

**УНИВЕРЗИТЕТ У НИШУ**  
**ПРАВНИ ФАКУЛТЕТ**

**Медијација у електронској трговини**  
**(мастер рад)**

**Ментор**

**Проф. др Александар Мојашевић**

**Студент**

**Љубица Виденовић**

**M011/21 – ИТ**

**Ниш, 2023.**

## Садржај

УВОД .....	1
I ЕЛЕКТРОНСКА ТРГОВИНА .....	3
1.1. Појам и предности електронске трговине .....	3
1.2. Закључење електронског уговора .....	5
1.3. Електронски потпис .....	7
1.4. Компоненте електронске трговине.....	10
1.5. В2С електронска трговина .....	11
1.6. В2В електронска трговина .....	12
1.7. Интероперабилност у В2В пословним процесима и Electronic Business eXtensible Markup Language (ebXML) .....	14
II ПОЈАМ, КАРАКТЕРИСТИКЕ И МОДЕЛИ МЕДИЈАЦИЈЕ .....	15
2.1. Основне карактеристике медијације и начела поступка медијације .....	16
2.2. Спровођење поступка посредовања и модели посредовања .....	19
III ОНЛАЈН СИСТЕМ РЕШАВАЊА СПОРОВА И ЕЛЕКТРОНСКА ТРГОВИНА.....	21
3.1. АДР програми у земљама Европске уније.....	22
3.2. Основне карактеристике АДР директиве .....	24
3.3. Скраћени приказ ОРС уредбе .....	26
3.4. Настанак електронске медијације, предности и недостаци и правна регулатива .....	28
<b>3.4.1. Настанак електронске медијације.....</b>	<b>28</b>
<b>3.4.2. Предности и недостаци електронске медијације .....</b>	<b>30</b>
<b>3.4.3. Правна регулатива електронске медијације .....</b>	<b>35</b>
3.4. Онлајн медијација у оквирима појединих европских земаља.....	36
3.5. Тренутно стање и перспективе развоја онлајн решавања спорова у Србији.....	37
ЗАКЉУЧАК .....	39
ЛИТЕРАТУРА .....	44

## УВОД

Пословна комуникација и преношење производа и услуга преко компјутера и мреже, као и трансфери капитала употребом техника дигиталне комуникације представљају електронску трговину. Поред ових елемената, електронска трговина подразумева и остале пословне функције предузећа, као што су административна функција, затим финансије, маркетинг, производња и продаја. Да би процес електронске трговине функционисао несметано, потребно је да укључује све наведене функције.

Електронска трговина код нас је регулисана Законом о електронској трговини (скр. ЗОЕТ),<sup>1</sup> Законом о облигационим односима (скр. ЗОО),<sup>2</sup> Законом о заштити података о личности (скр. ЗЗПЛ),<sup>3</sup> и Законом о заштити потрошача (скр. ЗЗП)<sup>4</sup>. Уколико дође до одређених спорова између трговца и купца, до решења се може доћи или на суду или вансудским путем, арбитражом или медијацијом. Медијација представља алтернативни начин за решавање спорова, где треће, независно, неутрално и непристрасно лице, посредник, тј. медијатор, помаже сукобљеним странама да се договоре око прихватљивог решења које иде у прилог једној и другој страни.

**Предмет истраживања** у овом раду јесте медијација у електронској трговини. Основни мотив за писање и обраду ове теме лежи пре свега у ауторкином познавању процеса (поступка) медијације, с обзиром на професионално бављење медијацијом. Но, сам проблем истраживања произилази из тога што смо у савременом добу сведоци честе употребе интернет апликација приликом куповине производа и/или услуга малтене на свакодневном нивоу. Такође, сведочимо да постоје и бројни проблеми које електронска трговина са собом носи, те је потребно настале конфликти и спорове решити. Решавање спорова вансудским путем од великог је значаја због предности које нуди процес (поступак) медијације. То је добровољан, непристрасан, брз и јефтин поступак у коме стране задржавају (потпуну) контролу над спором/конфликтом и у њему нико осим њих самих не може донети одлуку о начину решења спора, те уколико дође до споразума (поравнања), оне га закључују на обострано задовољство. Полазећи

---

<sup>1</sup> Закон о електронској трговини, *Службени гласник РС*, бр. РС, бр. 41/2009, 95/2013 и 52/2019.

<sup>2</sup> Закон о облигационим односима, *Службени лист СФРЈ*, бр. 29/78, 39/85, 45/89 – одлука УСЈ и 57/89, *Службени лист СРЈ*, бр. 31/93, *Службени лист СЦГ*, бр. 1/2003 – Уставна повеља и *Службени гласник РС*, бр. 18/2020.

<sup>3</sup> Закон о заштити података о личности, *Службени гласник РС*, бр. 97/2008, 87/2018.

<sup>4</sup> Закон о заштити потрошача, *Службени гласник РС*, бр. 62/2014, 6/2016, 44/2018, 88/2021.

од тога, **циљ истраживања** је установити да ли се и у којој мери медијација користи у електронској трговини код нас, и ако не, који су механизми за унапређење електронског решавања спорова путем медијације. С обзиром на постављени циљ истраживања, у овом раду полазимо првенствено од тога да је медијација у е-трговини нужно и корисно средство за решавање спорова. Такође, постављамо хипотезу и да се медијација недовољно користи у електронској трговини код нас.

У **првом** делу рада, представићемо карактеристике и компоненте електронске трговине и упознаћемо се са В2В и В2С трговином и електронским потписом. О електронском потпису се говори као о инструменту који омогућава закључење онлајн уговора и потписивање електронских докумената. Самим тим, електронски потпис представља битан сегмент електронске трговине. Даћемо и дефиницију електронске трговине. Предочићемо предности и мане електронског тржишта посредством којег се е-трговина и обавља. Поменућемо групу стандарда која служи за аутоматизацију електронског пословања и успостављање електронског тржишта на глобалном нивоу.

У **другом** делу рада, дотаћи ћемо се основних карактеристика медијације, дефинисаћемо медијацију и спровођење поступка медијације, са посебним освртом на начела медијације. Посебно ћемо нагласити предности онлајн система решавања спорова у е-трговини.

У **трећем** делу рада, објаснићемо како функционише поступак медијације у електронској трговини. Упознаћемо се са АДР<sup>5</sup> и ОРС<sup>6</sup> решењима; видећемо колико је решавање спорова путем онлајн медијације заступљено код нас, а колико у другим земљама Европске уније; навешћемо примере неких земаља које су успешно инкорпорирале онлајн медијацију у свој правни систем, и размотрити шансе за даљи развој овог поступка у Републици Србији.

У **закључном делу рада**, даћемо коментаре и лична запажања на резултате до којих смо у овом истраживању дошли. Такође, представићемо да ли су наведене почетне хипотезе доказане или не.

---

<sup>5</sup> АДР је скраћеница од енглеске синтагме „alternative dispute resolution”, у преводу „алтернативно решавање спорова“.

<sup>6</sup> ОРС – онлајн решавање (потрошачких) спорова.

# I ЕЛЕКТРОНСКА ТРГОВИНА

## 1.1. Појам и предности електронске трговине

У теорији<sup>7</sup> се електронска трговина (скр. Е-трговина) дефинише на следећи начин: „Електронска трговина је трансакција која се спроводи преко рачунарске мреже, а подразумева пренос власништва или права за коришћење роба или услуга.“ Трансакција електронске трговине сматра се завршеном након сагласности од стране купца и продавца о коришћењу одређене робе или услуге. Она може, али и не мора бити, изражена у новцу. Као неки од примера трансакција електронске трговине наводе се: резервација авионске карте путем интернета, куповина карата за концерт преко интернета, резервација смештаја за летовање/зимовање преко Букинга (енгл. *Booking*), набавка ауто делова на сајту продавца, поручивање козметике онлајн, плаћање мобилним телефоном у трговинама и томе слично.

Е-трговина се налази на „раскршћу“ неколико различитих правних подручја попут: уговорног права, међународног приватног права, правно уређеног маркетинга, права интелектуалне својине, заштите потрошача, заштите личних података, опорезивања, електронског потписа и употребе домен-имена.<sup>8</sup>

Услови за брз развој е-трговине су експанзија интернета, могућност повезивања и услуживања великог броја субјеката интерактивном комуникацијом, и други.<sup>9</sup> Електронска трговина поседује бројне предности:<sup>10</sup>

- функционисање двадесет четири часа на дан, седам дана у недељи,
- глобална доступност,
- ниски трошкови,
- брзо и једноставно ширење делатности,
- узајамно поверење и осећај задовољства.

Поред наведених општих предности електронске трговине, морају се споменути и предности које она даје компанијама, као и предности које даје потрошачима. Предности електронске трговине за компаније су следеће:<sup>11</sup>

---

<sup>7</sup> Раденковић, Б., Деспотовић-Зракић, М., Богдановић, З., Бараћ, Д., Лабус, А., *Електронско пословање*, 2015, Факултет организационих наука, Београд.

<sup>8</sup> Видети: Камбовски, И., *Нова концепција услуга-електронска трговина vis-a-vis традиционалне трговине*, Правни факултет ФОН, Универзитет у Скопљу, 2013, стр. 149.

<sup>9</sup> *Ibid.*, стр. 150.

<sup>10</sup> Видети: Schneider, G., *Electronic Commerce-Seventh Annual Edition*, Course Technology, Cengage Learning, Boston, 2007, стр. 17.

- омогућава трговцима да остваре контакт са великим бројем купаца из целог света уз минималне капиталне и оперативне трошкове,
- компаније могу користити материјалне и услуге других компанија у онлајн режиму и тиме смањити трошкове,
- смањује време потребно за обраду и пренос података трговинских трансакција између пословних партнера,
- класични маркетиншки и дистрибутивни канали могу бити драстично смањени или чак уклоњени,
- овај вид трговине умањује трошкове креирања, обраде, дистрибуције, складиштења и прегледа информација за 90%,
- олакшане су услуге и везе са потрошачима,
- оглашавање је мултимедијално, употпуњено сликама, звуком и видео записом,
- конкурентност и профитабилност се повећавају,
- овај вид трговине отвара нове могућности за глобално ширење делатности и пласирање роба и услуга сваком потенцијалном потрошачу, чак и на најудаљенијим тржиштима.
- Предности које електронска трговина пружа потрошачима су следеће:<sup>12</sup>
- овај вид трговине обезбеђује јефтиније производе и услуге, давајући потрошачу могућност куповине са више места и упоређивање цена у реалном времену онлајн,
- омогућује већи избор различитих производа и услуга,
- ствара могућност куповине у току целе године са било ког места на планети,
- информације стижу до потрошача у истом тренутку када су послате,
- даје могућност купцима да прилагоде производе и услуге својим потребама по компетитивним ценама,
- купцима се пружа могућност да учествују на виртуелним аукцијама,
- могућност повезивања потрошача на разним форумима „електронске заједнице” и размењивање идеја и искустава.

---

<sup>11</sup> Видети: Turban, E., McLean, E., Wetherbe, J., *Информациона технологија за менаџмент (превод)*, Завод за уџбенике наставна средства, Београд, 2003, стр. 21.

<sup>12</sup> Видети: Новаковић, Ј., *Електронско пословање*, Београд, 2005, стр. 53.

## 1.2. Закључење електронског уговора

Електронска трговина између продавца и купца регулише се закључењем електронског уговора, коме се не може оспорити пуноважност и доказна снага због тога што је састављен у електронској форми. Електронска и писмена форма уговора имају подједнаку правну снагу. То је правило које је примењиво на већину потрошачких уговора.<sup>13</sup> Међутим, постоје неки уговори за које је закон прописао употребу својеручног потписа, и где није призната форма електронског уговора. Овде се пре свега мисли на уговоре за које је посебним законом предвиђено да се сачињавају у форми овере потписа, јавно потврђене (солемнизоване) исправе, или у форми јавнобележничког записа. Пример за овакву врсту уговора где је искључена могућност закључења уговора електронским путем јесте уговор о раду, уговор о купопродаји непокретности, уговор из наследног и породичног права. Такође, закон подразумева да се поједини уговори за које је прописана писана форма закључе електронским путем, разменом електронских порука, али не сме се радити о уговорима код којих је потпуно искључена могућност закључивања електронским путем. Уговори који се могу електронским путем закључити су уговори о продаји робе или пружању услуге у електронском облику. Својеручни потпис замењује се електронским потписом који поседује исту правну снагу.<sup>14</sup>

Великом броју људи може бити упућена иницијатива за закључењем електронског уговора, а то може бити учињено на два начина: путем веб-сајта или путем мејла.<sup>15</sup> Одсутном лицу се изјава воље шаље електронским путем, а она производи правно дејство тек кад стигне лицу коме је упућена, тј. тек кад јој то лице може приступити. Понуда за закључење електронског уговора се може упутити професионалним субјектима, који су у обавези да на дневном нивоу проверавају електронску пошту, па из те чињенице произилази да се код њих поклапају дан слања и дан приспећа поруке, а ако се порука шаље након радног времена, за дан приспећа поруке сматра се први наредни радни дан. Код непрофесионалних субјеката, тј. потрошача, ситуација је знатно другачија, па се тако за дан приспећа поруке сматра дан приступа интернету.

---

<sup>13</sup> Видети: Јовановић–Zattila, М., Закључење уговора у електронској форми као императив савремене трговине, Београд, 2005. *Правни живот, Тематски број, Право и универзалне вредности бр. 11/05*, стр. 606.

<sup>14</sup> Више о томе у: Стојановић, Д., Нормативно уређење области електронског потписа, *Право и привреда*, бр. 5–8/05, стр. 476.

<sup>15</sup> Видети: Ненадовић, С., Понуда преко интернета, *Право и привреда*, бр. 1–2/04, стр. 101.

