osijeku |  | 4 |  | **4** |  |  |  |  |  | 2 |  | **2** |
| Trgovački sud u Pazinu | 18 | 15 |  | **33** | 4 | 7 |  | **11** | 11 | 6 | 5 | **22** |
| Trgovački sud u Rijeci | 11 | 6 |  | **17** | 4 | 4 |  | **8** | 1 | 2 |  | **3** |
| Trgovački sud u Splitu | 2 |  |  | **2** | 1 |  |  | **1** | 1 | 1 |  | **2** |
| Trgovački sud u Varaždinu | 0 | 4 |  | **4** | 1 | 1 |  | **2** |  | 2 |  | **2** |
| Trgovački sud u Zagrebu | 36 | 25 | 3 | **64** | 8 | 8 | 5 | **21** | 32 | 21 |  | **53** |
| **UKUPNO** | **67** | **54** | **3** | **124** | **18** | **20** | **5** | **43** | **45** | **34** | **5** | **84** |

## 2.2. Zakonodavni okvir mirenja u Republici Hrvatskoj

Mirenje kao pravni institut u pravnom sustavu RH postoji od 2003., a do danas je doživio nekoliko zakonskih izmjena.Zakon o mirenju iz 2003. (NN 163/03; u daljnjem tekstu: ZM/03) svrstao je RH u jednu od rijetkih zemalja sa zakonskim okvirom za rješavanje sporova mirenjem. Uz preporuke Vijeća Europe o mirenju u građanskim i trgovačkim sporovima te tzv. Zelenoj knjizi o alternativnom načinu rješavanja sporova u građanskom i trgovačkom pravu Europske komisije, temelj prvog Zakona o mirenju bio je UNCITRAL[[7]](#footnote-8)-ov Model zakona o međunarodnom trgovačkom mirenju iz 2002. (Uzelac *et. al*.: 1268). UNCITRAL je organizacija koja uređuje i usklađuje pravo na globalnoj razini, a okuplja predstavnike svih pravnih kultura i tradicija, što je dalo nadu da će se naši sudovi rasteretiti i postati učinkovitiji jer je tada to bio jedan od najčešće spominjanih nedostataka sudstva u RH.

Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o mirenju iz 2009. (NN 79/2009; u daljnjem tekstu: ZID ZM/09) htjelo se ukloniti organizacijske nedostake u provedbi postupaka mirenja u RH. U većoj je mjeri tome doprinijela **Direktiva 2008/52/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2008. o nekim aspektima mirenja u građanskim i trgovačkim stvarima** (u daljnjem tekstu: Direktiva 2008/52),kojom se u članku 12. stavak 1. od država članica EU zahtijeva da do 21. svibnja 2011. donesu zakone i propise potrebne radi usklađivanja s Direktivom 2008/52. Vlada RH je u tu svrhu 2009. prihvatila i na prijedlog Ministarstva pravosuđa usvojila Stratešku studiju razvoja sustava mirenja u građanskim i trgovačkim postupcima u RH (*web* Ministarstva pravosuđa, 2017) koja je proizašla iz projekta PHARA 2005.[[8]](#footnote-9),s ciljem daljnjeg moderniziranja normativnog okvira odnosno donošenja novog ZM-a, uspostave strukture i unaprjeđenja sudskog i izvansudskog mirenja, provedbe obuka za izmiritelje i trenere te promocije mirenja.Konačno, 2011. donesen je novi Zakon o mirenju (NN 18/11; u daljnjem tekstu: ZM/11) koji je također usklađen s Direktivom 2008/52.

Međutim, prije donošenja ZM/03 u Zakonu o parničnom postupku (Službeni list SFRJ br. 4/77 od 14. 01. 1977.) postojale su odredbe o sudskoj nagodbi te su u zakonodavstvo RH preuzete Zakonom o preuzimanju Zakona o parničnom postupku (NN 53/91). Njima je omogućeno postizanje nagodbe prije podizanja tužbe, ali i u tijeku parničnog postupka pred sudom prvog stupnja. Odredba članka 324. stavak 1. propisuje da osoba koja namjerava podići tužbu može preko nižeg suda prvog stupnja, na čijem području protivna stranka ima prebivalište, pokušati postići nagodbu, a sud mora protivnu stranu pozvati i upoznati je s prijedlogom o nagodbi. Također, u tijeku postupka prema odredbama članka 321. sud je bio dužan upoznati stranke na mogućnost nagodbe i pomoći im da zaključe nagodbu, a stranke mogu u tijeku cijelog postupka predložiti zaključenje sudske nagodbe.

Trenutno važeće odredbe čl. 186.d Zakona o parničnom postupku (SL SFRJ, br. 4/77 - 35/91; NN br. 91/92, 112/99, 88/01 - v. čl. 50. Zakona o arbitraži, 117/03, 88/05 - v. čl. 129. Zakona o izmjenama i dopunama Ovršnog zakona, 2/07, 96/08 - v. odluku USRH od 20. prosinca 2006. i 9. srpnja 2008, 84/08, 123/08 - ispravak, 57/11, 148/11, 25/13, 89/14; u daljnjem tekstu: ZPP) propisuju da sudac može, ako ocjeni da je spor pogodan za mirenje, predložiti strankama tijekom cijelog parničnog postupka da ga riješe u postupku mirenja pred sudom ili izvan suda. Ako stranke suglasno predlože ili prihvate spor riješiti mirnim putem pred sudom, bez odgode će se odrediti ročište radi pokušaja mirenja. Izmiritelj u postupku mirenja pred sudom bira se s liste izmiritelja, koju utvrđuje predsjednik suda. Ukoliko se u postupku mirenja sklopi nagodba ona ima značaj sudske nagodbe.

Uz to, stranke imaju mogućnost prema čl. 186.e ZPP-a da i nakon podnošenja pravnog lijeka suglasno podnesu prijedlog za postupak mirenja pred izmiriteljem suda nadležnog za odlučivanje o pravnom lijeku. Ako mirenje u takvom slučaju ne uspije, izmiritelj koji je sudac toga suda ne smije sudjelovati u donošenju odluke o pravnom lijeku u toj pravnoj stvari. Ako stranke u parničnom postupku prilože sporazum kojim predlažu mirenje pri nekom od centara za mirenje, sud će stranke uputiti da se u roku od osam dana obrate predloženom centru za mirenje i zastat će se s postupkom do okončanja postupka mirenja pred izabranim centrom (čl. 186.f ZPP). Naposljetku, čl. 186.g ZPP-a propisuje da stranke mogu tijekom cijelog prvostupanjskog i drugostupanjskog postupka suglasno zatražiti od suda zastoj postupka radi pokušaja mirnog rješenja spora, bez obzira na način i forum rješavanja. Zastoj može trajati godinu dana, s tim da na suglasni obrazloženi prijedlog stranaka sud ovaj rok može jednom produžiti. Protekom ovog roka sud će nastaviti postupak po službenoj dužnosti.

Usprkos obimnoj zakonodavnoj regulativi, niska razina poznavanja instituta mirenja još uvijek ima za posljedicu njegovu slabu primjenu u hrvatskom društvu, a i sama država rijetko pribjegava ovom načinu rješavanja sporova. U želji da se uspostavi mehanizam kojim bi država uspješno rješavala sporove u kojima se nalazi kao stranka, na snagu je stupila Odluka o poticanju izvansudskog rješavanja građanskih i trgovačkih sporova u kojima je stranka Republika Hrvatska, odnosno pravna osoba kojoj je jedini osnivač ili član, odnosno imatelj udjela u pretežitom dijelu Republika Hrvatska (NN 66/2016). Njom su izvan snage stavljene tri odluke iz 2012. o poticanju alternativnog i izvansudskog rješavanja sporova[[9]](#footnote-10). Autorice smatraju da mirenje u RH ima dobro razrađen pravni okvir, međutim primjena u praksi nailazi na poteškoće, od kojih su neke obrađene u ovom radu.

### 2.2.1. Nacrt prijedloga Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o parničnom postupku iz 2016.

U pripremi je Nacrt prijedloga Zakona o izmjenama i dopunama kojim se, među ostalim, predviđaju izmjene odredaba o mirenju pri sudovima. Najvažnije novine su da će suci moći upućivati stranke na mirenje na sudu, u svrhu jačanja ovog instituta. Također, stranke će se moći miriti pred sudom i nakon podnošenja redovnog pravnog lijeka. Ujedno se odredbe ZPP-a usklađuju s odredbama ZM/11 o rokovima zastoja postupka radi pokušaja mirnog rješenja spora i oni će sada iznositi 60 odnosno iznimno 120 dana. Ukoliko nijedna stranka u roku od 15 dana nakon proteka ovih rokova ne bi predložila nastavak postupka, presumirat će se da je tužba povučena.

Među zakonskim prijedlozima NP ZID ZPP/16 je i odredba čl. 19. prema kojoj bi se odluka suda o troškovima postupka učinila varijabilnom u odnosu na nastojanje stranke da spor riješi mirnim putem. Jedna od hipoteza postavljenih na početku ovog istraživanja jest da bi se uvođenjem novčanih sankcija za stranke koje odbiju ući u postupak mirenja u konačnici povećao broj mirenja. Sličan primjer nalazimo i u zakonodavstvu Italije. Primjerice, u slučaju da jedna od stranaka iz neopravdanih razloga izostane sa sastanka u povodu obveznog mirenja, sud joj može naložiti da plati iznos ekvivalentan pristojbi za podnošenje tužbe. U slučaju da stranke ne mogu same postići dogovor, izmiritelj je na zahtjev stranaka dužan sastaviti neobvezujući prijedlog o načinu rješavanja spora koji stranke mogu prihvatiti ili odbiti. Ako bilo koja od stranaka odbije izmiriteljev prijedlog, mirenje se smatra neuspješnim, a stranke svoj spor mogu nastaviti rješavati na sudu. Međutim, ukoliko sud donese odluku koja se podudara s izmiriteljevim prijedlogom, a u sporu pobjedi stranka koja je taj prijedlog odbila, ona će strani koja je izgubila morati nadoknaditi sve sudske troškove (Bruni, 2013).

Također, autorice smatraju da je ideja o informativnim sastancima prije samog mirenja koji su trenutno u primjeni u Italiji (Matteucci, 2015: 8.) dobar put koji bi trebale slijediti i izmjene ZPP-a. Na tim besplatnim sastancima izmiritelj informira stranke ili njihove punomoćnike o karakteristikama postupka mirenja (vremenskom trajanju, troškovima, prednostima i nedostacima u odnosu na sudski postupak i dr.), kako bi stranke bile bolje upoznate s pretpostavkama za rješavanje spora mirenjem te kako bi lakše donijele odluku o tome žele li i mogu li svoj spor riješiti mirenjem. Informativni sastanci su tajni i neobvezujućeg karaktera. Ideju informativnih sastanaka prema talijanskom konceptu podržavaju i neki od ispitanika ovog istraživanja.

Većina ispitanika, što se može vidjeti *infra ad* 3. ovoga rada, ujedno podržava novčanu sankciju kao metodu za povećanje broja mirenja, makar kao kratkoročnu mjeru. Sud bi prema ovoj odredbi mogao naložiti i da svaka stranka snosi svoje troškove, što je također u skladu sa stavovima većine naših ispitanika. Međutim, autorice smatraju da predložena odredba nije u skladu s čl.15. ZM/11 kojim su propisane dokazne zabrane u odnosu na sve prijedloge i protuprijedloge stranaka budući da je upitno kako će u tom slučaju sud donijeti zaključak o postupanju stranke o pokušaju mirnog rješenja spora.

ZM/11 propisuje da u sudskom, arbitražnom ili drugom postupku nije dopušteno davati izjave, predlagati dokaze ili podnositi drugi dokaz u bilo kojem obliku, ako se takav dokaz odnosi na činjenicu da je jedna od stranaka predlagala ili prihvatila mirenje, izjave o činjenicama ili prijedlozima koje su stranke u postupku iznosile, priznanje zahtjeva ili činjenica izvršeno tijekom postupka (ako takva očitovanja nisu sastavni dio nagodbe), isprave koje su pripremljene isključivo za potrebe postupka mirenja, osim ako je zakonom utvrđeno da je njihovo iznošenje nužno radi provedbe ili ovrhe sklopljene nagodbe, zatim spremnost stranaka da tijekom postupka prihvate iznesene prijedloge i druge u postupku iznesene prijedloge. Također, ako se drugačije nisu sporazumjele, stranke ne mogu biti prisiljene svjedočiti u bilo kojem postupku koji proizlazi iz mirenja ili je s njim povezan. Jedine iznimke od toga su činjenica da su takve informacije nužne zbog zaštite javnog poretka te ako je to potrebno za provedbu ili ovrhu nagodbe.

Nadalje, odredbom čl. 25. NP ZID ZPP/16 predlaže se osnažiti mirenje kao jedan od alternativnih načina rješavanja sporova tako da se sucima omogući da stranke upute na pokretanje postupka mirenja pri sudu te se predlažu postupovne odredbe kojima se propisuje način upućivanja, postupanja i pravna snaga sklopljene nagodbe u postupku mirenja. Međutim, primjena odredbe u praksi mogla bi dovesti do odugovlačenja postupaka. Dio ove odredbe o održavanju sastanka radi pokušaja mirenja ''bez odgode'' je sporan jer nije jasno u kojem roku se treba održati, bilo izvan suda ili na njemu, što bi u praksi moglo izazvati organizacijske probleme prvenstveno centrima.

Člankom 26. NP ZID ZZP/16 predlaže se mogućnost podnošenja prijedloga za rješavanje spora u postupku mirenja i postupak mirenja pred sudom nakon podnošenja redovnog pravnog lijeka. Kod ove odredbe problematična je činjenica da, za razliku od ZID ZPP/13 kojim nije bilo određeno o kojoj vrsti pravnog lijeka se radi (redovnom ili izvanrednom), predviđa da se mirenje može pokrenuti tek po redovitom pravnom lijeku. Također, odredbom čl. 321. ZPP-a propisano je da stranke koje žele zaključiti nagodbu pred prvostupanjskim sudom nakon donošenja prvostupanjske odluke, dok je postupak u povodu žalbe u tijeku pred drugostupanjskim sudom, mogu zatražiti od suda prvog stupnja da se pred njim provede postupak mirenja. Doduše, u praksi je nedovoljno korištena ova procesna mogućnost (Blažević, 2003: 1.). Treba imati na umu *ad* *supra* spomenut čl. 186.g. ZPP-a koji propisuje da stranke tijekom cijelog postupka, bez obzira pred kojim stupnjem se vodi, mogu od suda zatražiti zastoj postupka radi pokušaja mirnog rješenja spora u trajanju od godine dana, uz mogućnost produžetka.

Odredbom čl. 27. NP ZID ZPP/16 predlaže se mogućnost podnošenja prijedloga za rješavanje spora u nekom od centara za mirenje izvan suda za vrijeme trajanja parničnog postupka, u kojem slučaju će sud zastati s postupkom, uz odgovarajuću primjenu odredaba članka 186.g ZPP-a. U zakonski tekst bi se trebala unijeti odredba o mogućnosti mirenja i izvan centara za mirenje, na lokaciji o kojoj se stranke dogovore, s obzirom da u praksi odvjetnici, ali i osobe drugih struka i zanimanja pohađaju obuke za izmiritelje te mirenja nerijetko provode u svojim uredima ili drugim sporazumno dogovorenim lokacijama. Naime, ova je odredba diskriminatorna u odnosu na izmiritelje koji djeluju izvan centara za mirenje.

Predloženom odredbom čl. 28. NP ZID ZPP/16 mijenjaju se pravila o zastoju postupka. Rokovi za zastoj parničnog postupka radi pokušaja mirnog rješenja spora usklađuju se s rokovima iz posebnog zakona kojim je uređeno mirenje. Zastoj može trajati najduže 60 dana, s tim da na suglasni obrazloženi prijedlog stranaka, podnesen prije proteka roka čije se produljenje traži, sud može jednom ovaj rok produžiti za određeno vrijeme, najviše za daljnjih 60 dana. Ako nijedna stranka u roku od 15 dana nakon proteka rokova ne predloži nastavak postupka, smatrat će se da je tužba povučena. Predloženi rokovi su prekratki te bi zakonodavac trebao zadržati rok od godine dana iz trenutno važeće odredbe čl. 186.g ZPP-a budući da će stranke vjerojatno biti demotivirane da se opredijele za postupak mirenja

## 2.3. Izvansudsko rješavanje sporova u Republici Hrvatskoj

Jedan od problema *ADR* u RH jest činjenica da je provedba ovih postupaka disperzirana (Jeretina, 2015: 77) na više institucija, posebice izvan sudova te građani često ne znaju kome se mogu obratiti za rješenje svog spora. Ujedno je mirenje na sudovima doživjelo veći razvoj u odnosu na model privatnog izvansudskog mirenja, čak do mjere da se može postaviti hipoteza o tome da poticanje sudskog mirenja suzbija i guši mirenje izvan suda (Uzelac *et.al.,* 2010: 1269). Međutim, nikako ne smijemo zanemariti centre za mirenje u RH koji svojim radom nastoje približiti mirenje građanima, ali niti novine u *ADR* u RH koje su u skladu sa stečevinama EU-a.

### 2.3.1. Hrvatski ured za osiguranje

Centar za mirenje pri HUO-u osnovan je odlukom Upravnog odbora HUO-a 2007. Njegov rad je uređen odredbama Pravilnika o radu Centra za mirenje i postupku mirenja pri HUO[[10]](#footnote-11). Centar omogućuje provođenje postupaka mirenja u sporovima iz osigurateljnih i odštetnih odnosa temeljem ugovora o osiguranju odnosno temeljem zakona i to o pravima oštećenih osoba, osiguranika ili društava za osiguranje. Troškove postupka mirenja koji se odnose na honorar izmiritelja i druge troškove mirenja snosi društvo za osiguranje (putem HUO) koje je iniciralo odnosno pristalo na prijedlog za provođenje postupka mirenja (prema vrijednosti spora, ako drukčije nije dogovoreno), sve troškove vezane uz administrativni rad u svezi s mirenjem snosi HUO, a upisne takse se ne naplaćuju.

Ako stranka vodi sudski postupak protiv nekog društva za osiguranje, Centar poziva stranku na rješenje spora mirnim putem. Postupak mirenja provode izmiritelji koji su imenovani s liste izmiritelja Centra za mirenje HUO-a. Na listi izmiritelja nalaze se redom stručnjaci koji su prošli odgovarajuću edukaciju ili se radi o stručnim osobama koje su se u pravnoj struci istakle znanstvenim ili stručnim radom ili svojim javnim djelovanjem. Veći dio liste Centra od 59 izmiritelja čine suci s višegodišnjim iskustvom u rješavanju sporova iz osigurateljnih i odštetnih odnosa. Mirenje se provodi sukladno odredbama Pravilnika o radu Centra za mirenje HUO-a te ZM/11, a sam postupak mirenja se pokreće podnošenjem prijedloga za provođenje postupka mirenja Centru. Stranke se mogu sporazumjeti o pravilima postupka, a mogu ih i uobličiti u Sporazumu o mirenju (*web* HUO, 2011.). Ujedno, od 2014. Centar za mirenje HUO-a član je *Financial Dispute Resolution Network* (u daljnjem tekstu: FIN-NET), o čemu će više riječi biti kasnije u radu (vidi *infra ad* 2.3.7.1.).

