

## Div koji spava: Mirenje iz perspektive pravnih profesionalaca

UDK: 366.76(497.5)  
347.918/.919(497.5)

### 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 elektroničkih 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, medijacija, ORS, potrošač, obvezno, sankcije

### 1. Uvod

U ovom radu prikazat će se presjek mirenja u Republici Hrvatskoj (dalje: 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 postupka mirenja.

Zakon o mirenju<sup>1</sup> 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.<sup>2</sup> 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.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Zakon o mirenju (Narodne novine 18/11; dalje: ZM/11).

<sup>2</sup> Uzelac, A., *Mirenje kao alternativa suđenju*, Mirenje u građanskim, trgovačkim i radnim sporovima, TIM Press, Zagreb, 2004., str. 22.

<sup>3</sup> Čičin Šain, N., *Aspekti pravnog uređenja mirenja u Hrvatskoj*, Stari pravnik, br. 88, Zagreb, 2010., str. 111.

Međutim, kroz praksu se pojam „mirenje“ pokazao kao nedovoljno jasan te iz iskustva institucija koje se bave mirenjem, stranke u pravilu negativno reaguju 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%.<sup>4</sup> Iako je postojanje pozitivnih iskustava stranaka postupkom mirenja značajno, programi dobrovoljnog mirenja i dalje pokazuju nisku stopu njegove iskorištenosti.<sup>5</sup> 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.<sup>6</sup> Na poticaj organizacije Group of states against corruption (GRECO<sup>7</sup>) osnovane 1999. od strane Vijeća Europe za praćenje usklađenosti stanja u članicama Europske unije<sup>8</sup> 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.<sup>9</sup> 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

<sup>4</sup> Šimac, S., *Mirenje kao generator promjena u pravosudnom sustavu i pravnoj profesiji*, doktorska disertacija, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Zagreb, 2013., str. 17.

<sup>5</sup> Knol Radoja, K., *Obvezno mirenje – osvrt na rješenja iz komparativnog i hrvatskog prava*, Pravni vjesnik, god. 31., br.2, Zagreb, 2015., str. 111.

<sup>6</sup> Šimac, S., *Odvjetnici i mirenje: zašto je mirenje dobro za odvjetnike i njihove stranke*, (izvor: [http://www.centar-za-mir.hr/uploads/Medijacija/Simac\\_Odvjetnici\\_i\\_mirenje.pdf](http://www.centar-za-mir.hr/uploads/Medijacija/Simac_Odvjetnici_i_mirenje.pdf); pristupljeno 13.03.2017.), str. 14.

<sup>7</sup> <http://www.coe.int/en/web/greco>.

<sup>8</sup> Europska Unija (dalje: EU).

<sup>9</sup> Evaluacija kvalitete usluga pravosudnog sustava u Republici Hrvatskoj 2016, Ipsos Puls d.o.o., (izvor : <https://pravosudje.gov.hr/vijesti/istrazivanje-u-sklopu-projekta-potpore-pravosudnom-sustavu/14737>; pristupljeno 13.03.2017.), str. 3-4.

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<sup>10</sup> 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 trenutno 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.

Problematicu 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<sup>11</sup> Ministarstva

<sup>10</sup> Nacrt prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o parničnom postupku, (izvor: <https://esavjetovanja.gov.hr/ECon/MainScreen?entityId=3184>; pristupljeno 20.03.2017.; dalje: NP ZID ZPP/16).

<sup>11</sup> <https://data.gov.hr/dataset/registar-izmiritelja> (dalje: Registar).

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.<sup>12</sup> Budući da je opis 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 iz prve ciljane skupine je 124. Upitnik se sastojao 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. 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.

Drugu ciljnu skupinu ispitanika čine suci te sudski savjetnici s lista izmiritelja pojedinih sudova. Ukupan uzorak ispitanika je 88, a njime su obuhvaćeni Opći građanski sud u Zagrebu, Općinski radni sud u Zagrebu te Općinski sudovi u Bjelovaru, Bujama, Čakovcu, Gospiću, Ivanić Gradu, Karlovcu, Novom Zagrebu, Osijeku, Puli, Rijeci, Samoboru, Sesvetama, Sisku, Slavanskom Brodu, Šibeniku, Varaždinu, Velikoj Gorici, Virovitici, Zadru i Zaprešiću. Upitnik se sastojao 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. 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.