Познато је да електронска трговина носи са собом ризике, те су зато установљена правила за отклањање ризика. Правила се примењују у циљу заштите потрошача, па с тим у вези трговци имају обавезу њиховог информисања, затим се мора водити рачуна о потврди пријема поруке, осигурању техничких средстава за преправљање података који су погрешно унети у систем, те заштити од нежељених комерцијалних порука, итд.<sup>16</sup>

Онај ко пружа услугу има обавезу да другој страни омогући опште информације и информације о закључењу уговора.<sup>17</sup> Опште информације су информације о самом пружаоцу услуге и помажу другој страни да се упозна са њим. Информације о уговору се односе на начине и технике закључења уговора, текст уговора, опште услове пословања, кодексом у складу с којим поступа давалац услуга, начине архивирања и услове доступности уговора, техничке могућности за исправку грешака насталих приликом уноса података, на понуђени језик за закључење уговора.<sup>18</sup>

Да би потрошач био заштићен, давалац услуге има обавезу да му пошаље повратну информацију да је примио његову поруџбину. Као што смо већ споменули, моментом пријема поруке од стране потрошача сматра се моменат приступа интернету. Такође, Закон о електронској трговини (ЗОЕТ) обавезује даваоца услуге да примаоцу обезбеди одговарајућа техничка средства уз помоћ којих је у могућности да уочи грешке у својој поруџбини и да их пре слања исправи.<sup>19</sup>

Комерцијалне поруке које се корисницима шаљу електронским путем без њихове сагласности, сврставају се у категорију нежељених комерцијалних порука (енгл. spam). Оне су штетне за потрошача из више разлога: одузимају му време потребно за преглед поште, задиру у његову приватност и повећавају трошкове употребе мреже. Превентивне мере и мере којима се онемогућава коришћење електронске поште у циљу слања нежељених комерцијалних порука представљају један од начина за решавање овог проблема.<sup>20</sup>

У наставку, говорићемо о електронском потпису који је један од инструмената закључења уговора у електронској форми.

---

<sup>16</sup> Мићовић, М., *Електронска трговина и заштита потрошача*, Универзитет у Крагујевцу, Правни факултет, 2010, стр. 307.

<sup>17</sup> *Ibid.*, стр. 307.

<sup>18</sup> *Ibid.*, стр. 308.

<sup>19</sup> Чл. 12. ст. 2. ЗОЕТ.

<sup>20</sup> Више о нежељеним комерцијалним порукама, видети: Богојевић, С., *Правни третман нежељене електронске поште (SPAM e – mail- ova)*, PRO BONO – Хуманитарна невладина организација, <https://www.besplatnapravnaedukacija.rs/prilozi-saradnika/pravni-tretman-nezeljene-elektronske-poste-spam-e-mail-ova/>, приступ: 13.03.2023.



### 1.3. Електронски потпис

Што се тиче правног дејства, електронски потпис се по принципу функционалне еквиваленције изједначава са својеручним потписом, уколико су испуњена два услова у вези с електронским преносом података.<sup>21</sup> Уколико се принцип функционалне еквиваленције користи у сврху идентификовања потписника поруке и његову сагласност са садржајем поруке, чиме се правно дејство електронског потписа везује за идентификацију потписника поруке, и доказ да је он одобрио садржај документа, први услов је испуњен. Други услов је испуњен ако постоји обавеза да принцип буде поуздан у мери у којој се сматра одговарајућим за сврху за коју је порука генерисана или пренесена у вези са свим околностима, које укључују и сваки одговарајући споразум.

Закон о електронском потпису (скр. ЗЕП) допуњује Закон о електронској трговини (ЗОЕТ) у одређеним сегментима, а у неким су учињени додатни искораци. Као и код ЗОЕТ-а, и код ЗЕП-а се употребљава принцип функционалне еквиваленције за ситуације када се законом захтева потпис неког лица, односно прописане су последице непостојања потписа.<sup>22</sup>

Да би електронски потпис као такав био употребљен, потребно је споменути и електронски документ. Електронски документ је скуп података састављен од слова, бројева, симбола, графичких, звучних и видео материјала, у електронском облику.<sup>23</sup> Електронски потпис, на одређени начин, штити интегритет електронског документа.

Својеручни потпис може бити замењен електронским потписом уколико се употребљава метода за идентификацију странке и за указивање на њену намеру у погледу информација садржаних у електронској комуникацији.<sup>24</sup>

Сматра се да је чињеница која је допринела правној регулацији електронског потписа то што ако би се електронским документима ускратила могућност електронског потписивања, они би се морали допунити папирним записима који садрже својеручне потписе, што би представљало скупљу, неконкурентну и неефикасну

---

<sup>21</sup> Видети: Mason, S., *Electronic signatures in law*, Cambridge University Press, 2012, p. 98.

<sup>22</sup> Видети: Дивљак, Д., Правно дејство електронских потписа у међународној регулативи и праву Србије, *Зборник радова Правног факултета у Новом Саду*, 2019, вол. 53, бр. 2, стр. 351.

<sup>23</sup> Чл. 2. ст. 4. Закона о електронском документу, електронској идентификацији и услугама од поверења у електронском пословању, *Сл. гласник РС*, бр. 94/2017 и 52/2021.

<sup>24</sup> Видети: Дивљак, Д., *op. cit.*, стр. 353.

варијанту, која би својом компликованошћу успорила раст електронске трговине.<sup>25</sup> Принцип да се уговори у потпуности потписани и закључени електронским средствима сматрају правно валидни заживео је тек признањем пуноважности електронских потписа.<sup>26</sup> ЗЕП први пут 2004. године у наше право инкорпорира електронски потпис. ЗЕП каже да је „*електронски потпис скуп података у електронском облику који су придружени или су логички повезани са електронским документом и који служе за идентификацију потписника*“.<sup>27</sup>

Закон о електронском потпису је замењен Законом о електронском документу, електронској идентификацији и услугама од поверења у електронском пословању (скр. ЗОЕД) из 2017. године.<sup>28</sup> Овај закон се по називу и садржини ослања на важеће право Европске уније из ове области садржано у Уредби о електронској идентификацији и услугама од поверења за електронске трансакције на унутрашњем тржишту,<sup>29</sup> којим се такође регулише електронски потпис, али се делом задржава и надлежност држава чланица у овој области.

После доношења новог Закона о електронском документу, електронској идентификацији и условима од поверења, дошло је до признања и оснаживања принципа правног признања и пуноважности електронског уговора. Ово је постигнуто изричитом формулацијом која гласи: „*Електронском потпису не може оспорити пуноважност или доказна снага из разлога што је сачињен у електронском облику или што не испуњава услове за квалификовани електронски потпис*“.<sup>30</sup>

Електронски потписи су код нас подељени у три категорије: електронски потписи, напредни електронски потписи и квалификовани електронски потписи. Овај принцип је преузет из права Европске уније у свом изворном облику. Пуноважан је сваки електронски потпис и садржи одређену доказну снагу и правно дејство уколико испуњава генералне техничке и функционалне услове који су дати у појмовном одређењу електронског потписа.<sup>31</sup>

---

<sup>25</sup> Видети: Barofsky, A., „The European Commission’s Directive on Electronic Signatures: Technological Favoritism Towards Digital Signatures,“ *BC Int’l & Comp. L. Rev.* 24/2000, p. 146.

<sup>26</sup> *Ibid.*

<sup>27</sup> Чл. 2. Закон о електронском потпису, *Службени гласник РС*, бр. 135/2004.

<sup>28</sup> Чл. 73. ст. 1. ЗОЕД.

<sup>29</sup> Вукотић, Ј., Уредба (ЕУ) 910/2014 о Електронској идентификацији и услугама од поверења за електронске трансакције, *Европско законодавство*, бр. 75/2021.

<sup>30</sup> Чл. 50. ст. 1. ЗОЕД.

<sup>31</sup> Чл. 2. ст. 1. тач. 20. ЗОЕД гласи: „Електронски потпис је скуп података у електронском облику који су придружени или логички повезани са другим (потписаним) подацима у електронском облику тако да се електронским потписом потврђује интегритет тих података и идентитет потписника“.

Не производе сви електронски потписи исто правно дејство. Највеће правно дејство производи квалификовани електронски потпис. Њему се признаје исто правно дејство као својеручном потпису, а у неким случајевима може да замени оверу својеручног потписа, уколико то посебан закон прописује.<sup>32</sup>

У праву Србије, пуноважност и правно дејство електронских уговора се формално не везују за конкретни облик технологије која се користи за креирање електронског потписа. На основу тога се види да је у нашем праву прихваћен принцип технолошке неутралности. Што се тиче захтева у вези са сигурношћу, он предност даје дигиталном потпису, као и осталим облицима електронских потписа са високим перформансама сигурности. Овим се наше право приближава хибридном моделу регулације у чијој је основи ограничена технолошка неутралност.<sup>33</sup>

У погледу дејства електронске трговине и електронских потписа, сигурност се посматра као најважнија детерминанта. Због тога је креирање напред наведених квалификованих електронских потписа као сложене правне конструкције резултат таквог приступа, мада је јасно да не постоји могућност њеног законског регулисања, због комбинације фактора који нису само правни, него у великој мери зависе од коришћене технологије у електронској комуникацији.<sup>34</sup>

Квалификовани електронски потпис је напредни електронски потпис који је креиран квалификованим средством за креирање електронског потписа и који се заснива на квалификованом сертификату за електронски потпис и који је издат од стране пружаоца квалификоване услуге од поверења.<sup>35</sup>

Квалификовано средство за стварање електронског потписа мора да помоћу одговарајућих техничких решења и поступака омогући:<sup>36</sup>

- поверљивост података за креирање електронског потписа,
- да се подаци за креирање електронског потписа појављују само једном,
- да се подаци за креирање електронског потписа не могу обезбедити изван средстава за креирање електронског потписа употребом доступне технологије у разумном времену,

---

<sup>32</sup> Чл. 50. ст. 2. и 3. ЗОЕД.

<sup>33</sup> Видети: Blythe, S. E., Digital signature law of the United Nations, European Union, United Kingdom and United States: Promotion of growth in E-commerce with enhanced security, *Richmond Journal of Law & Technology*, 11. 2/2005.

<sup>34</sup> Видети: Boss, A.H., Electronic Commerce and the Symbiotic Relationship Between International and Domestic Law Reform, *Tulane Law Review*, 72/1997.

<sup>35</sup> Чл. 2. ст.1 . тач. 30. ЗОЕД.

<sup>36</sup> Чл. 46. ст. 1. ЗОЕД.

- да је електронски потпис заштићен од фалсификовања употребом доступне технологије,
- заштиту података за креирање електронског потписа од неовлашћеног коришћења.

Од великог је значаја истаћи чињеницу да средства за креирање квалификованог електронског потписа, приликом креирања квалификованог електронског потписа, не смеју изменити податке који се потписују или онемогућити потписнику увид у те податке пре процеса стварања квалификованог електронског потписа.<sup>37</sup>

У наставку, обрадићемо компоненте електронске трговине, карактеристике B2C и B2B електронске трговине и интерпарибилност пословних процеса и еБХМЛ.

#### 1.4. Компоненте електронске трговине

Производи и услуге и учесници у процесу електронске трговине представљају основне компоненте електронске трговине.<sup>38</sup> Процес дигитализације производа и услуга које се налазе на интернету сматра се основном предношћу електронске трговине у односу на традиционалну трговину. На интернету се могу продавати и физички производи као у класичним продавницама. Међутим, у електронској трговини више се тргује дигиталним производима. Дигитални производ је роба која се може претворити у дигитални облик и купцу доставити путем интернета (нпр. софтвер, музика, електронске књиге и слично).

Учесници у електронској трговини деле се у следеће групе: купци, продавци, посредници и други пословни партнери.<sup>39</sup> Процес куповине почиње тако што купац преко електронске продавнице приступи онлајн каталогу. У тренутку када нађе жељени производ, смешта га у виртуелну куповну корпу. Затим може да настави куповину, односно да изабере још неки производ, или одабрати опцију за завршетак куповине. Купац потврђује поруџбину, бира опције испоруке и плаћања. На крају, добија информацију о успешности плаћања и тако завршава процес куповине.

Да би се процес електронске трговине реализовао неопходно је да се обезбеди инфраструктура која подразумева рачунарске мреже, хардвер, софтвер и друго. Купци са тржиштем остварују везу преко “front – end” дела електронске продавнице. Купцима

<sup>37</sup> Видети: Дивљак, Д., *op. cit.*, стр. 358.

<sup>38</sup> Раденковић, Б., *et al. op. cit.*, стр. 131–132.

<sup>39</sup> *ibid.*

је неопходно омогућити претраживање производа, електронски каталог, корпу за куповину, плаћање и остале погодности.<sup>40</sup>

Повезивање купаца и продаваца, олакшавање размене информација, роба и услуга, олакшавање процеса плаћања и реализација инфраструктуре електронске трговине, представљају основне функције *виртуелног тржишта*.<sup>41</sup> Циљ је да се употребом савремених технологија постигне већа ефикасност електронског тржишта. Ова тржишта имају битну улогу у савременој економији.

### 1.5. B2C електронска трговина

Под „**B2C електронском трговином**“<sup>42</sup> сматрају се облици пословања на интернету који обухватају продају производа или пружање услуга крајњим потрошачима. Модел електронске продавнице јесте основни модел B2C електронске трговине. Он произвођачима омогућава директан контакт с крајњим потрошачима. Међутим, није увек ефикасан, поготово не за предузећа која имају посреднике у дистрибуцији, маркетингу или продаји.<sup>43</sup>

Електронске продавнице и интернет молови јесу основни типови B2C тржишта. Електронске продавнице могу припадати произвођачу, продавцу или физичком лицу. Оне обухватају све претходно описане класичне функционалности електронске трговине. Електронски молови представљају допуну куповини у индивидуалним електронским продавницама; они су налик физичким тржним центрима. То је једна локација за трговину у којој је смештено више различитих продавница. Поседује адресар категорија производа и продавница које послују у оквиру њега.<sup>44</sup>

Онлајн продавнице и интернет молови могу се класификовати на више начина.<sup>45</sup>

- *Опште и специјализоване продавнице*. Опште продавнице представљају велика тржишта на вебу која продају све типове производа. Најпознатији пример општих продавница јесте Амазон ([www.amazon.com](http://www.amazon.com)). За разлику

---

<sup>40</sup> *Ibid.*, стр. 133.

<sup>41</sup> Видети: Zwass, V., *Electronic Commerce and Organizational Innovation: Aspects and Opportunities*, 2003, *Int. J. Electron. Commerce*, vol. 7, no. 3, p. 7.

<sup>42</sup> *Business to consumer* је трговачка делатност која се бави продајом производа и услуга крајњим купцима путем интернет технологије.