### 2.3.2. Hrvatska obrtnička komora

Centar za mirenje pri HObrK-u osnovan je 2004. On članovima Komore i njihovim poslovnim partnerima te potrošačima pruža svoje usluge. Rad Centra uređen je Pravilnikom o mirenju (NN 22/17). Na listi izmiritelja Centra nalaze se 102 osobe (suci, odvjetnici, pravnici, ekonomisti, inženjeri, profesori, obrtnici i dr.) koje su prošle stručnu izobrazbu za pružanje kvalitetnih usluga mirenja. Također, u Statutu HOK-a (čl. 83 st. 2.) predviđena je obveza rješavanja sporova unutar komorskog sustava mirnim putem prije pokretanja bilo kakvog sudskog ili drugog postupka. Nagrade izmiriteljima utvrđene su Pravilnikom o mirenju, iako stranke s izmiriteljem mogu dogovoriti i drukčije. Postupak mirenja pokreće se prijedlogom za mirenje koji Centru podnosi jedna od stranaka.

U sklopu HOK-a od 2001. djeluje i Sud časti te temeljem Zakona o obrtu (NN 143/13) provodi javne ovlasti te rješava sporove iz svoje nadležnosti. Sud ima značajnu ulogu u zaštiti obrta i zaštiti prava potrošača te je kao tijelo za alternativno rješavanje sporova, nezavisno od upravljačkih tijela komore. Sud časti rješava potrošačke sporove, trgovačke sporove, komorske sporove i sporove iz naukovanja (*web* HObrK-a, 2007.).

### 2.3.3. Hrvatska odvjetnička komora

Centar za mirenje HOK-a osnovan je 2009. Njegov ustroj i organizacija, pokretanje i tijek postupka mirenja, način odabira izmiritelja te prava i obveze stranaka u postupku mirenja uređena su Pravilnikom o radu centra za mirenje i postupku mirenja (NN 79/09), sukladno odredbama ZM/11. Zainteresirana stranka postupak mirenja može pokrenuti prijedlogom koji se upućuje Centru. Nakon što se stranke dogovore o provođenju postupka mirenja, pristupaju sklapanju  sporazuma o mirenju. Članovi Centra su odvjetnici–ovlašteni izmiritelji koji na temelju sporazuma stranaka provode mirenje. Ono može trajati maksimalno 60 dana, uz mogućnost produljenja roka uz sporazum stranaka.

Ako se stranke ne sporazume drukčije, svaka snosi svoje troškove, a troškove postupka mirenja stranke snose na jednake dijelove. Za pokretanje postupka plaća se paušalni iznos koji je različit za pravne i fizičke osobe. Daljnji troškovi postupka ovise o utrošenim satima mirenja na koje stranke mogu izravno utjecati. U sporazumu o mirenju stranke i izmiritelj ugovaraju cijenu sata mirenja sukladno Odvjetničkoj tarifi (NN 142/12;Tbr. 34, 37 i 39), a odvjetnik može sudjelovati u postupku mirenja i ima pravo na  trošak zastupanja. Postignu li sporazum, stranke sklapaju nagodbu. Postupak mirenja može se provoditi bilo gdje i uz sudjelovanje izmiritelja kojega stranke odaberu (ad hoc mirenje). Centar strankama daje mogućnost korištenja prostorija HOK-a, odnosno zborova radi provođenja postupaka mirenja, uz mogućnost izbora izmiritelja s popisa izmiritelja Centra za mirenje HOK-a, na kojem su trenutno 124 odvjetnika te nekolicina odvjetničkih vježbenika (*web* HOK-a, 2017.).

### 2.3.4. Hrvatska gospodarska komora

Centar za mirenje pri HGK osnovan je u srpnju 2002., stupanjem na snagu Pravilnika o mirenju (NN 81/02). Centar strankama pruža usluge organizacije postupka mirenja. Kao sastavni dijelovi Centra djeluju i regionalni Centri za mirenje u županijskim komorama u Splitu, Rijeci, Puli, Osijeku, Varaždinu i Koprivnici. Postupak mirenja provodi se prema Pravilniku o mirenju (NN 142/11), pri čemu su stranke ovlaštene pisanim sporazumom odustati od primjene određenih odredaba tog Pravilnika ili utvrditi drukčija rješenja, no takav sporazum ne može biti u protivnosti s prisilnim odredabama važećeg ZM/11. Smatra se da stranka koja predloži odnosno koja pristane na provođenje postupka mirenja u okviru Centra za mirenje prihvaća odredbe Pravilnika o mirenju kao i važeće odluke Centra o troškovima mirenja. Miriti se mogu sve domaće ili strane, fizičke ili pravne osobe u građanskopravnim sporovima, uključujući i sporove iz trgovačkih, radnih i drugih imovinskopravnih odnosa u stvarima u kojima stranke mogu slobodno raspolagati, ako za neke od tih sporova posebnim propisom nije određeno nešto drugo. Postupak mirenja pokreće se podnošenjem prijedloga za pokretanje postupka mirenja te nije potrebno prethodno sklopiti sporazum o mirenju. Centar za mirenje ima Listu izmiritelja, koja trenutno broji 155 izmiritelja, no stranke za izmiritelja mogu imenovati osobu koja nije na listi. Mirenja se održavaju u prostorijama Centra, a uspješno se okončavaju sklapanjem nagodbe. Postupak može trajati najviše 60 dana, osim ako se stranke sporazumno ne dogovore o produljenju trajanja mirenja.

Pri HGK također djeluje Sud časti temeljem Zakona o HGK (NN 66/91, 73/91) kao nezavisno i samostalno tijelo. Od osnivanja Suda časti pri HObrK 2001., Sud časti HGK sudi samo trgovačkim društvima. On djeluje s ciljem promicanja i jačanja savjesnosti i poštenja te pravila morala, edukacije i etičkog razvitka članica upozoravanjem na ponašanje koje je protivno dobrim poslovnim običajima i temeljnim načelima obveznog prava te pravilima koja vrijede u njihovu poslovanju te zaštite i unapređivanja gospodarstva. Sud pritom koristi mjere društvene stege (mjere opomene, mjere javne opomene uz objavljivanje na sjednici Skupštine HGK te mjere javne opomene uz objavljivanje u dnevnom tisku i na internetskoj stranici HGK), ali sporove rješava i mirnim putem u prethodnom postupku mirenja. Svojim djelovanjem pridonosi razvoju alternativnog rješavanja sporova u Hrvatskoj te promicanju zaštite potrošača koji pred Sudom mogu rješavati svoje sporove s trgovcem (*web* HGK, 2016.). Ujedno, Centar za mirenje HGK je od 2014. punopravni član FIN-NET-a, isto kao i Centar za mirenje HUO-a.

### 2.3.5. Hrvatska udruga za mirenje

Centar za mirenje pri HUM-u postoji od 2007., a njegov rad uređen je Pravilnikom o mirenju[[11]](#footnote-12) te je u skladu s odredbama ZM/11. U sklopu Centra provode se postupci mirenja u različitim vrstama sporova, uz sudjelovanje izmiritelja s Liste izmiritelja HUM-a, na kojoj su trenutno 74 registrirana izmiritelja. Usluge Centra za mirenje HUM-a na raspolaganju su domaćim i inozemnim fizičkim i pravnim osobama. Postupak mirenja pokreće se na prijedlog jedne ili više stranaka te je za njegovo pokretanje potrebna suglasnost obiju strana. Mirenje može trajati najviše 60 dana od prihvata prijedloga za pokretanje mirenja, međutim taj se rok pisanim sporazumom stranaka može produžiti za najviše 60 dana. Sudionici u postupku pokrivaju vlastite troškove i troškove svojih punomoćnika ili zakonskih zastupnika, osim ako pisanom nagodbom nije drukčije dogovoreno. Od veljače 2017. u HUM-u djeluje i Savjetovalište o načinima rješavanja sukoba u sklopu kojeg građani mogu dobiti informacije o samom postupku mirenja te o drugim načinima rješavanja sukoba i sporova. Treba napomenuti da je HUM akreditiran od strane Ministarstva pravosuđa i za educiranje izmiritelja. Polaznicima obuka se izdaju certifikati na temelju kojih se izmiritelji mogu upisati u *ad* *supra* spomenut Registar (*web* HUM-a, 2017.).

### 2.3.6. Hrvatska udruga poslodavaca

Centar za mirenje HUP-a osnovan je 2005. te je provođenje postupaka mirenja u Centru uređeno Pravilnikom o radu centra za mirenje[[12]](#footnote-13). Centar pruža usluge posredovanja odnosno mirnog rješavanja u svim vrstama sporova. Postupke mirenja provode miritelji s Liste miritelja Centra za mirenje HUP-a, ali izmiritelje mogu izabrati i same stranke. Postupak se pokreće na prijedlog jedne ili više stranaka, sporazumno ili na prijedlog Centra. Mirenje može trajati najviše 60 dana od prihvata prijedloga za pokretanje mirenja, međutim taj se rok pisanim sporazumom stranaka može produžiti za najviše 30 dana. Ukoliko se drukčije ne dogovore, prema Odluci o troškovima u postupcima mirenja iz 2005[[13]](#footnote-14)., svaka stranka snosi svoje troškove. U sklopu HUP-a djeluje i Centar za mirenje u bankarstvu kao specijalizirani centar za mirenje, namijenjen mirnom rješavanju sporova iz područja bankovnih i financijskih usluga. Osnovan je u siječnju 2011. godine kao zajednički projekt HUP-a i Hrvatske udruge banaka. Centar je otvoren svim korisnicima za rješavanje bankovnih i financijskih sporova (*web* HUP-a, 2017.).

### 2.3.7. Izvansudsko rješavanje *online* potrošačkih sporova

#### 2.3.7.1. FIN-NET (Financial Dispute Resolution Network)

Kao što je ranije rečeno, Europska komisija 2001. osnovala je FIN-NET u svrhu omogućavanja što jednostavnijeg pristupa potrošača izvansudskim načinima rješavanja prekograničnih sporova te u svrhu promocije suradnje među nacionalnim pravobraniteljima s područja financijskih usluga. FIN-NET predstavlja mrežu nacionalnih institucija za alternativno rješavanje sporova u zemljama Europskog gospodarskog prostora (države članice EU te Island, Lihtenštajn i Norveška) nadležnih za rješavanje sporova između potrošača i pružatelja financijskih usluga iz dvije različite države Europskog gospodarskog prostora, a trenutno broji 60 članova iz 27 zemalja[[14]](#footnote-15). Centri za mirenje pri HUO i HGK članovi su te mreže od 2014., pri čemu Centar za mirenje HUO pruža usluge mirnog rješavanja sporova iz područja osiguranja, dok Centar za mirenje HGK pruža usluge mirnog rješavanja trgovačkih i potrošačkih sporova.

Suradnja članova temelji se na Preporuci Europske Komisije 98/257/EZ o načelima primjenjivim na tijela nadležna za izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova i Sporazumu o prekograničnoj izvansudskoj mreži za rješavanje pritužbi na usluge iz financijskog sektora na Europskom gospodarskom prostoru. Tih sedam osnovnih načela su: načelo neovisnosti institucija za alternativno rješavanje sporova, načelo transparentnosti kako bi se osigurale sve potrebne informacije o postupku, načelo učinkovitosti postupka kako bi se osiguralo da potrošači imaju koristi od prednosti koje nude alternativni načini rješavanja sporova (primjerice sudjelovanje bez obveze angažiranja zastupnika, postupak koji je besplatan ili umjerene cijene, brzina postupanja), aktivna uloga institucije za alternativno rješavanje sporova koja omogućava da se uzmu u obzir svi čimbenici od važnosti za rješavanje spora, načelo zakonitosti koje jamči da odluka koju donosi tijelo za rješavanje sporova ne lišava potrošača zaštite koju pruža relevantno zakonodavstvo o zaštiti potrošača, načelo slobode postupanja kako bi se osiguralo da odluka može biti obvezujuća samo ako je potrošač informiran o njenoj obveznoj prirodi i na istu pristaje te načelo reprezentacije kako bi se osiguralo da potrošač, ukoliko to želi, ima mogućnost u postupku biti zastupan po punomoćniku ili zakonskom zastupniku.

Rješavanje pritužbi putem FIN-NET-a za potrošače iz Hrvatske započinje obraćanjem potrošača Centru za mirenje pri HGK ili pri HUO. Centar će u tom slučaju pružiti potrošaču sve potrebne informacije te mu napomenuti da se prethodno s pritužbom mora obratiti neposredno inozemnom pružatelju financijskih usluga. Ukoliko potrošač ne uspije riješiti svoj spor na ovaj način, centar će ovisno o volji potrošača proslijediti pritužbu nadležnoj inozemnoj instituciji za alternativno rješavanje sporova koja je član FIN-NET-a ili savjetovati potrošača da se izravno obrati toj instituciji. Naš centar će temeljem relevantnih informacija dobivenih od podnositelja pritužbe odrediti nadležnu instituciju za alternativno rješavanje sporova u zemlji pružatelja usluga i pokušati pribaviti informacije o službenom jeziku na kojem će se obraditi pritužba i donijeti odluka, o mogućim troškovima i pristojbama te o trajanju postupka i eventualnim ograničenjima zakonodavstva. Po zaprimanju pritužbe nadležna institucija za alternativno rješavanje sporova, koja je član FIN-NET-a u inozemstvu, obvezna je pokušati riješiti spor između pružatelja financijskih usluga i potrošača iz Hrvatske, sukladno svom poslovniku o radu i zakonskim obvezama (*web* Centra za unutarnje tržište, 2017.).

U razdoblju od 2007. do 2015. broj prekograničnih sporova koji su riješeni putem FIN-NET mreže učetverostručio se te unatoč fluktuacijama u broju članova pokazuje konstantan rast iz godine u godinu (Tablica 4).

**Tablica. 4 FIN-NET statistika za razdoblje 2007-2015 (Izvor: FIN-NET activity report 2015)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Godina | Ukupan broj riješenih prekograničnih sporova između članova FIN-NET-a | Bankarske usluge | Osiguranje | Ulaganja | Drugo |
| 2007. | 1041 | 492 | 267 | 280 | 2 |
| 2008. | 134 | 673 | 326 | 335 | 12 |
| 2009. | 1542 | 884 | 244 | 410 | 4 |
| 2010. | 1794 | 1123 | 348 | 302 | 21 |
| 2011. | 1854 | 992 | 518 | 315 | 29 |
| 2012. | 2727 | 1325 | 919 | 318 | 165 |
| 2013. | 2 931 | 1216 | 1263 | 379 | 68 |
| 2014. | 3 514 | 1276 | 675 | 438 | 1125 |
| 2015. | 4 195 | 1300 | 699 | 559 | 1612 |

#### 2.3.7.2. Zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i ORS platforma

Zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (NN 121/16; u daljnjem tekstu: ZARPS) stupio je na snagu 31. 12. 2016. Odredbe ovog zakona temelje se na odredbama Direktive 2013/11/EU o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (u daljnjem tekstu: DARPS) te Uredbi (EU) 524/2013 o *online* rješavanju potrošačkih sporova (u daljnjem tekstu: ORS). Cilj DARPS-a je bio ujednačiti kvalitetu zaštite potrošača, podići svijest potrošača o njihovim pravima te povećati njihovo povjerenje u prekograničnu kupnju dobara i usluga. Potrošači i trgovci se još uvijek suočavaju s preprekama za pronalaženje izvansudskih rješenja svojih sporova nastalih iz prekograničnih *online* transakcija te takvi sporovi često ostaju neriješeni. Vlada RH je već u Nacrtu prijedloga ZARPS-a istaknula kako ovakav brz, jeftin i učinkovit način rješavanja sporova može potaknuti povjerenje i potrošača i trgovaca u jedinstveno digitalno tržište (8. Sjednica Vlade RH, 2016.). Kao jedan od glavnih uzroka nepovjerenja potrošača detektirana je nedovoljna informiranost o izvansudskim načinima rješavanja sporova, spomenuta i u Preambuli DARPS-a[[15]](#footnote-16). Kako bi se premostila ova prepreka, ZARPS u čl. 22 – 25. između ostalog propisuje obvezu trgovaca i drugih sudionika politike zaštite potrošača na suradnju i razmjenu informacija, informiranje potrošača te pružanje pomoći potrošačima.

DARPS osigurava da potrošači imaju pristup kvalitetnim subjektima za alternativno rješavanje sporova za sve vrste ugovornih sporova s trgovcima. Kako bi osigurale takav pristup, članice EU bile su dužne uspostaviti nacionalne infrastrukture za alternativno rješavanje sporova i osigurati barem jedno tijelo ovlašteno rješavati takve sporove. Mirenje je navedeno kao jedan od nekoliko oblika alternativnog rješavanja sporova na koji se zemlje EU mogu osloniti za uspostavu te infrastrukture. Također, Uredbom EU 524/2013 o ORS-u uspostavljena je online platforma[[16]](#footnote-17) za cijelu EU, namijenjena rješavanju sporova koji proizlaze iz *online* transakcija. Platforma omogućuje potrošačima da svoje sporove podnesu *online* i dostupna je na svim službenim jezicima EU od veljače 2016. (EUR-Lex, 2015). Radi se o interaktivnoj internetskoj stranici koja potrošačima omogućava podnošenje zahtjeva za alternativnim rješavanjem spora protiv trgovca iz bilo koje zemlje EU, bez potrebe za osobnim dolaskom ili dostavljanjem dokumentacije putem pošte.

U sklopu Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta (u daljnjem tekstu: MINGO) djeluje Europski potrošački centar[[17]](#footnote-18) (u daljnjem tekstu: ECC) koji pruža podršku u rješavanju sporova vezanih uz pritužbe koje se podnesu putem ORS platforme te ujedno potrošačima daje informacije o mogućnosti pristupa tijelima za rješavanje potrošačkih sporova. To se postiže usmjeravanjem pritužbi na nacionalna tijela za alternativno rješavanja sporova koja su spojena na platformu.

Prema priopćenju za tisak Europske komisije od 24. 03. 2017., u prvoj godini njezina rada zaprimljeno je 24 000 pritužaba[[18]](#footnote-19) potrošača. Više od trećine odnosilo se na prekogranične kupnje unutar EU-a. U većini pritužaba bila je riječ o odjeći i obući, avionskim kartama te proizvodima informacijske i komunikacijske tehnologije. ORS platforma često služi i kao kanal za prvi kontakt između stranaka, rješenje se često pronalazi i bez prosljeđivanja pritužbe tijelu za rješavanje sporova, a dostupna je na svim službenim jezicima EU. Ona ujedno prosljeđuje pritužbe ovlaštenim tijelima za alternativno rješavanje sporova, a na njoj je dosad registrirano oko 260 tijela.

Pritužbu može podnijeti potrošač, a u pojedinim zemljama i trgovac (Belgiji, Luksemburgu, Njemačkoj i Poljskoj). Podnošenje pritužbe je besplatno, a na rješavanju spora radit će neko od odabranih tijela za rješavanje sporova. Međutim, tijelo za rješavanje sporova može od podnositelja pritužbe tražiti da mu plati naknadu ukoliko ono pristane obrađivati njegov predmet. Druga strana ima rok od deset dana za odgovor na pritužbu. Ako u tom roku ne primi odgovor, podnositelj se može obratiti ECC-u. Ako trgovac protiv kojeg je podnesena pritužba pristane sudjelovati u postupku, ORS platforma će predložiti jedno ili više tijela za rješavanje sporova koja mogu obrađivati pritužbu. Nakon podnošenja pritužbe, potrošač ima rok od 30 dana za postizanje dogovora s trgovcem o odabiru tijela koje će obrađivati pritužbu. Ako se ne uspiju dogovoriti u zadanom roku, pritužba se neće dalje obrađivati, međutim potrošač se za pomoć može ponovno obratiti ECC-u. Tijelo za rješavanje sporova ima tri tjedna da odluči je li nadležno za rješavanje predmetnog spora i da stranke obavijesti o tome. Ukoliko preuzme spor u rješavanje, izabrano tijelo ima najviše 90 kalendarskih dana da odluči o rješenju[[19]](#footnote-20).

