

prof. dr Marko Jovanović

redovni profesor, Univerzitet u Beogradu – Pravni fakultet

REŠAVANJE SPOROVA IZMEĐU KORISNIKA I PRUŽALACA USLUGA PREMA UREDBI EU O DIGITALNIM USLUGAMA*

Rezime: U ovom radu autor predstavlja i analizira vansudski sistem rešavanja sporova između korisnika i pružalaca usluga prema Uredbi EU o digitalnim uslugama. Uočava se da ovaj po mnogo čemu specifičan mehanizam vuče svoje korene još u sistemu rešavanja sporova povodom registracije naziva internet domena i da predstavlja originalnu kombinaciju elemenata klasičnih metoda i tehnika alternativnog rešavanja sporova. Glavne odlike ovog sistema su: specijalizovanost, efikasnost, laka dostupnost, neutralnost i pouzdanost. Postupak se u potpunosti odvija u digitalnom okruženju, bez usmene rasprave, a završava se odlukom koja nema obavezujuće dejstvo. Administriraju ga posebna tela za vansudsko rešavanje sporova koja moraju da budu sertifikovana od nadležnog koordinatora digitalnih usluga. Autor zaključuje da osmišljavanje ovakvog sistema vansudskog rešavanja sporova može značajno da doprinese jačanju pravne sigurnosti, boljem pristupu pravdi i rasterećenju sudova, ali da istovremeno postoje i razlozi za zabrinutost na planu ostvarivanja principa nezavisnosti, opasnosti od fragmentacije ovog sistema i narušavanje njegove delotvornosti usled neobavezujućeg dejstva odluka.

Ključne reči: Alternativno rešavanje sporova. – Evropska unija. – Uredba EU o digitalnim uslugama. – Unutrašnje tržište EU. – Pravna sigurnost.

1. UVOD

Digitalna transformacija, kao jedan od elemenata Treće industrijske revolucije, postavila je i nastavlja da postavlja brojne izazove u različitim sferama ljudskog života i rada, pa tako i u oblasti prava. Poslednjih nekoliko decenija usmeravaju se veliki naponi ka izgradnji normativnog okvira koji će što adekvatnije urediti sva (ili bar većinu) pitanja koja je nametnuo prodor digitalizacije na brojnim poljima. Prilagođavanje materijalnopравnih normi digitalnom okruženju moralo je, sasvim logično, da prati i prilago-

* Ovaj članak je rezultat rada na projektu Univerziteta u Beogradu – Pravnog fakulteta „Problemi stvaranja, tumačenja i primene prava (2025)“, u okviru istraživačke grupe „Pravni režim digitalnih usluga u pravu Srbije i pravu Evropske unije“.

đavanje procesnih pravila, odnosno mehanizama rešavanja sporova.¹ Ovo prilagođavanje teče na dva plana. S jedne strane, nove tehnologije se sve više koriste u „klasičnim“ mehanizmima rešavanja sporova.² Paralelno sa tim, razvijaju i novi alternativni mehanizmi rešavanja sporova koji su osmišljeni baš po meri potreba digitalizovanog tržišta. Kao jedan od prvih koraka u tom pravcu može se istaći alternativni mehanizam rešavanja sporova povodom registracije naziva internet domena, koji su razvili Svetska organizacija za intelektualnu svojinu (WIPO) i Internet korporacija za dodeljena imena i brojeve (ICANN) još krajem XX veka.³ Ovaj mehanizam se u praksi pokazao kao veoma uspešan, pa su po ugledu na njega uspostavljeni i mehanizmi za rešavanje sporova povodom registracije naziva nacionalnih internet domena, među koje se ubraja i domaći postupak pred Komisijom za rešavanje sporova povodom registracije naziva nacionalnih internet domena Srbije.⁴

Sasvim očekivano, digitalna transformacija se nalazi visoko na listi prioriteta delovanja Evropske unije (EU). Nakon pažljivih priprema, Evropska komisija je 2020. godine izdala saopštenje „Oblikovanje evropske digitalne budućnosti“, strateški dokument kojim se najavljuju različite mere koje će Unija preduzeti u cilju povećanja pouzdanosti korišćenja novih tehnologija i postizanja bolje koordinacije svih učesnika angažovanih u digitalnom sektoru.⁵ Takođe, period od 2020. do 2030. godine proglašen je tzv. Digitalnom dekadom, tokom koje treba da se ostvare četiri glavna cilja: razvoj digitalnih veština među stanovništvom i radnicima, uspostavljanje bezbedne i održive digitalne infrastrukture, digitalna transformacija poslovanja i digitalna transformacija javne uprave.⁶ Od početka Digitalne dekade, EU je usvojila veći broj uredbi i drugih izvora prava kojima se uređuje upotreba novih tehnologija u različitim sektorima: istraživačkom i sektoru inovacija, zaštiti

1 O razlozima za razvoj novih mehanizama za rešavanje sporova u digitalnom okruženju detaljnije vid. Marko Jovanović, „Odnos sudskog i alternativnog načina rešavanja sporova povodom registracije naziva internet domena“, *Intelektualna svojina i internet VI* (ur. D. V. Popović), Pravni fakultet Univerziteta u Beogradu, Beograd 2022, 75-76.

2 Više o ovome vid. Marko Jovanović, „Upotreba ODR tehnika u rešavanju sporova povodom registracije naziva internet domena“, *Intelektualna svojina i internet 2018* (ur. D. V. Popović), Pravni fakultet Univerziteta u Beogradu, Beograd 2018, 53-55 i 58-63.

3 O nastanku tzv. Jednoobrazne politike rešavanja domenskih sporova (UDRP) vid. Luke Walker, „ICANN’s Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy“, *Berkeley Technology Law Journal* 1/2000, 289-291; Dušan V. Popović, Marko Jovanović, *Pravo interneta – odabrane teme*, Pravni fakultet Univerziteta u Beogradu, Beograd 2017, 84-85, sa daljim upućivanjima.

4 Više o tome vid. Dušan Popović, Marko Jovanović, „Osvrt na Pravilnik o postupku za rešavanje sporova povodom registracije .rs domena“, *Pravo i privreda* 1-3/2011, 10-12.

5 Saopštenje je dostupno na veb-adresi: https://commission.europa.eu/document/download/84c05739-547a-4b86-9564-76e834dc7a49_en?filename=communication-shaping-europes-digital-future-feb2020_en.pdf.

6 Više o tome vid. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/digital-decade-policy-programme>.

podataka i sajber-bezbednosti uopšte, e-trgovini, medijskom sektoru, finansijskom sektoru i sl.⁷ Neki od ovih izvora prava uvode u pravni život posebne digitalizovane mehanizme rešavanja sporova, koji najčešće predstavljaju varijacije nekih od „klasičnih“ modela i tehnika alternativnog rešavanja sporova. Tako, primera radi, Uredba br. 2019/1150 o promovisanju poštenih praksi i transparentnosti za poslovne korisnike onlajn posredničkih usluga u svom članu 12 uvodi jedan specifičan tip medijacije kao dodatan, alternativni vid rešavanja sporova koji proizađu iz odnosa uređenih navedenom Uredbom.⁸ Konceptija ovog mehanizma vrlo jasno pokazuje evoluciju ideje o razvoju posebnih i specijalizovanih alternativnih mehanizama rešavanja sporova u digitalnom okruženju.