<sup>43</sup> Видети: Раденковић, Б. *et al.*, *op. cit.*, стр. 134.

<sup>44</sup> Видети: <https://sites.google.com/view/eucionicaelektronskoposlovanje/feeding-habits/b2%D1%86-%D0%BC%D0%BE%D0%B4%D0%B5%D0%BB>, приступ: 23.06.2022.

<sup>45</sup> Видети: Раденковић, Б. *et al.*, *op. cit.*, стр. 135.

од општих, специјализоване продавнице продају само један или неколико типова производа, попут књига, беле технике, гардеробе и сл.

- *Регионалне и глобалне продавнице.* Глобалне продавнице продају робу широм света, што није случај са регионалним продавницама које своју робу пласирају на локалном тржишту. Да би глобалне продавнице стекле конкурентску предност у односу на локалне, морају да имају ниже цене и механизме за брзу и јефтину испоруку.
- *Чисте и мешовите онлајн продавнице.* Неке продавнице послују искључиво преко интернета (чисте), а неке поред тога имају и физичка места за продају (мешовите).

Коришћење метода управљања односима са клијентима може довести до унапређења В2С електронске трговине. Развијена су бројна софтверска решења за В2С електронску трговину, међу њима и електронски каталог. *Електронски каталог* јесте кључно функционално софтверско решење за В2С електронску трговину.<sup>46</sup> То је презентација с информацијама о производима у електронској форми. Савремени електронски каталози представљају мултимедијалне материјале и интегрисани су са активностима у оквиру куповине и продаје.

## 1.6. В2В електронска трговина

Овај вид трговине обухвата све облике пословања између предузећа. **В2В**<sup>47</sup> технологије имају улогу да олакшају трансакције за продају роба и услуга између предузећа, као и интеграцију ланца набавке. Најбитнији изазови у савременом В2В пословању јесу правни аспекти, безбедност, брзина, флексибилност и интероперабилност.<sup>48</sup> Што се тиче класификације В2В пословних модела, не постоји универзално прихваћена класификација. Према Тапскоту (*Tapscott*), Тиколу (*Ticoll*) и Лоурију (*Lowry*), В2В пословни модели се класификују као следећи типови.<sup>49</sup>

*Агора.* Модел отвореног тржишта с динамичким откривањем цена. Модел омогућава простор за сучељавањем понуде и тражње и механизме за реализацију

---

<sup>46</sup> *Ibid.*

<sup>47</sup> *Business to business* је трговачка делатност која се бави продајом производа и услуга другим пословним корисницима путем интернет технологије.

<sup>48</sup> Видети: Раденковић, Б. *et al.*, *op. cit.*, стр. 136.

<sup>49</sup> *Ibid.*, стр. 137.

транзакција електронске трговине, али не утиче на формирање цена на тржишту. Дobar пример представља сајт [www.ebay.com](http://www.ebay.com).

*Агрегатор.* Модел В2В тржишта који осим обезбеђивања механизма за повезивање купаца и продаваца одређује цене по којима се производи продају. Дobar пример јесте сајт [www.amazon.com](http://www.amazon.com).

*Интегратор.* Ово је модел који се фокусира на контролу и оптимизацију ланца вредности. Укључује повезивање већег броја подуговарача у сврху креирања финалног производа. Често навођен пример јесте *Cisco*.

*Алијанса.* То је модел који је базиран на самоорганизацији, где се учесници јављају у својству продаваца и купаца истовремено. Развој софтвера отвореног кода јесте уобичајени пример алијансе.

*Дистрибутер.* Модел усмерен на обезбеђење инфраструктуре и логистике за размену информација, роба и услуга за друге учеснике у електронској трговини. Телекомуникациони провајдери који обезбеђују инфраструктуру за мобилно пословање других предузећа јесу типичан пример дистрибутера.

Приватна (продајна и куповна) и јавна тржишта су основни типови В2В тржишта. Продајна страна електронског тржишта слична је В2С електронској продавници, где продавац имплементира све функционалности електронске трговине и са њима управља. Куповна страна електронског тржишта представља е-тржиште на коме једно предузеће креира цену за добављаче.<sup>50</sup>

*Јавно електронско тржиште* је тржиште које се најчешће налази у власништву треће стране, која није ни у улози купца ни продавца, него у улози посредника у процесу трговине. Поред тога, овакво тржиште се често налази у власништву конзорцијума продаваца или купаца. По правилу су посредници јавна тржишта која поседују високи степен транспарентности информација. Предности јавног електронског тржишта су: брзо проналажење тражених производа, тренутна доступност, ефикасне трансакције и могућност анонимних набавки. Међутим, јавна електронска тржишта имају и неке недостатке. Најтеже их је интегрисати с информационим системима продаваца и купаца, а неажурност и пословни модел посредника може битно утицати на процес електронске трговине.<sup>51</sup>

Поред наведене поделе, електронска тржишта се могу поделити и на хоризонтална и вертикална тржишта. *Хоризонтална тржишта* представљају тржишта

---

<sup>50</sup> *Ibid.*, стр. 135.

<sup>51</sup> *Ibid.*, стр. 138.

која нису усмерена ни на једну специфичну индустријску грану и она пружају функционалности подршке електронској трговини, које се не убрајају у примарне делатности купаца и продаваца (нпр. поручивање, логистика, одржавање). За ефикасан рад *вертикалних тржишта* преко је потребна примена специфичних стандарда који укључују пословно знање о индустријској грани, производима и процесима.<sup>52</sup>

### **1.7. Интероперабилност у B2B пословним процесима и Electronic Business eXtensible Markup Language (ebXML)**

IEEE<sup>53</sup> дефинише интероперабилност као могућност два или више система или компоненти да размене информације и да употребљавају размењене информације.<sup>54</sup> Европски оквир интероперабилности у верзији 2.0. разликује пет основних нивоа интероперабилности:<sup>55</sup>

- *Политички ниво.* Пословни партнери поседују слична гледишта, визије и циљеве. Политички ниво је оквир за планирање заједничких активности.
- *Правни ниво.* Овде се мисли на синхронизацију законодавстава различитих земаља која обезбеђује оквир за глобално електронско пословање.
- *Организациони ниво.* Пословни процеси различитих учесника у пословању усклађени су и могу се повезати. Усклађивање пословних процеса подразумева њихово документовање на опште договорени начин. Укључује и сарадњу разнородних апликација у давању коначних електронских услуга.
- *Семантички ниво.* Представља могућност различитих система у процесу електронског пословања да на исти начин тумаче информације које размењују.
- *Технички ниво.* Односи се на техничке стандарде и спецификације за повезивање рачунарских система и сервиса. Треба да се обезбеди коришћењем општеприхваћених и отворених стандарда када је то могуће. Обухвата комуникациону и синтаксну интероперабилност.

---

<sup>52</sup> *Ibid.*, стр. 138.

<sup>53</sup> IEEE представља скраћеницу за Институт инжењера електротехнике и електронике (енгл. Institute of Electrical and Electronics Engineers).

<sup>54</sup> Institute of Electrical and Electronics Engineers, *A Compilation of IEEE Standard Computer Glossaries*, IEEE Standard Computer Dictionary, 1990, New York.

<sup>55</sup> European Commission, *European Interoperability Framework for European Public Services (EIF) Version 2.0*, 2019, [online]. Available: [http://ec.europa.eu/isa/documents/isa\\_annex\\_ii\\_eif\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/isa/documents/isa_annex_ii_eif_en.pdf), Accessed [31. 05. 2022].



*Electronic Business using eXtensible Markup Language (ebXML)*<sup>56</sup> јесте група стандарда осмишљених да омогуће отворену инфраструктуру засновану на XML технологији за аутоматизацију електронског пословања. То је спецификација која даје упутство учесницима у пословним процесима како се успостављају пословни процеси, лоцирају пословни партнери, размењују поруке и интегришу трансакције са стандардима за размену порука. Сврха креирања овог стандарда јесте стварање заједничког електронског тржишта на светском нивоу. Његови оснивачи су UN-CEFACT (енгл. United Nations Centre for Trade Facilitation and Electronic Business) и OASIS (енгл. Organization for the Advancement of Structured Information Standards).<sup>57</sup>

## II ПОЈАМ, КАРАКТЕРИСТИКЕ И МОДЕЛИ МЕДИЈАЦИЈЕ

**Медијација** представља један од алтернативних начина за мирно решавање спорова чија примена омогућава да стране у спору/конфлику приступе конструктивном и пријатељском решавању спора/конфликта са циљем да заједнички пронађу обострано прихватљиво решење које неће значити ни победу ни губитак једне стране него њихов обострани добитак.<sup>58</sup> Дефиниција медијације наведена у Закону о посредовању у решавању спорова (скр. ЗПРС) из 2014. године је следећа: „Посредовање је поступак, без обзира на назив, у којем стране добровољно настоје да спорни однос реше путем преговарања, уз помоћ једног или више посредника, који странама помаже да постигну споразум.“<sup>59</sup> Потом се у истом члану додаје: „Медијатор није овлашћен да странама намеће обавезујући споразум.“<sup>60</sup>

Медијација је и процес у коме медијатор обавља разговоре са странама у спору, као и стране међусобно. То је процес у коме стране узајамно, уз асистенцију медијатора, усклађују интересе.<sup>61</sup> Поред правних питања, процес медијације обухвата и психолошка, економска и друга питања.

---

<sup>56</sup> *Electronic Business using eXtensible Markup Language* је група стандарда која обухвата пет слојева спецификације података, укључујући XML стандарде за пословне процесе, споразуме о протоколу сарадње, компоненте за кључне податке, поруке, регистре и архиве., Раденковић, Б., *et al. op. cit.*, стр. 140.

<sup>57</sup> Раденковић, Б., *et al. op. cit.*, стр. 140.

<sup>58</sup> Дефиниција преузета из: Петрушић, Н., Медијација као метод решавања спорова, 2004, *Темид*, Виктимолошко друштво Србије, Београд, стр. 36.

<sup>59</sup> Чл. 2. ст. 2. Закон о посредовању у решавању спорова, *Службени гласник РС*, 55/2014.

<sup>60</sup> Чл. 2. ст. 2. ЗПРС.

<sup>61</sup> Видети: Цамоња–Игњатовић, Т., Жегарац, Н., *Теоријске основе медијације: перспективе и доприноси*, 2009, Центар за примењену психологију, Београд, стр. 224.

На поступак медијације<sup>62</sup> се ни директно ни супсидијарно не примењује Закон о парничном поступку. Ово се дешава из разлога што отпочињање поступка медијације прекида застарелост и има утицаја на преклузивне рокове.<sup>63</sup> Овакав став је прописан Директивом 2013/11(DIRECTIVE 2013/11/EU OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 21 May 2013 Official Journal of the European Union) где се налаже да су државе чланице у обавези да осигурају да се странке које у поступку решавања спорова примењују начела АДР које немају обавезујући исход, не губе могућност покретања судских поступака у сврху решења као последицу истека рокова застарелости или преклузивних рокова током поступка АДР.<sup>64</sup> Наш закон налаже да застој застарелости не сме бити дужи од 60 дана, након истека овог рока застарелост наставља да тече. Рок је користан и у контексту једног начела које је важеће у поступку медијације, а то је начело хитности.<sup>65</sup>

Уколико се странке одлуче на посредовање док је судски спор у току, имају обавезу да суду доставе споразум, а у овом случају трајање застоја је дуже од 60 дана.<sup>66</sup>

## 2.1. Основне карактеристике медијације и начела поступка медијације

*Добровољност* јесте прво и основно обележје поступка (процеса) медијације. Под овим начелом се сматра да се поступак посредовања спроводи добровољно, на основу изричите сагласности страна, осим у спорним односима у којима је посебним законом покретање поступка посредовања предвиђено као услов за вођење судског или другог поступка.<sup>67</sup> С обзиром на то да поступак медијације не почиње покретањем тужбе, већ предлогом за медијацију, у њему не постоји активно легитимисани тужилац, нити пасивно легитимисани тужилац.<sup>68</sup> Исто важи и када се поступак медијације покреће на основу споразума о посредовању, као облика самосталног уговора за решавање насталог спора, или облика клаузуле у одређеном уговору у циљу решавања

---

<sup>62</sup> У овом раду паралелно употребљавамо термине: *процес* и *поступак* медијације.

<sup>63</sup> Видети: Петровић-Томић, Н., *Медијација по Нацрту закона о заштити потрошача*, Правни факултет, Универзитет у Београду, 2020, стр. 482.

<sup>64</sup> DIRECTIVE 2013/11/EU OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 21 May 2013 Official Journal of the European Union, чл. 12.

<sup>65</sup> Петровић-Томић, Н, *op. cit.*, стр. 482.

<sup>66</sup> *Ibid.*, стр. 483.

<sup>67</sup> Чл. 9. ЗПРС.

<sup>68</sup> Мојашевић, А., *Економска анализа медијације: теоријско – емпиријска студија*, Правни факултет у Нишу, Центар за публикације, 2014, стр. 21.

потенцијалних спорова.<sup>69</sup> Добровољност, као обележје медијације, у ЗПРС подигнута је на ниво начела поступка медијације.<sup>70</sup>

Следећа начела посредовања везана су за особине медијатора, од којих се истичу *непристрасност* и *неутралност*, а такође предвиђена законом су и следећа начела: *равноправност страна*, *лично присуство страна*, *неприхватљивост доказа у другим поступцима*, *искључење јавности*.<sup>71</sup> Обавеза медијатора је да у поступку медијације поступа неутрално између страна у спору. Под тиме се подразумева да медијатор не сме да намеће решење спора, нити да утврђује кривицу било које стране. Медијатор, помоћу вештина посредовања, треба странама у спору да помогне да пронађу обострано прихватљиво решење. Неутралност и непристрасност, као главне вештине и особине медијатора, доводе до тога да сам поступак медијације добије обележје неутралности и непристрасности. У нашем ЗПРС, истакнуто је да је посредник физичко лице које на независан, неутралан и непристрасан начин посредује између страна у спорном односу.<sup>72</sup> Такође, у Закону се наводи да посредник не може да намеће странама решење, да даје обећања и правне савете, нити да гарантује одређени исход посредовања.<sup>73</sup> Прилично је јасно да поступак медијације не морају водити само стручњаци из области права, него се захтева и учешће економиста, лекара, психолога, педагога и осталих, што је условљено природом правног односа у коме посредују.