Budući da je dostupnost kvalitetnih subjekata za alternativno rješavanje potrošačkih sporova preduvjet za funkcioniranje ORS platforme (Grgurić, 2014: 24.), a u RH za sada nijedno tijelo nije na njoj registrirano, u veljači 2017. MINGO je objavilo Otvoreni javni poziv za odabir tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova[[20]](#footnote-21). Dok MINGO ne donese odluku o imenovanju tijela za RH, pritužbu je putem platforme moguće podnijeti na hrvatskom jeziku, ali će hrvatskim potrošačima u tom slučaju biti dodijeljeno neko tijelo iz druge zemlje članice EU-a.

# 3. Rezultati istraživanja

U ovom dijelu rada izložit će se analiza rezultata istraživanja provedenog putem elektroničkih upitnika sa sucima i sudskim savjetnicima te odvjetnicima i odvjetničkim vježbenicima (vidi *infra ad* 3.1. te 3.2.). Rezultati polustrukturiranih intervjua koje su autorice provele s osam ispitanika prikazat će se također *infra ad* 3.3.

## 3.1. Rezultati istraživanja provedenog putem elektroničkog upitnika među odvjetnicima i odvjetničkim vježbenicima

### 3.1.1. Opće karakteristike ispitanika

Upitnik namijenjen odvjetnicima i odvjetničkim vježbenicima obuhvatio je 24 odnosno 59% ženskih i 17 odnosno 41% muških ispitanika (1. pitanje Upitnika; v. Prilog 2), od toga je 85% odvjetnika, a 15% odvjetničkih vježbenika (2. pitanje Upitnika; v. Prilog 2). Najveći broj ispitanika i to njih 41% ima od 5 do 15 godina radnog iskustva, 27% do 5 godina, 17% od 15 do 24 godine i 15% preko 24 godine radnog iskustva u odvjetničkoj profesiji (3. pitanje Upitnika; v. Prilog 2). Od ukupnog broja ispitanika njih 60% ima do 3 godine iskustva u sudjelovanju u postupcima mirenja, 34% od 3 do 8 godina te 6% ispitanika ima preko 8 godina iskustva u mirenju (4. pitanje Upitnika; v. Prilog 2).

Najveći broj ispitanika, njih 59% nije provelo nijedan postupak mirenja, 29% ih je provelo do 15 postupaka mirenja, 5% ih je provelo od 15 do 30 postupaka mirenja i 7% je provelo preko 30 postupaka mirenja (5. pitanje Upitnika; v. Prilog 2). U svojstvu punomoćnika je u postupku mirenja njih 63% sudjelovalo u do 15 postupaka mirenja, 24% u nijednom postupku mirenja, 10% je sudjelovalo od 25 do 30 postupaka mirenja i 3% ispitanika sudjelovalo je u preko 30 postupaka mirenja (6. pitanje Upitnika; v. Prilog 2).

### 3.1.2. Educiranost i kompetentnost odvjetnika i odvjetničkih vježbenika

Posebnu obuku za izmiritelje prošlo je 85% ispitanika, dok 15% nije bilo na obuci (7. pitanje Upitnika; v. Prilog 2). Kao najčešća institucija u kojoj su ispitanici prošli obuku navodi se HUM (8. pitanje Upitnika; v. Prilog 2). Od ispitanika koji nisu prošli obuku, spremnost da ju pohađaju u budućnosti izrazilo je njih 42% dok je 33% ispitanika odgovorilo negativno (9. pitanje Upitnika; v. Prilog 2). Ovo je zabrinjavajući rezultat, posebice ako ga usporedimo s činjenicom da 61% ispitanika smatra da je educiranost važna za kvalitetno obavljanje funkcije izmiritelja, što je prikazano na Slici 1.

**Slika 1 Prikaz ocjene odvjetnika i odvjetničkih vježbenika o važnosti edukacije za kvalitetno obavljanje funkcije izmiritelja** (Izvor: Podatci prikupljeni na temelju Upitnika za odvjetnike i odvjetničke vježbenike u razdoblju od 24. ožujka do 10. travnja 2017., pitanje br. 10)

Ispitanici kroz svoje odgovore pokazuju visoku razinu svijesti o važnosti ovladavanja vještinama i tehnikama koje su nužne za mirenje. Kao što navodi Čičin Šain (2010: 119), najvažnije je da izmiritelj tijekom postupka pažljivo sluša stranke, a svakako se treba suzdržati od iznošenja vlastitih stavova. Također je bitno da izmiritelj svojom neverbalnom komunikacijom ne oda naklonost jednoj ili drugoj strani. Nadalje, ispitanici se nisu složili s tvrdnjama da se obnašanjem uloge izmiritelja degradira njihovo akademsko obrazovanje (90%) niti obavljanje odvjetničke dužnosti (88%), dok su u pogledu pogledu tvrdnje da se posao izmiritelja manje vrednuje od strane kolega koji obnašaju samo odvjetničku funkciju (13. pitanje Upitnika; v. Prilog 2) odgovori ipak šaroliki. Međutim, ne treba zanemariti relativno visok postotak od 7% ispitanika koji se s tom tvrdnjom slažu u potpunosti ili djelomično (22%). Razlog ovom rezultatu je najvjerojatnije ranije spomenut nedostatak edukacije i informiranosti o mirenju.

### 3.1.3. Obnašanje odvjetničke dužnosti

Više od polovice ispitanika se ne slaže (54%) ili se djelomično ne slaže (15%) da je njihov autoritet prema strankama u postupku mirenja znatno smanjen kada u postupku mirenja sudjeluju kao punomoćnici nego kad su u ulozi punomoćnika u parničnom postupku (14. pitanje, 1. tvrdnja Upitnika; v. Prilog 2). Također ne smatraju da su pod većim pritiskom kao punomoćnici u postupku mirenja nego kao punomoćnici u parničnom postupku, pri čemu se 51% slaže s tom tvrdnjom, a 17% djelomično slaže (14. pitanje, 2. tvrdnja Upitnika; v. Prilog 2).

### 3.1.4. Obnašanje dužnosti izmiritelja

Više od polovice ispitanika se ne slaže (51%) ili se djelomično ne slaže (22%) s tvrdnjom da je njihov autoritet prema strankama u postupku mirenja znatno smanjen kada se nalaze u ulozi izmiritelja nego kad su u ulozi punomoćnika u parničnom postupku i taj je odogovor u korelaciji s odgovorima ispitanika o obnašanju odvjetničke dužnosti (v. *supra ad* 3.1.3). Međutim, zanimljivi su odgovori na pitanje o pritisku kojeg izmiritelji osjećaju pri provođenju postupaka mirenja (Slika 2). Iako se većina ispitanika ne slaže s tvrdnjom da su pod većim pritiskom kao izmiritelji nego kad su u ulozi punomoćnika stranke, broj onih koji se s tim slažu ili djelomično slažu nije zanemariv (ukupno 24%).

**Slika 2 Prikaz ocjene odvjetnika i odvjetničkih vježbenika o tvrdnji da je pod većim pritiskom kao izmiritelj nego kad je u ulozi punomoćenika stranke** (Izvor: Podatci prikupljeni na temelju Upitnika za odvjetnike i odvjetničke vježbenike u razdoblju od 24. ožujka do 10. travnja 2017., pitanje br. 15, tvrdnja br. 2)

Trebalo bi poraditi na tome da se promjeni percepcija odvjetnika i odvjetničkih vježbenika koji su se složili s tvrdnjama *supra ad* 3.1.3. i 3.1.4., što pretpostavlja i promjenu percepcije građana o mirenju.

Većina ispitanika smatra da su kompetentni za provođenje postupaka mirenja, međutim nekolicina tvrdi suprotno (Slika 3). Uzrok se vjerojatno može potražiti u nedostatku predmeta mirenja kroz koje se najbolje stječe izmiriteljsko iskustvo, uz već spomenutu edukaciju.

**Slika 3 Prikaz ocjene odvjetnika i odvjetničjih vježbenika o tvrdnji da su kompetentni za provođenje postupaka mirenja** (Izvor: Podatci prikupljeni na temelju Upitnika za odvjetnike i odvjetničke vježbenike u razdoblju od 24. ožujka do 10. travnja 2017., pitanje br. 15, tvrdnja br. 3)

Većina ispitanika je suzdržana ili se ne slaže s tvrdnjom da su uspješni u provođenju postupaka mirenja (ukupno 56%), što možemo povezati s brojem odvjetnika i odvjetničkih vježbenika koji nisu proveli nijedan postupak mirenja (59%). Međutim, veći postotak ispitanika smatra da su uspješni u odnosu na broj ispitanika koji se smatraju neuspješnima (15. pitanje Upitnika, tvrdnja br. 4; v. Prilog 2). Više od polovice ispitanika se potpuno slaže da je provođenje postupaka mirenja izazovno, dok tako ne misli samo 8%, što ukazuje na činjenicu da za provođenje postupaka mirenja nisu dovoljne samo odvjetničke kompetencije, već da mirenje zahtjeva drugačiji pristup i dodatne vještine. Iako im predstavlja izazov, većina ispitanika je zadovoljna obavljanjem funkcije izmiritelja, a neki navode kako su sporovi nabijeni emocijama pa je zato potreban izmiritelj koji će posredovati i usmjeravati strane u iznalaženju najboljeg rješenja, za što su stručno znanje i iskustvo ključni (Slika 4).

**Slika 4 Prikaz ocjene odvjetnika i odvjetničkih vježbenika o zadovoljstvu u obavljanju funkcije** **izmiritelja** (Izvor: Podatci prikupljeni na temelju Upitnika za odvjetnike i odvjetničke vježbenike u razdoblju od 24. ožujka do 10. travnja 2017., pitanje br. 16)

Treba imati na umu da nezanemariv postotak ispitanika ipak nije zadovoljan obavljanjem funkcije izmiritelja.

### 3.1.5. Funkcionalnost i učinkovitost sudova u postupcima mirenja

Većina ispitanika nije zadovoljna organizacijom postupaka mirenja na sudovima. (Slika 5) te navode da ne postoji interes sudaca i odvjetnika za dovršetak postupka mirenja te da bi ono moralo biti obvezno, posebice u sporovima manje vrijednosti. Neki ističu nekompetentnost pojedinih sudaca i smatraju da je njen uzrok needuciranost, ali i da postoje velike razlike između pojedinih sudova. Ispitanici su u pravilu najzadovoljniji sudovima u Zagrebu.

**Slika 5 Prikaz ocjene odvjetnika i odvjetničkih vježbenika o zadovoljstvu organizacije mirenja na sudu** (Izvor: Podatci prikupljeni na temelju Upitnika za odvjetnike i odvjetničke vježbenike u razdoblju od 24. ožujka do 10. travnja 2017., pitanje br. 17)

Većina ispitanika također nije zadovoljna organizacijom postupaka mirenja izvan sudova, iako je taj postotak manji u odnosu na nezadovoljstvo mirenjem na sudu (Slika 6). Neki od ispitanika navode da centri ne rade dovoljno niti na promidžbi mirenja, niti na institucionalizaciji te da mirenje treba u javnosti biti prikazano kao moćno sredstvo.Ispitanici koji su zadovoljni organizacijom mirenja izvan suda u komentarima su naveli kako su najzadovoljniji provedbom postupaka u HGK te HUM-u.

**Slika 6 Prikaz ocjene odvjetnika i odvjetničkih vježbenika o zadovoljstvu organizacijom mirenja izvan** **suda** (Izvor: Podatci prikupljeni na temelju Upitnika za odvjetnike i odvjetničke vježbenike u razdoblju od 24. ožujka do 10. travnja 2017., pitanje br. 18)

Također, većina ispitanika smatra da sudovi u pravilu nemaju osiguran adekvatan prostor za održavanje postupaka mirenja, a isto tako smatraju da na sudovima ne radi dovoljan broj sudaca izmiritelja. U skladu s ovim rezultatima autorice predlažu ideju iz hipoteza ovog rada o osnivanju posebnih odjela za mirenje na svakom sudu, čime bi se povećala učinkovitost provedbe postupaka mirenja, ali i rada suda, a stranke i ostali sudionici bi sigurno bili zadovoljniji. Iako su ispitanici iskazali nezaodoljstvo, ipak se u većini slažu (27%) ili djelomično slažu (14%) da bi se mirenje trebalo provoditi izvan suda radi rasterećenja sudova i sudaca, ali i veće kvalitete obavljanja posla izmiritelja izvan sudova.

Nadalje, 32% ispitanika se u potpunosti ne slaže odnosno 19% ih se djelomično ne slaže s tvrdnjom da je needuciranost sudaca i sudskih savjetnika razlog zbog kojeg bi se mirenje trebalo provoditi izvan suda. Neki od ispitanika u komentarima čak navode da je bez obzira na educiranost sudaca bolje provoditi mirenja izvan same zgrade suda (21. pitanje iz Upitnika; v. Prilog 2). Najviše ispitanika (37%) se ne slaže ili se djelomično ne slaže (10%) s tvrdnjom da su mirenja u sudu nužna jer su uspješnija od onih izvan suda, dok ih se 12% potpuno odnosno 7% djelomično slaže s tom tvrdnjom, što ide u prilog mirenju izvan sudova.

Autorice su posebno zanimali stavovi ispitanika o informiranosti stranaka o postupcima mirenja na sudu te izvan njega. Većina ispitanika smatra da su stranke neinformirane o postupku mirenja i na sudovima (Slika 7) i izvan sudova (Slika 8), što potvrđuje jednu od teza ovog rada.

**Slika 7 Prikaz ocjene odvjetnika i odvjetničkih vježbenika o tvrdnji da su stranke informirane o postojanju mirenja na sudovima** (Izvor: Podatci prikupljeni na temelju Upitnika za odvjetnike i odvjetničke vježbenike u razdoblju od 24. ožujka do 10. travnja 2017., pitanje br. 23, tvrdnja br. 1)

**Slika 8 Prikaz ocjene odvjetnika i odvjetničkih vježbenika o tvrdnji da su stranke informirane o postupku mirenja izvan suda** (Izvor: Podatci prikupljeni na temelju Upitnika za odvjetnike i odvjetničke vježbenike u razdoblju od 24. ožujka do 10. travnja 2017., pitanje br. 23, tvrdnja br. 2)

Više od polovice ispitanika stranke upućuje da pokrenu postupak mirenja izvan suda prije pokretanja parnice, što je svakako dobra praksa koju bi trebali primjenjivati svi odvjetnici jer su oni nerijetko prvi u doticaju sa sporovima. Na ovaj način bi mogli učiniti ''trijažu'' te u parnicu ''puštati'' samo sporove koji doista trebaju završiti na sudu.

Nadalje, rezultati potvrđuju da ograničenost vremenom na sudovima utječe na kvalitetu samih postupaka, s čim se slaže 32% odnosno djelomično slaže 22% ispitanika (Slika 9). Neki navode da je problem u činjenici da se mirenja rade unutar redovnog radnog vremena suda, što stvara pritisak na sve sudionike i ne ostavlja dovoljno prostora za kvalitetno odvijanje mirenja.

**Slika 9 Prikaz ocjene odvjetnika i odvjetničkih vježbenika o tvrdnji da ograničenost vremenom utječe na kvalitetu samih postupaka mirenja** (Izvor: Podatci prikupljeni na temelju Upitnika za odvjetnike i odvjetničke vježbenike u razdoblju od 24. ožujka do 10. travnja 2017., pitanje br. 23, tvrdnja br. 8)

### 3.1.6. Motiviranost sudaca i stranaka za ulazak u postupak mirenja

Većina sudionika istraživanja se slaže da bi se sankcioniranjem neopravdanog odbijanja sudjelovanja u postupku mirenja utjecalo na povećanje broja mirenja (25. pitanje, 1. tvrdnja Upitnika; v. Prilog 2), što je prikazano na Slici 10.

Prema ranije spomenutoj odredbi čl. 19. NP ZID ZPP/16 zakonodavac predlaže rješenje koje je sukladno ovim rezultatima te bi u budućnosti inicijativa stranaka u postupcima mirenja odnosno nedostatak iste mogla utjecati na konačni iznos sudskih troškova. Također, većina ispitanika se u potpunosti slaže da bi postupci mirenja bili brojniji ukoliko bi stranke ostvarile financijski poticaj za mirenje kroz smanjenje ili oslobođenje od plaćanja pristojbi i troškova sudskih postupaka. Naime, iskustva drugih zemalja pokazuju da je bitan uvjet razvoja programa mirenja unutar sudova u pronalaženju odgovarajućih načina financiranja, jer stranke uglavnom očekuju da im program mirenja ne uzrokuje nove troškove (Uzelac, 2004. b: 40).

**Slika 10 Prikaz ocjene odvjetnika i odvjetničkih vježbenikao tvrdnji da bi postupci mirenja bili brojniji ako bi okolnost da je stranka neopravdano odbila sudjelovanje u postupku mirenja utjecala na odluku o troškovima sudskog postupka** (Izvor: Podatci prikupljeni na temelju Upitnika za odvjetnike i odvjetničke vježbenike u razdoblju od 24. ožujka do 10. travnja 2017., pitanje br. 25, tvrdnja br. 1)

Također, većina ispitanika se slaže da bi postupci mirenja bili bi brojniji ako bi stranke ostvarile financijski poticaj za mirenje kroz smanjenje ili oslobođenje od plaćanja pristojbi i troškova sudskih postupaka ako se sporazum postigne mirenjem tijekom zastoja sudskog postupka (Slika 11).

**Slika 11 Prikaz ocjene odvjetnika i odvjetničkih vježbenika o tvrdnji da bi postupci mirenje bili brojniji ukoliko bi stranke ostvarile financijski poticaj za mirenje kroz smanjenje ili oslobođenje od plaćanja pristojbi i troškova sudskih postupaka, ako se sporazum postigne mirenjem tijekom zastoja sudskog postupka** (Izvor: Podatci prikupljeni na temelju Upitnika za odvjetnike u razdoblju od 24. ožujka do 10. travnja 2017., pitanje br. 25, tvrdnja br. 2)

Sudionici istraživanja se većinom slažu s premisom da bi postupci mirenja bili brojniji ako bi stranke ostvarile financijski poticaj u obliku pravne pomoći za postupak, što je prikazano na Slici 12.

**Slika 12 Prikaz ocjene odvjetnika i odvjetničkih vježbenika o tvrdnji da bi postupci mirenja bili brojniji ukoliko bi stranke ostvarile financijski poticaj u obliku pravne pomoći za postupak mirenja** (Izvor: Podatci prikupljeni na temelju Upitnika za odvjetnike i odvjetničke vježbenike u razdoblju od 24. ožujka do 10. travnja 2017., pitanje br. 25, tvrdnja br. 3)

Iz navedenih rezultata je vidljivo da ispitanici zauzimaju pozitivan stav o mogućim sankcijama ili pogodnostima u cilju povećanja brojnosti postupaka mirenja. Premda većina smatra da bi uvođenje obveznog mirenja dovelo do narušavanja načela dobrovoljnosti, ipak se znatan dio sudionika s time ne slaže (Slika 13). Stranke se može obvezati na mirenje, međutim nitko ih ne može obvezati da svoj spor naposljetku riješe nagodbom.