Većina pitanja bila je postavljena u obliku tvrdnji koje je trebalo ocijeniti po Likertovoj ljestvici stavova od 1 do 5 (neke odgovore je bilo moguće i obrazložiti) te se na ostala pitanja trebalo kratko odgovoriti numerički ili jednom riječju.

Rezultati dobiveni istraživanjem detaljnije su obrađeni i analizirani *infra ad* 3.1. i 3.2. ovog rada.

Kako bi provele polustrukturirane intervju 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<sup>13</sup>, Hrvatske obrtničke komore<sup>14</sup>, Hrvatske odvjetničke komore<sup>15</sup> Hrvatske udruge za mirenje<sup>16</sup>, Hrvatskog ureda za osiguranje<sup>17</sup> i Hrvatske udruge poslodavaca<sup>18</sup> 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 punomoćnika 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

<sup>12</sup> Pravilnik o registru izmiritelja i standardima za akreditiranje institucija za mirenje i izmiritelja, Narodne novine 59/2011; dalje: Pravilnik o registru.

<sup>13</sup> Hrvatska gospodarska komora (dalje: HGK).

<sup>14</sup> Hrvatska obrtnička komora (dalje: HObrK).

<sup>15</sup> Hrvatska odvjetnička komora (dalje: HOK).

<sup>16</sup> Hrvatska udruga za mirenje (dalje: HUM).

<sup>17</sup> Hrvatski ured za osiguranje (dalje: HUO).

<sup>18</sup> Hrvatska udruga poslodavaca (dalje: HUP).

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 i HUP-a, dva odvjetnika izvan institucija za mirenje te jednog suca općinskog suda, a nisu dobile termin za intervju pri HOBrK. Cilj intervjuja 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. Svaki intervju autorice su započele davanjem informacija o svrsi istraživanja, o povjerljivosti podataka te o načinu korištenja dobivenih podataka. Razgovor sa svakim ispitanikom je sniman i doslovno prepisan. 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. Rezultati intervjuja su detaljnije obrađeni i analizirani infra ad 3.3. ovoga rada te potkrijepljeni originalnim izjavama.

## 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<sup>19</sup>, 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.<sup>20</sup> 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.<sup>21</sup> Međutim, lako se može uočiti kako je ovaj broj u odnosu na ukupan broj predmeta pred općinskim i trgovačkim sudovima<sup>22</sup> te Visokim trgovačkim sudom Republike Hrvatske<sup>23</sup> 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.<sup>24</sup> 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.

<sup>19</sup> Izvor: web Ministarstva pravosuđa, Statistički pregled Ministarstva pravosuđa za 2016. godinu, (<https://pravosudje.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Pravo%20na%20pristup%20informacijama/Izvje%C5%A1%C4%87a/Statisticki%20pregled%20za%202016%20godinu.pdf>; pristupljeno 20.03.2017.)

<sup>20</sup> Šimac, S., *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. 189.

<sup>21</sup> Izvor: web Ministarstva pravosuđa, *op. cit.* u bilj. 19.

<sup>22</sup> *Ibid.*

<sup>23</sup> *Ibid.*

<sup>24</sup> *Ibid.*

## 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.<sup>25</sup> 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<sup>26</sup>-ov Model zakona o međunarodnom trgovačkom mirenju iz 2002.<sup>27</sup> 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.<sup>28</sup> htjelo se ukloniti organizacijske nedostatke 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<sup>29</sup>, 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<sup>30</sup> koja je proizašla iz projekta PHARA 2005.<sup>31</sup>, s ciljem daljnjeg moderniziranja normativnog okvira odnosno donošenja novog Zakona o mirenju, 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<sup>32</sup> koji je također usklađen s Direktivom 2008/52.

Međutim, prije donošenja ZM/03, u Zakonu o parničnom postupku iz 1977.<sup>33</sup> postojale su odredbe o sudskoj nagodbi te su u zakonodavstvo RH preuzete Zakonom o preuzimanju Zakona o parničnom postupku<sup>34</sup>. 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.

<sup>25</sup> Zakon o mirenju (Narodne novine 163/03; dalje: ZM/03).

<sup>26</sup> United Nations Commission on International Trade Law (dalje: UNCITRAL).

<sup>27</sup> Uzelac, A.; Aras, S.; Maršić, M.; Mitrović, M.; Kauzlarić Ž.; Stojčević, P., *Aktualni trendovi mirnog rješavanja sporova u Hrvatskoj: dosezi i ograničenja*, Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu, vol. 60., br.3, Zagreb, 2010., str. 1268.