Поступак медијације може имати три исхода.<sup>74</sup> Закључени споразум о поравнању је први исход, само под условом да медијација успе, тј. да исход поступка буде позитивно решење по обе стране. Одлука о обустави поступка представља други исход, коју доноси медијатор после извршених консултација са странама у спору, и у случају да наставак тог поступка није оправдан. Изјава стране у спору да одустаје од поступка представља трећи исход поступка медијације. Прва два исхода базирају се на сагласности воља обеју страна, што представља разлику медијације у односу на адјудикативне методе за решавање спорова.

*Приватност* и *поверљивост* такође су обележја медијације.<sup>75</sup> У Закону се кроз начело приватности истиче да у поступку могу учествовати стране, њихови законски

---

<sup>69</sup> *Ibid.*, стр. 21.

<sup>70</sup> Чл. 9. ЗПРС.

<sup>71</sup> Чл. 10-16. ЗПРС.

<sup>72</sup> Чл. 33. ЗПРС.

<sup>73</sup> Чл. 34. ЗПРС.

<sup>74</sup> Чл. 24. ЗПРС.

<sup>75</sup> Мојашевић, А., *op. cit.*, стр. 21.

заступници и пуномоћници, а са дозволом страна и трећа лица.<sup>76</sup> Сви подаци, предлози и изјаве из поступка посредовања или у вези са поступком посредовања поверљиви су, ако се стране нису другачије споразумеле, осим оних који се морају саопштити на основу закона, ради заштите јавног поретка, посебно када је то потребно ради осигурања заштите најбољег интереса детета или ради спречавања nanoшења штете физичком или психичком интегритету лица, као и у случају ако је то потребно ради спровођења споразума страна.<sup>77</sup> С обзиром на то да су све изјаве и предлози који имају везе с поступком медијације тајни, Закон налаже да су стране, њихови законски заступници и пуномоћници, посредник, трећа лица која присуствују поступку посредовања, као и лица која обављају административне послове за потребе посредовања, дужне да све податке, предлоге и изјаве у вези са поступком посредовања чувају као тајну и одговарају за штету насталу кршењем ове обавезе.<sup>78</sup> Одређена информација која је везана за поступак, може се изнети јавности, само у случају да постоји изричита и недвосмислена сагласност обе стране.<sup>79</sup>

Још једно начело које је битно образложити, а доводи се у везу са поступком медијације, јесте *начело хитности* поступка, које за циљ има да стране у спору у што краћем року реше спор/конфликт и да се судови растерете. Закон каже да се поступак посредовања спроводи без одлагања, у најкраћем могућем времену.<sup>80</sup> Према нашем закону предвиђени рок за решавање спора је 60 дана, а покретањем поступка посредовања почиње застој застарелости потраживања у односу на захтев поводом кога се спроводи поступак посредовања, који не може трајати дуже од 60 дана.<sup>81</sup>

На крају, треба споменути *начело једнакости и равноправности страна у спору*. Под њима се подразумева да су у поступку посредовања стране равноправне. Посредник је дужан, уважавајући све околности случаја, да странама обезбеди равноправан положај.<sup>82</sup>

Поступак медијације одликују се бројне предности које га издвајају од редовног судског поступка. Пре свега, приликом упознавања медијатора са чињеницама о спору, странке се не ограничавају само на правне чињенице, што омогућава медијатору да сагледа ширу слику и има увид у суштински узрок спора. На тај начин он/она може

---

<sup>76</sup> Чл.11. ЗПРС.

<sup>77</sup> Чл.13. ЗПРС.

<sup>78</sup> Чл. 13. ст. 2. ЗПРС.

<sup>79</sup> Чл.13. ЗПРС.

<sup>80</sup> Чл. 15. ЗПРС.

<sup>81</sup> Чл. 25. ЗПРС.

<sup>82</sup> Чл. 10. ЗПРС.

боље да се упозна са интересима страна у спору, а упознавање са њиховим интересима који су везани за решавање спора управо је оно што медијацију издваја од других поступака решавања спора. Још једна предност овог поступка је што примењује *начело флексибилности*. Наиме, медијатор може водити и заједничке и одвојене разговоре са странама у спору, а то зависи од претходног договора са странама. Ако води одвојене разговоре, једној страни може пренети ставове друге стране, само ако има сагласност друге стране.<sup>83</sup>

Медијатор подсећа странке да је битно да закључе поравнање, тако што им на одговарајући начин излаже шта све може да се деси уколико наставе да се парниче. Успешна медијација може значити уштеду трошкова парничног поступка. Такође, уколико до закључења споразума дође у некој од ранијих фаза поступка, вероватно ће страна која дугује бити у повољнијој позицији, због тога што друга страна понекад пристане и на мањи износ од оног који је првобитно тражила.

Разлог због кога се странке одлучују за медијацију је тај што су добиле информацију да ће до оног што желе на једноставнији начин доћи у поступку медијације него покретањем редовног судског поступка па на тај начин покушавају да дођу до одређеног исхода и окончања спора.<sup>84</sup>

## **2.2. Спровођење поступка посредовања и модели посредовања**

Поступак медијације има неформални карактер. Ако једна страна упуту предлог за закључење споразума о приступању посредовању, друга страна је дужна да се о наведеном предлогу изјасни, у року од 15 дана од дана достављања предлога, писаним путем. Када је покретање поступка посредовања посебним законом предвиђено као услов за вођење судског или другог поступка, односно ако су се стране приликом закључења уговора обавезале да ће спор покушати да реше путем посредовања пре покретања судског или другог поступка, страна је дужна да писаним путем предложи другој страни закључење споразума о приступању посредовању.<sup>85</sup>

Поступак посредовања се покреће закључењем споразума о приступању посредовању.<sup>86</sup> Ако се странке у току судског или другог поступка сагласе да приступе решавању спора посредовањем уз застој судског поступка, поступак посредовања се

---

<sup>83</sup> Петровић-Томић, Н, *op. cit.*, стр. 483.

<sup>84</sup> Видети: Genn, H., What is Civil Justice For? Reform, ADR, and Access to Justice, *Yale Journal of Law & the Humanities*, Vol. 24, Issue 1, 2012, p. 404.

<sup>85</sup> Чл. 17. ЗПРС.

<sup>86</sup> Чл. 18. ст. 1. ЗПРС.

покреће достављањем суду или другом органу пред којим се води поступак споразума о приступању посредовању.<sup>87</sup> У случају из става 2. овог члана долази до застоја судског поступка, који може бити одређен само једном по овом основу и не може трајати дуже од 60 дана.<sup>88</sup> На почетку поступка посредовања, посредник упознаје стране са циљем посредовања, улогом посредника, правилима и трошковима поступка.<sup>89</sup>

Посредовање је могуће нарочито у имовинскоправним споровима чији је предмет испуњење обавезе на чинидбу, другим имовинскоправним споровима, у породичним споровима, привредним споровима, управним стварима, споровима из области заштите животне средине, потрошачким споровима, као и у свим другим спорним односима, у којима посредовање одговара природи спорних односа и може да помогне њиховом разрешењу.<sup>90</sup>

Како је наведено у америчкој литератури,<sup>91</sup> пракса за спровођење поступка медијације није једнообразна. На пример, медијатор може подстицати учешће адвоката страна у спору, али има и могућност да то не чини. Осим тога, медијатор може да се у поступку медијације усмери на правни положај страна у спору, или да се концентрише на њихове потребе и интересе, не узимајући у разматрање њихове правне позиције и правна питања. Баш то је разлог за раздвајање медијације на два модела, *фацитативни* и *евалутивни* модел.<sup>92</sup> У фацитативној медијацији, улога медијатора је олакшање комуникације између страна, при чему се медијатор првенствено фокусира на то да стране искажу своје интересе и потребе, да би на основу тога могло да се дође до обостраног креативног решења. Што се тиче евалутивне медијације, ту се медијатор упушта у процену успеха страна у спору у евентуалном парничном поступку. Фацитативна медијација се више користи од евалутивне медијације.

Поред фацитативне и евалутивне медијације, постоји и *електички модел* медијације, који обједињује и фацитативну и евалутивну медијацију.<sup>93</sup> У овом моделу медијације, улога медијатора је да странама у спору предочи очекивани ризик и могућности од упуштања у парницу, али испитује и интересе страна у спору, како би установио да ли постоји могућност за решење спора алтернативним путем.

---

<sup>87</sup> Чл. 18. ст. 2. ЗПРС.

<sup>88</sup> Чл. 18. ст. 3. ЗПРС.

<sup>89</sup> Чл. 23. ст. 1. ЗПРС.

<sup>90</sup> Чл. 3 ст. 2 . ЗПРС.

<sup>91</sup> Наведено у: Мојашевић, А., *op. cit.*, стр. 21.

<sup>92</sup> Видети: Stone, V.W.K., *Private Justice: the Law of Alternative Dispute Resolution*, 2000, *Foundation Press*, New York, pp.33–34, цитирано у: Мојашевић, А. *op. cit.*, стр. 21.

<sup>93</sup> Мојашевић, А., *op. cit.*, стр. 21.

### III ОНЛАЈН СИСТЕМ РЕШАВАЊА СПОРОВА И ЕЛЕКТРОНСКА ТРГОВИНА

Начин решавања спорова који је усмерен на постизање споразума (поравнања) између страна у спору/конфлику, било на основу непосредних преговора или посредно уз помоћ трећег лица, јесте алтернативно решавање спорова (ADR – енг. *alternative dispute resolution*). Медијација и арбитража заузимају најбитније место међу посредним алтернативним методама. Медијација и арбитража су настали и развили се због одређених недостатака редовног судског поступка, који генерише превелико трошење ресурса (времена, новца или труда страна у поступку). Управо се из тог разлога медијација и арбитража све више користе ради решавања спорова из различитих области права, нпр. породичног права, радног права, привредног права, права осигурања, итд. Устројство алтернативних поступака (медијације и арбитраже) за последицу има њихову велику популарност, која иде до те мере да се, на пример, у САД преко 90% поступака решава овим путем.<sup>94</sup>

Ситуација у нашој земљи ипак је другачија. Код нас доминантно место у хијерархији различитих метода решавања спорова и даље припада редовном судском поступку (парници), те се већина грађана у случају настанка спора одлучује за овај поступак.

Уколико се говори о покретању поступка медијације у потрошачком сектору, у великом броју правних система прихваћена је асиметрија овлашћења. Под асиметријом овлашћења се подразумева, да ако се, на пример, осигураник или треће оштећено лице обрати медијатору, осигуравач не може да се томе супротстави. Он нема овлашћење да оспори надлежност медијатора, ако се, на пример, позове на надлежност редовних судова.<sup>95</sup>

Традиционални начин алтернативног решавања спорова подразумева непосредан контакт медијатора или арбитра са странама у спору. Но, поред традиционалног алтернативног начина, захваљујући развоју технологије, појавио се и *онлајн систем алтернативног решавања спорова* (у даљем тексту: ОРС). ОРС систем решавања спорова у последње време доста је популаран у САД и Европи, најпре због спорова између учесника електронске трговине, што чини предмет овог рада. Област

---

<sup>94</sup> Видети: Мојашевић, С. А., Николић, Љ., *Онлајн систем решавања спорова и електронска трговина, Зборник радова Правног факултета у Нишу*, бр. 76, 2017, стр. 642.

<sup>95</sup> Видети: Петровић-Томић, Н, *op. cit.*, стр. 483.

електронске трговине у Србији је регулисана Законом о електронској трговини, који је ступио на снагу 2009. године.<sup>96</sup>

Грађани Републике Србије не користе медијацију као начин решавања конфликта и спорова, а ни друге АДР методе, мада је развој електронске трговине већ узео замаха у нашој земљи. Додатни простор за афирмацију АДР метода треба тражити у онлајн платформама за решавање спорова, пре свега, у области електронске трговине, али и у другим областима.

### **3.1. АДР програми у земљама Европске уније**

Велика препрека трговини између уговорних страна јесте неефикасно решавање спорова. Уколико систем решавања спорова не функционише на одговарајући начин, поставља се питање перспективе тих односа, тј. да ли ће стране убудуће ступати у уговорне односе. Све ово посебно долази до изражаја у случају прекограничне трговине, тј. када су уговорне стране из различитих земаља.

Питање је најчешће актуелно у свакодневной пракси куповине производа и услуга између уговорних страна из различитих земаља чланица ЕУ. Немају све државе чланице исти и једнак приступ АДР методима решавања спорова, а разлике се огледају и у квалитету пружања АDR услуга. Постоји и различит ниво свести и познавања употребе ових метода уговорних страна из различитих земаља чланица ЕУ. Све наведено указује да постоји значајна препрека у континуираном одвијању трговине на јединственом европском тржишту. У ЕУ егзистира више од 750 различитих АДР програма за заштиту потрошача, установљених од стране привреде, држава или потрошачких организација. АДР програми могу поседовати национални карактер, регионални и локални, и могу бити намењени само једном или већем броју привредних сектора. У највећем броју земаља ЕУ, АДР програми имају национални карактер. Такође, АДР програме нотификоване од стране Европске комисије поседује само једна трећина земаља чланица ЕУ. Одлуке АДР програма се могу донети индивидуално или колективно, и могу бити обавезујуће или необавезујуће. Чињеница је да се јављају изузеци где су најзначајнији ECODIR (енгл. *Electronic Consumer Dispute Resolution*), платформа која служи за спровођење целокупне процедуре решавања спорова насталих у електронској трговини онлајн и FIN-NET (енгл. *Financial Dispute Resolution Network*),

---

<sup>96</sup> ЗОЕТ.