Ta evolucija i dalje traje, a jedan od njenih najnovijih „plodova“ jeste i mehanizam vanskudskog rešavanja sporova između korisnika i pružalaca usluga prema Uredbi br. 2022/2065 o jedinstvenom tržištu za digitalne usluge (u daljem tekstu: Uredba),⁹ koja je kolokvijalno poznata po engleskom nazivu *Digital Services Act*. Ova Uredba, uopšteno govoreći, nastoji da obezbedi bolje funkcionisanje unutrašnjeg tržišta EU, koje svakako obuhvata i tržište digitalnih usluga.¹⁰ U tom cilju, Uredba uvodi set unifikovanih pravila koja će omogućiti uspostavljanje bezbednog, predvidljivog i pouzdanog tržišta digitalnih usluga.¹¹ Šire posmatrano, Uredba treba da unapredi uslove poslovanja na digitalnom tržištu EU kako bi evropske kompanije lakše savladale konkurenciju koja im na svetskom digitalnom tržištu dolazi iz Amerike i Azije.¹²

Predmet interesovanja ovog rada biće po mnogo čemu specifičan alternativni mehanizam vanskudskog rešavanja sporova koji uvodi Uredba. Naime, pokušaćemo da utvrdimo u kojoj meri uspostavljanje ovog mehanizma može da doprinese ostvarenju opštih ciljeva Uredbe, tj. da poboljša pravnu sigurnost i olakša rešavanja sporova u vezi sa digitalnim uslugama. U nastavku čemu zato najpre objasniti u kojim slučajevima je moguće da se sporovi rešavaju putem ovog mehanizma (2.), zatim ćemo opisati njegove opšte odlike (3.), u opštim crtama prikazati tok postupka (4.) i analizirati njegovu delotvornost (5.) pre nego što izvedemo odgovarajuće zaključke (6.).

7 Za detaljan šematski pregled ovih izvora prava vid. https://www.bruegel.org/sites/default/files/private/2023-07/Tables_Scott_Kai.pdf.

8 Regulation (EU) 2019/1150 of the European Parliament and the Council of 20 June 2019 on promoting fairness and transparency for business users of online intermediation services, *OJ L* 186, 11.7.2019.

9 Regulation (EU) 2022/2065 of the European Parliament and the Council of 19 October 2022 on a Single Market for Digital Services and amending Directive 2000/31/EC, *OJ L* 277, 27.10.2022.

10 Vid. t. 4 preambule Uredbe.

11 Vid. t. 3 preambule Uredbe.

12 Dušan V. Popović, „Doprinos Uredbe EU o digitalnim uslugama transparentnijem radu onlajn posrednika“, *Usklađivanje poslovnog prava Srbije sa pravom Evropske unije 2023* (ur. V. Radović), Pravni fakultet Univerziteta u Beogradu, Beograd 2024, 262-263.

2. DELOKRUG PRIMENE VANSUDSKOG SISTEMA REŠAVANJA SPOROVA

Vansudski sistem rešavanja sporova uspostavljen Uredbom administriraju posebna specijalizovana i nezavisna tela za rešavanje sporova koja poseduju odgovarajući sertifikat, a spor neposredno rešavaju odlučioi koji, zavisno od tela, imaju različite nazive: eksperti, evaluatori i sl. Ovakav način organizacije donekle podseća na institucionalnu arbitražu, gde institucija obavlja uglavnom administrativno-tehničke poslove pripreme i organizacije postupka rešavanja spora, dok sam spor rešavaju arbitri. Baš kao i arbitražne institucije, čiji je rad omeđen merodavnim arbitražnim procesnim pravilima unutar čijih granica one mogu da donose pravila postupka, i tela za vansudsko rešavanje sporova deluju u okviru koji postavljaju Uredba i odgovarajući sektorski propisi,¹³ a donose svoje pravilnike kojima neposredno uređuju pravila odvijanja postupka.

Budući da vansudski sistem rešavanja sporova uspostavljen Uredbom nije formalan mehanizam čije bi odluke bile obavezujuće, upotreba termina „nadležnost“ u njegovom klasičnom pravnotehničkom značenju¹⁴ možda i nije baš sasvim adekvatna za opisivanje kruga sporova koji pred njega mogu da se iznesu i lica koja u tom postupku mogu da učestvuju. Ipak, za dobro razumevanje ovog sistema, neophodno je početi od opisa delokruga njegovog rada, za šta ćemo koristiti izraz „nadležnost“.

U vezi sa tim, najpre se postavlja pitanje kakvi se sporovi mogu rešavati u ovom vansudskom postupku. Sistemskim tumačenjem Uredbe dolazi se do zaključka da su to sporovi povodom onih usluga koje Uredba uređuje, a to su, najšire rečeno, usluge posredovanja na internetu. Konkretno, radi se o uslugama prenošenja elektronskih poruka (eng. *Mere conduit services*), uslugama privremenog skladištenja podataka (eng. *Caching services*) i uslugama trajnog skladištenja podataka (eng. *Hosting services*).¹⁵ U praksi, to će uglavnom biti sporovi koji nastaju onda kada korisnik usluge smatra da je pružalac bez osnova uklonio neki sadržaj, učinio ga slabije vidljivim ili teže dostupnim, odnosno kada nije uklonio neki sadržaj po zahtevu korisnika. Međutim, konkretna „stvarna nadležnost“ nekog tela za vansudsko rešavanje sporova zavisiće od toga za šta je ono sertifikovano.¹⁶ Tako su, primera radi, neka tela sertifikovana za rešavanje svih tipova sporova na svim digitalnim

13 Uredba je tzv. propis horizontalne primene, što znači da se primenjuje u svim sektorima, a zavisno od konkretne vrste usluge koja se pruža ili posebnog svojstva korisnika (koji, primera radi, može biti potrošač), uz Uredbu se primenjuju i odgovarajući sektorski propisi. Više o tome vid. D. Popović, 263.

14 Za definiciju pojma nadležnosti u kontekstu građanskog sudskog postupka vid. Borivoje Poznić, Vesna Rakić-Vodinelić, *Građansko procesno pravo*, Pravni fakultet Univerziteta Union – Službeni glasnik, Beograd 2015, 120; Aleksandar Jakšić, *Građansko procesno pravo*, Pravni fakultet Univerziteta u Beogradu, Beograd 2022, 387.