<sup>28</sup> Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o mirenju (Narodne novine 79/2009; dalje: ZID ZM/09).

<sup>29</sup> Direktiva 2008/52/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2008. o nekim aspektima mirenja u građanskim i trgovačkim stvarima (dalje: Direktiva 2008/52).

<sup>30</sup> Izvor: web Ministarstva pravosuđa (<https://pravosudje.gov.hr/istaknute-teme/reorganizacija-8688/pregled-aktivnosti-na-reorganizaciji-pravosudnog-sustava/6179>; pristupljeno: 20.03.2017).

<sup>31</sup> 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.

<sup>32</sup> Zakon o mirenju (Narodne novine 18/11; dalje: ZM/11).

<sup>33</sup> Zakon o parničnom postupku (Službeni list SFRJ br. 4/77 od 14. 01. 1977).

<sup>34</sup> Zakon o preuzimanju zakona o parničnom postupku (Narodne novine 53/91).

Trenutno važeće odredbe čl. 186.d Zakona o parničnom postupku<sup>35</sup> 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<sup>36</sup>. Njom su izvan snage stavljene tri odluke iz 2012. o poticanju alternativnog i izvansudskog rješavanja sporova<sup>37</sup>. 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 ZPP-a 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

<sup>35</sup> 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; dalje: ZPP).

<sup>36</sup> 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 (Narodne novine 66/2016).

<sup>37</sup> 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).

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.<sup>38</sup>

Također, autorice smatraju da je ideja o informativnim sastancima prije samog mirenja koji su trenutno u primjeni u Italiji<sup>39</sup> 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

<sup>38</sup> Bruni, A., *The state of the art of mediation in Italy*, Concilia, 2013., (izvor: <http://conflictresolution.weebly.com/mediation-in-italy-updated.html>; pristupljeno: 17.03.2017.)

<sup>39</sup> Matteucci, G., *Mandatory mediation, the Italian experience*, (izvor: [https://www.academia.edu/13129103/Mandatory\\_mediation\\_the\\_Italian\\_experience\\_-\\_Giovanni\\_Matteucci\\_May\\_22\\_2015](https://www.academia.edu/13129103/Mandatory_mediation_the_Italian_experience_-_Giovanni_Matteucci_May_22_2015); pristupljeno: 17.03.2017.)



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 ZPP/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 prvostupanijskim sudom nakon donošenja prvostupanijske odluke, dok je postupak u povodu žalbe u tijeku pred drugostupanijskim sudom, mogu zatražiti od suda prvog stupnja da se pred njim provede postupak mirenja. Doduše, u praksi je nedovoljno korištena ova procesna mogućnost.<sup>40</sup> 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 diskriminatorska 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 izvansudskog rješavanja sporova<sup>41</sup> u RH jest činjenica da je provedba ovih postupaka disperzirana<sup>42</sup> na više institucija *supra* spomenutih, 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

<sup>40</sup> Blažević, B., *Mirenje u sporovima iz nadležnosti trgovačkih sudova*, Zagreb, 2003., (izvor: <http://vtsrh.hr/index.php?page=expert>; pristupljeno: 20.03.2017.), str. 1-2.

<sup>41</sup> Izvansudsko rješavanje sporova (dalje: IRS).

<sup>42</sup> Jeretina, U., *Upravni vidiki alternativnega reševanja potrošniških sporov v Sloveniji, Hrvaški in Evropski uniji*, magistrski rad, Fakulteta za upravo Univerziteta v Ljubljani, Ljubljana, 2015.

mirenja, čak do mjere da se može postaviti hipoteza o tome da poticanje sudskog mirenja suzbija i guši mirenje izvan suda.<sup>43</sup> Također ne smijemo zanemariti novine IRS-a u RH koje su u skladu sa stečevinama EU-a.

### 2.3.1. Izvansudsko rješavanje online potrošačkih sporova

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

Europska komisija osnovala je 2001. 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, nadležnih za rješavanje sporova između potrošača i pružatelja financijskih usluga iz dvije različite države, a trenutno broji 60 članova iz 27 zemalja.<sup>44</sup> Suradnja članova temelji se na Preporuci Europske Komisije 98/257/EZ<sup>45</sup> 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.