платформа специјализована за финансијске спорове.<sup>97</sup> Готово половина АДР програма у својој понуди има могућност подношења притужбе електронским путем, попуњавањем посебне електронске форме директно на платформи, али и путем мејла или поштом.<sup>98</sup>

На основу података Европске комисије из 2011. године може се закључити да око 44% трговаца у ЕУ нема сазнања да постоје различити АДР програми; у просеку 30% потрошача, који нису решили спор директно са трговцем, није знало како даље да процесуира своју притужбу, или чак није имало никаква сазнања о постојању ових програма. Трговци ретко информичу потрошаче о постојању АДР програма, иако би требало то да раде. Што се тиче квалитета самих АДР програма и ту се могу јавити проблеми, с обзиром на то да начела транспарентности, независности и ефикасности нису увек испоштована. Чињенице које указују на овај проблем су те да 22% АДР програма није покривено веб-сајтом, око половина тих програма нема обезбеђен онлајн приступ АДР процедури, а 41% не садржи статистичке податке о претходном коришћењу истих.<sup>99</sup>

Наведено указује на то да постоји неуједначени систем решавања спорова на нивоу ЕУ, који је с једне стране, произвео снажне подстицаје потрошачима да се уздржавају од куповине производа или услуга ван граница матичне државе, а с друге стране производи снажне подстицаје трговцима да одустају од продаје истих у друге земље, чланице ЕУ.<sup>100</sup> Дошло се до закључка да препоруке Европске комисије из 1998. и 2001. године нису биле довољне за успостављање равномерне заступљености АДР метода у свим државама чланицама, као и у различитим секторима привреде појединих европских земаља.<sup>101</sup> Због тога је Европска комисија усвајањем одговарајућих правних аката радила на отклањању недостатака неуједначеног система решавања спорова.

---

<sup>97</sup> About FIN-NET | European Commission (europa.eu), приступ: 01.06.2022.

<sup>98</sup> Мојашевић, С.А., Николић, Љ., *op. cit.*, стр. 645.

<sup>99</sup> Сви подаци преузети из: Мојашевић, С.А., Николић, Љ., *op. cit.*, стр. 645.

<sup>100</sup> Овај закључак је изнет у: *ibid.*

<sup>101</sup> Видети: ES, Commission Recommendations on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes), 98/257, 30.03.1998; ES, Commission Recommendations on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes, 2001/310, 04.04.2001.

### 3.2. Основне карактеристике АДР директиве

Хетерогеност система решавања спорова на нивоу ЕУ довела је до тога да се донесе директива 2013/11 ЕУ Европског парламента и Савета Европе од 21. маја 2013. године о алтернативном решавању потрошачких спорова (у даљем тексту рада: АДР директива).<sup>102</sup> Сврха ове директиве огледа се у томе да кроз постизање вишег нивоа заштите потрошача омогући нормално и функционално одвијање рада унутрашњег тржишта. Потрошачи добијају могућност да поднесу притужбе надлежним телима уколико имају замерке на услуге трговца, у независним, непристрасним, транспарентним, ефективним, брзим и правичним алтернативним процедурама.<sup>103</sup> Директива се може применити у споровима потрошача и трговаца базираним на уговорним обавезама које проистичу из (онлајн или офлајн) продаје производа или услуга, у свим економским секторима, осим здравства и образовања. Такође, без обзира на то што се Директива односи на притужбе потрошача против трговаца, обрнуте ситуације нису могуће.<sup>104</sup>

Државе чланице су преузеле обавезу да потрошачима обезбеде могућност приступа алтернативним процедурама пред надлежним АДР телима на начин који ће осигурати да та тела успоставе сопствени веб-сајт на коме потрошачи на једноставан начин могу доћи до информација о процедурама, те да електронским путем могу да поднесу притужбе уз пратећу документацију. Поред овог начина, потрошачима се мора омогућити и подношење притужби на традиционалан начин, поштом и електронски. АДР тела морају прихватити да решавају како домаће тако и међународне спорове и на крају да предузму све неопходне мере за заштиту података о личности страна у спору, итд.<sup>105</sup>

Уколико се потрошач пре покретања поступка није обратио трговцу, није искористио сва правна средства која је имао на располагању, АДР тела имају право да на основу процедуралних правила не узимају у разматрање такве спорове. Међутим, АДР тело обавезно је да у року од три недеље од тренутка подношења притужбе, потрошачу на разуман начин образложи због чега спор није узет у разматрање.<sup>106</sup>

---

<sup>102</sup> Видети: Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR) (europa.eu), приступ: 02.06.2022.

<sup>103</sup> Чл.1. АДР директиве.

<sup>104</sup> Анализа која следи заснована на: Мојашевић, С. А., Николић, Ј., *op. cit.*, стр. 646.

<sup>105</sup> *Ibid.*, стр. 646–647.

<sup>106</sup> *Ibid.*, стр. 647.

У АДР телима морају бити запослена лица која су компетентна за обављање тог посла, непристрасна и независна.<sup>107</sup> Принципи транспарентности, ефективности, правичности, добровољности и легалитета, до детаља су обрађени у АДР директиви.<sup>108</sup> Први наведени принцип, тј. *принцип транспарентности* упућује на прост и брз приступ информацијама на веб-сајту. Затим, *ефективност* се односи на доступност и једноставан приступ онлајн и офлајн процедури, право страна у спору да ангажују адвокате или правне саветнике у сврху заступања, помоћи или добијања независних правних савета у било којој фази поступка, потпуно бесплатан приступ АДР процедури или само уз симболичну накнаду, обавештење странама у спору о свим релевантним информацијама у вези с притужбом, обавеза јавног оглашавања резултата АДР поступка у року од 90 дана од дана пријема притужбе. Након ефективности следи принцип *правичности* који подразумева могућност страна у спору да изнесу своје мишљење, као и да буду обавештене о аргументима, доказима, документима и чињеницама које износи друга страна, и о изјавама и мишљењима вештака. *Добровољност је принцип који следи након правичности а који* подразумева да закључени споразум између трговца и потрошача о решењу евентуалних спорова пред АДР телом нема обавезујући карактер за потрошача, те да не искључује његово право да заштиту својих права потражи пред судом. На крају, као последњи принцип наводимо *легалитет* који подразумева да одлука АДР тела не може искључити заштиту потрошача према правним актима држава чланица у којима потрошач и трговац имају пребивалиште.<sup>109</sup>

Поглавље III Директиве везано је за информисање потрошача од стране трговаца о АДР процедурама, помоћи потрошачима да заштиту права остваре на алтернативан начин и да се одлуче за овај начин решавања спорова пре редовне судске процедуре, кооперацију и размену најбоље праксе АДР тела из различитих земаља и сарадњу АДР тела и националних тела којима је у опису посла применаправних аката ЕУ о заштити потрошача.<sup>110</sup>

На крају, поглавље IV директиве, указује на надлежност националног ресорног тела, задуженог за примену ове директиве на националном, регионалном или локалном нивоу у свим државама чланицама.<sup>111</sup>

---

<sup>107</sup> Чл. 6. АДР директиве.

<sup>108</sup> Чл. 7, 8, 9, 10 и 11. АДР директиве.

<sup>109</sup> Засновано на: Мојашевић, С. А., Николић, Љ., *op. cit.*, стр. 647–648.

<sup>110</sup> *Ibid.*, стр. 648.

<sup>111</sup> *Ibid.*, стр. 648–649.

### 3.3. Скраћени приказ ОРС уредбе

Уредба 524/2013 Европског парламента и Савета од 21.05.2013. године о онлајн решавању потрошачких спорова (у даљем тексту: ОРС уредба) представља најбитнији правни акт, који је од огромног значаја за област решавања спорова у електронској трговине.<sup>112</sup> У преамбули ове Уредбе, истакнуто је да је дигитална димензија унутрашњег тржишта постала од велике важности за потрошаче и трговце, из разлога што је дошло до драстичног повећања потрошача и трговаца који робу и услуге купују онлајн.<sup>113</sup>

Потреба је потрошача и трговаца за сигурним онлајн пословањем те је стога неопходно радити на уклањању постојећих препрека и обезбедити потрошачима већу сигурност. То се постиже само успостављањем ефикасног система онлајн решавања спорова. ОРС систем представља једноставан, брз, ефикасан и јефтин начин за решавање спорова који настају у онлајн трансакцијама које су све чешће.<sup>114</sup>

Када се покрене поступак вансудског решавања спора од стране потрошача (који је резидент ЕУ) против трговаца (основаних на територији ЕУ), онда се примењује ОРС уредба.<sup>115</sup> ОРС уредба уствари представља извесно усавршавање система алтернативног решавања спорова регулисаног АДР директивом, с тим што се овде нагласак ставља на онлајн решавање спорова између потрошача и трговаца, али не и самих трговаца. Одредбе ове уредбе се не односи на решавање офлајн спорова. Као што је наведено у чл. 1. ОРС уредбе, њена основна сврха је да се кроз постизање вишег нивоа заштите потрошача, обезбеди нормално функционисање унутрашњег тржишта, највише његове дигиталне димензије, креирањем европске офлајн платформе (ОРС платформе).<sup>116</sup>

У ОРС уредби се прецизно наводе функције које ова платформа треба да испуни, а то су:<sup>117</sup>

- да обезбеди електронску форму за решавање притужби,
- да обавести другу страну о притужби поднетој против ње,
- да одреди надлежно АДР тело и усмери му спор на решавање,

---

<sup>112</sup> Regulation (EU) No 524/2013 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Regulation on consumer ODR), Retrieved, 10, April 2017, from <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0001:0012:EN:PDF>.

<sup>113</sup> Засновано на: Мојашевић, С.А., Николић, Љ., *op. cit.*, стр. 649.

<sup>114</sup> *Ibid.*

<sup>115</sup> *Ibid.*, стр. 649–650.

<sup>116</sup> *Ibid.*, стр. 650.

<sup>117</sup> Чл. 10. ОРС уредбе.

- да понуди бесплатан електронски систем управљања предметима,
- да обезбеди превод информација које су од значаја за решавање спора,
- да обезбеди електронску форму коју ће АДР тело користити да да пренесе релевантне информације самој платформи,
- да обезбеди систем повратних информација, који ће омогућити странама у спору да иснесу своје мишљење о функционисању ОРС платформе и АДР тела које је решавало спор,
- да опште информације о АДР методама и АДР телима, учини јавно доступним, и да учини јавно доступним такође информације о ОРС телу задуженом за контакт, као и статистичке податке о исходима претходно вођених поступака и о онлајн водичу за употребу платформе.

Све информације које се сматрају битним и корисним за решавање спора се чувају у електронској бази података. О електронској бази података се стара Комисија. Могућност да приступе овим подацима поседују, али под одређеним условима, надлежна АДР тела, ОРС тела задужена за контакт и Комисија.<sup>118</sup>

ОРС уредба садржи и обавезу трговца да на својим веб-сајтовима истакну електронску везу са ОРС платформом, као и да назначе своје имејл адресе. Такође, обавеза трговца је да обавести потрошаче о овој платформи и постојању могућности решавања спора овим путем. Све ове информације би требале бити садржане у општим условима пословања који се примењују на уговоре из онлајн куповине производа или услуга.<sup>119</sup>

Последња обавеза која је предвиђена за Комисију јесте да једном годишње подноси извештај о функционисању ОРС платформе Парламенту и Савету, али и извештај о примени ове уредбе, на сваке три године, рачунајући од почетка њене примене, тј. од 09. 01. 2016.<sup>120</sup>

Електронска платформа функционише по принципу интерактивног веб-сајта који обезбеђује приступ потрошачима и трговцима а у циљу решавања спорова вансудским путем. Овде се мисли на спорове који су настали из онлајн трансакција. Притужбе преко ове платформе у електронској форми, на било ком од 23 званична језика којима се служе званичне институције ЕУ могу поднети обе стране. Када потрошач поднесе притужбу, она се доставља на увид другој страни у спору, тј.

---

<sup>118</sup> Засновано на: Мојашевић, С. А., Николић, Ј., *op. cit.*, стр. 650.

<sup>119</sup> *Ibid.*, стр. 651.

<sup>120</sup> *Ibid.*

трговцу. Након тога, трговац даје свој предлог о избору АДР тела за решење спора. Када се постигне договор о овом питању, платформа има рок од тридесет дана да преусмери спор на изабрано АДР тело. Платформа поседује електронски систем управљања споровима, што АДР телу обезбеђује да спроведе процедуру решавања спорова. АДР тело, у року од 90 дана решава спор у потпуности, електронским путем.<sup>121</sup>

### **3.4. Настанак електронске медијације, предности и недостаци и правна регулатива**

У овом поднаслову детаљно ћемо обрадити три аспекта електронске медијације, а то су њен настанак, предности и недостаци као и правну регулативу електронске медијације.

#### **3.4.1. Настанак електронске медијације**

Настанак електронске медијације се везује за Сједињене Америчке Државе и 1996. годину. Тада је на онлајн тржишту које се зове *eBay*, корисницима сајта омогућено да истакну своје приговоре и притужбе. За само две недеље преко корисничког сервиса на сајт је стигло 150 притужби, преко којих су отпочињани спорови који су вредели од једног до 15.000 долара. Сајт је ангажовао посредника који је са успехом решио више од половине насталих спорова.<sup>122</sup> Убрзо после тога, 1999. године, Центар за информационе технологије и решавање спорова на Универзитету Масачустас спровео је студију у циљу утврђивања колико у решавању електронских спорова могу бити ефикасни онлајн медијатори.

Електронски спорови су најчешће везани за онлајн пословање, мада се овај вид медијације може применити и на спорове који нису настали онлајн. На пример, у спору који је везан за дистанциону продају (код које је географска удаљеност између страна у спору велика) може се употребљавати онлајн медијација.<sup>123</sup>

„Виртеални магистрат“ (енгл. *virtual magistrate*) који представља један од првих системских механизма алтернативних начина решавања спорова створен је од стране Универзитета „Виланова“ (енгл. *Villanova University*). Универзитет Масачусетс (енгл.

---

<sup>121</sup> *Ibid.*

<sup>122</sup> Видети: Спасић, А., Кнежевић, М., *Медијација у привредним споровима*, Практикум, Црна Гора, 2020, стр.123.

<sup>123</sup> Видети: Alexander N., *Global Trends In Mediation*, UK, Kluwer Law International, p. 27.