**Slika 13 Grafički prikaz ocjene ispitanika da bi nametanje obveznosti narušilo načelo** **dobrovoljnosti** (Izvor: Podatci prikupljeni na temelju Upitnika za odvjetnike u razdoblju od 24. ožujka do 10. travnja 2017., pitanje br. 25, tvrdnja br. 3)

Također, većina ispitanika smatra da propisivanje obvezatnosti pokretanja postupaka mirenja ne bilo protivno pravu na pristup sudu, ipak se nezanemariv broj ispitanika s tim ne slaže. Međutim, strankama uvijek ostaje opcija pokretanja postupka pred sudom, bez obzira na uvođenje obvezatnosti (25. pitanje iz Upitnika, tvrdnja br. 5; v. Prilog 2).

## 3.2. Rezultati istraživanja provedenog putem elektroničkog upitnika među sucima i sudskim savjetnicima

### 3.2.1. Opće karakteristike ispitanika

Upitnik najmijenjen sucima i sudskim savjetnicima obuhvatio je 23 odnosno 79% ženskih i 6 odnosno 21% muških ispitanika (1. pitanje Upitnika; v. Prilog 3) , pri čemu suci čine 90% ispitanika, a 10% sudski savjetnici (2. pitanje Upitnika; v. Prilog 3). Najveći broj ispitanika, njih 42% ima od 8 do 15 godina radnog iskustva, 24% do 8 godina, 24% od 15 do 24 godine i 10% ispitanika ima preko 24 godine radnog iskustva u bavljenju sudačkom profesijom (3. pitanje Upitnika; v. Prilog 3). Od ukupnog broja ispitanika, 38% ispitanika ima više od 8 godina iskustva u provođenju postupaka mirenja, 34% do tri godine dok 28% ispitanika ima od 3 do 8 godina iskustva na tom polju (4. pitanje Upitnika; v. Prilog 3). Najveći broj ispitanika, 41% je kao sudac izmiritelj provelo do 20 postupaka mirenja, 21% ima preko 100 postupaka mirenja, 14% od 20 do 50 postupaka mirenja, 7% ispitanika ima od 50 do 100 provedenih postupaka mirenja dok 17% ispitanika nije provelo nijedan postupak mirenja (5. pitanje Upitnika; v. Prilog 3).

### 3.2.2. Educiranost i kompetentnost sudaca izmiritelja i sudskih savjetnika

Važan segment u postupku mirenja je educiranost te kompetentnost izmiritelja. Međutim, ZPP ne određuje kvalifikacije i uvjete stručne osposobljenosti izmiritelja u postupku mirenja pri sudu, niti je njime propisano trebaju li osobe proći obuku za izmiritelje. Upravo pitanje edukacije i daljnjeg usavršavanja izmiritelja ističe se kao jedan od problema u razvoju medijacijske prakse te mirenja pri sudovima (Aras Kramar, 2016: 197).

Ministar pravosuđa RH postupajući prema odredbama ZM/11 donio je spomenuti Pravilnik o registru u kojem je propisan način vođenja i uvjeti za upis u Registar koji vodi Ministarstvo pravosuđa RH. Glavni uvjet za upis je stjecanje certifikata pohađanjem osnovne obuke za izmiritelja kod akreditiranih institucija u trajanju od najmanje četrdeset sati, uz obvezu da svake dvije godine od datuma upisa izmiritelj dostavi certifikat o dopunskoj obuci za izmiritelja. Iz pravilnika je vidljiva tendencija usavršavanja i cjeloživotnog obrazovanja izmiritelja. Međutim, upis u Registar je dobrovoljan te se s pravom možemo pitati postoji li volja sustava da prepozna važnost stručnog usavršavanja usmjerenog na poboljšanje kvalitete provedbe postupka mirenja.

Za postizanje sudske nagodbe, kao i za postizanje mirenja, potrebne su ne samo pravne nego i određene psihološke tehnike, za koje većina sudaca nije dovoljno obučena, pa je i to bitan razlog izostanku većega broja nagodbi u sudskim sporovima. Primjerice, u Sloveniji je na temelju odredaba o sudskoj nagodbi organizirano provođenje mirenja u posebnim sudskim odjelima, s posebno obučenim sucima. To provodi manja skupina sudaca bez ikakve naknade, obavljajući i dalje svoj sudački posao. Predmeti koje okončaju provodeći mirenje među strankama ulaze u sudačku kvotu sudaca koji su stranke uputili u postupak mirenja (Blažević, 2003: 1-2).

Prema rezultatima ovog istraživanja, posebnu obuku obuku za izmiritelje prošlo je 66% ispitanika, dok njih 34% nije (6. pitanje Upitnika; v. Prilog 3). Iz rezultata nedvojbeno proizlazi da visok postotak ispitanika obavlja funkciju izmiritelja bez prethodno stečenog stručnog znanja o komunikacijskim vještinama i tehnikama nužnim za provođenje postupaka mirenja i čije je usvajanje uvjet za stjecanje certifikata za izmiritelja kod akreditiranih institucija koje provode obuke. Od ispitanika koji nisu prošli obuku (8. pitanje Upitnika; v. Prilog 3), spremnost da ju pohađaju u budućnosti izrazilo je njih 43% dok je 29% ispitanika odgovorilo negativno. U usporedbi s rezultatima odvjetnika i odvjetničkih vježbenika, rezultat je prilično loš jer gotovo trećina ispitanika ne smatra da im je potrebna obuka. Ako ga usporedimo s činjenicom da 76% ispitanika među sucima i sudskim savjetnicima smatra da je educiranost važna za kvalitetno obavljanje funkcije izmiritelja (Slika 14), može se zaključiti o značaju ovog segmenta mirenja.

**Slika 14 Prikaz ocjene sudaca i sudskih savjetnika o važnosti edukacije za kvalitetno obavljanje funkcije izmiritelja** (Izvor: Podatci prikupljeni na temelju Upitnika za suce i sudske savjetnike u razdoblju od 24. ožujka do 10. travnja 2017., pitanje br. 9)

Većina ispitanika se ne slaže s tvrdnjom da se edukacije o postupku mirenja za suce redovito provode. Iz rezultata je vidljiv nedostatak održavanja edukacija za suce o postupku mirenja, što u velikoj mjeri može utjecati na kvalitetu provedbe postupaka mirenja i na uspješnost samog postupka (Slika 15).

**Slika 15 Prikaz o provedbi edukacija za suce i sudske savjetnike na sudovima o postupku mirenja** (Izvor: Podatci prikupljeni na temelju Upitnika za suce i sudske savjetnike u razdoblju od 24. ožujka do 10. travnja 2017., pitanje br. 10)

Nadalje, ispitanici se nisu složili s tvrdnjom iz 11. pitanja Upitnika (v. Prilog 3) da se obnašanjem uloge izmiritelja degradira njihovo akademsko obrazovanje (83%) niti s tvrdnjom iz 12. pitanja Upitnika (v. Prilog 3) da se degradira obavljanje njihove sudačke dužnosti (83%). U pogledu tvrdnje iz 13. pitanja (v. Prilog 3) da se posao izmiritelja manje vrednuje od strane kolega koji obnašaju samo sudačku funkciju odgovori raznoliki. Međutim, ne treba zanemariti relativno visok postotak od ukupno 28% ispitanika koji se s tom tvrdnjom slažu u potpunosti ili djelomično. Razlog ovom rezultatu je najvjerojatnije ranije spomenut nedostatak edukacije i informiranosti o mirenju te je u skladu s rezultatima upitnika za odvjetnike i odvjetničke vježbenike (v. *ad supra* 3.1.2.)

Iako većina ispitanika smatra da su kompetentni za provođenje postupaka mirenja nekolicina tvrdi suprotno (Slika 16). Kao što je navedeno u analizi upitnika za odvjetnike i odvjetničke vježbenike, uzrok je vjerojatno u nedostatku predmeta mirenja te edukacije.

**Slika 16 Prikaz ocjene sudaca i sudskih savjetnika o tvrdnji da su suci izmiritelji kompetentni za provođenje postupaka mirenja** (Izvor: Podaci prikupljeni na temelju Upitnika za suce i sudske savjetnike u razdoblju od 24. ožujka do 10. travnja 2017., pitanje br. 14, tvrdnja br. 1)

Većina ispitanika (56%) smatra da su uspješni u provođenju postupaka mirenja navodeći kako im uspješno završen postupak mirenja pričinjava zadovoljstvo jer se svi sudionici bolje osjećaju nego nakon parnice. Više od polovice ispitanika potpuno se slaže da je provođenje postupaka mirenja izazovno, dok tako ne misli samo 10% ispitanika, što još jednom ukazuje na činjenicu da za provođenje postupaka mirenja nisu dovoljne samo odvjetničke kompetencije (v. *supra ad* 3.1.4). Neki od ispitanika navode kako je nužno sveobuhvatno angažiranje njihovih znanja, posebice s područja psihologije i sociologije te na mirenje gledaju kao na priliku da nauče nešto novo.

Više od polovice se ne slaže (55%) ili se djelomično ne slaže (14%) s tvrdnjom da je njihov autoritet prema strankama u postupku mirenja znatno smanjen kada se nalaze u ulozi izmiritelja nego kad su u ulozi suca u parničnom postupku, što se gotovo u potpunosti podudara s rezultatima u 3.1.3. (v. *supra*). Međutim, opet su zanimljivi odgovori na pitanje o pritisku kojeg izmiritelji osjećaju pri provođenju postupaka mirenja. Iako se većina ispitanika ne slaže s tvrdnjom da su pod većim pritiskom kao izmiritelji nego kad su u ulozi suca u postupku, broj onih koji se s tim slažu ili djelomično slažu nije zanemariv (Slika 17).

**Slika 17 Prikaz ocjene sudaca i sudskih savjetnika o tvrdnji da su pod većim pritiskom kao izmiritelji nego kad su u ulozi sudaca** (Izvor: Podatci prikupljeni na temelju Upitnika za suce i sudske savjetnike u razdoblju od 24. ožujka do 10. travnja 2017., pitanje br. 14, tvrdnja br. 5)

Ispitanici su u većem postotku zadovoljni obavljanjem funkcije izmiritelja u odnosu na odvjetnike i odvjetničke vježbenike (v. *ad supra* 3.1.4.), a neki navode kako su sporovi nabijeni emocijama pa je zato potreban izmiritelj koji će posredovati i usmjeravati strane u iznalaženju najboljeg rješenja, za što su stručno znanje i iskustvo ključni.

Iako je većina ispitanika zadovoljna obavljanjem funkcije izmiritelja, neki ističu preopterećenost poslom i nedostatak mirenja koja bi im dala priliku za učenjem i stjecanjem novih znanja i vještina (Slika 18).

**Slika 18 Prikaz o zadovoljstvu sudaca i sudskih savjetnika u obavljanju funkcije izmiritelja** (Izvor: Podatci prikupljeni na temelju Upitnika za suce i sudske savjetnike u razdoblju od 24. ožujka do 10. travnja 2017., pitanje br. 15)

### 3.2.3. Funkcionalnost i učinkovitost sudova u postupcima mirenja

Postupak mirenja je neformalnog karaktera po čemu se u konačnici i razlikuje od sudskog postupka pa zahtijeva i drugačiji organizacijski pristup. Većina ispitanika je neopredijeljena kada se radi o organizaciji mirenja na sudu, međutim više ih je zadovoljnih nego nezadovoljnih. Neki od nedostataka koje ističu nezadovoljni ispitanici su nedostatak vremena, kadrova i činjenica da na sudu nije organiziran poseban odjela za mirenje. Ovi su komentari u skladu s činjenicom da 28% ispitanika smatra da sudovi nemaju adekvatne prostorije za održavanje mirenja, s čim se djelomično slaže 17% ispitanika (Slika 19). Očigledno je da je osnivanje posebnih odjela za mirenje na sudovima nužno.

**Slika 19 Prikaz o zadovoljstvu sudaca i sudskih savjetnika organizacijom postupka mirenja na njihovom sudu** (Izvor: Podatci prikupljeni na temelju Upitnika za suce i sudske savjetnike u razdoblju od 24. ožujka do 10. travnja 2017., pitanje br. 16)

Većina ispitanika smatra da je broj sudaca izmiritelja na njihovom sudu dovoljan, dok se s tim ne slaže 17% odnosno djelomično se ne slaže 3% ispitanika. S obzirom na to je razumljiv i odgovor na pitanje trebaju li mirenja provoditi vanjski suradnici te se 52% ispitanika uopće ne slaže dok dio ispitanika smatra se potpuno slaže (7%) odnosno djelomično slaže (7%) da je to dobra ideja (18. pitanje, 1. tvrdnja Upitnika; v. Prilog 3). Suci i sudski savjetnici ne smatraju da bi se mirenja trebala provoditi izvan sudova radi rasterećenja, pri čemu se 52% u potpunosti slaže s tim i navode da suci nisu toliko opterećeni da ne bi mogli obavljati i posao izmiritelja ali se smatraju i dovoljno kompetentnima za kvalitetno vršenje obje funkcije (19. Pitanje, 1. tvrdnja Upitnika; v. Prilog 3).

Suprotno 3.1.5. (v. *supra*), većina ispitanika (69%) ne slaže se s tvrdnjom da suci nisu dovoljno educirani i da bi se zbog toga mirenje trebalo provoditi isključivo izvan sudova (Slika 28) te neki navode suci imaju sve stručne predispozicije za mirenje, ali treba imati za to sklonost, želju i vrijeme, a uz to naglašavaju i važnost edukacije, koja je već toliko puta spominjana kroz ovaj rad (20. pitanje, 1. tvrdnja Upitnika; v. Prilog 3).

Slaba informiranost često se ističe kao glavni nedostatak slabe zastupljenosti mirenja u pravnom sustavu RH. Nedostatak informacija i konzervativan odnos prema inovacijama najčešće su spominjani čimbenici koji koče razvoj i prihvaćanje izmiriteljske prakse ali smatra se da otpor pružaju i pravni profesionalci, posebice odvjetnici i suci (Šimac, 2013: 23). Tako 7% ispitanika ovog istraživanja potpuno ne slaže odnosno 31% se djelomično ne slaže s tvrdnjom da su stranke informirane o postupku mirenja na sudovima (Slika 20). Ispitanici su naveli kako smatraju da nisu dovoljno prepoznati pozitivni učinci mirenja kao alternativnog načina rješavanja sporova, da potencijalni sudionici mirenja ne prepoznaju razliku između redovnih parničnih postupaka i postupaka mirenja i da stranke ne vide potrebu za provođenjem mirenja kada u parnici mogu sklopiti sudsku nagodbu. Neki od ispitanika navode i mentalitet kao ključ problema.

.

**Slika 20 Prikaz ocjene sudaca i sudskih savjetnika o informiranosti stranaka o postojanju mirenja na sudu** (Izvor: Podatci prikupljeni na temelju Upitnika za suce i sudske savjetnike u razdoblju od 24. ožujka do 10. travnja 2017., pitanje br. 22, tvrdnja br.1)

Većina ispitanika se slaže s tvrdnjom da suci samoinicijativno predlažu strankama mirenje u određenim sporovima (Slika 21). Kako bi se poboljšala opća učinkovitost sustava rješavanja sporova, opravdano je poticanje, a ponekad i pritisak ili obvezivanje stranaka na korištenje alternativnih shema rješavanja sporova. Ovo je posebice primjenjivo na jaču stranku u sporu i stranku s velikim brojem parnica, kako bi se spriječilo objesno parničenje (Bilić, 2008: 200-201).

**Slika 21 Prikaz ocjene sudaca i sudskih savjetnika o tvrdnji da suci samoinicijativno predlažu strankama mirenje u određenim sporovima** (Izvor: Podatci prikupljeni na temelju Upitnika za suce i sudske savjetnike u razdoblju od 24. ožujka do 10. travnja 2017., pitanje br. 22, tvrdnja br. 3)

Većina ispitanika se slaže da suci izmiritelji strankama ulijevaju povjerenje (Slika 22) i taj rezultat ukazuje na visok stupanj povjerenja stranaka u suce izmiritelje što je dobro za mirenje na sudovima.

**Slika 22 Prikaz ocjene sudaca i sudskih savjetnika o tvrdnji da suci izmiritelji strankama ulijevaju povjerenje** (Izvor: Podatci prikupljeni na temelju Upitnika za suce i sudske savjetnike u razdoblju od 24. ožujka do 10. travnja 2017., pitanje br. 22, tvrdnja br. 4)

Dio ispitanika (34%) smatra da ograničenost vremenom ne utječe na kvalitetu postupaka (Slika 23) te navode da strankama posvećuju dovoljno vremena i ne ograničavaju ga.Ispitanici koji su se složili s navedenom tvrdnjom ukazuju na činjenicu da su mirenja na sudu vremenski ograničena te navode da provode ''instant postupke'' zbog neadekvatnih uvjeta rada i ograničenog vremena rada suda, a postupci mirenja nerijetko zahtijevaju više vremena i posvećenosti.

**Slika 23 Prikaz ocjene sudaca i sudskih savjetnika o tvrdnji da ograničenost vremenom u postupcima mirenja na sudu utječe na samu kvalitetu postupaka** (Izvor: Podatci prikupljeni na temelju Upitnika za suce i sudske savjetnike u razdoblju od 24. ožujka do 10. travnja 2017., pitanje br. 22, tvrdnja br. 5)

Većina ispitanika se ne slaže s tvrdnjom da zbog ograničenosti vremenom u postupcima mirenja na sudu osjećaju pritisak da spor u što kraćem roku završi nagodbom. Međutim, kod manjeg dijela ispitanika ograničenost vremenom izaziva pritisak da u što kraćem roku sklope nagodbu, što svakako može utjecati na kvalitetu provedbe postupaka mirenja (Slika 24) i tome treba posvetiti posebnu pažnju kod organizacije provedbe postupaka mirenja na sudovima u budućnosti.

**Slika 24 Prikaz ocjene sudaca i sudskih savjetnika o tvrdnji da zbog ograničenosti vremenom u postupcima mirenja na sudu suci osjećaju pritisak da spor u što kraćem roku završi nagodbom** (Izvor: Podatci prikupljeni na temelju Upitnika za suce i sudske savjetnike u razdoblju od 24. ožujka do 10. travnja 2017., pitanje br. 22, tvrdnja br. 6)

Rad sudaca izmiritelja, za razliku od rada drugih izmiritelja u predmetima mirenja, vrednuje se sukladno Okvirnim mjerilima za rad sudaca koja donosi ministar pravosuđa na prijedlog Opće sjednice Vrhovnog suda RH, temeljem odredaba Zakona o sudovima (NN 28/13, 33/15, 82/15, 82/16). Time je rad sudaca u predmetima mirenja postao dijelom opisa poslova sudaca koji provode, a mirenje dio usluga koje pružaju određeni sudovi (Aras Kramar, 2016: 200). Kao što je navedeno *ad supra*, sudac izmiritelj postavlja se na dužnost odlukom predsjednika suda prema godišnjem rasporedu. Međutim, da se ne radi o sretnoj okolnosti ukazuje i podatak da je 76% ispitanika bilo i osobno motivirano za obavljanje te funkcije, međutim 24% ispitanika nije bilo osobno motivirano, što nikako ne treba zanemariti. To u konačnici može utjecati na kvalitetu provedbe postupaka mirenja, ali i na njihovu uspješnost (23. pitanje Upitnika; v. Prilog 3).