Rješavanje pritužbi putem FIN-NET-a za potrošače iz Hrvatske započinje obraćanjem potrošača Centru za mirenje pri HGK (zaduženom za trgovačke i potrošačke sporove) ili pri HUO (zaduženom za rješavanje sporova s područja osiguranja). Centar će potrošaču pružiti sve potrebne informacije te mu napomenuti da se prethodno s pritužbom mora obratiti inozemnom pružatelju financijskih usluga. Ukoliko potrošač ne uspije riješiti svoj spor na ovaj način, centar će ovisno o volji potrošača prosljediti pritužbu nadležnoj inozemnoj instituciji za alternativno rješavanje sporova koja je član FIN-NET-a ili savjetovati potrošača da se izravno obrati toj instituciji. Po zaprimanju pritužbe, nadležna institucija obvezna je pokušati riješiti spor između pružatelja financijskih usluga i potrošača iz Hrvatske, sukladno svom poslovniku o radu i zakonskim obvezama<sup>46</sup>.

U razdoblju od 2007. do 2015. broj prekograničnih sporova koji su riješeni putem FIN-NET mreže učetverostručio se (4195 sporova riješeno je u 2015.) te unatoč fluktuacijama u broju članova pokazuje konstantan rast iz godine u godinu.<sup>47</sup>

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

Zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova<sup>48</sup> stupio je na snagu s krajem 2016. Odredbe ovog zakona temelje se na odredbama Direktive 2013/11/EU o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova<sup>49</sup> te Uredbi (EU) 524/2013 o online rješavanju potrošačkih sporova<sup>50</sup>. 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

<sup>43</sup> Uzelac *et al.*, *op. cit.* u bilj. 24, str. 1269.

<sup>44</sup> Izvor: [https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/about-fin-net\\_en](https://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); pristupljeno 04.04.2017.

<sup>45</sup> Izvor: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX%3A31998H0257>; pristupljeno: 13.03.2017.

<sup>46</sup> Centar unutarnjeg tržišta EU (izvor: <http://www.cut.hr>); pristupljeno: 04.04.2017.

<sup>47</sup> Izvor: [http://ec.europa.eu/info/sites/info/files/2015-activity-report\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/info/sites/info/files/2015-activity-report_en.pdf); pristupljeno: 04.04.2017.

<sup>48</sup> Zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (Narodne novine 121/16; dalje: ZARPS).

<sup>49</sup> Direktiva 2013/11 EU o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (dalje: DARPS).

<sup>50</sup> Uredba (EU) 524/2013 o online rješavanju potrošačkih sporova (dalje: Uredba o ORS).

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<sup>51</sup>. Kao jedan od glavnih uzroka nepovjerenja potrošača detektirana je nedovoljna informiranost o izvansudskim načinima rješavanja sporova, spomenuta i u Preambuli DARPS-a<sup>52</sup>. Kako bi se premostila ova prepreka, ZARPS 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 osigurala 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 o ORS-u uspostavljena je online platforma<sup>53</sup> 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.<sup>54</sup> 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<sup>55</sup> djeluje Europski potrošački centar<sup>56</sup> (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 usmjerenjem pritužbi na nacionalna tijela za alternativno rješavanje sporova koja su spojena na platformu. Prema priopćenju za tisak Europske komisije od 24. ožujka 2017., u prvoj godini njezina rada zaprimljeno je 24 000 pritužaba<sup>57</sup> 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 radić će neko od odabranih tijela za rješavanje sporova. Ukoliko preuzme spor u rješavanje, izabrano tijelo ima najviše 90 kalendarskih dana da odluči o rješenju<sup>58</sup>.

<sup>51</sup> Prijedlog Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, s konačnim prijedlogom Zakona(8. Sjednica Vlade RH, 2016.; izvor: <https://vlada.gov.hr/>).

<sup>52</sup> 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."

<sup>53</sup> Izvor: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HR>; pristupljeno: 04.04.2017.

<sup>54</sup> Izvor: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=LEGISSUM:I33251>.; pristupljeno: 04.04.2017.

<sup>55</sup> Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta (dalje: MINGO).

<sup>56</sup> Izvor: <http://ecc-croatia.hr/>; pristupljeno: 04.04.2017.

<sup>57</sup> Izvor: [http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-17-727\\_hr.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-17-727_hr.htm); pristupljeno: 04.04.2017.

<sup>58</sup> Izvor: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.help.faq>; pristupljeno 04.04.2017.