University of Massachusetts) убрзо након тога је отворио програм за посредовање, тј. онлајн канцеларију обдусмана.<sup>124</sup> Ова канцеларија се у свом раду служила конференцијским салама, где су странке имале могућност да се обрате обдусманима као неутралним лицима одговорним за решавање различитих врста спорова уз помоћ различитих инструмената.<sup>125</sup> Испоставило се да се овај пројекат показао доста успешнијим од пројекта „Виртуелног магистрата“.<sup>126</sup>

Оба пројекта значила су корак напред ка увођењу најзначајнијег система онлајн посредовања који је назван *SquareTrade*. Они представљају његове претече. Што се тиче система *SquareTrade*, у питању је продукт истраживачког пројекта Универзитета у Масачусетсу, којим је уведена процедура на основу које се незадовољним клијентима, купцима, компанијама и потрошачима даје могућност да се тужбом, уз достављање детаља око спора и њиховог виђења могућег начина за решење спора, обрате *SquareTrade*. *SquareTrade* о тужби обавештава супротну страну, и уједно јој даје инструкције за одговор на тужбу. Када супротна страна пошаље свој одговор на примљену тужбу, *SquareTrade* отпочиње преговоре или медијацију као алтернативни начин за решавање спора. У току трајања спора и поступка мирења, стране у спору комуницирају искључиво путем *SquareTrade*, на сигурном и безбедном сајту. Обавезно је поштовање начела поверљивости. У тренутку када се заврши поступак прикупљања свих података, посредник прилаже могуће решење спора које ни у ком случају није обавезујуће по стране.<sup>127</sup>

Алтернативне методе за решавање спорова, у које спада и електронска медијација, постоје као последица развоја технологије. Путем ових метода најчешће се решавају спорови који се тичу домена, повреде интелектуалне својине, поверљивости и безбедности података, итд. Онлајн медијација обезбеђује механизме за решавање спорова који су исплативији и економски прихватљивији. Овај вид медијације може се спровести као самосталан метод, а такође се може комбиновати и са традиционалном медијацијом. Уколико је ниво сукоба висок, и уколико између страна влада нетрпељивост, или ако медијација због разлога које проузрокује виша сила не може да

---

<sup>124</sup> Видети: Zavaletta J.A., Using E-Dispute Technology to Facilitate the Resolution of E-Contract Disputes: A Modest Proposal, 7 *J. Tech. L. & Pol'y*, 2002, pp. 2, 13.

<sup>125</sup> Видети: Chin W.Y., Multiple Cultures, One Criminal Justice System: The Need for a "Cultural Ombudsman" in the Courtroom, *Drake Law Review* 53., No. 3, 2005, pp. 651, 654.

<sup>126</sup> Видети: Crawford V.C., A Proposal to Use Alternative Dispute Resolution as a Foundation to Build an Independent Global Cyberlaw Jurisdiction Using Business to Consumer Transactions as a Model, 25 *Hastings International and Comparative Law Review*, Vol. 25, No. 3, 2002, pp. 383, 392–393.

<sup>127</sup> Видети: Cole S.R., Blankley K.M., Online Mediation: Where We Have Been, Where We Are Now, And Where We Should Be, *University Toledo Law Review* 38, 2006, p. 193.

се одржи уживо, као што је била пандемија корона вируса, учесници се састају онлајн на платформи за видео конференције коју у договору са медијатором изаберу. Уколико је нека страна ипак омогућности да физички присуствује, она се може састати са медијатором на договореној локацији, а друга страна се може прикључити путем интернета.<sup>128</sup>

### 3.4.2. Предности и недостаци електронске медијације

Као и сваки други метод за решавање потрошачких спорова и онлајн медијација поседује како добре тако и лоше стране.

**Предности** онлајн медијације су:<sup>129</sup>

- олакшано је учешће страна у случају да се оне налазе у различитим земљама,
- све док стране имају приступ рачунару и стабилну интернет везу, могу саме да одлуче одакле желе да присуствују медијацији,
- код високог нивоа сукоба физичка дистанца представља предност за учеснике спора,
- омогућава индивидуалне састанке употребом виртуелних соба за састанке, у том случају стране имају могућност одвојених састанака са медијатором,
- учешће страна је олакшано,
- документа могу да се поделе на екрану и да се директно мењају,
- било који учесник може одлучити да користи паузу гашењем камере или звука на микрофону, уз претходни договор са другом страном и медијатором,
- у случају ванредних ситуација, онлајн медијација омогућава поштовање социјалне дистанце и попуњавање празнине у решавању сукоба у случајевима када је приступ суду ограничен.

Поред предности онлајн медијација садржи следеће **недостатке**:<sup>130</sup>

- ризици у вези са обезбеђењем поверљивости приликом коришћења апликација трећих лица у близини уређаја странака,

---

<sup>128</sup> European Bank for Reconstruction and Development, *Смјернице у поступку онлајн медијације у привредним споровима*, Црна Гора, 2021, стр. 8.

<sup>129</sup> *Ibid.*, стр. 9.

<sup>130</sup> *Ibid.*, стр. 10.



- евентуални кварови на технологији могу утицати на редовно и неометано спровођење онлајн медијације,
- потенцијалне потешкоће за медијаторе у изградњи односа са странама у спору: одсуство људског увида и емпатије, што би се могло превазићи на начин што ће медијатор често питати стране у спору да изразе своја мишљења и осећања што је могуће јасније,
- ограничена невербална комуникација,
- потешкоће за оне који нису навикли на коришћење технологије,
- учесницима се може ометати пажња због, на пример, долазних мејлова, текстуалних порука, позива и уласка људи у просторију где седе стране у спору..

У циљу смањења и превазилажења недостатака онлајн медијације, медијатор може учинити следеће:<sup>131</sup>

- изабрати платформу за видео конференције која поседује, колико је то могуће, исте особине и аспект медијације лицем у лице, тако да учесници имају утисак да су укључени у традиционалну медијацију, без претеране потребе фокусирања пажње на технолошке аспекте,
- скренути пажњу странама и њиховим пуномоћницима на предности онлајн медијације, да би се направио баланс у односу на њене недостатке,
- наводити пре и током сесије медијације странке и њихове адвокате да забораве да се медијација неће спроводити лично, и да усредсреде своју пажњу на могуће решење спора,
- утврдити основна правила за поверљивост и обавезу страна да присуствују састанку из приватног и мирног простора како би се заштитила поверљивост и несметано спровођење медијације,
- искључити обавештења у подешавањима рачунара и затражити да сви учесници учине исто тако да би се смањио ризик од ометања,
- унапред да се договори и обезбеди план за непредвиђене случајеве који би се користио у случају квара на технологији, како би се смањио негативан утицај евентуалних проблема у протоку интернета или коришћењу платформе,

---

<sup>131</sup> *Ibid.*, стр. 11.

- потрудити се да створи однос поверења и емпатије са странама користећи клубове (собе за раздвајање) како би се олакшало изношење ставова и ангажовање страна.

Наведени недостаци онлајн медијације су потпуно оправдани. Наиме, чињеница је да медијатор нема могућност да спречи треће стране да присуствују медијацији, с обзиром на то да се са учесницима медијације не састаје лично већ на изабраној интернет платформи. Овим се доводе у питање приватност и поверљивост онлајн медијације.<sup>132</sup> Да би се то превазишло, потребно је да састанци буду уговорени писаним путем, тј. споразумом о медијацији, да сесији онлајн медијације неће присуствовати нико други сем страна у спору. Такође, стране треба да добију потврду од медијатора, да су информације и документи који се деле на састанцима поверљиви, и да их сви учесници, а самим тим и медијатори, држе у тајности.<sup>133</sup>

У споразум о медијацији такође мора бити укључена одредба која се тиче забране снимања поступка медијације. Ту се мора навести да нико осим медијатора, страна и њихових законских заступника не може снимати поступак. У превазилажењу овога може помоћи употреба онлајн платформи за видео конференције које поседују аутоматски звучно упозорење ако се разговор снима.<sup>134</sup>

Најпоузданији начин за одржавање поверљиве онлајн медијације јесте да медијатор с странама пошаље линк за састанак или лозинку. На тај начин само позване стране могу присуствовати виртуелној сесији на платформи за видео конференције. Постоји и функција „чекаонице“ на платформи, где стране треба само да кликну на линк, повежу са платформом, сместе се у засебну виртуелну собу, чекајући да им медијатор омогући присуство на састанку. Користећи ову функцију, само медијатор има право да прими особе које су у чекаоници.<sup>135</sup>

Добар онлајн медијатор мора да учини све што је у његовој моћи да ублажи или умањи недостатке онлајн медијације. Потребно је да стране и њихови пуномоћници прилагоде свој приступ и понашање специфичним карактеристикама онлајн медијације.

Медијатор треба да предузме следеће кораке да би правилно и ефикасно спровео онлајн медијацију:<sup>136</sup>

---

<sup>132</sup> *Ibid.*, стр.12.

<sup>133</sup> *Ibid.*, стр.13.

<sup>134</sup> *Ibid.*, стр.13.

<sup>135</sup> *Ibid.*, стр.14.

<sup>136</sup> *Ibid.*, стр. 25.

- да се потруди да разуме начин на који функционише платформа за онлајн видео конференције, на начин што ће се што је могуће више упознати са њом и са могућим техничким или технолошким застојима и како се носити с њима,
- оптимизује и провери своју опрему (стони или преносни рачунар са микрофоном и камером, брза интернет веза), позадину, осветљење и одећу,
- провери да су стране и њихови пуномоћници упознати или треба да се упознају са одабраном платформом, начином уређења уређаја, окружењем и осветљењем и важношћу коју има брза интернет веза,
- понуди могућност одржавања интернет састанка,
- брзо схвати и поради на обезбеђивању одговарајућег простора за говор свих страна, а посебно на уверењу оних који би могли бити неповерљиви према технолошким аспектима медијације,
- утврди временски оквир сесија и планира паузе,
- буде сигуран да су све стране и пуномоћници заказаног дана обезбедили време за састанак и да су у потпуности спремни за учешће у видео-конференцији,
- договори се са странама о „плану Б“ и размени телефонске бројеве за контакт,
- од почетка идентификује све учеснике и увери се да су сви разумели ко су остали учесници и које су њихове функције,
- постави основна правила на почетку медијације,
- користи функцију „ћаскање“ за слање порука појединачном кориснику или целој групи када је то потребно или прикладно,
- користи и прибегава активном слушању, адекватним питањима, размени мишљења, сарадњи и емпатији,
- буде посебно усредсређен на читање и тумачење невербалних порука учесника (да би то учинио медијатор треба да прилагоди изглед видеа – поглед галерије, поглед активног говорника, својој потреби, узимајући у обзир то да је као и у медијацији уживо веома важно пажљиво посматрати говорника и истовремено бити у стању да посматра и остале учеснике),
- током приватне сесије могло би бити корисно ангажовати стране давањем одређених задатака (као, на пример, да се ставе у улогу друге стране, да

истраже своје реалне интересе и потребе, процене најгоре и најбоље алтернативе за решавање спора, и томе слично)

Поред медијатора и стране у спору, уколико желе да се поступак онлајн медијације успешно спроведе, што је свакако у њиховом интересу, треба да:<sup>137</sup>

- имају функционалну и одговарајућу опрему, стони и преносни рачунар са микрофоном и камером, и брзу интернет везу,
- буду упознате или да се упознају са одабраном платформом,
- траже од медијатора да одржи пробни састанак пре сесије медијације у случају недостатака познавања одабране технологије,
- затраже разјашњење медијатора, у случају сумње у било који аспект онлајн медијације,
- замоле свог помоћника да се састану пре сесије медијације како би на одговарајући начин разговарали и усагласили се са стратегијом коју ће користити,
- користе функцију „ћаскање“ када је то потребно или одговарајуће, али само у вези са одговарајућим питањима,
- искључе микрофон док други говоре,
- пажљиво поштује договорена основна правила,
- затраже правила ако је то потребно,
- отворено изнесу своје ставове о спору и евентуалним решењима,
- имају кооперативни – а не контрадикторни приступ.

И адвокати треба да с прилагоде уколико желе да пруже помоћ својим клијентима да успешно реше онлајн медијацију. Они треба да:<sup>138</sup>

- поседују функционалну и одговарајућу опрему и брзу интернет везу,
- буду упознати са одабраном платформом,
- размотре прилику да пре онлајн сесије медијације обаве пробни разговор са медијатором и клијентом,
- јасно објасне свом клијенту поступак и институте медијације и посебност оних поступака које се спроводе путем интернета, истичући да ће он/она заједно са другом страном – доносити одлуке,

---

<sup>137</sup> Видети: Спасић, А., Кнежевић, М., *op. cit.*, стр. 123.

<sup>138</sup> *Ibid.*

- имају на уму да се током сесије медијације неће налазити на истој локацији као клијенти и да ће зато морати да се више потруде како би припремили клијента узимајући у обзир посебност онлајн сесије,
- разјасне својим клијентима да у медијацији адвокат неће имати исти контрадикторни приступ који би имао пред судом,
- пажљиво се припремају за медијацију заједно са својим клијентом, разумеју његове стварне интересе и потребе и планирају адекватну стратегију,
- подсети свог клијента да се може имати отворен приступ с обзиром на то да је медијација заштићена поверљивошћу и приватношћу,
- позову клијента да покуша да разуме случај друге стране,
- замоле медијатора да идентификује све учеснике и њихове улоге,
- сарађују са медијатором у интересу свог клијента,
- припреме нацрт споразума о поравнању и/или буду на располагању за његово састављање током сесије медијације.

### 3.4.3. Правна регулатива електронске медијације

Европска вансудска мрежа је креирана 2001. године. Њено успостављање за циљ је имало посредовање у међународним споровима, с тим што је нагласак стављало на електронске и потрошачке спорове.<sup>139</sup>

У току 2002. године развијен је и Глобални акциони план за електронско пословање који компанијама и осталим организацијама шаље препоруке о важности усвајања флексибилнијег, ефикаснијег и јефтинијег система за решавање спорова, чији је фокус стављен на онлајн приступ.<sup>140</sup>

Већ смо споменули Европску директиву<sup>141</sup>, важно је још да нагласимо да су државе чланице у обавези да спроведу правну реформу онда када је она неопходна за утемељење постојећих одредби Директиве. Реформе су углавном везане за онлајн медијацију.<sup>142</sup>

Ситуација није најбоља када су у питању регулативе које се односе на поступање медијатора и сам процес спровођења онлајн медијације. Ово питања нису

<sup>139</sup> *Ibid.*, стр. 124.

<sup>140</sup> *Ibid.*

<sup>141</sup> Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR) (europa.eu), приступ: 02.06.2022.

<sup>142</sup> Спасић, А., Кнежевић, М., *op. cit.*, стр. 125.