15 Vid čl. 3 st. 1 t. (g) Uredbe.

16 Za pregled ograničenja „stvarne nadležnosti“ sertifikovanih tela za vansudsko rešavanje sporova vid. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/dsa-out-court-dispute-settlement>.

platformama,¹⁷ neke za pojedine vrste sporova,¹⁸ a neke, pak, samo za sporove povodom sadržaja objavljenog na pojedinim platformama.¹⁹

Što se tiče strana u sporu, to su korisnik i pružalac digitalnih usluga. Između njih ne mora da postoji nikakav poseban sporazum kojim bi se uspostavila „nadležnost“ vanskudskog sistema rešavanja sporova. Pod korisnikom digitalne usluge smatra se fizičko ili pravno lice koje koristi uslugu posredovanja na internetu, naročito u svrhe traženja informacija ili činjenja informacija dostupnim.²⁰ Da bi se na njih primenjivala Uredba, pa time i njena pravila o vanskudskom rešavanju sporova, potrebno je da korisnici usluga imaju sedište, odnosno da su locirani (eng. *Located*) u Evropskoj uniji.²¹ Primećuje se da bi, sa stanovišta procesnopravne terminologije, bilo adekvatnije da Uredba koristi neku drugu, „klasičniju“ odrednicu kada govori o teritorijalnoj vezi između fizičkog lica i Unije (npr. Prebivalište, uobičajeno boravište ili pak prosto boravište), jer termin „lociranosti“ nema svoje jasno pravno značenje. Ipak, ne bi trebalo očekivati da tumačenje ovog pojma izazove preveliku buru u praksi, jer se radi o alternativnom, neadjudikativnom i neobavezujućem metodu rešavanja sporova koji stranama treba samo da pomogne da svoje nesuglasice lakše otklone, a ne da u potpunosti zameni ili istisne neki od redovnih načina rešavanja sporova. Iz tog razloga smatramo da bi se termin „lociranosti“ fizičkog lica u krajnjoj liniji mogao tumačiti i kao prosto fizičko nalaženje (u pravnotehničkom smislu boravište) korisnika na teritoriji Unije u trenutku korišćenja usluge. U prilog ovakvom tumačenju ide i uslov da su Uredbom obuhvaćene usluge koje se nude u Uniji, tj. One kod kojih fizička ili pravna lica u jednoj ili više država članica EU mogu da koriste usluge posredovanja.²² Budući da se u slučajevima vanskudskog rešavanja sporova korisnik usluge po pravilu pojavljuje kao inicijator postupka a ne kao strana prema kojoj je neki zahtev usmeren, držimo da nema ni pravopolitičkog razloga da se insistira na preterano čvrstoj teritorijalnoj vezi između korisnika usluge i Unije. Shodno tome, čini se da je sasvim moguće da korisnik usluge koji je strana u sporu bude lice čije je prebivalište ili uobičajeno boravište van Evropske unije. Praktična razlika će biti samo u tome što se, u slučaju da je korisnik nastanjen u EU, suštinska povezanost između predmeta spora i Evropske unije pretpostavlja dok, u slučaju da je korisnik usluge nastanjen van teritorije EU, on onda mora da dokaže postojanje suštinske povezanosti predmeta spora sa Unijom.

17 To je, recimo, slučaj sa mađarskim telom *Online Platform Vitarendező Tanács*.

18 Primer takvog tela je grčki ADR Point, koji rešava sporove koji se tiču zaštite podataka o ličnosti i povrede prava na privatnost, nedozvoljenog govora, povrede prava intelektualne svojine i drugih komercijalnih prava, prevara, nebezbednih i/ili zabranjenih proizvoda i sl.

19 Takvo telo bi bilo nemački *User Rights*, koji je najpre sertifikovan samo za rešavanje sporova povodom sadržaja objavljenih na Instagramu, Fejsbuku, Tik-Toku, LinkedInu, a od septembra 2025. godine i na Pinterestu.

20 Vid. čl. 3 st. 1 t. (b) Uredbe.

21 Vid. čl. 2 st. 1 Uredbe.

22 Vid. čl. 3 st. 1 t. (d) Uredbe.

Što se tiče pružalaca usluga, pitanje njihove lokalizacije se takođe pokazuje kao irelevantno za zasnivanje „nadležnosti“ vansudskog sistema rešavanja sporova. Potrebno je da pružaoci imaju „suštinsku poveznost“ sa Unijom (eng. *Substantial connection*), dok se poslovno ili životno nastanjenje na teritoriji Unije ne zahteva kao nužan uslov, već je to samo jedna od mogućih manifestacija postojanja suštinske povezanosti. Pored nastanjenja, smatraće se da suštinska povezanost postoji i onda kada korisnici usluge čine značajan broj lica u jednoj ili više država članica posmatrano u odnosu na celokupan broj stanovnika te države ili tih država, onda kada su usluge usmerene ka jednoj ili više država članica ili u drugim slučajevima kada specifičan činjenični sklop ukazuje na postojanje suštinske povezanosti a koji nisu izričito opisani u Uredbi.²³ Pružaoci digitalnih usluga koji nisu obuhvaćeni odredbama o vansudskom sistemu rešavanja sporova su onlajn platforme koje se mogu okvalifikovati kao mikro i mala preduzeća.²⁴

Može se oceniti da prilikom određivanja „nadležnosti“ vansudskog mehanizma rešavanja sporova, Uredba nije imala u prvom planu personalnu vezu između korisnika ili pružoca usluge i teritorije Unije, već okolnost da je usluga posredovanja na internetu povodom koje je nastao spor redovno (i trajnije) dostupna na teritoriji Unije. Čak su i personalni kriterijumi „nadležnosti“ koje Uredba postavlja u funkciji potvrđivanja postojanja veze između same sporne usluge i teritorije Unije. Ovakvo rešenje se može smatrati konzistentnim sa proklamovanim ciljem Uredbe, a to je unapređenje funkcionisanja zajedničkog tržišta usluga posredovanja na internetu.²⁵ Da su kriterijumi određivanja „nadležnosti“ vansudskog sistema rešavanja sporova u prvi plan stavili nekog od učesnika spornog pravnog odnosa, bilo korisnika, bilo pružaoca usluga, to bi zahtevalo i promenu svrhe i cilja celokupne Uredbe, jer bi tada pravila o „nadležnosti“ imala funkciju zaštite određene kategorije lica. Štaviše, takvo rešenje ne bi bilo ni svrsishodno, jer bi se teško mogao braniti stav da se funkcija zaštite efikasno ostvaruje kroz delovanje neobavezujućeg mehanizma. Zaštita pojedinih kategorija učesnika u pravnim odnosima se, i u sferi pitanja koja uređuje Uredba, i dalje postiže nekim drugim, opštijim izvorima prava Evropske unije, kao što su to propisi o zaštiti potrošača, čiju primenu Uredba ne isključuje, ne menja niti bilo kako ograničava.²⁶

3. OPŠTE ODLIKE VANSUDSKOG SISTEMA REŠAVANJA SPOROVA

Glavna karakteristika mehanizma rešavanja sporova uspostavljenog Uredbom jeste **alternativnost**, u smislu toga da on predstavlja vansudski postupak rešavanja sporova čije opšte okvire utvrđuje država (odnosno grupa