Budući da je dostupnost kvalitetnih subjekata za alternativno rješavanje potrošačkih sporova predujet za funkcioniranje ORS platforme<sup>59</sup>, a u RH do 2017. nijedno tijelo nije na njoj bilo registrirano, u veljači 2017. MINGO je objavio Otvoreni javni poziv za odabir tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova.<sup>60</sup> U svibnju je donesena Odluka o određivanju tijela i dodjeli financijskih sredstava za alternativno rješavanje potrošačkih sporova za 2017. Odabrana tijela su: centri za mirenje pri HOK-u, HUO-u, HGK, HUP-u, HUM-u, "Medijator" te Sudovi časti HOK-a i HGK.<sup>61</sup>

### 3. Rezultati istraživanja

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

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

Iako su educiranost i kompetentnost izmiritelja važni segmenti postupka mirenja, 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 izmiriteljske prakse te mirenja pri sudovima.<sup>62</sup> 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.

Prema rezultatima ovog istraživanja, posebnu obuku za izmiritelje prošlo je 85% ispitanika, dok 15% nije bilo na obuci. Od ispitanika koji nisu prošli obuku, spremnost da ju pohađaju u budućnosti izrazilo je njih 42% dok je 33% ispitanika odgovorilo negativno. Ovo je zabrinjavajući rezultat, posebice ako ga usporedimo s činjenicom da 61% ispitanika smatra da je educiranost važna za kvalitetno obavljanje funkcije izmiritelja.

Ispitanici kroz svoje odgovore pokazuju visoku razinu svijesti o važnosti ovladavanja vještinama i tehnikama koje su nužne za mirenje. Kao što navodi Čičin Šain<sup>63</sup>, 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.

Zanimljivi su 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 punomoćnika stranke, broj onih koji se s tim slažu ili

<sup>59</sup> Grgurić, N., *Direktiva i Uredba Europskog parlamenta i Vijeća Europske Unije o alternativnom i online načinu rješavanja potrošačkih sporova*, Zbornik radova: Dani hrvatskog osiguranja, Opatija, 2014., str. 24.

<sup>60</sup> Izvor: <http://www.mingo.hr/page/objavljen-otvoreni-javni-poziv-za-iskaz-interesa-za-odabir-tijela-za-alternativno-rjesavanje-potrosackih-sporova-za-2017>; pristupljeno: 03.03.2017.

<sup>61</sup> Izvor: <https://www.mingo.hr/page/donesena-odluka-o-odredivanju-tijela-i-dodjeli-financijskih-sredstava-za-alternativno-rjesavanje-potrosackih-sporova-za-2017-godinu>; pristupljeno: 13.05.2017.

<sup>62</sup> Aras Karamar, S., Zbornik radova s II. međunarodnog savjetovanja "Aktualnosti građ. procesnog prava nacionalna i usporedna pravnoteorijska praktična dostignuća", Sveučilište u Splitu, Pravni fakultet, Split, 2016., str. 197.

<sup>63</sup> Čičin Šain, N., *op.cit.* u bilj. 2., str. 119.

djelomično slažu nije zanemariv (ukupno 24%). Trebalo bi poraditi na tome da se promjeni percepcija odvjetnika i odvjetničkih vježbenika koji su se složili s ovom tvrdnjom, što pretpostavlja i promjenu percepcije građana o mirenju.

Velika većina ispitanika (66%) se u potpunosti odnosno djelomično slaže da su kompetentni za provođenje postupaka mirenja, ali s druge strane većina ispitanika je suzdržana ili se ne slaže s tvrdnjom da su uspješni u provođenju postupaka mirenja (ukupno 56%). To možemo povezati s brojem odvjetnika i odvjetničkih vježbenika koji nisu proveli nijedan postupak mirenja (59%). Uzrok se vjerojatno može potražiti u nedostatku predmeta mirenja kroz koje se najbolje stječe izmiriteljsko iskustvo, uz već spomenutu edukaciju.

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, ukupno 49% ispitanika je u potpunosti ili djelomično zadovoljno 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.

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

Većina ispitanika (ukupno 54%) uopće ili uglavnom nije zadovoljna organizacijom postupaka mirenja na sudovima 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.

Ujedno je iskazan manji stupanj nezadovoljstva organizacijom postupaka mirenja izvan sudova (39%), ali 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.

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 nezadovoljstvo, 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.