### 3.2.4. Motiviranost sudaca i stranaka za ulazak u postupak mirenja

Slaboj motivaciji sudaca doprinosi i činjenica da se rad sudaca izmiritelja u predmetima mirenja ne uračunava u sudačku kvotu ako postupak nije završio sklapanjem nagodbe. Motivaciji bi svakako doprinijelo isplaćivanje posebne naknade sucima izmiriteljima za provedbu mirenja. Iako su ispitanici u najvećem postotku suzdržani oko navedene tvrdnje, to svakako ostavlja prostora za razmatranje ove mogućnosti (Slika 25).

**Slika 25 Prikaz ocjene sudaca i sudskih savjetnika o tvrdnji da bi suci izmiritelji trebali dobivati posebnu naknadu za provedene postupke mirenja** (Izvor: Podatci prikupljeni na temelju Upitnika za suce i sudske savjetnike u razdoblju od 24. ožujka do 10. travnja 2017., pitanje br. 25)

U pogledu motiviranosti stranaka, većina ispitanika smatra da bi se broj mirenja povećao ukoliko bi odluka stranke da neopravdano ne sudjeluje u postupku mirenja u konačnici utjecala na troškove sudskog postupka (Slika 26). Ovi rezultati su u skladu s rezultatima iz upitnika za odvjetnike i odvjetničke vježbenike za 25. pitanje (v. *supra ad* 3.1.6.) te dodatno potvrđuju tezu autorica.

**Slika 26 Prikaz ocjene sudaca i sudskih savjetnika o tvrdnji da bi postupci mirenja bili brojniji ako bi okolnost da je stranka neopravdano odbila sudjelovanje u postupku mirenja utjecala na odluku o troškovima sudskog postupka** (Izvor: Podatci prikupljeni na temelju Upitnika za suce i sudske savjetnike u razdoblju od 24. ožujka do 10. travnja 2017., pitanje br. 26, tvrdnja br.1)

Također, većina ispitanika se slaže da bi postupci mirenja bili bi brojniji ako bi stranke ostvarile financijski poticaj za mirenje kroz smanjenje ili oslobođenje od plaćanja pristojbi i troškova sudskih postupaka, ako se sporazum postigne mirenjem tijekom zastoja sudskog postupka (Slika 27). Ovo je u skladu s rezultatima *supra ad* 3.1.6.

**Slika 27 Prikaz ocjene sudaca i sudskih savjetnika o tvrdnji da bi postupci mirenje bili brojniji ukoliko bi stranke ostvarile financijski poticaj za mirenje kroz smanjenje ili oslobođenje od plaćanja pristojbi i troškova sudskih postupaka, ako se sporazum postigne mirenjem tijekom zastoja sudskog postupka** (Izvor: Podatci prikupljeni na temelju Upitnika za suce i sudske savjetnike u razdoblju od 24. ožujka do 10. travnja 2017., pitanje br. 26, tvrdnja br. 2)

S prijedlogom da bi postupci mirenja bili brojniji ukoliko bi stranke ostvarile financijski poticaj u obliku pravne pomoći za postupak mirenja slaže se većina ispitanika (Slika 28).

**Slika 28 Prikaz ocjene sudaca i sudskih savjetnika o tvrdnji da bi postupci mirenja bili brojniji ukoliko bi stranke ostvarile financijski poticaj u obliku pravne pomoći za postupak mirenja** (Izvor: Podatci prikupljeni na temelju Upitnika za suce i sudske savjetnike u razdoblju od 24. ožujka do 10. travnja 2017., pitanje br. 26, tvrdnja br. 3)

Iako većina ispitanika smatra da bi uvođenje obveznog mirenja dovelo do narušavanja načela dobrovoljnosti, ipak se znatan postotak ispitanika s time ne slaže (Slika 29). Ovi rezultati su također u skladu s rezultatima iz upitnika za odvjetnike i odvjetničke vježbenike *supra ad* 3.1.6.

**Slika 29 Prikaz ocjene sudaca i sudskih savjetnika o tvrdnji da bi nametanje obveznosti narušilo načelo dobrovoljnosti** (Izvor: Podatci prikupljeni na temelju Upitnika za suce i sudske savjetnike u razdoblju od 24. ožujka do 10. travnja 2017., pitanje br. 26, tvrdnja br.4)

U pogledu utjecaja obveznosti na pravo pristupa sudu, većina ispitanika se uopće ne slaže (38%) odnosno djelomično ne slaže (14%) da bi propisivanje obvezatnosti pokretanja postupaka mirenja bilo protivno tom pravu (26. pitanje Upitnika, tvrdnja br.5; v. Prilog 3).

## 3.3. Rezultati istraživanja provedenog putem polustrukturiranog intervjua

### 3.3.1. Stavovi stručnjaka o mirenju na sudu i izvan njega

Glavni obrazac koji su autorice prepoznale u ovoj temi je polemika oko samog naziva ''mirenje''. Iako je zakonski termin isključivo ''mirenje'', ispitanici se oko toga nisu složili. Tri ispitanika su bila za naziv ''mirenje'', tri za ''medijaciju'', jedan za ''posredovanje'' dok je jedan ispitanik naveo kako nijedan naziv nije dobar, ali smatra da ''posredovanje'' najbolje opisuje o čemu se točno radi. Neki od komentara su bili: *''Medijacija je bolji naziv od mirenja jer medijacija ne postoji kao riječ u općem, svakodnevnom jeziku i ne može kod nikoga, tko se dublje ne pozabavi temom,proizvesti nikakav osjećaj, nikakvu spoznaju o sadržaju te riječi...Mirenje sadrži u sebi ''mir'', postizanje mira, što je u suprotnosti sa sveprisutnom potrebom da se bude u pravu.'' (odvjetnik, 2); ''Lijepo zvuči mirenje, to je nekako domaći naziv. Medijacija me asocira na yogu.' '(sudac, 3); ''Nema smisla o tome raspravljati, relevantan je zakonski tekst. Jedno je opći pojam neke riječi, a drugo je zakonski pojam.'' (prof. prava, 4); ''Mirenje podrazumijeva da se netko posvađao. Posredovanje pretpostavlja da imamo oprečne stavove, a ne nužno da postoji i spor. Ja bih radije izabrao termin posredovanje.'' (odvjetnik, 7); ''Medijacija je inače stavljanje u sredinu, ''in medias'', a ljudi znaju pitati: ''Što? Meditacija?'' (sudac, 5); ''Hoćete li ići u postupak mirenja, hoćete li se miriti?'', oni se neće miriti. Oni se ne žele miriti jer su ljuti jedan na drugog. Zato mislim da bi naziv medijacija bio puno bolji jer je ''medijacija'' zapravo posredovanje.'' (odvjetnik, 6*).

Ispitanici su također bili podijeljenih stavova oko toga treba li mirenje postojati i na sudu, i izvan suda ili ne. Troje ispitanika smatra da mirenju nije mjesto na sudu. Sudac je naveo kako bi bilo dobro izbjeći mirenje na sudu i uspostaviti zasebno tijelo izvan suda koje bi se bavilo tim predmetima*: ''Pa ako je ikako moguće da stranke postignu mirenje izvan suda, dobro je da se sud ne opterećuje obzirom da je prvenstveno stvoren da rješava sporove. Ako bi se formiralo službeno tijelo koje bi radilo na tome da izmiri stranke prije suda, samim time što bi ljudi znali za postojanje tog tijela, strankama u sporu bi se slala poruka njima da se izmire i prije mirenja, a ne na samom mirenju. Ukoliko oni sami ne bi u tome uspjeli, onda bi išli na ovu arbitražu ili mirenje prije suda, a onda tek na sud. U tom slučaju imaju mogućnost sudske nagodbe.'' (sudac, 3*). Odvjetnici koji nisu usko vezani uz centre za mirenje navode: *''* *Smatram da medijacija ne smije biti u sudu ...Ne znam baš koliko naš sustav i shvaćanje medijacije na sudu omogućuje da se u svakom trenutku postupka sudac pretvori u medijatora. Mislim da je to nemoguće i da to nije tako zamišljeno.'' (odvjetnik, 2); ''S druge strane, održavanje mirenja na sudu pretpostavlja da uđete u zgradu suda. U tom slučaju miritelj jest sudac, vi jeste u procesu, vi ste u instituciji koja služi za rješavanje sporova presudom. Samim time se među strankama stvara nelagoda...Okruženje na sudu je takvo da stvara određenu sliku koja je po meni nespojiva s mirenjem.'' (odvjetnik, 7).*

Preostali ispitanici su za obje opcije, a svaka od njih ima svoje prednosti i nedostatke. Neke od prednosti mirenja na sudu su stalan priljev predmeta, ozbiljnost koja proizlazi iz formalnosti postupka, autoriteta sudaca te same zgrade suda, iako to ponekad ima i kontraefekt na stranke. Neki od komentara ispitanika su bili sljedeći: *''Mislim da kada jednom prođeš postupak mirenja, vidiš da nema velike razlike u odnosu na sud i da je zapravo dobro...Mislim da je mirenje izvan suda jako dobar način da se skrati vrijeme trajanja postupka i smanje troškovi, međutim isto tako mislim da u Hrvatskoj još uvijek niti kompanije niti privatne osobe nisu spremne krenuti na mirenje, jer ili nema povjerenja u izmiritelje, ili u sam postupak. Još uvijek mislim da više vjeruju sudu, što je dosta loše.'' (pravnik, 1); ''Zašto je važna medijacija u sudu? Zato što suci imaju autoritet, povjerenje i kad sudac predloži mirenje ili nagodbu onda je to puno drugačije nego kad predloži stranka. Kada to predloži stranka, drugi misli da je to znak slabosti, a zapravo je prijedlog za mirenje je izraz izuzetne snage. Ako imate dobru pravnu poziciju u parnici, onda ćete je imati i u medijaciji. Dakle, suci su nam jako važni, ali tek kad shvate da je to u interesu stranaka, posebice stranaka koje su upućene jedne na druge kao što su susjedi, prijatelji, rodbina, suvlasnici, koautori, poslovni partneri. Za njih presuda znači kraj odnosa...'' (sudac, 5).*

Svi su se ispitanici složili da je velika prednost mirenja izvan suda neformalnost postupka te mogućnost bolje organizacije vremena. Postupci izvan suda su u pravilu vremenski neograničeni, iako ima primjera ovakve organizacije i na sudu*:''...nikada ne znate kolko će vam neko ročište trajati, bilo miriteljsko ili ono drugo. Ako vidite da popuštaju i da bi se mogli dogovoriti, sastanak može trajati i pet sati jer u konačnici tih pet sati ne znači ništa u odnosu na recimo pet godina koliko bi se predmet mogao vući po sudu.'' (sudac, 3); ''U pravilu je medijacija vremenski ograničena, primjerice neki suci na općinskom sudu ne rade više od dva sata, međutim neki rade više.'' (sudac, 5); ''Manje je stresno ići primjerice u HUM ili HGK; postupci su jednostavniji, manje formalni i brži...Na sudu su suci izmiritelji ipak vezani svojim stalnim rasporedom, a potrebno je pronaći i odgovarajuću prostoriju. Također imaju više vremena za rješavanje predmeta jer su postupci u centrima fleksibilniji...Također, suci uglavnom ne rade ex parte sa strankama, dok recimo u centrima izvan suda postoji mogućnost da sami sjednete s izmiriteljem i iznesete mu svoj stav o predmetu. Dok god nema sudskog postupka, stranke su voljne ići u mirenje. Nakon što je već podignuta tužba, stranke uglavnom odbijaju ići korak unazad.'' (odvjetnik, 7).*

### 3.3.2. Stavovi stručnjaka o brojnosti postupaka mirenja te o mogućnostima utjecaja na taj broj

Svi ispitanici su se složili da mirenja u RH ima premalo, iako je jedan od ispitanika *(pravnik, 8)* zadovoljan brojem mirenja u svojoj instituciji. Ispitanicima je zatim postavljeno pitanje o njihovu stavu o uvođenju novčane sankcije u obliku većih sudskih troškova za stranke koje odbiju ići u postupak mirenja. Tri ispitanika su bila *za* novčanu sankciju u vidu sudskih troškova: *''Pokazalo se da gdje god je uvedena obvezna medijacija, da se ona i razvila, ma što god o tome mislili. Medijacijski čistunci smatraju da je grozno nekome nametnuti medijaciju jer si mu opet ukrao spor. Pravnici su to već jednom učinili, a ti im sad opet ukineš samoodređenje. Međutim, što se događa? Ljudi ne znaju što je to, ali kad dođu za stol s pravim medijatorom, i vide kako se on prema njima odnosi, kako razgovara, kako su imali priliku reći što im je važno, ne dižu se više od tog stola i kažu: ''Pa nismo znali da to tako izgleda!''. Vjerojatno ih u određenoj mjeri treba prisiliti da dođu za stol, ali ne i prisiliti ih na nagodbu, jer je to nemoguće.'' (sudac, 5); ''Međutim, nije loš primjer Italije koja je to svojevremeno imala za neke predmete, ili Ujedinjenog Kraljevstva koje, u slučaju da stranke ne žele pristupiti mirenju, ako kasnije i uspiju u sporu, nemaju pravo na naknadu troškova.'' (odvjetnik, 6);* *''Tako da bi se možda doista nekim oblikom sankcije, troškova ili pristojbi moglo utjecati na stranke da pokušaju mirenjem riješiti spor...'' (pravnik, 8).*

Ostali ispitanici su bili protiv novčane sankcije: *''Ne. Medijacija je dobrovoljna i nikakvo odbijanje sudjelovanja ne može imati negativnu posljedicu za ikoga.'' (odvjetnik, 2); ''Možemo je staviti samo zato da nitko ne odbije mirenje, ali i sada kad nema novčane kazne stranke nikada neće reći da se ne bi mirili jer ne žele da se o njima stekne dojam da se žele sporiti.'' (sudac, 3); ''Sankcija bi eventualno mogla imati psihološki učinak na stranke u sporu, ali se ništa ne rješava.'' (prof. prava, 4); ''Bojim se da bi to formalno dovelo do povećanja postupka mirenja, ali bez izražene želje da ih se završi upravo mirenjem. Bojim se da bi to imalo kontra efekt jer to kod nas obično tako bude kada ljudi krivo shvate mjeru pa u konačnici ne bude postignut željeni cilj.'' (odvjetnik, 7).*

Autorice su zatim postavile pitanje o smanjenju ili oslobođenju od naknade sudskih pristojbi, ako bi se sporazum postigao mirenjem tijekom zastoja sudskog postupka. Za jednog ispitanika ta opcija nije dobra ideja: *''Pristojbe su kod nas jako niske i nikoga tko ''drži do sebe'', dakle ima stav o parničenju kao o načinu da dokaže je u pravu i da je bolji od ovog drugog, nikakva pristojba ne može u tom spriječiti.'' (odvjetnik, 2).*

### 3.3.3. Stavovi stručnjaka o profesionalizaciji izmiriteljske struke

Autorice je zanimalo mišljenje ispitanika o osposobljenosti i kvalificiranosti za obavljanje izmiriteljske dužnosti. Od osam ispitanika, šest ih je navelo kako izmiritelj treba biti pravnik i kako pravničko zvanje donosi prednost, iako se u samom mirenju ne odlučuje o pravu i pravnim činjenicama. Dva ispitanika (5 i 7) smatraju kako izmiritelj ne mora biti pravnik te kao i ispitanik 8 smatraju kako su komedijacije dobra opcija u slučaju da je za pojedini predmet potreban interdisciplinarni pristup: *''Ne mora biti pravnik, dapače to mu ponekad predstavlja hendikep jer pravnik koji ne može izaći izvan okvira pravničkog razmišljanja je nekoristan u medijaciji, a često i u životu.'' (sudac, 5); ''Ako imate spor koji se tiče izvršenja obveza ugovora o projektiranju i građenju, logičnije vam je da je neki arhitekt ili projektant taj koji će tumačiti obveze stranaka. Ako imam spor između bolnice i pacijenta, možda je liječnik bolji izbor i to liječnik određene struke.'' (odvjetnik, 7); ''Također, dobro je organizirati i komedijacije u kojima bi izmiritelj bio pravnik i netko iz određene druge struke, ovisno o vrsti predmeta koji je u mirenju (primjerice inženjer građevine).'' (pravnik, 8).*

Autorice je također zanimalo koje odlike treba imati izmiritelj da bi mogao kvalitetno obavljati svoj posao. Svi ispitanici su se složili da izmiritelj treba imati visoku razinu empatije te vladati barem osnovnim vještinama i tehnikama kojima se služe psiholozi, među kojima je najvažnije aktivno slušanje. Izmiritelj treba imati autoritet, biti nepristran, ali i steći povjerenje stranaka kako bi postupak mirenja uspješno tekao. Ovo su neki od kometara od poželjnim odlikama: *''Izmiritelj mora biti komunikativan, mora bit lukav, mora imati iskustvo.'' (pravnik, 1); ''Ja bih sve to skratio na jedno: medijacija je umjetnost biti čovjekom. Čovjek s čovjekom rješava sve probleme. Budite čovjek jer sve ono što ide uz čovječnost je ono što treba medijatoru.'' (sudac, 5); Smirenost, mora aktivno slušati. Psihološki pristup je također dosta važan.'' (odvjetnik, 6); ''Izmiritelj zapravo mora biti onakav kakav je i sam karakter mirenja kao postupka. To znači da mora imati određenu fleksibilnost u načinu razmišljanja, mora imati i određenu dozu emocionalne inteligencije da može ispostaviti kontakt sa strankama, mora po malo biti i psiholog pored toga što je izmiritelj i svakako mora zadržati nepristranost, da može kao treća osoba među strankama zapravo posredovati.'' (pravnik, 8).*

Što se tiče pitanja nužnosti profesionalizacije, većina ispitanika se slaže kako je ona potrebna pa čak i neizbježna. Međutim, profesionalizacija trenutno u RH nije moguća zbog manjka predmeta: *''Bilo bi izvrsno kada bi mi mogli biti profesionalni izmiritelji. Kod nas je to apsolutno nemoguće jer mi ne bi imali od čega živjeti. Možda bi se broj predmeta povećao kada bi čovjek izdržao godinu-dvije radeći samo posao izmiritelja, međutim rijetko tko si može priuštiti taj luksuz jer mirenja ima premalo.'' (odvjetnik, 6); ''Ne vidim smisla u profesionalizaciji. Natjerat ćete nekoga da se školuje za posao izmiritelja, a upitno je hoće li imati dovoljno posla.'', (odvjetnik, 7); ''U ovom trenutku to još uvijek u Hrvatskoj nije potrebno jer je broj mirenja malen, ali u svakom slučaju u budućnosti apsolutno da.'' (pravnik, 8).* Ispitanik 3 (sudac) prepreku profesionalizaciji sudaca izmiritelja vidi i u velikom broju neriješenih predmeta: *''Nije logično da si priuštimo luksuz da dio sudaca pošaljemo na mirenja, a da s druge strane rješavamo manje predmeta nego što primamo. Mi najprije trebamo riješiti zaostatke na svakom od naših sudova.''*. Jedan ispitanik se u potpunosti protivi profesionalizaciji: ''*To je nešto što će prvo okameniti situaciju i jednostavno medijacija nikad više neće zaživjeti...Mislim da je cijela ta ideja da se medijacija drži u nekom uskom krugu potpuno pogrešna.'' (odvjetnik, 2).*