23 Vid. čl. 3 st. 1 t. (e) Uredbe.

24 Vid. čl. 19 t. 1 Uredbe.

25 Vid. čl. 1 st. 1 Uredbe.

26 Za listu izvora prava Evropske unije na čiju primenu Uredba ne utiče, tj. čiju primenu ne isključuje, vid. čl. 2 st. 4 Uredbe.

država) i čiji ishod država (odnosno grupa država) prepoznaje i na određeni način priznaje.²⁷ Dok je alternativni karakter mehanizma rešavanja sporova predviđenog Uredbom neupitan, njegova klasifikacija u sistemu „redovnih“ mehanizama ADR predstavlja nešto delikatnije pitanje. Ovaj postupak se odvija uz učešće trećeg lica i upravo uloga tog trećeg lica ukazuje na to da Uredba uspostavlja jedan nov, donekle hibridan mehanizam rešavanja sporova. Naime, Uredbom je izričito predviđeno da odluka o predmetu spora nema obavezujuće dejstvo.²⁸ To znači da vanskudski sistem predviđen Uredbom ne spada u adjudikativne alternativne načine rešavanja sporova, to jest, kraće rečeno, ne predstavlja arbitražu. Sa druge strane, odluku o predmetu spora treće lica donosi samostalno nakon što sasluša obe strane. Uloga trećeg lica, dakle, nije ni da samo „katalizuje“ pregovore između strana u sporu i pomogne im da same, bez njegovog uticaja na ishod, taj spor reše (čime se postupak rešavanja sporova prema Uredbi značajno razlikuje od medijacije), niti treće lica može da stranama preporučuje rešenja za koja smatra da bi bila obostrano prihvatljiva (čime se postupak rešavanja sporova prema Uredbi razlikuje od koncilijacije). Dakle, baš kao što je i postupak za rešavanje sporova povodom registracije naziva internet domena jedan specifičan oblik ADR-a, isto se može reći i za postupak predviđen Uredbom.

Usko vezano za njegov alternativni karakter jeste i svojstvo **dobrovoljnosti** vanskudskog mehanizma uspostavljenog Uredbom. Ovaj mehanizam je, zapravo, dvostruka alternativa. On je, sa jedne strane, alternativa redovnom državnom sudstvu, a sa druge predstavlja alternativu internom mehanizmu za rešavanje pritužbi koji uspostavlja i održava sâm pružalac digitalnih usluga u skladu sa članom 20 Uredbe. Na korisniku je da izabere koji će od tri moguća mehanizma rešavanja spora izabrati, pri čemu izbor jednog ne isključuje nužno mogućnost naknadnog pribegavanja nekom drugom.²⁹ Ako ishod rešavanja spora kroz interni mehanizam nije zadovoljavajući, dozvoljeno je iznošenje spora pred vanskudski mehanizam,³⁰ a otpočinjanje postupka pred vanskudskim mehanizmom ne ukida pravo korisnika da iznese isti spor protiv istog pružaoca pred redovni državni sud.³¹ Štaviše, čak ni okončanje postupka pred vanskudskim mehanizmom ne znači da je korisnik izgubio pravo na zaštitu pred redovnim državnim sudom u istoj stvari, budući da odluka vanskudskog mehanizma, kako smo već naveli, nije obavezujuća. Naravno, moguće je i da korisnik digitalne usluge izabere da spor odmah iznese pred redovni državni sud, ali će u tom slučaju *de facto* izgubiti pravo na pribegavanje internom i/ili vanskudskom mehanizmu (jer nema smisla da se paralelno vode obavezujući i neobavezujući postupak rešavanja spora), a ukoliko se postupak

27 Za druge definicije alternativnih načina rešavanja sporova upor. Gašo Knežević, Vladimir Pavić, *Arbitraža i ADR*, Pravni fakultet Univerziteta u Beogradu, Beograd 2009, 188-190, sa daljim upućivanjima.

28 Vid. čl. 17 t. 2 alineja 3 Uredbe.

29 Ovo se izričito navodi u t. 59 preambule Uredbe.

30 Vid. u tom smislu izričito t. 59 preambule Uredbe.

31 Vid. čl. 21 t. 1 alineja 3 Uredbe.

pred sudom okonča donošenjem meritorne odluke, taj gubitak prava na pribegavanje internom i/ili vansudskom mehanizmu biće i *de iure*.

Značajna karakteristika vansudskog sistema rešavanja sporova uspostavljenog Uredbom je i njegova **laka dostupnost**. Laka dostupnost se, kao jedan od opštih ciljeva vansudskog sistema, navodi još u preambuli Uredbe,³² a konkretno se razrađuje na nekoliko nivoa. Prvi nivo jeste okolnost da sam vansudski sistem funkcioniše u digitalnom okruženju. Ovo je značajno ne samo zbog pukog paralelizma formi, odnosno medijuma, između posla povodom koga ili u vezi sa kojim se javio spor (pružanje digitalnih usluga) i mehanizma rešavanja tog spora, već i zbog toga što digitalna dostupnost vansudskog sistema čini ovaj mehanizam mnogo privlačnijim korisnicima od drugih metoda rešavanja sporova koji zahtevaju odlazak do pošte ili druge institucije kako bi se predao inicijalni akt i otpočeo postupak rešavanja spora. Dakle, laka dostupnost vansudskog sistema se u prvom redu ogleda u tome što je i on, kao i digitalna usluga u odnosu na koju je nastao spor, udaljen „na jedan klik“ od korisnika. Tako, trenutno dostupni sistemi vansudskog rešavanja sporova na svojim platformama uglavnom imaju unapred pripremljene digitalne formulare čijim se jednostavnim popunjavanjem pokreće postupak.

Ali, laka dostupnost vansudskog sistema se ne zaustavlja tu već se manifestuje na još nekoliko nivoa, od kojih je izuzetno značajan onaj finansijski. Naime, često visoki inicijalni troškovi koje podnosilac tužbe ili drugog oblika zahteva mora da podnese prilikom otpočinjanja nekog alternativnog metoda rešavanja sporova mogu da deluju odvraćajuće na korisnike i usmere ih ka traženju pravde pred sudom, gde, ako ispunjavaju odgovarajuće uslove, mogu da uživaju tzv. siromaško pravo, koje kao takvo nije dostupno u ADR-u.³³ Kako bi otklonila ovaj potencijalni problem, Uredba izričito propisuje da troškovi korišćenja sistema treba da budu razumni.³⁴ Premda se radi o pravnom standardu, čini nam se da je već i ovakvo određenje veoma značajno za obezbeđivanje predvidljivosti i sigurnosti u pogledu visine troškova. Taksu za korišćenje sistema vansudskog rešavanja sporova svakako plaća pružalac digitalnih usluga, dok korišćenje sistema za korisnike treba da bude ili besplatno ili po simboličnoj ceni. Štaviše, Uredba propisuje i da, u slučaju da se vansudski postupak završi uspehom korisnika, pružalac digitalnih usluga snosi celokupne troškove postupka i ima obavezu da korisniku naknadi sve druge razumne troškove koje je korisnik snosio u vezi sa rešavanjem spora.³⁵ Sa druge strane, čak i ako se postupak završi uspehom pružaoca usluga, korisnik neće biti u obavezi da mu naknadi razumne troškove koje je snosio u vezi sa rešavanjem spora (drugim rečima, u tom slučaju će svako snositi svoje troškove), osim ukoliko odlučilac ne utvrdi da je korisnik usluga očigledno

32 Vid. t. 59 preambule Uredbe.

33 O eksternom finansiranju troškova arbitraže kao svojevrstnom (ali ne i potpunom) supstitutu za siromaško pravo u arbitražnom postupku vid. Marko Jovanović, „Ključne odlike finansiranja troškova arbitraže od trećih lica“, *Pravo i privreda* 4-6/2017, 493-509.