Neki od ispitanika u komentarima čak navode da je bez obzira na educiranost sudaca bolje provoditi mirenja izvan same zgrade suda. Nadalje, rezultati potvrđuju da ograničenost vremenom na sudovima utječe na kvalitetu samih postupaka, s čim se slaže 32% odnosno djelomično slaže 22% ispitanika. Neki ispitanici 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.

### 3.1.3. Motiviranost stranaka za ulazak u postupak mirenja

Većina sudionika istraživanja (68%) slaže se da bi se sankcioniranjem neopravdanog odbijanja sudjelovanja u postupku mirenja utjecalo na povećanje broja mirenja.

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 postupak mirenja ne uzrokuje nove troškove.<sup>64</sup>

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 (52%), ipak treba imati na umu da se stranke može obvezati na mirenje, ali nitko ih ne može obvezati da svoj spor naposljetku riješe nagodbom. Također, većina ispitanika (51%) se ne slaže s tvrdnjom da bi propisivanje obvezatnosti pokretanja postupaka mirenja bilo protivno pravu na pristup sudu. Strankama uvijek ostaje opcija pokretanja postupka pred sudom, bez obzira na uvođenje obvezatnosti.

#### 3.1.4. Informiranost stranaka o mirenju

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 izvan sudova (71%) i na sudovima (51%), što je u skladu s jednom od teza ovog rada.

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.

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

#### 3.2.1. Educiranost i kompetentnost sudaca i sudskih savjetnika

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 izostanka 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 obučanim 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.<sup>65</sup>

Prema rezultatima ovog istraživanja, posebnu obuku obuku za izmiritelje prošlo je 66% ispitanika, dok njih 34% nije. 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

<sup>64</sup> Uzelac, A., *Zakon o mirenju: nastanak, izvori i osnovna načela*, Mirenje u građanskim, trgovačkim i radnim sporovima (TIM Press), Zagreb, 2004., str. 40.

<sup>65</sup> Blažević, B., *loc.cit.* u bilj. 36.

ispitanika koji nisu prošli obuku, 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, može se zaključiti o značaju ovog segmenta mirenja.

Većina ispitanika (55%) 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. Većina ispitanika (80%) se u potpunosti odnosno djelomično slaže da su kompetentni za provođenje postupaka mirenja te ih 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* 3.1.2.). 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.

Ispitanici su u većem postotku zadovoljni (ukupno 62%) obavljanjem funkcije izmiritelja u odnosu na odvjetnike i odvjetničke vježbenike (v. *ad supra* 3.1.1.), 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 u komentari- ma ističu preopterećenost sudačkim poslom i premalen broj postupaka mirenja iz kojih bi mogli učiti i stjecati nova znanja i vještine.

### 3.2.2. 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 neopredjeljena kada se radi o organizaciji mirenja na sudu, međutim više ih je zadovoljnih (ukupno 38%) nego nezadovoljnih (ukupno 21%). 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. Očigledno je da je osnivanje posebnih odjela za mirenje na sudovima nužno.

Suci i sudski savjetnici ne smatraju da bi se u svrhu rasterećenja mirenja trebala provoditi izvan sudova, 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. Suprotno 3.1.2. (v. *supra*), većina ispitanika (69%) ne slaže se s tvrdnjom da suci nisu dovoljno educirani i kompetentni te neki navode da 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.

Ukupno 41% ispitanika smatra da ograničenost vremenom ne utječe na kvalitetu postupaka te navode da strankama posvećuju dovoljno vremena i ne ograničavaju ga. Ispitanici koji su se složili s navedenom tvrdnjom (njih 24%) ukazuju na činjenicu da su mirenja na sudu vremenski ograničena te navode da provode "instant postupke" zbog neadekvat-

nih uvjeta rada i ograničenog vremena rada suda, a postupci mirenja nerijetko zahtijevaju više vremena i posvećenosti.

Kod 21% ispitanika ograničenost vremenom izaziva pritisak da u što kraćem roku sklope nagodbu, što svakako može utjecati na kvalitetu provedbe postupaka mirenja i tome treba posvetiti posebnu pažnju kod organizacije provedbe postupaka mirenja na sudovima u budućnosti.

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.<sup>66</sup> Time je rad sudaca u predmetima mirenja postao dijelom opisa poslova sudaca koji provode, a mirenje dio usluga koje pružaju određeni sudovi.<sup>67</sup> 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.