### 3.3.4. Stavovi stručnjaka o troškovima mirenja

Oko pitanja o načinu snošenja troškova postupaka mirenja, tri ispitanika su za sufinanciranje dijela troškova iz državnog proračuna (4, 5 i 7), dok bi ostatak snosile stranke. U instituciji iz koje dolazi ispitanik 8 svi postupci su za građane besplatni i snose ih društva s kojima se građani nađu u postupku mirenja, iako smatra kako bi bilo dobro do Vlada RH sufinancira postupke mirenja. Ispitanici 3 i 6 smatraju kako je najbolje da stranke snose sve troškove na jednake dijelove, dok su ispitanici 1, 2 i 7 mišljenja kako odluka o naknadi troškova treba biti uređena fleksibilno i ostavljena na dispoziciju strankama te ovisiti o okolnostima slučaja. Ovo su neki od komentara ispitanika: *''Inzisitiranje da svaka strana snosi na pola troškove, kao što propisuju neki centri za mirenje, isto je negativno. Zašto bi radnik koji je dobio otkaz morao platiti trošak medijacije? Ako je on dobio otkaz, u interesu je poslodavca da on ne ide u sudski postupak, jer to kod poslodavca izaziva rizik u poslovanju, mora rezervirati sredstva itd. i ako postignu sporazum u medijaciji, zašto poslodavac ne bi platio taj trošak?'', (odvjetnik, 2); ''Troškovi mirenja izvan suda su minimalni, pogotovo u odnosu na parnicu. Netko ih mora snositi, bila to država (financiranjem ili sufinanciranjem) ili same stranke. Uostalom, tko danas radi besplatno? Ne možete nekoga tražiti da rješava vaš problem, a da ga ne platite. Kod nas su te naknade ionako minimalne.'' (prof. prava, 4); ''Slovenija ima super rješenje: prva tri sata pokriva država, zajedno s nagodbom, ukoliko je sklopljena u prva tri sata. Nakon tri sata troškove više ne pokriva država...'' (sudac, 5); ''Obje strane, svaka strana svog zastupnika, ako ga ima. Vaša je nakana i vaša želja da se riješi spor. S druge strane, sam trošak mirenja kao takvog trošak je institucije i bi bilo dobro da ide iz proračuna. Izmiritelja bi također po meni stranke trebale platiti u jednakim dijelovima, ako se ne dogovore drugačije. Treba biti fleksibilan i postaviti neko načelo od kojeg stranke mogu dogovorno odstupiti.'' (odvjetnik, 7).*

**3.3.5. Stavovi i ideje stručnjaka o promociji mirenja**

Četiri ispitanika izjavila su da je nužan dodatni angažman Vlade RH u promociji mirenja (1, 6, 7 i 8), dok se ispitanik 2 tome žestoko protivi: *''Medijacija, kao i sve što vrijedi, mora biti na tržištu, mora biti prepoznata.''.* Ispitanik 4 smatra kako dodatna kampanja ne bi imala smisla budući da se mirenje kontinuirano promovira, ali u konačnici ovisi o pojedincima entuzijastima. Ostali ispitanici smatraju kako je potrebna dodatna kampanja, više edukativnih predavanja i seminara, a ispitanik 6 predlaže i snimanje serije emisija s temom medijacije, kako bi se ona približila građanima*: ''Svakako mislim da bi se maksimalno trebalo raditi na popularizaciji medijacije, uključujući i državu, ali i pravnike u praksi. Ja imam ideju o snimanju neke serije poput ''Sudnice'' koja se prikazivala na televiziji, u kojoj bi se prikazalo nekoliko postupaka medijacije, kako bi se ljude upoznalo sa samim postupkom.''*

# 4. Zaključak

Provođenjem ovog istraživanja među pravnim profesionalcima autorice su pokušale prikazati stvarnu sliku trenutnog stanja mirenja u RH iz prespektive onih koji se s njime svakodnevno susreću te koji mogu prenijeti neprocjenjiva iskustva vlastitih stranaka. Počeci mirenja 2003. bili su obilježeni entuzijazmom i na mirenje se gledalo kao na svijetlu točku ''sivog'' hrvatskog pravosuđa. S današnjim osvrtom na same početke, gledajući kroz prizmu nacionalnog i europskog zakonodavstva, zaključujemo da svaki sustav pa tako i naš teži unaprijediti mirenje na način da pokušava kroz zakonodavni okvir naći najbolje rješenje za njegovu implementaciju. U tom pogledu ne možemo reći da hrvatski pravni sustav zaostaje. Dapače, periodičnim izmjenama i dopunama postojećih zakona nastoji se otkloniti uočene nedostatke i unaprijediti institut mirenja.

Iako postoji tendencija konstantnog poboljšanja uređenja ovog instituta, može se konstatirati da smo u primjeni ostali na onom početnom entuzijazmu pojedinaca koji su prepoznali prednosti ovakvog načina rješavanja sporova. Sustav konstantno zanemaruje one koji su nositelji primjene mirenja, a to su suci i posebice odvjetnici, budući da su oni prvi u kontaktu s potencijalnim strankama te bi ih svojim znanjem mogli uputiti u sam postupak mirenja.

Rezultati istraživanja provedenog u svrhu izrade ovog rada ukazuju na činjenicu da većina sudova ne provodi redovite edukacije o mirenju za suce i sudske savjetnike te više od trećine izmiritelja na sudovima nije prošlo obuku za obavljanje te dužnosti. To može negativno utjecati na kvalitetno provođenje postupaka mirenja na sudovima obzirom da mirenje zahtijeva svladavanje specifičnih vještina te se umnogome razlikuje od vođenja parnice. S druge strane, odvjetnici i odvjetnički vježbenici su u puno većoj mjeri uključeni u sustav obuke, a iz njihove perspektive izmiritelji na sudovima nisu dovoljno educirani. Obje ciljne skupine svjesne su da je edukacija jako važan segment unaprjeđenja mirenja i sustav se mora usmjeriti na njihovu edukaciju redovitim organiziranjem predavanja i radionica. U tu svrhu je potrebno sustavnije provoditi i ažurirati baze podataka akreditiranih ustanova. Na taj način će se prvenstveno suce i sudske savjetnike potaknuti na dodatne obuke koje propisuje Pravilnik o registru, jer mirenje zahtijeva cjeloživotno učenje. Ulaganjem u njihovu edukaciju doći ćemo do rješenja ključnog problema, a to je slaba informiranost stranaka o postojanju mirenja kao uzrok niskog postotka mirenja u odnosu na parnične postupke. Iako postoje određene manjkavosti, većina je ipak educirana za izmiritelje i svjesna važnosti edukacije. Temeljem rezultata istraživanja zaključuje se da je razina educiranosti sudaca, sudskih savjetnika, odvjetnika te odvjetničkih vježbenika o mirenju viša od očekivane, ali uvijek ima mjesta za napredak.

Suci i sudski savjetnici u manjem, ali značajnom postotku obavljaju funkciju izmiritelja bez osobne motiviranosti, što svakako ne doprinosi motivaciji za radom u postupcima mirenja niti uspješnosti provođenja mirenja. Postavljanje izmiritelja na listu suda godišnjom preraspodjelom poslova, od strane predsjednika suda bez konzultiranja sa samim sucem, nikako nije dobra praksa niti može doprinijeti razvoju mirenja. Motivaciji bi moglo doprinijeti isplaćivanje posebne naknade sucima te sudskim savjetnicima za provedbu mirenja, ali i uračunavanje provedenih postupaka mirenja u sudačku kvotu, bez obzira na stopu uspješnosti. Iako su obje ciljne skupine u najvećem postotku suzdržane oko navedene tvrdnje, ostavlja se prostor za razmatranje ove mogućnosti.

Autorice su kroz istraživanje djelomično uspjele dokazati tvrdnju da bi se uvođenjem naknade za suce izmiritelje povećala razina motivacije sudaca izmiritelja da upute stranke u mirenje, a i da sami vode postupke mirenja, jer se s tom tvrdnjom složilo oko trećine svih sudionika ovog istraživanja.

Većina sudionika istraživanja ističe nezadovoljstvo nedostatkom prostora za provođenje postupaka mirenja u sudovima te su autorice uspjele potvrditi postojanje organizacijske manjkavosti u vidu nedostatka prostora za provođenje mirenja. Činjenica je da mirenje kao specifičan postupak neformalnog karaktera zahtijeva ugodniju i ležerniju atmosferu, koja pozitivno djeluje na stranke posebice ako se radi o osjetljivijim postupcima. Takvu atmosferu je teško postići na sudu obzirom da sud odiše formalnošću i autoritetom. Stranke se moraju osjećati ugodno kako bi ih se potaknulo da mirenjem dođu do rješenja spora. U skladu s ovim rezultatima predlaže se osnivanje posebnih odjela za mirenje na svakom sudu, čime bi se povećala učinkovitost provedbe postupaka mirenja, ali i rada suda, a stranke i ostali sudionici bi sigurno bili zadovoljniji.

Istraživanje je pokazalo da većina izmiritelja na sudovima ne osjeća da vremenska ograničenost prilikom provođenja postupka mirenja na sudu utječe na njihovu kvalitetu, niti zbog toga osjećaju pritisak da nagodbu sklope u što kraćem roku. S druge strane, većina odvjetnika i odvjetničkih vježbenika smatra da vremenska ograničenost prilikom provođenja postupaka mirenja na sudu utječe na kvalitetu postupaka mirenja te da sudionici ujedno osjećaju pritisak da nagodbu sklope u što kraćem roku. U takvom okruženju postoji velika vjerojatnost da će stranke na samom mirenju možda i pristati na nagodbu. Međutim, takve nagodbe u konačnici navjerojatnije neće biti provedene jer postoji veća vjerojatnost da će se stranke naknadno predomisliti zbog činjenice da im se u samom postupku nije ostavilo dovoljno vremena da razmisle i postignu kvalitetan dogovor. Ograničenost vremenom može imati posebice teške posljedice ukoliko su u sporu stranke u neravnopravnom odnosu, što jača strana u sukobu može iskoristiti na štetu slabije. Postupak mirenja bi se morao provoditi u što ugodnijem okruženju, bez vremenskog ograničenja te su u tom pogledu autorice djelomično uspjele potvrditi činjenicu vremenske ograničenosti sudaca u provođenju mirenja.

Nadalje, sudionici istraživanja iz ciljne skupine skloniji su tvrdnji da stranke nisu informirane o mogućnosti mirenja na sudu i izvan suda, čime su autorice uspjele dokazati slabu informiranost stranaka o postojanju instituta mirenja kao uzrok niskom postotku mirenja u odnosu na parnične postupke**.** Odvjetnici i odvjetnički vježbenici prije parnice imaju običaj uputiti stranku na mogućnost mirenja i to bi trebalo biti pravilo.

Ispitanici s kojima su provedeni intervjui u većini podržavaju veći angažman Vlade RH i nadležnog ministarstva. Dio ne podržava takvu vrstu promocije već smatraju da se mirenje kao djelatnost mora samostalno promovirati i boriti na tržištu. Slaba vidljivost zasigurno jest specifičnost mirenja i njegov veliki nedostatak. Promocija mirenja uz veću potporu Vlade RH te nadležnog ministarstva svakako je potrebna, ali ne u marketinškom obliku već u vidu provođenja sustavnih edukacija kojima će se o mirenju informirati ne samo građani kao potencijalne stranke, već i pravni profesionalci kao ključni mehanizmi za jačanje prepoznatljivosti instituta mirenja.

O profesionalizaciji funkcije izmiritelja teško se u trenutnim okolnostima može govoriti. Ispitanici s kojima su provedeni intervjui u većini smatraju da pravničko znanje ima prednost u odnosu na druga zanimanja kod obavljanja funkcije izmiritelja te da je profesionalizacija nužna i potrebna. Međutim, ona je trenutno teško provediva u RH zbog premalenog broja predmeta mirenja, s čim se slaže većina sudionika istraživanja. Nema potrebe za profesionalizacijom izmiriteljske struke dok god se ne postave temelji stabilnog i održivog sustava koji neće ovisiti isključivo o entuzijazmu pojedinaca.

Ispitanici s kojima su provedeni osobni intervjui podijeljenih su mišljenja glede uvođenja sankcija. Međutim, većina ispitanika iz obje ciljne skupine smatra da bi postupci mirenja bili brojniji ako bi odluka stranaka o sudjelovanju u postupku mirenja u konačnici utjecala na odluku o troškovima sudskog postupka, što se podudara s prijedlozima iz NP ZID ZPP/16 i potvrđuje hipotezu autorica. Ovakav oblik poticanja većeg broja mirenja u sebi sadrži indirektnu obvezu ulaska stranaka u postupak mirenja, što ipak treba gledati kao pozitivan poticaj i jedan od načina da stranke sjednu za stol i pokušaju doći do rješenja, čak i ako su na mirenje pristale samo da bi izbjegle novčanu sankciju.

Također, suci i sudski savjetnici smatraju da mogućnost mirenja treba postojati i na sudu i izvan suda, čime su autorice uspjele potvrditi još jednu hipotezu svog rada. Kada je riječ o mirenju na sudu, odvjetnici i odvjetnički vježbenici imaju suzdržaniji stav o tome bi li se ono trebalo provoditi na sudu. Skloniji su tvrdnji da bi se mirenje trebalo provoditi samo izvan suda. U prilog tomu ide i činjenica da većina odvjetnika i odvjetničkih vježbenika svoje stranke upućuje na mirenje upravo izvan sudova prije pokretanja parnice. Ispitanici s kojima su provedeni osobni intervjui podijeljenih su stavova. Jedan dio smatra da mirenje svakako treba biti izvan suda, dok ostali podržavaju i jedan i drugi oblik.

Mirenje treba biti na sudu, uz bolju organizaciju i osnivanje posebnih odjela za mirenje, što će se u konačnici odraziti na smanjenje broja dugotrajnih parnica i dovesti do veće učinkovitosti u radu suda. Poželjno je i uvođenje preliminarnih, informativnih sastanaka prije samog mirenja u kojima bi se stranke upoznavalo s posebnostima ovog instituta te olakšala odluka o tome hoće li svoj spor voditi na sudu ili ne. Međutim, jača podrška Vlade RH i bolji stupanj povezanosti institucija su trenutno potrebni mirenju izvan suda kako bi ga građani napokon ''vidjeli''. To bi se u konačnici također trebalo odraziti na smanjenje broja parnica te povećati zadovoljstvo i povjerenje građana u RH pravosuđe i *ADR*. Ključ svega je informiranost, a preduvjet informiranosti je edukacija. Samo edukacijom se može doći do učinkovitijeg pravnog sustava.

Uspješno je dokazana jedna od glavnih hipoteza rada o mirenju kao pravnom institutu čijim će se osnaživanjem na sudovima i institucijama izvan sudova doći do učinkovitijeg pravnog sustava. Na to ukazuju rezultati provedenog istraživanja, ali i dosadašnja praksa. Sudovi već bilježe dobre rezultate, samo treba implementirati promjene predložene u ovom radu. Akreditirane institucije koje se bave mirenjem u RH i koje su mirenje prepoznale kao odličan alat za rješavanje sporova imaju dobro organizirane centre za mirenje i od boljih rezultata ih dijeli tek pravodobna podrška nadležnih institucija. Mirenje je div koji spava. Probudimo ga.

# 5. Prilozi

## 5.1. Prilog 1: Pozivno pismo uz upitnik

Poštovani,  
pozivamo Vas na sudjelovanje u istraživanju koje se provodi među sucima i sudskim savjetnicima te odvjetnicima i odvjetničkim vježbenicima koji sudjeluju u postupcima mirenja, za potrebe znanstvenog rada na Pravnom fakultetu u Zagrebu pod mentorstvom doc. dr. sc. Slađane Aras Kramar (Katedra za građansko procesno pravo).

S obzirom na još uvijek relativno malen broj postupaka koji se završavaju nagodbom u postupku mirenja na razini Republike Hrvatske u odnosu na broj postupaka pred sudovima, svrha istraživanja je prvenstveno ispitati stavove i percepciju pravnih profesionalaca u Republici Hrvatskoj o sudskom parničnom postupku i mirenju.

Za pristup upitniku (ispunjavanje traje 10 minuta) kliknite na poveznicu: UPITNIK

Istraživanje će se provoditi u razdoblju 23. ožujka - 10. travnja 2017. godine. Sudjelovanje u upitniku je dobrovoljno i možete odustati u bilo kojem trenutku. Nema točnih i netočnih odgovora, već nas zanimaju isključivo Vaši stavovi. Svi podaci ostaju strogo povjerljivi i koristit će se isključivo kao skupina podataka za statističku obradu u svrhu ovog istraživanja.  
  
Molimo Vas da odvojite malo vremena i iskreno odgovorite na pitanja iz upitnika.

Bez Vašeg osobnog doprinosa, rezultati ovog istraživanja bit će mnogo manje vrijedni.

U slučaju bilo kakvih pitanja i nejasnoća možete nam se obratiti na sljedeće e-mail adrese:

anita.tkalcevic@gmail.com

anitakutlic@gmail.com

Unaprijed zahvaljujemo i srdačno Vas pozdravljamo!

S poštovanjem,

Anita Kutlić i Anita Tkalčević

studentice četvrte godine Pravnog fakulteta u Zagrebu

## 5.2. Prilog 2: Upitnik za odvjetnike i odvjetničke vježbenike

Cilj ovog upitnika je prikupiti podatke i stavove odvjetnika koji su sudjelovali u postupcima mirenja pred sudovima i akreditiranim institucijama za mirenje kao punomoćnici stranaka te odvjetnika koji su u postupcima mirenja sudjelovali u svojstvu izmiritelja. Upitnik se sastoji od 25 pitanja, podijeljenih u 4 cjeline te će Vam za njegovo rješavanje biti potrebno 10-ak minuta. Upitnik je u potpunosti anoniman te Vas molimo da iskreno odgovorite na pitanja.

OPĆE INFORMACIJE

1. **Spol:**
2. žensko
3. muško
4. **Po zanimanju sam:**
5. Odvjetnik
6. Odvjetnički vježbenik
7. **Koliko dugo se bavite odvjetničkom profesijom?**

\_\_\_\_\_\_\_ godina \_\_\_\_\_\_\_\_ mjeseci

1. **Koliko dugo ste izmiritelj?**

\_\_\_\_\_\_\_ godina \_\_\_\_\_\_\_\_ mjeseci

1. **Koliko postupaka mirenja ste proveli kao izmiritelj?**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(napišite broj mirenja)

1. **U koliko postupaka mirenja ste sudjelovali kao punomoćnik stranke?**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(napišite broj mirenja)

EDUCIRANOST I KOMPETENCIJE ODVJETNIKA I ODVJETNIČKIH VJEŽBENIKA ZA MIRENJE

1. **Jeste li prošli posebnu edukaciju ili obuku za izmiritelja?**
2. jesam
3. nisam
4. **Ukoliko je Vaš odgovor na pitanje br. 7. potvrdan, molimo Vas da napišete u kojoj ste ustanovi prošli obuku za izmiritelja**.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Ukoliko je Vaš odgovor na pitanje br. 7. negativan, ocijenite ovu tvrdnju na skali od 1 do 5:  
   ''U budućnosti namjeravam proći obuku za izmiritelja''**.

(1-uopće se ne odnosi na mene, 2- uglavnom se ne odnosi na mene, 3-niti se odnosi na mene, niti se ne odnosi, 4- uglavnom se ne odnosi na mene, 5-u potpunosti se odnosi na mene).