34 Vid. t. 59 preambule Uredbe; čl. 21 t. 5 alineja 2 Uredbe.

35 Vid. čl. 21 t. 5 alineja 1 Uredbe.

postupao zlonamerno prilikom pokretanja postupka i svog držanja u njemu (eng. *manifestly acted in bad faith*).³⁶ Time se praktično uvodi svojevrсна kazna za korisnika usluga u slučaju da on zloupotrebljava svoja procesna prava, što smatramo vrlo korisnim. Takođe, ovakvo rešenje na planu naknade troškova postupka predstavlja zanimljivu kombinaciju uporedno dominantnog procesnopravnog pristupa, prema kome dužnost naknade troškova postupka zavisi od uspeha u sporu (eng. *loser-payer system*) i prevashodno američkog pristupa, prema kome svaka strana snosi svoje troškove učešća u postupku nezavisno od uspeha u sporu.³⁷ Ne mislimo, naravno, da je prilikom osmišljavanja ovakvog rešenja u središtu pažnje EU-„zakonodavca“³⁸ bilo metodološko nastojanje da pravi hibride različitih pravnih tradicija, ali smatramo potrebnim da istaknemo kako kreativno korišćenje i kombinovanje uporednopravnih rešenja može da na efikasan način ostvari cilj smanjenja troškova korišćenja vanskudskog sistema rešavanja sporova.

Primećujemo i treću dimenziju lake dostupnosti vanskudskog sistema rešavanja sporova, a to je jezička dimenzija. U Evropskoj uniji, u kojoj danas ima 24 zvanična jezika, pitanje jezika postupka može da stvori značajne poteškoće.³⁹ Zbog toga je dimenzija jezičke dostupnosti veoma značajna komponenta atraktivnosti vanskudskih sistema rešavanja sporova za korisnike digitalnih usluga. Svesna ove okolnosti, Uredba propisuje da se u dozvoli za rad (sertifikatu) telu za vanskudsko rešavanje sporova navodi i jezik, odnosno jezici, na kojima to telo može da pruža svoje usluge.⁴⁰ Osvrt na trenutno sertifikovana tela pokazuje priličnu raznolikost po pitanju jezika na kojima se nude usluge rešavanja sporova.⁴¹ Tako, primera radi, postoje tela koja nude usluge rešavanja sporova samo na jednom jeziku,⁴² dok je najveći broj jezika koji jedno telo nudi trenutno 16.⁴³ Sistem *Appeals Centre Europe* omogućava

36 Vid. čl. 21 t. 5 alineja 1 Uredbe.

37 Milena Đorđević, *Obim naknade štete zbog povrede ugovora o međunarodnoj prodaji robe*, doktorska disertacija, Pravni fakultet Univerziteta u Beogradu, Beograd 2012, 339-340, sa daljim upućivanjima.

38 Izraz „zakonodavac“ upotrebljen je pod znacima navoda jer se ova Uredba, iako se kolokvijalno naziva „zakonom“, ne poklapa formalno sa zakonom kao izvorom prava jer EU, odnosno njeni organi, nemaju ovlašćenje da donose zakone, već druge forme izvora prava. Ipak, radi se o opštem aktu koji je direktno primenljiv u svim državama-članicama EU. Više o tome vid. Paul Craig, Gráinne de Búrca, *EU Law*, Oxford University Press, Oxford 2008, 83-85.

39 O značaju jezika i problemima prevodenja u pravozaštitnom (konkretno – arbitražnom) postupku vid. naročito Tibor Várady, *Language and Translation in International Commercial Arbitration*, T.M.C. Asser Press 2006, passim.

40 Vid. čl. 21 t. 3 podtačka (e) Uredbe.

41 Vid. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/dsa-out-court-dispute-settlement>.

42 To su *Online Platform Vitarendező Tanács*, koja nudi usluge rešavanja sporova samo na mađarskom i *RTR-GmbH Fachbereich Medien*, koja nudi usluge rešavanja sporova samo na nemačkom.

43 U pitanju je *ADR Center*, koji nudi usluge rešavanja sporova na italijanskom, engleskom, bugarskom, hrvatskom, holandskom, francuskom, nemačkom, grčkom, mađarskom, letonskom, litvanskom, poljskom, portuglaskom, rumunskom, slovačkom i španskom.

rešavanja sporova povodom digitalnih usluga pruženih na bilo kom zvaničnom jeziku EU, ali su uputstva za upotrebu sistema, formulari i odluke dostupni samo na engleskom, francuskom, nemačkom, italijanskom, španskom i holandskom. Zbirno posmatrano, trenutno sertifikovana tela omogućavaju vođenje postupka na 18 zvaničnih jezika EU, dok ta mogućnost za sada ne postoji za danski, estonski, finski, irski (gaelski), slovenački i švedski.

Ništa manje značajna karakteristika vanskudskog sistema rešavanja sporova koja u velikoj meri određuje njegovu „privlačnost“ korisnicima jeste i njegova **neutralnost**. Ovim pitanjem se Uredba prilično detaljno bavi i razrađuje ga na više mesta. Uopšteno posmatrajući, može se reći da su glavne dimenzije neutralnosti vanskudskog sistema za rešavanja sporova nezavisnost i nepristrasnost lica koja rešavaju spor, kao i nezavisnost celog mehanizma. Što se nezavisnosti mehanizma tiče, jedan od uslova za sertifikaciju tela za vanskudsko rešavanje sporova jeste da je ono nezavisno, kako organizaciono tako i finansijski, i od onlajn platformi i od korisnika digitalnih usluga.⁴⁴ Budući da se organizaciona razdvojenost vrlo lako uočava, veća pažnja EU-„zakonodavca“ je posvećena normiranju finansijske dimenzije nezavisnosti. Uredba tako jasno propisuje da takse koje tela za vanskudsko rešavanje sporova naplaćuju za svoj rad moraju da budu razumne i da odgovaraju stvarnim troškovima rada.⁴⁵ Taksa za rad ili način određivanja njene visine moraju da budu unapred poznate stranama u sporu. U praksi, vanskudska tela za rešavanje sporova uglavnom izbegavaju fiksne takse, već pribegavaju objavljivanju formula za računanje visine takse u kojima se kao najčešći (ali ne i isključivi) elementi pojavljuju složenost spora i vreme potrebno za njegovo rešavanje. Načelno, može se reći da se takse za vanskudsko rešavanje sporova kreću od nekoliko stotina do nekoliko hiljada evra.