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

Slaboj motivaciji sudaca doprinosi i činjenica da se rad sudaca izmiritelja u predmetima mirenja ne računava 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 (45%), ukupno 34% se slaže s ovom tvrdnjom što svakako ostavlja prostora za razmatranje ove mogućnosti.

U pogledu motiviranosti stranaka, većina ispitanika se u potpunosti (31%) odnosno djelomično slaže (31%) da bi se broj mirenja povećao ukoliko bi odluka stranke da neopravdano ne sudjeluje u postupku mirenja utjecala na troškove sudskog postupka. Ovi rezultati su u skladu s rezultatima iz upitnika za odvjetnike i odvjetničke vježbenike (*v. supra ad 3.1.3.*) te dodatno potvrđuju tezu autorica.

Iako većina ispitanika (52%) smatra da bi uvođenje obveznog mirenja dovelo do narušavanja načela dobrovoljnosti, ipak se znatan postotak ispitanika s time ne slaže. Ovi rezultati su također u skladu s rezultatima iz upitnika za odvjetnike i odvjetničke vježbenike *supra ad 3.1.3.* 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.

### 3.2.4. Informiranost stranaka o mirenju

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.<sup>68</sup> Tako 7% ispitanika ovog istraživanja potpuno se ne slaže odnosno 31% se djelomično ne slaže s tvrdnjom da su stranke informirane o postupku mirenja na sudovima. Ispitanici su naveli kako smatraju da nisu dovoljno prepoznati pozitivni učinci mirenja kao alternativnog na-

<sup>66</sup> Zakon o sudovima (Narodne novine 28/13, 33/15, 82/15, 82/16).

<sup>67</sup> Aras Kramar, S., *op. cit.* u bilj. 75, str. 200.

<sup>68</sup> Šimac, *op. cit.* u bilj. 3, str. 23.



čina 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.

Ukupno 65% ispitanika se slaže ili djelomično slaže s tvrdnjom da suci samoinicijativno predlažu strankama mirenje u određenim sporovima. 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.<sup>69</sup>

### 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: "Mirenje sadrži u sebi "mir", postizanje mira, što je u suprotnosti sa sveprisutnom potrebom da se bude u pravu." (odvjetnik, 2); "Medijacija me asocira na yogu." (sudac, 3); "Posredovanje pretpostavlja da imamo oprečne stavove, a ne nužno da postoji i spor. Ja bih radije izabrao termin posredovanje." (odvjetnik, 7).

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." (sudac, 3). Odvjetnici koji nisu vezani uz centre za mirenje navode: "Ne znam baš koliko naš sustav i shvaćanje medijacije na sudu omogućuje da se u svakom trenutku postupka sudac pretvori u medijatora." (odvjetnik, 2); "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." (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 je mirenje izvan suda jako dobar način da se skрати 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." (pravnik, 1); "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 izraz izuzetne snage." (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: "Ako vidite da popuštaju

<sup>69</sup> Bilić, V., *Alternativno rješavanje sporova i parnični postupak*, doktorska disertacija, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Zagreb, 2008., str. 200-201.

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); “Manje je stresno ići primjerice u HUM ili HGK; postupci su jednostavniji, manje formalni i brži.” (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...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). Ostali ispitanici su bili protiv novčane sankcije: “Sankcija bi eventualno mogla imati psihološki učinak na stranke u sporu, ali se ništa ne rješava.” (prof. prava, 4); “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).

### 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.” (odvjetnik, 7).

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.” (sudac, 5); “Izmiritelj...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: “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). Jedan ispitanik se u potpunosti protivi profesionalizaciji: "To je nešto što će prvo okameniti situaciju i jednostavno medijacija nikad više neće zaživjeti." (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: "Inziciranje 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); "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 odstupati." (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 upoznao sa samim postupkom."

## 4. Zaključak

Provođenjem ovog istraživanja među pravnim profesionalcima autorice su pokušale prikazati stvarnu sliku trenutnog stanja mirenja u RH iz perspektive 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 rješavanja 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 sudske 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 rješavanja 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 postupka mirenja na sudu utječe na kvalitetu postupka 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 predomisлити 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 upoznavale 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 suda 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.

## **The Sleeping Giant: Mediation From the Perspective of Legal Professionals**

### **Summary**

The subject matter of this paper is an overview of mediation in Croatia. Within that context, the paper primarily 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 professionals.

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

*Key words:* mediation, ODR, mandatory, expenses, sanction, consumer