1 2 3 4 5

1. **Koliko je po Vašem mišljenju važna edukacija odvjetnika o mirenju za kvalitetno sudjelovanje u postupku mirenja?**

(ocijenite na skali 1-uopće nije važna, 2- uglavnom nije važna, 3-i važna i nije važna, 4- uglavnom je važna, 5-jako je važna)

1. 2 3 4 5
2. **Obnašanjem uloge izmiritelja degradira se moje akademsko obrazovanje.**

(1-uopće se ne slažem, 2- djelomično se ne slažem, 3- niti se slažem, niti se ne slažem, 4-djelomično se slažem, 5- potpuno se slažem)

1 2 3 4 5

1. **Obnašanjem uloge izmiritelja degradira se obnašanje moje odvjetničke dužnosti.**

(1-uopće se ne slažem, 2- djelomično se ne slažem, 3- niti se slažem, niti se ne slažem, 4-djelomično se slažem, 5- potpuno se slažem)

1 2 3 4 5

1. **Posao izmiritelja se manje vrednuje od strane kolega koji obnašaju samo odvjetničku funkciju.**

(1-uopće se ne slažem, 2- djelomično se ne slažem, 3- niti se slažem, niti se ne slažem, 4-djelomično se slažem, 5- potpuno se slažem)

1 2 3 4 5

1. **Niže su navedene tvrdnje koje se odnose na obnašanje Vaše odvjetničke dužnosti. Molimo Vas da za svaku od njih procijenite u kojoj se mjeri s njom slažete.**

(1-uopće se ne slažem, 2- djelomično se ne slažem, 3- niti se slažem, niti se ne slažem, 4-djelomično se slažem, 5- potpuno se slažem)

Moj autoritet prema strankama u postupku mirenja je znatno smanjen kada u postupku mirenja sudjelujem kao punomoćnik nego kad sam u ulozi punomoćnika u parničnom postupku.

1 2 3 4 5

Pod većim sam pritiskom kao opunomoćenik u postupku mirenja nego kao punomoćnik u parničnom postupku.

1 2 3 4 5

1. **Niže su navedene tvrdnje koje se odnose na obnašanje Vaše dužnosti izmiritelja. Molim Vas da za svaku od njih procijenite u kojoj se mjeri slažete s njom.**

(1-uopće se ne slažem, 2- djelomično se ne slažem, 3- niti se slažem, niti se ne slažem, 4-djelomično se slažem, 5- potpuno se slažem)

Moj autoritet prema strankama u postupku mirenja je znatno smanjen kada se nalazim u ulozi izmiritelja nego kad sam u ulozi punomoćnika u parničnom postupku.

1 2 3 4 5

Pod većim sam pritiskom kao izmiritelj nego kad sam u ulozi punomoćnika stranke.

1 2 3 4 5

Osjećam se kompetentnim/nom za provođenje postupaka mirenja.

1 2 3 4 5

Uspješan/na sam u provođenju postupaka mirenja.

1 2 3 4 5

Provođenje postupaka mirenja je izazovno.

1 2 3 4 5

1. **Ocijenite na skali od 1 do 5 koliko ste zadovoljni obavljanjem funkcije izmiritelja.**

**(**1-uopće nisam zadovoljan, 2-uglavnom nisam zadovoljan, 3-niti sam zadovoljan, niti nezadovoljan, 4-uglavnom sam zadovoljan, 5-u potpunosti sam zadovoljan)

1 2 3 4 5

Molimo Vas da obrazložite svoj odgovor.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

FUNKCIONALNOST I UČINKOVITOST SUDOVA I AKREDITIRANIH TIJELA U POSTUPCIMA MIRENJA

1. **Koliko ste zadovoljni organizacijom postupaka mirenja na sudu?**

**(**1-uopće nisam zadovoljan, 2-uglavnom nisam zadovoljan, 3-niti sam zadovoljan, niti nezadovoljan, 4-uglavnom sam zadovoljan, 5-u potpunosti sam zadovoljan)

1 2 3 4 5

Molimo Vas da obrazložite svoj odgovor.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Koliko ste zadovoljni organizacijom postupkom mirenja izvan suda?**

**(**1-uopće nisam zadovoljan, 2-uglavnom nisam zadovoljan, 3-niti sam zadovoljan, niti nezadovoljan, 4-uglavnom sam zadovoljan, 5-u potpunosti sam zadovoljan)

1 2 3 4 5

Molimo Vas da obrazložite svoj odgovor.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Pročitajte sljedeće tvrdnje o raspoloživim kapacitetima suda te ih prema skali ocijenite od 1 do 5.**

(1-uopće se ne slažem, 2- djelomično se ne slažem, 3-niti se slažem, niti se ne slažem, 4-djelomično se slažem, 5- potpuno se slažem)

Na sudovima je osiguran adekvatan prostor za provođenje mirenja.

1 2 3 4 5

Broj sudaca izmiritelja na sudovima je dovoljan.

1 2 3 4 5

1. **Mirenju je mjesto izvan suda radi rasterećenja sudova i sudaca.**

(1-uopće se ne slažem, 2- djelomično se ne slažem, 3-niti se slažem, niti se ne slažem, 4-djelomično se slažem, 5- potpuno se slažem)

1 2 3 4 5

Molimo Vas da obrazložite svoj odgovor.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Mirenju je mjesto izvan suda jer suci nisu educirani za ulogu izmiritelja.**

(1-uopće se ne slažem, 2- djelomično se ne slažem, 3-nemam mišljenje, ne znam, 4- djelomično se slažem, 5- potpuno se slažem)

1 2 3 4 5

Molimo Vas da obrazložite svoj odgovor.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Mirenje u sudovima je nužno jer su mirenja u sudu uspješnija od onih izvan suda?** (1-uopće se ne slažem, 2- djelomično se ne slažem, 3-nemam mišljenje, ne znam, 4-djelomično se slažem, 5- potpuno se slažem)

1 2 3 4 5

Molimo Vas da obrazložite svoj odgovor.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Pročitajte tvrdnje te ih ocijenite prema skali od 1 do 5.**

(1-uopće se ne slažem, 2- djelomično se ne slažem, 3-niti se slažem, niti se ne slažem, 4-djelomično se slažem, 5- potpuno se slažem)

Stranke su informirane o postojanju mogućnosti mirenja na sudu.

1 2 3 4 5

Stranke su informirane o postojanju mogućnosti mirenja izvan suda.

1 2 3 4 5

Stranke upućujem da pokrenu postupak mirenja izvan suda prije pokretanja parnice.

1 2 3 4 5

Stranke biraju mirenje na sudu jer je besplatno.

1 2 3 4 5

Suci izmiritelji strankama ulijevaju povjerenje.

1 2 3 4 5

Stranke imaju manje povjerenja u mirenje izvan suda.

1 2 3 4 5

Ograničenost vremenom u postupcima mirenja na sudu utječe na kvalitetu samih postupaka.

1 2 3 4 5

Molimo Vas da obrazložite svoj odgovor.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Zbog ograničenosti vremenom u postupcima mirenja na sudu, sudionici osjećaju pritisak da spor u što kraćem roku završi nagodbom.

1 2 3 4 5

Stranke su spremnije na suradnju u postupcima mirenja koji se provode izvan suda.

1 2 3 4 5

MOTIVIRANOST IZMIRITELJA I STRANAKA ZA ULAZAK U POSTUPAK MIRENJA

1. **Postupci mirenja u kojima sam sudjelovala/o bili su uglavnom uspješni.**

(1-uopće se ne slažem, 2- djelomično se ne slažem, 3-niti se slažem, niti se ne slažem, 4-djelomično se slažem, 5- potpuno se slažem)

1 2 3 4 5

1. **Pročitajte tvrdnje te ih ocijenite prema skali od 1 do 5.**

Odgovore možete obrazložiti ispod tvrdnji, pri dnu upitnika.

(1-uopće se ne slažem, 2- djelomično se ne slažem, 3-niti se slažem, niti se ne slažem, 4-djelomično se slažem, 5- potpuno se slažem)

Odgovore možete obrazložiti ispod tvrdnji, pri dnu upitnika.

Postupci mirenja bili bi brojniji ako bi okolnost da je stranka neopravdano odbila sudjelovati u postupku mirenja utjecala na odluku o troškovima sudskog postupka.

1 2 3 4 5

Postupci mirenja bili bi brojniji ukoliko bi stranke ostvarile financijski poticaj zamirenje kroz smanjenje ili oslobođenje od plaćanja pristojbi i troškova sudskih postupaka, ako se sporazum postigne mirenjem tijekom obustavljenih sudskih postupaka.

1 2 3 4 5

Postupci mirenja bili bi brojniji ukoliko bi stranke ostvarile financijski poticaj u obliku pravne pomoći za postupak mirenja.

1 2 3 4 5

Nametanjem obveznosti mirenja narušilo bi se načelo dobrovoljnosti.

1 2 3 4 5

Propisivanje obvezatnosti pokretanja postupka mirenja protivno je pravu na pristup sudu.

1 2 3 4 5

Ukoliko želite, ovdje možete objasniti odgovore iz pitanja br. 25.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## 5.3. Prilog 3: Upitnik za suce i sudske savjetnike

Cilj upitnika je prikupiti podatke i stavove sudaca i sudskih savjetnika o postupcima mirenja pred sudom. Upitnik se sastoji od 26 pitanja, podijeljenih u 4 cjeline te će Vam za njegovo rješavanje biti potrebno 10-ak minuta. Upitnik je u potpunosti anoniman te Vas molimo da iskreno odgovorite na pitanja.

OPĆE INFORMACIJE

1. **Spol:**
2. Žensko
3. Muško
4. **Po zanimanju sam:**
5. Sudac
6. Sudski savjetnik
7. **Koliko dugo se bavite sudačkom profesijom?**

\_\_\_\_\_\_\_ godina \_\_\_\_\_\_\_\_ mjeseci

1. **Koliko dugo ste sudac izmiritelj?**

\_\_\_\_\_\_\_ godina \_\_\_\_\_\_\_\_ mjeseci

1. **Koliko postupaka mirenja ste proveli kao sudac izmiritelj?**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(napišite broj mirenja)

EDUCIRANOST I KOMPETENCIJE SUDACA IZMIRITELJA

1. **Jeste li prošli posebnu edukaciju/obuku za izmiritelja?**

a) nisam

b) jesam

1. **Ukoliko je Vaš odgovor na pitanje br.6. potvrdan, molimo Vas da napišete u kojoj ste ustanovi prošli obuku za izmiritelja.**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Ukoliko je Vaš odgovor na pitanje br. 6. negativan, ocijenite ovu tvrdnju na skali od 1 do 5:  
   ''U budućnosti namjeravam proći obuku za izmiritelja''.**

(1-uopće se ne odnosi na mene, 2- uglavnom se ne odnosi na mene, 3-niti se odnosi na mene, niti se ne odnosi, 4- uglavnom se ne odnosi na mene, 5-u potpunosti se odnosi na mene).

1 2 3 4 5

1. **Koliko je po Vašem mišljenju važna edukacija sudaca izmiritelja za kvalitetno obavljanje posla izmiritelja?**

(ocijenite na skali 1-uopće nije važna, 2- uglavnom nije važna, 3-i važna je i nije važna, 4- uglavnom je važna, 5-jako je važna)

1 2 3 4 5

1. **Edukacije o postupku mirenja za suce redovito se provode na sudu**.

(1-uopće se ne slažem, 2- djelomično se ne slažem, 3-niti se slažem, niti se ne slažem, 4-djelomično se slažem, 5- potpuno se slažem)

1 2 3 4 5

1. **Obnašanjem uloge izmiritelja degradira se moje akademsko obrazovanje.**

(1-uopće se ne slažem, 2- djelomično se ne slažem, 3- niti se slažem, niti se ne slažem, 4-djelomično se slažem, 5- potpuno se slažem)

1 2 3 4 5

1. **Obnašanjem uloge izmiritelja degradira se obnašanje moje sudačke dužnosti.**

(1-uopće se ne slažem, 2- djelomično se ne slažem, 3- niti se slažem, niti se ne slažem, 4-djelomično se slažem, 5- potpuno se slažem)

1 2 3 4 5

1. **Posao izmiritelja se manje vrednuje od strane kolega koji obnašaju samo sudačku funkciju.**

(1-uopće se ne slažem, 2- djelomično se ne slažem, 3- niti se slažem, niti se ne slažem, 4-djelomično se slažem, 5- potpuno se slažem)

1 2 3 4 5

1. **Niže su navedene tvrdnje koje se odnose na obnašanje Vaše dužnosti izmiritelja. Molim Vas da za svaku od njih procijenite u kojoj se mjeri slažete s njom.**

(1-uopće se ne slažem, 2- djelomično se ne slažem, 3- niti se slažem, niti se ne slažem, 4-djelomično se slažem, 5- potpuno se slažem)

Osjećam se kompetentnim/nom za provođenje postupaka mirenja.

1 2 3 4 5

Uspješan/na sam u provođenju postupaka mirenja.

1 2 3 4 5

Provođenje postupaka mirenja je izazovno.

1 2 3 4 5

Moj autoritet prema strankama u postupku mirenja je znatno smanjen nego kad sam u ulozi suca.

1 2 3 4 5

Pod većim sam pritiskom kao izmiritelj nego kad sam u ulozi suca.

1 2 3 4 5

1. **Ocijenite na skali od 1 do 5 koliko ste zadovoljni obavljanjem funkcije izmiritelja? (**1-uopće nisam zadovoljan, 2-uglavnom nisam zadovoljan, 3-niti sam zadovoljan, niti nezadovoljan, 4-uglavnom sam zadovoljan, 5-u potpunosti sam zadovoljan)

1 2 3 4 5

Molimo Vas da obrazložite svoj odgovor. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

FUNKCIONALNOST I UČINKOVITOST SUDOVA U POSTUPCIMA MIRENJA

1. **Koliko ste zadovoljni organizacijom postupkom mirenja na Vašem sudu?**

**(**1-uopće nisam zadovoljan, 2-uglavnom nisam zadovoljn, 3-niti sam zadovoljan, niti nezadovoljan, 4-uglavnom sam zadovoljan, 5-u potpunosti sam zadovoljan)

1 2 3 4 5

Molimo Vas da obrazložite svoj odgovor. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Pročitajte sljedeće tvrdnje o raspoloživim kapacitetima suda te ih prema skali ocijenite od 1 do 5.** (1-uopće se ne slažem, 2- djelomično se ne slažem, 3-niti se slažem, niti se ne slažem, 4-djelomično se slažem, 5- potpuno se slažem)

Osiguran je adekvatan prostor za provođenje mirenja na sudu.

1 2 3 4 5

Broj sudaca na našem sudu je dovoljan.

1 2 3 4 5

1. **Postupke mirenja bi trebali provoditi vanjski suradnici.** (1-uopće se ne slažem, 2- djelomično se ne slažem, 3-niti se slažem, niti se ne slažem, 4-djelomično se slažem, 5- potpuno se slažem)

1 2 3 4 5

Molimo Vas da obrazložite svoj odgovor. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**19. Mirenju je mjesto izvan suda radi rasterećenja sudova i sudaca.**

(1-uopće se ne slažem, 2- djelomično se ne slažem, 3-niti se slažem, niti se ne slažem, 4-djelomično se slažem, 5- potpuno se slažem)

1 2 3 4 5

Molimo Vas da obrazložite svoj odgovor. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Mirenju je mjesto izvan suda jer suci nisu educirani za ulogu izmiritelja.**

(1-uopće se ne slažem, 2- djelomično se ne slažem, 3-niti se slažem, niti se ne slažem, 4-djelomično se slažem, 5- potpuno se slažem)

1 2 3 4 5

Molimo Vas da obrazložite svoj odgovor. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Mirenje u sudovima je nužno jer su mirenja u sudu uspješnija od onih izvan suda.**

(1-uopće se ne slažem, 2- djelomično se ne slažem, 3-niti se slažem, niti se ne slažem, 4-djelomično se slažem, 5- potpuno se slažem)

1 2 3 4 5

Molimo Vas da obrazložite svoj odgovor. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Pročitajte tvrdnje te ih ocijenite prema skali od 1 do 5.**

(1-uopće se ne slažem, 2- djelomično se ne slažem, 3-niti se slažem, niti se ne slažem, 4-djelomično se slažem, 5- potpuno se slažem)

Stranke su informirane o postojanju mogućnosti mirenja na sudu.

1 2 3 4 5

Stranke biraju mirenje na sudu jer je besplatno.

1 2 3 4 5

Suci samoinicijativno predlažu mirenje strankama u određenim sporovima.

1 2 3 4 5

Suci izmiritelji strankama ulijevaju povjerenje.

1 2 3 4 5

Ograničenost vremenom u postupcima mirenja na sudu utječe na kvalitetu samih postupaka.

1 2 3 4 5

Zbog ograničenosti vremenom u postupcima mirenja na sudu, suci osjećaju pritisak da spor u što kraćem roku završi nagodbom.

1 2 3 4 5

MOTIVIRANOST SUDACA I STRANAKA ZA ULAZAK U POSTUPAK MIRENJA

1. **Na dužnost izmiritelja postavljeni ste odlukom predsjednika suda. Je li ta odluka bila i osobno motivirana?**

a) bila je osobno motivirana

b) nije bila osobno motivirana

1. **Postupci mirenja u kojima sam sudjelovala/o bili su uglavnom uspješni.**

(1-uopće se ne slažem, 2- djelomično se ne slažem, 3-niti se slažem, niti se ne slažem, 4-djelomično se slažem, 5- potpuno se slažem)

1 2 3 4 5

1. **Suci izmiritelji bi trebali dobivati posebnu naknadu za provedene postupke mirenja.** (1-uopće se ne slažem, 2- djelomično se ne slažem, 3-niti se slažem, niti se ne slažem, 4-djelomično se slažem, 5- potpuno se slažem)

1 2 3 4 5

1. **Pročitajte tvrdnje te ih ocijenite prema skali od 1 do 5.**

Odgovore možete obrazložiti ispod tvrdnji, pri dnu upitnika.

(1-uopće se ne slažem, 2- djelomično se ne slažem, 3-niti se slažem, niti se ne slažem, 4-djelomično se slažem, 5- potpuno se slažem)

Postupci mirenja bili bi brojniji ako bi okolnost da je stranka neopravdano odbila sudjelovati u postupku mirenja utjecala na odluku o troškovima sudskog postupka.

1 2 3 4 5

Postupci mirenja bili bi brojniji ukoliko bi stranke ostvarile financijski poticaj za mirenje kroz smanjenje ili oslobođenje od plaćanja pristojbi i troškova sudskih postupaka, ako se sporazum postigne mirenjem tijekom obustavljenih sudskih postupaka.

1 2 3 4 5

Postupci mirenja bili bi brojniji ukoliko bi stranke ostvarile financijski poticaj u obliku pravne pomoći za postupak mirenja.

1 2 3 4 5

Nametanjem obveznosti mirenja narušilo bi se načelo dobrovoljnosti.

1 2 3 4 5

Propisivanje obvezatnosti pokretanja postupka mirenja protivno je pravu na pristup sudu.

1 2 3 4 5

Ukoliko to želite, ovdje možete objasniti odgovore iz pitanja br. 26.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## 5.3. Prilog 4: Polustrukturirani intervju

**1. MIRENJE NA SUDU I IZVAN SUDA**

Što mislite o samom nazivu ''mirenje'' i njegovom utjecaju na stranke u sporu?