Jednako važan aspekt neutralnosti jeste i nezavisnost i nepristrasnost odlučilaca. Ona se operacionalizuje kroz različite etičke kodekse i druga pravila tela za vanskudsko rešavanje sporova, kojima je detaljno uređeno u kojim situacijama neko lice, zbog svoje objektivne veze ili subjektivnog stava prema predmetu spora ili stranama u sporu, ne može da postupa, odnosno mora da bude izuzeto. Takođe, naknade za rad članovima tela za rešavanje sporova ne smeju da zavise od ishoda postupaka,⁴⁶ što je važan element njihove neutralnosti. Da bi se pospešila neutralnost odlučilaca, a i da bi se smanjili troškovi postupka rešavanja sporova, neka tela pribegavaju za sada još uvek veoma ograničenoj upotrebi veštačke inteligencije, pogotovo u početnim fazama postupka, u kojima je potrebno oceniti složenost predmeta i identifikovati sporna pitanja.⁴⁷ Ipak, kako upotreba veštačke inteligencije u alternativnim postupcima rešavanja sporova na ovom stepenu razvoja nije u potpunosti usavršena,⁴⁸ tela koja pribegavaju ovoj vrsti „pomoći“ ipak predviđaju da sve

44 Vid. čl. 21 t. 3 podtačka (a) Uredbe.

45 Vid. čl. 21 t. 5 alineja 2 Uredbe.

46 Vid. čl. 21 t. 3 podtačka (c) Uredbe.

47 To je, primera radi, slučaj sa nemačkim telom *User Rights*.

48 Više o trenutnim dometima i mogućnostima upotrebe veštačke inteligencije u alternativnim postupcima rešavanja sporova vid. Marko Jovanović, „Uloga veštačke inteligencije u

procesne radnje preduzete upotrebom modernih tehnologija podležu ljudskoj proveri.

Konačno, značajna karakteristika vanskudskog sistema rešavanja sporova je i njegova **pouzdanost**. Postizanje pouzdanosti rada jednog decentralizovanog sistema kakvi su generalno alternativni metodi rešavanja sporova nije lako, ali Uredba u tom cilju uvodi jedno veoma kreativno i po našem mišljenju delotvorno rešenje. Radi se zahtevu da tela koja nude usluge vanskudskog rešavanja sporova budu sertifikovana u skladu sa članom 21 Uredbe. Zahtev za dobijanjem sertifikata za rad podnosi zainteresovano telo koordinatoru digitalnih usluga nadležnom za državu u kojoj telo ima sedište. Podnosilac zahteva treba da dokaže da ispunjava šest kumulativnih uslova postavljenih u članu 21(3) Uredbe, a to su: 1) da je nepristrasno i nezavisno (što naročito uključuje i finansijsku nezavisnost), 2) da je stručno za rešavanje sporova povodom pružanja digitalnih usluga, 3) da su članovi tela (odlučioc) plaćeni za svoj rad na način koji nije povezan sa ishodom postupka, 4) da su usluge rešavanja sporova lako dostupne, 5) da je telo sposobno da sporove rešava na brz, efikasan i ekonomičan način na najmanje jednom zvaničnom jeziku EU i 6) da su pravila postupka jasna, pravična, lako dostupna javnosti i usklađena kako sa članom 21 Uredbe tako i sa ostalim merodavnim propisima.⁴⁹

Sertifikat se izdaje za period koji ne može biti duži od pet godina, ali se može obnavljati. Međutim, sertifikat se može i opozvati pre isteka roka do kojeg važi ako koordinator digitalnih usluga utvrdi, na osnovu informacija dostavljenih od trećih lica ili prikupljenih sua sponte, da telo za rešavanje sporova više ne ispunjava osnovne uslove za rad predviđene članom 21(3) Uredbe. Imajući u vidu ozbiljan karakter ove mere, Uredba predviđa da će se telu za rešavanje sporova, nakon što bude upoznato sa informacijama koje je prikupio nadležni koordinator digitalnih usluga, dati prilika da ispravi uočene nedostatke i time izbegne opoziv sertifikata, odnosno ukidanje dozvole za rad.⁵⁰ Akcenat je, dakle, na postizanju i održavanju kvaliteta usluga rešavanja sporova, a ne na kažnjavanju.

Tokom trajanja perioda sertifikacije, telo za vanskudsko rešavanje sporova je obavezno da na godišnjem nivou izveštava nadležnog koordinatora digitalnih usluga o svom radu, a naročito o broju predmeta, ishodu postupaka i njihovom prosečnom trajanju. Takođe, tela za vanskudsko rešavanje sporova treba da naznače nadležnom koordinatoru digitalnih usluga da li su tokom perioda na koji se izveštaj odnosi imali određene poteškoće ili probleme u radu, kao i da mu dostave sve druge dodatne informacije koje bi on mogao da zatraži.⁵¹ Može se zaključiti da dužnost tela za vanskudsko rešavanje sporova

međunarodnoj trgovinskoj arbitraži“, *Veštačka inteligencija: izazovi u poslovnom pravu* (ur. D. V. Popović), Pravni fakultet Univerziteta u Beogradu 2024, 219-240, sa daljim upućivanjima.

49 Vid. čl. 21 . t. 3 alineja 1 Uredbe.

50 Vid. čl. 21 t. 7 Uredbe.

51 Za obavezu tela za vanskudsko rešavanje sporova da izveštava koordinatora digitalnih usluga o svom radu vid. čl. 21 t. 4 alineja 1 Uredbe.

da redovno obaveštava koordinatora digitalnih usluga o svom radu služi da osnaži pouzdanost i kvalitet rada ovog mehanizma, jer godišnji izveštaji omogućavaju koordinatoru da utvrdi da li telo koje podnosi izveštaj svoje zadatke obavlja u skladu sa svrhom i ciljevima propisanim Uredbom.