експлицитно регулисана. Основни разлог због кога регулација није извршена је настојање да се онлајн заједница учини доступнијом и слободнијом у односу на традиционална правила и прописе. ОДР пружаоци услуга такође су у дилеми у вези са правилима и прописим којим би основна карактеристика онлајн медијације (флексибилност) била доведена у питање.<sup>143</sup>

Да би се процес онлајн медијације спроводио квалитетно, морају бити обезбеђене етичке смернице које су прецизне, јасне и познате свим учесницима онлајн медијације. Сврха ових смерница огледа се у повећању поверења странака у овај вид решавања спорова, затим у његов квалитет и ефикасност, као и у доприносу потражњи за онлајн услугама. Да би нешто од овога било испуњено, неопходно је да сваки ОДР провајдер донесе властити етички кодекс за медијаторе.<sup>144</sup>

У данашње време велика већина провајдера разуме важност и неопходност развијања етичких стандарда за онлајн медијацију, те се већ чине први кораци ради усвајања ових стандарда. Неки од главних ОДР провајдера већ су донели етичке стандарде који од посредника захтевају одређена деловања, мада само уопштено и начелно.<sup>145</sup>

### 3.4. Онлајн медијација у оквирима појединих европских земаља

С обзиром на то да је техника онлајн медијације релативно нова, и да се ради на њеном инкорпорирању у праву многих земаља, из тога се може закључити да је третман онлајн медијације споран и неуједначен. Ову тезу ћемо објаснити на примерима најуспешнијег и најнеуспешнијег модела онлајн медијације у свету.

Најуспешнији модел онлајн медијације заживео је у Шпанији. Медијација је у Шпанији, у склопу програма институционалног шпанског арбитражног програма за заштиту потрошача, успостављена као предфаза свих арбитражних поступка. Нова шпанска уредба о арбитражању у потрошачким споровима укључује и онлајн арбитражу, а у склопу ње онлајн медијацију у претходно изложеном концепту. Арбитража се потпуно одвија онлајн, а само у случају када се стране добровољно обавезу, користи се онлајн медијација као претходна фаза арбитражног поступка. Ако се спроводи онлајн медијација као претходна фаза, посредник неће бити иста особа која

---

<sup>143</sup> Видети: Morek R., *The Regulatory Framework for Online Dispute Resolution: A Critical View*, *The University of Toledo Law Review*, Vol. 38, 2006, pp. 163–164.

<sup>144</sup> Више о томе: Спасић, А., Кнежевић, М., *op. cit.*, стр. 126.

<sup>145</sup> *Ibid.*

ће касније арбитрирати у арбитражном поступку у наставку решавања спора. Међутим, уколико у овој фази буде постигнут договор, њему ће се признати иста правна снага као и арбитражној одлуци. Ово значи да постигнут договор има правнообавезујуће дејство и да га судови не могу преиначити, осим ако се не ради о злоупотребама и правним пропустима.<sup>146</sup>

Онлајн медијација која је примењена у Шпанији почиње да се примењује у Енглеској и Велсу. Употребом *MediationRoom.com*, као платформе за спровођење онлајн медијације, као предфазе арбитражног поступка, Министарство правде Уједињеног Краљевства покреће пилот пројекат у сврху инкорпорисања онлајн медијације у њихов правни систем. Јавне и приватне иницијативе и успеси служе за охрабривање онлајн медијације. Медијација је у Француској прихваћена као обавезни процес увек када су у питању потрошачки спорови, а ако она не успе, прелази се на традиционалне судске поступке.<sup>147</sup>

Насупрот добрим праксама онлајн медијације које су примењене у наведеним земљама, постоји случај Црне Горе у којој се само 4,2% потрошача служе интернетом да би извршили неку куповину, па је самим тим и ниска учесталост онлајн спорова. У Црној гори је онлајн трговина још увек у својим почетним фазама, те се због тога не може очекивати да је онлајн медијација на високом нивоу развоја.<sup>148</sup>

### **3.5. Тренутно стање и перспективе развоја онлајн решавања спорова у Србији**

У Србији је, пре свега, традиционално алтернативно решавање спорова и конфликта на доста нижем нивоу развоја него у земљама Европске уније. Наши грађани и даље се пре одлучују за редован судски (парнични) поступак. Такође, онлајн алтернативно решавање спорова, као корак напред у развоју АДР праксе у свету, у нашој земљи тек је у почетној фази развоја.<sup>149</sup>

У Србији нема много платформи за онлајн алтернативно решавање спорова. Медијација може да се закаже онлајн, а питања медијатору могу се постављати електронским путем. Странке са медијаторима разговоре могу обављати и преко

---

<sup>146</sup> *Ibid.*, стр. 131.

<sup>147</sup> *Ibid.*

<sup>148</sup> Видети: Жугић, Ј., *Реалност и перспектива онлајн трговине у Црној гори*, стр. 8., доступно на: <http://med-dij.com/155-162%20Medijski%20dijaloz%20-%20Zugic.pdf>, приступ: 08.10.2022.

<sup>149</sup> Мојашевић, С. А., Николић, Љ., *op. cit.*, стр. 653.

апликација „зум“, „скајп“ или „тимс“. Медијатори се јављају из просторија локалног медијацијског центра или адвокатске канцеларије која је технички опремљена за онлајн медијацију.<sup>150</sup> Постоје и специјализоване платформе за електронску трговину, попут Лимунда или Купинда, Купујем – Продајем, код којих постоји могућност покретања поступака рекламације производа на основу жалбе, у коме пружалац услуге платформе, након што утврди аргументе наведене у жалби, доноси одлуку у корист продавца или купца. Овде се ради о својеврсној онлајн арбитражи.<sup>151</sup>

У Србији ће се вероватно развити онлајн платформе за алтернативно решавање спорова по угледу на платформе из земаља Европске уније. Такође, ради се на интензивнијем коришћењу европске онлајн платформе за решавање спорова од стране наших грађана у циљу решавања међународних спорова у електронској трговини.<sup>152</sup> Овакве мере спроводе се по угледу на Италију, Шпанију, и уколико буду спроведене на адекватан начин, засигурно ће уродити плодом. Очекује се да ове мере допринесу афирмацији алтернативног начина решавања спорова и конфликта, које је неопходно нашој земљи и грађанима. Успех томе донеће шире информисање наших грађана о могућностима и предностима алтернативног решавања спорова у односу на традиционалне методе решавања спорова. За информисање грађана задужене су надлежне институције, пре свега, Министарство правде, али и невладин сектор који се бави овом облашћу.

Као добар пример онлајн платформе за решавање спорова наводимо Информатичку платформу за вансудско решавање потрошачких спорова.<sup>153</sup> Ради се о платформи која потрошачима пружа могућност да онлајн путем, на ефикасан и брз начин поднесу захтев за решавање потрошачког спора вансудским путем. Овакав вид поступка је предвиђен за решавање свих врста потрошачких спорова, без обзира на врсту и вредност спора, а решава се пред трећим лицем – телом за вансудско решавање потрошачког спора које мора бити неутрално, непристрасно и независно. Тела за вансудско решавање потрошачких спорова су уписана у листу тела за вансудско решавање спорова у складу са Законом о заштити потрошача коју води Министарство унутрашње и спољне трговине и морају испуњавати одређене услове како би били уписани на листу. Министарство унутрашње и спољне трговине Републике Србије води

---

<sup>150</sup> <https://medijator.com/medijacija/>, приступ: 04.06.2022.

<sup>151</sup> Мојашевић, С. А., Николић, Љ., *op. cit.*, стр. 653.

<sup>152</sup> Интернет платформа за решавање спорова између купаца и трговаца преко интернета у земљама Европске Уније.

<sup>153</sup> Видети: <https://vansudsko.mtt.gov.rs/>, приступ: 23.3.2023.



и саму информатичку платформу. Поступак је једноставан и састоји се пре свега из пар корака који се односе на попуњавање општих података о потрошачу, трговцу и спору. Потребно је и потврдити да сте упознати са правилом приватности те да пристајете на обраду података о личности. Као један од предуслова за подношење захтева за решавање потрошачког спора вансудским путем, потребно је да сте претходно обратили трговцу, односно уложили рекламацију. Уколико сматрате да је трговац неосновано и супротно закону одбио вашу рекламацију, можете покренути поступак вансудског решавања спора попуњавањем захтева за вансудско решавање спора преко наведене платформе.

## ЗАКЉУЧАК

Предност електронске трговине у односу на традиционалну трговину огледа се у дигитализацији производа и услуга који се могу понудити путем интернета, затим у укидању поступака у купопродаји, бржем приступу информацијама и повратној информацији од стране клијената. Такође, у електронском пословању се јављају провајдери електронских продавница, електронских система плаћања и томе слично, из разлога што је развојем интернет технологија омогућена директна продаја роба и пружање услуга од произвођача према крајњем потрошачу.

Међутим, у електронској трговини могу се јавити и проблеми и ограничења, у која спадају: поверења код куповине, сигурност система електронске трговине и наравно интероперабилност између учесника на светском тржишту. Због величине „електронског тржишта” и немогућности потпуне контроле истог, често долази до одређених проблема у електронској трговини. Најчешће се проблеми манифестују кроз неспоразум између купца и продавца, или између пружаоца услуга и корисника услуга око количине, квалитета производа, услуге, могућности повраћаја робе, замене итд. Сваки неспоразум изазива незадовољство и често постаје проблем који може изазвати веће трошкове за стране уколико се исти адекватно не реши на обострано задовољство.

Медијација је добровољан, непристрастан, брз и јефтин поступак у коме стране у спору задржавају контролу над поступком. У поступку нико осим њих самих не може донети одлуку о начину решавања спора. Уколико дође до споразума, исти се закључује у обостраном интересу страна. С обзиром на то да су донета два кључна акта за равој мирног решавања спорова у онлајн и офлајн трговини, АДР директива и ОРС уредба, може се закључити да институције ЕУ доста раде на побољшању и развијању

ових метода које се могу применити у случају спорова и конфликта. Још једна чињеница која иде у прилог светлој будућности развоја решавања спорова алтернативним путем јесте успех јединствене европске АДР платформе у почетним фазама развоја. С тим у вези, долазимо до закључка да је метод добровљног решавања спора у е-трговини развијенији у земљама ЕУ и да се на том процесу и даље ради.

Иако примена АДР директиве и ОРС уредбе није у довољној мери заживела у нашој земљи, из рада произилази да медијација јесте нужно и корисно средство приликом решавања спорова у електронској трговини. Претпоставља се да су основни разлози за недовољно коришћење медијације код нас: недовољно познавање самог процеса медијације и неинформисаност грађана о вансудском начину решавања спорова, културолошке баријере и непознавање чињенице да је ова делатност перспективна. Непознавање интереса за поступак од стране адвоката, који медијацију виде као претњу по опстанак своје професије. Ако ове препреке у будућности буду откоњене, претпоставља се да ће доћи до великог побољшања у развоју метода алтернативног решавања спорова.

Проучавајући ову тему и након истраживања о томе да ли постоје тела или појединци који се активно баве решавањем потрошачких спорова и спорова који су настали у е-трговини у Србији, долазимо до следећих закључака и запажања. На сајту Министарства трговине, туризма и телекомуникација Републике Србије, у одељку Сектора за заштиту потрошача, стоји начин имплементирања и спровођења политике о заштити потрошача. Ту се на описани начин презентује које све кораке је Министарство предузимало у предузима у циљу заштите права потрошача. У одељку услуге, део заштита потрошача, постоје линкови који воде до посебног сајта за заштиту потрошача при Министарству. Постоји линк који води до форме за подношење потрошачког приговора. Форма је доста јасна и једноставна, те не захтева посебну способност за коришћење. Такође, пружа и могућност избора удружења за заштиту потрошача. Превасходно постоји листа удружења на територији Београда. На наведеном сајту постоји и линк за приступ платформи за вансудско решавање спорова. Форма је такође једноставна и јасна. На сајту постоје и акти које је Министарство доносило у случајевима утврђеног кршења права потрошача. Постоји и листа удружења за заштиту потрошача где су побројана удружења и њихови контакт подаци. На листи су удружења основана у Београду, Новом саду, Крагујевцу, Нишу, Ужицу,

Кикинди.<sup>154</sup> Поред удружења, постоји и листа појединаца који се у својству посредника баве решавањем потрошачких спорова са контакт подацима. Сходно наведеном, запажамо да су директиве успешно имплементирани. Поступци и форме за покретање и вођење потрошачких спорова су јасни и прости за употребу. Постоји простор за то да се потрошачи и трговци информишу приликом саме куповине о свим могућностима да се евентуални спорови могу решити и на који начин. Такође, примећено је да купцима и продавцима недостаје пракса решавања наведених спорова. Кроз практичне примере како се поступило у одређеним случајевима за конкретне спорове, може се на најбољи начин објаснити људима које су предности да се спорови на овај начин реше најповољније за обе стране. Тиме се такође продавцима даје пример како да сведу могућност за настанак спора на минимални ниво. Потребно је да се сами продавци и менаџери образују о начину поступања уколико постоји одређени спор и који су кораци ка решавању спорног односа, а имајући у виду да код е-трговине и одређених е-платформи за трговину постоје одређене контакт форме путем којих се приликом саме куповине производа или услуга путем интернета купци који нису задовољни могу обратити директно продавцу, увознику, пружаоцу услуга. У раду се пошло од хипотезе да је медијација нужно средство за решавање спорова у е-трговини. Проучавајући литературу и онлајн праксе, долазимо до закључка да је медијација нужно средство за решавање спорова у е-трговини јер олакшава начин решавања спора и ефикаснија је и јефтинија у односу на традиционалне начине решавања спорова. Што се самих трошкова тиче, не постоје трошкови долазака странака на састанке са посредником, судски и остали невидљиви административни трошкови. Трошкови адвоката постоје али су знатно мањи. У раду се пошло од хипотезе да се медијација не користи довољно у електронској трговини код нас. Хипотеза је доказана, јер се поступак за решавање спора код електронске трговине углавном зауставља код искоришћеног права на рекламацију од стране купца ка продавцу. Након одбијене рекламације не постоји довољан ентузијазам да се наведени спор реши, те купци често одустају од покретања потрошачког спора на своју штету. Доста корака је предузето у циљу инкорпорирања законодавства ЕУ у наш систем, те ће се уз адекватно образовање и информисање наставити са афирмацијом медијације као једног од најефикаснијих

---

<sup>154</sup> Како је замислио за израду мастер рада била да се између осталог прикупе и презентују информације од удружења које је образовано на територији града Ниша о томе колико је поступака покренуто, окончано успешно или неуспешно на територији јужне и источне Србије, ауторка се обратила на званичне адресе са сајтова Министарства и самог удружења. Међутим, повратне информације до коначне израде овог мастер рада није било.