Što mislite o postupku mirenja izvan suda?

Koji su Vaši argumenti za i protiv mirenja izvan sudova?

Što mislite o postupku mirenja na sudu?

Koji su Vaši argumenti za i protiv mirenja na sudovima?

Kakva su prema Vašem iskustvu mišljenja i stavovi stranaka općenito prema mirenju, prema mirenju na sudu te izvan suda?

**2. BROJNOST POSTUPAKA MIRENJA**

Ima li dovoljno postupaka mirenja po Vama?

Kako potaknuti stranke na mirenje?

Bi li, prema Vašem mišljenju, na stranke u sporu poticajno djelovala novčana sankcija u obliku većih sudskih troškova, ako bi stranka neopravdano odbila sudjelovati u postupku mirenja?

Bi li, prema Vašem mišljenju, na stranke u sporu poticajno djelovalo smanjenje ili oslobođenje od naknade pristojbi, ako se sporazum postigne mirenjem tijekom zastoja sudskog postupka?

Bi li, prema Vašem mišljenju, na stranke u sporu poticajno djelovalo smanjenje ili oslobođenje od naknade troškova postupka, ako se sporazum postigne mirenjem tijekom zastoja sudskog postupka?

Kako bi nametanje obveznosti mirenja djelovalo na načelo dobrovoljnosti?

Kako bi nametanje obveznosti mirenja djelovalo na pravo pristupa sudu?

**3. KVALIFICIRANOST I OSPOSOBLJENOST IZMIRITELJA ZA OBAVLJANJE TE FUNKCIJE**

Kakvo je Vaše mišljenje o profesionalizaciji mirenja i prepoznavanju izmiritelja kao zanimanja?

Je li po Vašem mišljenju nužna profesionalizacija i priznavanje izmiritelja kao struke/zanimanja?

Koje su po Vama poželjne odlike izmiritelja?

Treba li izmiritelj biti pravnik?

Kako unaprijediti kvalitetu postupka provedbe mirenja?

**4. TROŠKOVI MIRENJA**

Objasnite svoj stav o snošenju troškova postupka mirenja.

Tko bi, po Vašem mišljenju, trebao sudjelovati u pokrivanju troškova mirenja?

Što mislite o činjenici da je mirenje besplatno na sudu, a u centrima za mirenje se naplaćuje prema njihovim troškovnicima?

**5. PROMOCIJA MIRENJA U MEDIJIMA/INSTITUCIJAMA**

Što mislite što bi se trebalo poduzeti radi promocije mirenja na sudovima i akreditiranim institucijama kako bi se povećao broj mirenja?

# 6. Popis literature

1. Aras Kramar, S. (2016), Zbornik radova s II.međunarodnog savjetovanja ''Aktualnosti građ.procesnog prava-nacionalna i i usporedna pravnoteorijska praktična

dostignuća'', Sveučilište u Splitu, Pravni fakultet, str. 193-211.

1. Bilić, V. (2008), Alternativno rješavanje sporova i parnični postupak, doktorska disertacija, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagreb
2. Blažević, B. (2003), Mirenje u sporovima iz nadležnosti trgovačkih sudova, [Online], <raspoloživo na: http://www.vtsrh.hr/index.php?page=expert>, [pristupljeno 20.03.2017.]
3. Bruni, A. (2013), The state of the art of mediation in Italy, Concilia, [Online], <raspoloživo na: http://conflictresolution.weebly.com/mediation-in-italy-updated.html>, [pristupljeno17.03.2017.]
4. Čičin Šain, N. (2010.), Aspekti pravnog uređenja mirenja u Hrvatskoj, Stari pravnik, [Online], br. 88, str. 111-129. <raspoloživo na: hrcak.srce.hr/file/139632>, [pristupljeno 12.01.2017.]
5. Grgurić, N. (2014), Direktiva i Uredba Europskog parlamenta i Vijeća Europske Unije o alternativnom i online načinu rješavanja potrošačkih sporova, Zbornik radova: Dani hrvatskog osiguranja, [Online], str. 23-31., <raspoloživo na: http://huo.hr/hrv/2014-godina/121/>, [pristupljeno 21.01.2017.]
6. Japunčić, T. (2016.), Mirenje kao alternativni način rješavanja sporova u RH, Pravnik, g.50., br. 1 (100), [Online], <raspoloživo na: hrcak.srce.hr/file/257925>, [pristupljeno 20.03.2017.]
7. Jeretina, U. (2015.), Upravni vidiki alternativnega reševanja potrošniških sporov v Sloveniji, Hrvaški in Evropski uniji, magistarski rad, Fakulteta za upravo Univerziteta v Ljubljani
8. Knol Radoja, K. (2015.), Obvezno mirenje – osvrt na rješenja iz komparativnog i hrvatskog prava, Pravni vjesnik [Online] god. 31 br.2., str. 11-130., <raspoloživo na: hrcak.srce.hr/file/217397>, [pristupljeno 12.01.2017.]
9. Matteucci, G. ( 2015), Mandatory mediation, the Italian experience, [Online], <raspoloživo na: https://www.academia.edu/13129103/Mandatory\_mediation\_the\_Italian\_experience\_-\_Giovanni\_Matteucci\_May\_22\_2015>, [pristupljeno 17.03.2017.]
10. Šimac, S. (2013.), Mirenje kao generator promjena u pravosudnom sustavu i pravnoj profesiji, doktorska disertacija, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu
11. Šimac, S. (2016), Mirenje (medijacija) kao alat za socijalizaciju prava, sudova i pravne profesije te demokratizaciju sporenja, Zbornik radova II. Međunarodnog savjetovanja – "Aktualnosti građanskog procesnog prava – nacionalna i usporedna pravnoteorijska i praktična dostignuća", Sveučilište u Splitu, Pravni fakultet, Split, 2016., str. 171. – 191.
12. Šimac, S., Odvjetnici i mirenje: Zašto je mirenje dobro za odvjetnike i njihove stranke?, [Onlline], <raspoloživo na: http://www.centar-za-mir.hrmir.hr >, [pristupljeno 05.03.2017.]
13. Uzelac, A. (2004) b, Zakon o mirenju: nastanak, izvori i osnovna načela, Mirenje u građanskim, trgovačkim i radnim sporovima (TIM Press), [Online], str. 33-40, <raspoloživo na: http://www.alanuzelac.from.hr/pubs/pubs.htm>, [pristupljeno 12.01.2017.]
14. Uzelac, A.(2004) a, Mirenje kao alternativa suđenju, Mirenje u građanskim, trgovačkim i radnim sporovima (TIM Press), [Online], str. 15-32, <raspoloživo na: http://www.alanuzelac.from.hr/pubs/pubs.htm>, [pristupljeno 12.01.2017.]
15. Uzelac, A.; Aras, S.; Maršić, M.; Mitrović, M.; Kauzlarić Ž.; Stojčević, P. (2010.), Aktualni trendovi mirnog rješavanja sporova u Hrvatskoj: dosezi i ograničenja, Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu, [Online], vol. 60., br. 3., str. 1267-1308., <raspoloživo na: hrcak.srce.hr/file/94405>, [pristupljeno 12.01.2017.]

Pravni izvori:

1. Direktiva 2008/52/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2008. o nekim aspektima mirenja u građanskim i trgovačkim stvarima,OJ L 136, 24.5.2008, str. 3–8 Special edition in Croatian: Chapter 19 Volume 009 P. 281 - 286
2. Direktiva 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Direktiva o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, OJ L 165, 18.6.2013, p. 63–79, Special edition in Croatian: Chapter 15 Volume 028, str. 214 - 230
3. Odluka o poticanju izvansudskog rješavanja građanskih i trgovačkih sporova u kojima je stranka Republika Hrvatska, odnosno pravna osoba kojoj je jedini osnivač ili član, odnosno imatelj udjela u pretežitom dijelu Republika Hrvatska (NN 62/2016)
4. Pravilnik o mirenju HGK (NN 140/2009)
5. Pravilnik o mirenju HGK (NN 81/2002)
6. Pravilnik o mirenju HUM <http://mirenje.hr/centar-za-mirenje/pravilnik-o-radu-centra-za-mirenje/>, [pristupljeno 04.04.2017.]

1. Pravilniko o mirenju HObrK (NN 22/17)
2. Pravilniko o radu centra za mirenje i postupku mirenja HOK (NN 79/09)
3. Pravilnik o radu centra za mirenje HUP <http://mirenje.hr/centar-za-mirenje/pravilnik-o-radu-centra-za-mirenje/>, [pristupljeno 04.04.2017.]
4. Pravilnik o radu Centra za mirenje i postupku mirenja pri Hrvatskom uredu za osiguranje, <http://www.huo.hr/hrv/centar-za-mirenje/15/) [pristupljeno 04.04.2017.]
5. Pravilnik o registru izmiritelja i standardima za akreditiranje institucija za mirenje i izmiritelja (NN 59/2011)
6. Preporuka Europske Komisije 98/257/EZ o načelima primjenjivim na tijela nadležna za izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova i Sporazum o prekograničnoj izvansudskoj mreži za rješavanje pritužbi na usluge iz financijskog sektora na Europskom gospodarskom prostoru
7. Tarifa o nagradama i naknadi troškova za rad odvjetnika (NN 142/2012)

1. Uredba (EU) br. 524/2013 [online rješavanju potrošačkih sporova](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/AUTO/?uri=uriserv:0904_2)
2. Zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (NN 121/16)
3. Zakon o mirenju (NN 163/03)
4. Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o mirenju (NN 79/2009)
5. Zakon o mirenju (NN 18/2011)
6. Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o parničnom postupku iz 2003. (NN 117/03).
7. Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o parničnom postupku iz 2008. (NN 84/08).
8. Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o parničnom postupku iz 2011. (NN 57/11).
9. Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o parničnom postupku iz 2013. (NN 25/13).
10. Zakon o obrtu (NN 143/13)
11. Zakon o parničnom postupku (Službeni list SFRJ 4/77)
12. Zakon o parničnom postupku (SL SFRJ, 4/77 – 35/91; NN 91/92, 112/99, 88/01 – v. čl. 50. Zakona o arbitraži, 117/03, 88/05 – v. čl. 129. Zakona o izmjenama i dopunama Ovršnog zakona, 2/07, 96/08 – v. odluku USRH od 20. prosinca 2006. i 9. srpnja 2008., 84/08, 123/08 – ispravak, 57/11, 148/11, 25/13, 89/14).
13. Zakon o preuzimanju Zakona o parničnom postupku (NN 53/91)
14. Zakon o sudovima (NN [28/13](http://www.zakon.hr/cms.htm?id=6716), [33/15](http://www.zakon.hr/cms.htm?id=6718), [82/15](http://www.zakon.hr/cms.htm?id=12089), [82/16](http://www.zakon.hr/cms.htm?id=17377))

Ostali *web* izvori:

1. ECC Hrvatska, (2014.), <http://ecc-croatia.hr/>, [pristupljeno 29.03.2017.]
2. e-Savjetovanja, Nacrt prijedloga zakona o izmijenama i dopunama ZPP-a, <https://esavjetovanja.gov.hr/ECon/MainScreen?entityId=3184>, [pristupljeno 20.03.2017.]
3. EUR-Lex, < http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=LEGISSUM:l33251>, [pristupljeno 04.04.2017.]
4. Europska komisija, <http://ec.europa.eu/consumers/solving\_consumer\_disputes/non-judicial\_redress/adr-odr/index\_en.htm>, [pristupljeno 04.04.2017.]
5. Evaluacija kvalitete usluga pravosudnog sustava u Republici Hrvatskoj 2016, Ipsos Puls d.o.o., <https://pravosudje.gov.hr/vijesti/istrazivanje-u-sklopu-projekta-potpore-pravosudnom-sustavu/14737>, [pristupljeno 13.03.2017.]
6. FIN-NET, <http://ec.europa.eu/info/sites/info/files/2015-activity-report\_en.pdf>, [pristupljeno 04.04.2017.]
7. Hrvatska gospodarska komora, (2016.), <http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje>, [pristupljeno 13.03.2017.]
8. Hrvatska obrtnička komora, (2007.), <http://www.hok.hr/centar\_za\_mirenje>, [pristupljeno 13.03.2017.]
9. Hrvatska odvjetnička komora, (2017), <http://www.hok-cba.hr/hr/center-za-mirenje-hoka>, [pristupljeno 13.03.2017.]
10. Hrvatska udruga poslodavaca, (2017), <http://www.hup.hr/o-centru-za-mirenje-hup-a.aspx>, <http://www.hup.hr/centar-za-mirenje-u-bankarstvu.aspx>, [pristupljeno 13.03.2017.]
11. Hrvatska udruga za mirenje, (2017), <http://mirenje.hr/category/vijesti/>, [pristupljeno 13.03.2017.]
12. Hrvatski ured za osiguranje, (2011.), <http://www.huo.hr/hrv/centar-za-mirenje/15/>, [pristupljeno 13.03.2017.]
13. MFSD, IP dispute resolution center, <http://www.mfsd.it/mfs\_mediazione.php?lang\_set=en\_UK 2016>, [pristupljeno 15.04.2017.]
14. Ministarstvo pravosuđa, (2017), <https://pravosudje.gov.hr/istaknute-teme/reorganizacija-8688/pregled-aktivnosti-na-reorganizaciji-pravosudnog-sustava/6179>, [pristupljeno 20.03.2017.]
15. Prijedlog Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, s konačnim prijedlogom zakona, 8.sjednica Vlade RH, 01.12.2016.
16. Vijeće Europe, (2017.), < http://www.coe.int/en/web/greco/about-greco/what-is-greco>, [pristupljeno 20.03.2017.]

# 7. Zahvale

Veliko hvala našoj mentorici, doc. dr. sc. Slađani Aras Kramar na pružanju mogućnosti da izradimo ovaj rad te vrijednim savjetima, komentarima, strpljenju i potpori prilikom istraživanja i pisanja rada.

Također, zahvaljujemo se doc. dr. sc. Jeleni Ogresti na pomoći i savjetima koju nam je pružila prilikom sastavljanja upitnika te pitanja za intervjue.

Posebno se na angažmanu i neizmjernoj pomoći u provedbi našeg istraživanja zahvaljujemo odvjetnicima i sucu općinskog suda te predstavnicima HGK, HOK-a, HUM-a, HUO-a i HUP-a koji su pristali sudjelovati u intervjuu u svrhu našeg istraživanja.

Ujedno se zahvaljujemo i gospodinu Daliboru Ružiću iz Ministarstva pravosuđa koji nam je učinio dostupnim statističke podatke o mirenju na sudovima u RH.

Na kraju se zahvaljujemo svim odvjetnicima, odvjetničkim vježbenicima, sucima te sudskim savjetnicima koji su ispunili naše upitnike te svojim komentarima uvelike doprinijeli nastanku ovog rada.

# 8. Sažetak

U radu se nastoji sustavno prikazati uređenje mirenja u RH i aktualni stavovi stručnjaka iz prakse o samom mirenju. U tom kontekstu, najprije je sadržana analiza zakonodavnog okvira mirenja, potom slijede dionice o mogućim rješenjima NP ZID ZPP/16 te izvansudskom rješavanju sporova u RH. U nastojanju da se obrade problemi u provođenju mirenja iz dosadašnje prakse te pronađu rješenja za njih, provedeno je istraživanje putem elekroničkih upitnika te obrade i analize intervjua provedenih s odabranim pravnim profesionalcima.

Na temelju analize instituta postupka mirenja te rezultata provedenog istraživanja, zaključno su naznačene određene projekcije *de lege ferenda*.

*Ključne riječi:* *mirenje, Centar, ORS, obveznost, troškovi*

# 9. Summary

The subject matter of this paper is an overview of mediation in Croatia. Within that context, the paper primary contains the analysis of the mediation legislation, followed by a section on the possible solutions from NP ZID ZPP/16 draft and a section on *ADR* in Croatia.

In the attempt to discuss implementation matters of mediation and find solutions, a research was conducted, consisting of surveys through survey questionnaires and of processing and analysing personal interviews with a legal proffesionals.

On the basis of analysis of mediation and the research conducted, certain projections *de lege ferenda* are finally indicated.

*Key Words: mediation, Center, ODR, mandatory, expenses*

1. http://www.coe.int/en/web/greco [↑](#footnote-ref-2)
2. https://data.gov.hr/dataset/registar-izmiritelja [↑](#footnote-ref-3)
3. Vidi Prilog 2, pitanja br. 14. i 24. radi usporedbe. [↑](#footnote-ref-4)
4. Vidi Prilog 3, pitanja br. 14. i 24. radi usporedbe. [↑](#footnote-ref-5)
5. U arhivi autorica. [↑](#footnote-ref-6)
6. https://pravosudje.gov.hr/pristup-informacijama-6341/strategije-planovi-i-izvjesca/statisticki-pregled/6719 [↑](#footnote-ref-7)
7. *United Nations Commission on International Trade Law* (UNCITRAL). [↑](#footnote-ref-8)
8. Projekt organiziran i financiran od strane Europske unije, a provodila ga je austrijska konzultantska kuća *Hulla & Human Dynamics KG* u suradnji s ADR grupom iz Velike Britanije i s *European school of governance* iz Njemačke. [↑](#footnote-ref-9)
9. Izvan snage je stavljena Odluka o mjerama za poticanje alternativnog i izvansudskog rješavanja sporova u građanskopravnim predmetima u kojima je jedna od stranaka u sporu Republika Hrvatska (NN 69/12), Odluka o osnivanju Povjerenstva za poticanje alternativnog i izvansudskog rješavanja sporova (NN 69/12 i 9/14) i Odluka o preporukama za poticanje alternativnog i izvansudskog rješavanja sporova u građanskopravnim predmetima u kojima je jedna od stranaka u sporu pravna osoba čiji je jedini osnivač ili član odnosno imatelj udjela u pretežitom dijelu Republika Hrvatska (NN 69/12 i 9/14). [↑](#footnote-ref-10)
10. http://www.huo.hr/hrv/centar-za-mirenje/15/ [↑](#footnote-ref-11)
11. http://mirenje.hr/centar-za-mirenje/pravilnik-o-radu-centra-za-mirenje/ [↑](#footnote-ref-12)
12. http://www.hup.hr/EasyEdit/UserFiles/Mirenje/Pravilnikomirenju.pdf [↑](#footnote-ref-13)
13. http://www.hup.hr/EasyEdit/UserFiles/Mirenje/Odlukaotroskovima.pdf [↑](#footnote-ref-14)
14. 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 [↑](#footnote-ref-15)
15. čl. 6. DARPS-a: ''Razlike među državama članicama u pogledu dostupnosti, kvalitete i svjesnosti o ARS-u predstavljaju prepreku za unutarnje tržište i jedan su od razloga zbog kojih se mnogi potrošači suzdržavaju od prekogranične kupovine i nemaju povjerenja da se mogući sporovi s trgovcima mogu riješiti na jednostavan, brz i jeftin način.'' [↑](#footnote-ref-16)
16. https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HR [↑](#footnote-ref-17)
17. http://ecc-croatia.hr/ [↑](#footnote-ref-18)
18. http://europa.eu/rapid/press-release\_IP-17-727\_hr.htm [↑](#footnote-ref-19)
19. https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.help.faq [↑](#footnote-ref-20)
20. http://www.mingo.hr/page/objavljen-otvoreni-javni-poziv-za-iskaz-interesa-za-odabir-tijela-za-alternativno-rjesavanje-potrosackih-sporova-za-2017 [↑](#footnote-ref-21)