Obaveza izveštavanja postoji i u suprotnom smeru. Naime, Uredba obavezuje koordinatore digitalnih usluga da svake dve godine sastavljaju izveštaj o radu tela za vansudsko rešavanje sporova koje su sertifikovali. U tom izveštaju koordinatori treba naročito da navedu broj postupaka vođenih pred svakim telom na godišnjem nivou, da naznače ishode tih postupaka, kao i prosečno vreme potrebno da se postupak okonča. Osim toga, od koordinatora se očekuje da u izveštaju istaknu i objasne eventualne sistemske ili sektorske nedostatke ili probleme u radu tela za vansudsko rešavanje sporova, da navedu najbolje prakse vezane za rad tih tela, kao i da daju preporuke za unapređenje tog rada.⁵² Iz elemenata koje izveštaj koordinatora digitalnih usluga mora da sadrži vidi se da preduslov za njegovo sastavljanje predstavljaju prethodno opisani godišnji izveštaji koje tela za rešavanje sporova dostavljaju nadležnim koordinatorima. Ali, posebnu pažnju privlači svrha izveštaja koordinatora digitalnih usluga koja je, po našem razumevanju, trojaka. Prvo, na liniji zahteva za postojanjem pouzdanog sistema vanskudskog rešavanja sporova, ovaj izveštaj treba da pokaže javnosti da postoji stalan nadzor nad radom tela za vanskudsko rešavanje sporova i da ona svoje dužnosti obavljaju u skladu sa Uredbom i drugim merodavnim propisima. Drugo, ovi izveštaji, kroz zahtev da digitalni koordinatori navode najbolje prakse rada tela za vanskudsko rešavanje sporova, treba da pomognu tim telima da dalje poboljšavaju kvalitet svog rada i međusobno se usklađuju. Treće, kroz zahtev da se istaknu i objasne sistemski i sektorski problemi u radu, ovi izveštaji treba da pomognu i EU-„zakonodavcu“ da dalje unapređuje pravni okvir za rešavanje sporova između pružalaca i korisnika digitalnih usluga. Ostvarenje ove svrhe izveštaja koordinatora digitalnih usluga je neposredno vezano za dužnost Evropske komisije da evaluiira primenu Uredbe i učini eventualno potrebne predloge za njene izmene i dopune, što je izričito propisano članom 91 Uredbe.

4. PRAVILA POSTUPKA

Svako telo za vanskudsko rešavanje sporova ovlašćeno je da sâmo, u granicama koje mu postavljaju Uredba i drugi merodavni izvori prava, utvrdi pravila postupka rešavanja spora između korisnika i pružalaca digitalnih usluga. Tela za vanskudsko rešavanje sporova to čine donošenjem pravilnika. Opšti pogled na pravilnike različitih tela pokazuje da među njima postoje značajne formalne i suštinske sličnosti.

Što se formalnih sličnosti tiče, upada u oči da se radi o prilično kratkim aktima od po pravilu ne više od petnaestak članova. Ovi pravilnici po svojoj strukturi često podsećaju na Jednoobrazna pravila rešavanja domenskih spo-

52 Za obavezu koordinatora digitalnih usluga da izveštavaju o radu vanskudskih tela za rešavanje sporova vid. čl. 21 t. 4 alineja 2 Uredbe.

rova koji su, kako smo na samom početku naveli, „praroditelj“ modernih alternativnih načina rešavanja sporova u digitalnom svetu. Krug pitanja koji je ovim pravilnicima uređen je sličan i uglavnom obuhvata definicije pojmova (kvalifikaciju), dopuštenost pokretanja postupka, način određivanja postupajućeg odlučioaca, pravila o zastupanju u postupku, faze postupka, merodavno pravo, pravila koja se tiču odluke i pravila koja se tiču poverljivosti kako postupka tako i odluke.

Jasno je, naravno, da se konkretna pravila odvijanja postupka razlikuju od tela do tela, ali i na planu njihovog sadržaja je moguće uočiti određene sličnosti. Postupak po pravilu počinje podnošenjem odgovarajućeg formulara koji je dostupan onlajn, na veb-stranici tela za vansudsko rešavanje sporova. Formulari su pravljani tako da omogućavaju unošenje svih potrebnih informacija o predmetu spora: označenje strana, opis spora, dokaze koji potvrđuju tvrdnje lica koje pokreće postupak i „petitum“, odnosno opis mere čije se „izricanje“ traži od vansudskog mehanizma. Tela za vansudsko rešavanje sporova koja svoje usluge pružaju na više jezika u inicijalnom formularu traže od podnosioca i da se opredeli za jezik na kome će se postupak voditi. Zatim sledi preliminarna kontrola tog formulara kako bi se utvrdilo da li je on uredan, tj. da li zaista sadrži sve elemente neophodne za rešavanje spora. Zavisno od ishoda te preliminarne kontrole, formular će se ili vratiti podnosiocu na dopunu ili će biti prosleđen pružaocu usluge na odgovor. Takođe, u sklopu preliminarne kontrole se obavlja i ispitivanje dopustivosti zahteva, što podrazumeva proveru da li je spor obuhvaćen „stvarnom nadležnošću“ tela kome je zahtev podnet. Ako zahtev izlazi van kruga poslova za koje je sertifikovano telo kome je podnet, odbaciće se jer je takva manjkavost nepopravljiva.

Tokom preliminarne provere urednosti zahteva ili neposredno nakon te faze će se, u skladu sa pravilima konkretnog tela za vansudsko rešavanje sporova, odrediti lice koje će rešavati spor (odlučilac). Kada se pribavi izjašnjenje pružaoca usluge stižu se uslovi da odlučilac razmotri argumente i dokaze obe strane, tj. da pristupi rešavanju spora. Pa ipak, sve i ako pružalac usluge iz bilo kog razloga propusti da se izjasni, njegovo ćutanje neće onemogućiti dalji tok postupka. Postupak će se nastaviti istekom roka za izjašnjenje pružaoca usluga, baš kao što bi to bio slučaj i u arbitražnom postupku u kome tuženi odbije ili propusti da učestvuje.

Za razliku od klasičnih alternativnih metoda rešavanja sporova, koji po pravilu zahtevaju održavanje usmene rasprave, sastanka ili sličnog oblika fizičkog okupljanja učesnika, važna odlika vansudskog mehanizma rešavanja sporova predviđenog Uredbom jeste ta da nema usmene rasprave, čak ni u onlajn formatu. Ovo je sasvim opravdano sa stanovišta predmeta spora jer se navodi strana po pravilu dokazuju onim sredstvima za čije izvođenje nije potrebna usmena rasprava, pa se njenim izostankom ne gubi na pravičnosti i pouzdanosti postupka. Drugim rečima, u ovim sporovima usmena rasprava nije neophodna za utvrđivanje materijalne istine. Izostanak usmene rasprave doprinosi kako skraćanju vremena potrebnog za donošenje odluke, tako i ukupnom smanjenju troškova postupka, što je sve u skladu sa opštim ciljevima efikasnosti i ekonomičnosti postupka.