начина решавања спорова у електронској трговини код нас и решавања спорова уопште.



## ЛИТЕРАТУРА

### Књиге:

1. Alexander, N., *Global Trends In Mediation*, Kluwer Law International, UK, 2006.
2. European Bank for Reconstruction and Development, *Смјернице у поступку онлајн медијације у привредним споровима*, Црна Гора, 2021.
3. Institute of Electrical and Electronics Engineers, *A Compilation of IEEE Standard Computer Glossaries*, IEEE Standard Computer Dictionary, New York, 1990.
4. Камбовски, И., *Нова концепција услуга-електронска трговина vis-a-vis традиционалне трговине*, Правни факултет ФОН, Универзитет у Скопљу, 2013.
5. Mason, S., *Electronic signatures in law*, Cambridge University Press, 2012.
6. Мићовић, М., *Електронска трговина и заштита потрошача*, Универзитет у Крагујевцу, Правни факултет, 2010.
7. Мојашевић, А., *Економска анализа медијације: теоријско – емпиријска студија*, Правни факултет у Нишу, Центар за публикације, 2014.
8. Новаковић, Ј., *Електронско пословање*, Београд, 2005.
9. Петровић-Томић, Н., *Медијација по Нацрту Закона о Заштити Потрошача*, Правни факултет, Универзитет у Београду, 2020.
10. Спасић, А., Кнежевић, М., *Медијација у привредним споровима*, Практикум, Црна Гора, 2020.
11. Schneider, G., *Electronic Commerce-Seventh Annual Edition*, Course Technology, Cengage Learning, Boston, 2007.
12. Tapscott, D., *Digital Capital: harnessing the Power of Business Webs*, Cambridge: Harvard Business School Press, 2000.
13. Turban, E., McLean, E., Wetherbe, J., *Информациона технологија за менаџмент (превод)*, Завод за уџбенике наставна средства, Београд, 2003.
14. Џамоња – Игњатовић, Т., Жегарац, Н., *Теоријске основе медијације: перспективе и доприноси*, Центар за примењену психологију, Београд, 2009.
15. Stone, V.W.K., *Private Justice: the Law of Alternative Dispute Resolution*, Foundation Press, New York, 2000.
16. Раденковић, Б., Деспотовић-Зракић, М., Богдановић, З., Бараћ, Д., Лабус, А., *Електронско пословање*, 2015, Факултет организационих наука, Београд.

### Чланци:

1. Barofsky, A., The European Commission's Directive on Electronic Signatures: Technological Favoritism Towards Digital Signatures, *International & Comparative Law Review*, Vol. 24, No. 1, 2000, pp. 145-159.
2. Blythe, S. E., Digital signature law of the United Nations, European Union, United Kingdom and United States: Promotion of growth in E-commerce with enhanced security, *Richmond Journal of Law & Technology*, Vol. 11, No. 2, 2005, pp. 1-20.
3. Boss, A. H., Electronic Commerce and the Symbiotic Relationship Between International and Domestic Law Reform, *Tulane Law Review*, Vol. 72, No. 6, 1998, pp. 1931-1984.
4. Вукотић, Ј., Уредба (ЕУ) 910/2014 о Електронској идентификацији и услугама од поверења за електронске трансакције, *Европско законодавство*, бр. 75/2021, стр. 127-144.

5. Genn, H., What is Civil Justice For? Reform, ADR, and Access to Justice, *Yale Journal of Law & the Humanities*, Vol. 24, No. 1, 2012, pp. 397-417.
6. Дивљак, Д., Правно дејство електронских потписа у међународној регулативи и праву Србије, *Зборник радова Правног факултета у Новом Саду*, No. 2, 2019, стр. 347-362.
7. Zavaletta J.A., Using E-Dispute Technology to Facilitate the Resolution of E-Contract Disputes: A Modest Proposal, *Journal of Technology Law & Policy*, Vol. 7. No. 1, 2002, pp. 2-88.
8. Zwass, V., Electronic Commerce and Organizational Innovation: Aspects and Opportunities, *International Journal of Electronic Commerce*, Vol. 7, No. 3, 2003, pp. 7-37.
9. Јовановић–Zattila, M., Закључење уговора у електронској форми као императив савремене трговине, Београд, *Правни живот, Тематски број, Право и универзалне вредности*, бр. 11/05, 2005, стр. 455-467.
10. Мојашевић, С. А., Николић, Љ., Онлајн систем решавања спорова и електронска трговина, *Зборник радова Правног факултета у Нишу*, Правни факултет у Нишу, бр. 76, 2017, стр. 641-658.
11. Morek R., The Regulatory Framework for Online Dispute Resolution: A Critical View, *The University of Toledo Law Review*, Vol. 38. No. 1, 2006, pp. 163.
12. Ненадовић, С., Понуда преко интернета, *Право и привреда*, бр. 1 - 2/04, Vol. 41, стр. 97-106.
13. Петрушић, М., Медијација као метод решавања спорова, *Темиди, Виктимолошко друштво Србије*, Београд, Vol. 2, 2004, стр. 23-37.
14. Стојановић, Д., Нормативно уређење области електронског потписа, *Право и привреда*, бр. 5 - 8/05, стр. 476.
15. Chin W.Y., Multiple Cultures, One Criminal Justice System: The Need for a “Cultural Ombudsman” in the Courtroom, *Drake Law Review*, Vol. 53. No. 3, 2005, pp. 651-665.
16. Cole S.R., Blankley K.M., Online Mediation: Where We Have Been, Where We Are Now, And Where We Should Be, *University Toledo Law Review*, Vol. 38. No. 6, 2006, pp. 193-212.
17. Crawford V.C., A Proposal to Use Alternative Dispute Resolution as a Foundation to Build an Independent Global Cyberlaw Jurisdiction Using Business to Consumer Transactions as a Model, *Hastings International and Comparative Law Review*, Vol. 25, No. 3, 2002, pp. 383-404.

#### Закон и подзаконски акти:

1. About FIN-NET | European Commission (europa.eu), приступ: 01.06.2022.
2. Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR) (europa.eu), приступ: 02.06.2022.
3. ES, Commission Recommendations on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes), 98/257, 30.03.1998; ES, Commission Recommendations on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes, 2001/310, 04.04.2001.
4. European comission, *European Interoperability Framework for European Public Services (EIF) Version 2.0*, 2019, [online]. Available: [http://ec.europa.eu/isa/documents/isa\\_annex\\_ii\\_eif\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/isa/documents/isa_annex_ii_eif_en.pdf), Accessed [31. 05. 2022].

5. Закон о електронској трговини, *Службени гласник РС*, 41/2009, 95/2013 и 52/2019.
6. Закон о електронском документу, електронској идентификацији и услугама од поверења у електронском пословању, *Службени гласник РС*", бр. 94/2017 и 52/2021.
7. Закон о Заштити података о личности, *Службени гласник РС*, бр.97/2008, 87/2018)
8. Закон о Заштити потрошача, *Службени гласник РС*, бр.62/2014, 6/2016, 44/2018, 88/2021.
9. Закон о облигационим односима, *Службени лист СФРЈ*, бр. 29/78, 39/85, 45/89 - одлука УСЈ и 57/89, *Службени лист СРЈ*, бр. 31/93, *Службени лист СЦГ*, бр. 1/2003 - Уставна повеља и *Службени гласник РС*, бр. 18/2020.
10. Regulation (EU) No 524/2013 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Regulation on consumer ODR), Retrieved, 10, April 2017, from <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0001:0012:EN:PDF>.

#### Интернет извори:

1. Богојевић, С., *Правни третман нежељене електронске поште (SPAM e – mail-ova)*, PRO BONO – Хуманитарна невладина организација, <https://www.besplatnapravnaedukacija.rs/prilozi-saradnika/pravni-tretman-nezeljene-elektronske-poste-spam-e-mail-ova/>, приступ: 13.03.2023.
2. Жугић, Ј., *Реалност и перспектива онлајн трговине у Црној гори*, доступно на: <http://med-dij.com/155-162%20Medijski%20dijalozi%20-%20Zugic.pdf>, приступ: 08.10.2022.

#### Сажетак

Циљ рада је представити, описати и анализирати поступак онлајн медијације, који је релативно нов и указати на његов значај у решавању потрошачких спорова у електронској трговини. У раду смо се осврнули и на моделе онлајн медијације у неким државама и уочили разлике између њих.

Коришћене су следеће методе: анализа, синтеза, апстракција, дескрипција и компаративни метод. Од наведених метода, доминира метод дескрипције. Нагласак је стављен на разумевање проблема због чега онлајн медијација у потрошачким



споровима још увек није заживела у појединим земљама. Извршено је поређење традиционалног метода медијације и онлајн метода медијације, упоређене су њихове предности и недостаци, а такође се разматрало шта треба да учине медијатори, странке и њихови заступници да би се превазишли недостаци онлајн медијације. Наведен је почетак развоја онлајн медијације, шта је претходило овом развоју, како је текао развојни пут и шта је на њега утицало.

У раду се дошло до одређених закључака. Медијација представља алтернативни начин за решавање спорова, где треће, независно, неутрално и непристрасно лице, посредник, тј. медијатор, помаже сукобљеним странама да се договоре око прихватљивог решења које иде у прилог једној и другој страни. Електронска трговина између продавца и купца регулише се закључењем електронског уговора, коме се не може оспорити пуноважност и доказна снага због тога што је састављен у електронској форми. Електронска и писмена форма уговора имају подједнаку правну снагу. То је правило које је примењиво на већину потрошачких уговора. Сматра се да је чињеница која је допринела правној регулацији електронског потписа то што ако би се електронским документима ускратила могућност електронског потписивања, они би се морали допунити папирним записима који садрже својеручне потписе, што би представљало скупљу, неконкурентну и неефикасну варијанту и варијанту која би својом компликованошћу успорила раст електронске трговине. Онлајн медијација обезбеђује механизме за решавање спорова који су исплативији и економски прихватљивији. Овај вид медијације може се спровести као самосталан метод, а такође се може комбиновати и са традиционалном методом медијације. Уколико је ниво сукоба висок, и уколико између странака влада нетрпељивост, или ако медијација уживо због разлога које проузрокује виша сила не може да се одржи, учесници се састају онлајн на платформи за видео конференције коју у договору са медијатором изаберу. У раду, потврђена је хипотеза да је медијација у е-трговини нужно и корисно средство за решавање спорова. Такође, доказана је у хипотеза да се медијација не користи довољно у електронској трговини код нас.

**Кључне речи:** медијација, онлајн медијација, електронски потпис, електронска трговина, В2В, В2С.

## **Abstract**

### **Mediation in electronic commerce**

The aim of the paper is to present the online mediation procedure to the readers, which is relatively new, and to point out its importance in resolving consumer disputes in electronic commerce. The information obtained in the research is clear, precise and reliable. We can classify the research into the group of theoretical-empirical research. We looked at the models of online mediation in some countries and noticed the differences between them.

It belongs to the group of systematic non-experimental research, and the observation method was used in the work. In addition to the observation method, analysis, synthesis, abstraction, description and comparative methods were also used. Emphasis is placed on understanding the problem, which is why online mediation in consumer disputes has not taken off in some countries, yet. A comparison of traditional mediation methods and online mediation methods was made, their advantages and disadvantages were compared, and what mediators, parties and their representatives should do to overcome the disadvantages of online mediation was also discussed. The beginning of the development of online mediation, what preceded this development, how the course of development went and what influenced it is stated. Thus, the synthesis was performed and some elements were connected into a whole.

Certain conclusions were reached in the paper. Mediation is an alternative way to resolve disputes, where a third, independent, neutral and impartial person, mediator, i.e. a mediator helps the conflicting parties to agree on an acceptable solution that favors one and the other. Electronic trade between the seller and the buyer is regulated by the conclusion of an electronic contract, the validity and evidentiary force of which cannot be contested due to the fact that it was drawn up in electronic form. Electronic trade between the seller and the buyer is regulated by the conclusion of an electronic contract, the validity and evidentiary force of which cannot be contested due to the fact that it was drawn up in electronic form. The electronic and written forms of the contract have equal legal force. It is a rule that is applicable to most consumer contracts. It is considered that the fact that contributed to the legal regulation of the electronic signature is that if electronic documents were denied the possibility of electronic signature, they would have to be supplemented with paper records containing handwritten signatures, which would represent a more expensive, non-competitive and ineffective variant and a variant that would complexity slowed down the growth of electronic commerce. Online mediation provides mechanisms for resolving disputes that are much more profitable and economically acceptable. This type of mediation can be conducted as an independent method, and it can also be combined with the traditional method of mediation. If the level of conflict is high, and if there is intolerance between the parties, or if live mediation cannot be held due to force majeure, such as the current corona virus pandemic, the participants meet online on a video conference platform that choose in agreement with a mediator.

**Key words:** mediation, online mediation, electronic signature, electronic commerce, B2B, B2C.

## БИОГРАФИЈА

Кандидаткиња Љубица Виденовић рођена је 20.10.1989. године у Књажевцу. У истом граду завршила је основну школу као и Књажевачку гимназију, на друштвено-језичком смеру.

Дипломирала је на Правном факултету Универзитета у Нишу дана 18.10.2017. године завршивши основне академске студије првог степена. Како су интересовања кандидаткиње усмерена и на нове токове из области информационе технологије, школске 2021/2022 године уписала је мастер студије на Правном факултету Универзитета у Нишу, на смеру право и информационе технологије.

Кандидаткиња је тренутно запослена у канцеларији Јавног извршитеља Зорана Богдановића у Нишу где обавља послове помоћника јавног извршитеља као примарни позив.

Након самог запослења, кандидаткиња се бавила професионалним усавршавањем, те је постала лиценцирани медијатор - посредник у мирном решавању спорова, чиме се такође активно бави. Завршила је обуку “Права и обавезе по Закону о заштити података о личности.” Одлично говори и служи се енглеским језиком.