Kada se govori o afirmaciji načela procesne efikasnosti, treba istaći da Uredba postavlja maksimalan rok za okončanje postupka. Taj rok iznosi 90 kalendarskih dana od dana kada je telo za vansudsko rešavanje primilo inicijalni akt (formular), a može se izuzetno produžiti za još 90 dana, što znači da bi maksimalno trajanje postupka prema Uredbi moralo da bude nešto ispod pola godine.⁵³ Pravilnici ovaj opšti rok za okončanje postupka često dodatno razrađuju, postavljajući rokove i za odvijanje pojedinih radnji unutar postupka. Ova „fragmentacija“ rokova bi, po našem shvatanju, trebalo da ima dvostruku svrhu. S jedne strane, omeđavanje svake procesne radnje rokom bi trebalo da dodatno podstakne sve učesnike u postupku na efikasno postupanje. Sa druge strane, postojanje određenog broja „kontrolnih tačaka“ unutar opšteg roka od 90 dana omogućava telu za rešavanje sporova da ranije i bolje sagleda potrebu za eventualnim produženjem opšteg roka i da, u granicama mogućnosti i ovlašćenja, preduzme korake kako bi se izbeglo odugovlačenje. Iako su rokovi za okončanje alternativnih postupaka rešavanja sporova, po pravilu, u svojoj suštini ipak instruktivni jer kod klasičnih ADR metoda nema prinudnih mera kojima bi postupak mogao da se ubrza,⁵⁴ a eventualna „kazna“ za prekoračenje roka koja bi se ogledala u zameni nedovoljno brzog odlučioca bi samo još više produžila vreme potrebno za okončanje postupka, čini se da u sistemu vansudskog rešavanja sporova predviđenog Uredbom ovaj rok nema baš samo psihološku funkciju. On je, pre svega, odmeren tako da daje stvarnu mogućnost da se spor zaista okonča unutar inicijalno predviđenih 90 dana. S obzirom na to da se ceo postupak odvija onlajn, vreme potrebno za dostavljanje je minimalno. To dalje znači da je najveći deo roka namenjen davanju komfornog prostora odlučiocu da pažljivo i detaljno razmotri sve argumente i dokaze strana u sporu i donese svoju odluku. Uz to, iako ni u ovom sistemu ne postoji konkretna i neposredna „kazna“ za prekoračenje roka, ne treba smetnuti s uma da je uslov za rad tela za vansudsko rešavanje sporova posedovanje sertifikata, kao i da je jedan od (obaveznih) uslova sertifikacije dokaz da je telo sposobno da sporove rešava efikasno.⁵⁵ Moglo bi se naslutiti da bi sistematsko prekoračivanje rokova predviđenih članom 21(4) Uredbe moglo da predstavlja osnov za opoziv sertifikata telu za rešavanje sporova ili za odbijanje njegovog obnavljanja. Takođe, mehanizam u kome se postupci odugovlače bi verovatno bio manje atraktivan za korisnike digitalnih usluga, pa bi se nezadovoljavajuća efikasnost tela za rešavanje sporova koje je sklono prekoračivanju rokova ogledalo i u smanjenju broja zahteva koji mu se podnose.

Postupak se završava donošenjem odluke. Odluka mora biti obrazložena i dostavlja se stranama u sporu elektronskim putem. Kao što je već rečeno, odluka tela za vansudsko rešavanje sporova nema obavezujuće dejstvo. Ipak, strane u sporu mogu da se sporazumeju da odluku učine pravno obavezujućom, ali takav njihov sporazum izlazi van polja regulisanja Uredbe i morao bi da se sprovede u skladu merodavnim pravom u mestu izvršenja odluke. Tu

53 Vid. čl. 21 t. 4 Uredbe.

54 U tom smislu: G. Knežević, V. Pavić, 110.

55 Vid. čl. 21 t. 3 podtačka (e) Uredbe.

bi se, dakle, po pravilu radilo o nekom obliku poravnanja čija bi obaveznost proizlazila iz saglasne volje strana u sporu a ne neposredno iz zakona, odnosno Uredbe, i čija bi materijalnopravna i procesnopravna dejstva zavisila od prava mesta izvršenja.

U skladu sa velikim značajem koje pravo Evropske unije daje zaštiti podataka o ličnosti,⁵⁶ odluke tela za vansudsko rešavanje sporova su poverljive. Pojedina tela izričito predviđaju mogućnost delimičnog ili potpunog objavljivanja anonimizovanih odluka, uz saglasnost strana u sporu. Ova mogućnost je od izuzetne važnosti, i to iz više razloga. Prvo, statistička obrada odluka omogućava da se oceni efikasnost vansudskog sistema rešavanja sporova. Drugo, praćenje prakse tela za vansudsko rešavanje sporova omogućava da se lakše ispuni već pomenuta obaveza evaluacije primene Uredbe i utvrdi potreba da se ona menja ili dopunjava. Konačno, objavljivanje anonimizovanih odluka ima i izuzetnu vrednost sa stanovišta akademskog proučavanja, što se već potvrdilo u kontekstu nekih drugih alternativnih mehanizama rešavanja sporova, a pre svega arbitraže.

Konačno, kao što je već pomenuto, donošenje odluke tela za vansudsko rešavanje sporova ne onemogućava pribegavanje sudskom ili čak nekom drugom vidu rešavanja spora, kao što bi to bila arbitraža. Ovakvo rešenje je sasvim konzistentno sa neobavezujućom prirodom odluke kojom se vansudski postupak okončava. Takva odluka samo sprečava mogućnost ponovnog pokretanja novog postupka u istoj stvari i među istim stranama pred telom za vansudsko rešavanje sporova (bilo istim, bilo nekim drugim). Opet na liniji poverljivosti, neki pravilnici izričito predviđaju da se dokumenti sačinjeni u vansudskom postupku ili za potrebe vođenja vansudskog postupka, kao i izjave date u vansudskom postupku neće koristiti pred sudom ili arbitražom, niti će odlučilac biti dužan da pred sudom ili arbitražom svedoči, osim ukoliko merodavno (procesno) pravo ne predviđa drugačije.⁵⁷ Ovako dosledno izveden princip poverljivosti omogućava stranama u sporu da u potpunosti iskoriste sve prednosti vansudskog mehanizma rešavanja sporova i zaista ispune svoju dužnost pristupanja tom mehanizmu u dobroj veri, bez straha da bi njihovo držanje u alternativnom postupku moglo na bilo koji način da prekludira određeni argument u sudskom ili arbitražnom postupku koji bi bio pokrenut ako se vansudski put pokaže neuspešnim.

5. OCENA DELOTVORNOSTI VANSUDSKOG SISTEMA REŠAVANJA SPOROVA

Pod delotvornošću vansudskog mehanizma rešavanja sporova, za potrebe ove analize, smatramo njegovu podobnost da na lak i brz način reši spor među stranama. Ovako shvaćeno, svojstvo delotvornosti je dosta blisko prin-

56 Više o zaštiti podataka o ličnosti u pravu Evropske unije, naročito u digitalnom okruženju, vid. D. Popović, M. Jovanović, *Pravo interneta* (op. cit.), 123-146.

57 Vid. čl. 13 st. 1 Pravilnika ADR Centra, dostupnog na veb-adresi: <https://ods.adrcenter.it/it/regolamento.html>.

cipu efikasnosti građanskog sudskog,⁵⁸ odnosno arbitražnog postupka,⁵⁹ ali ga delimično prevazilazi jer, za razliku od sudskog i arbitražnog postupka, koji se završavaju odlukama koje su pravno obavezujuće *ex lege*, ovde je potrebno oceniti i delotvornost same odluke kojom se postupak završava.

Što se tiče lakoće učešća u vansudskom sistemu rešavanja sporova, može se oceniti da se ona postiže na dva nivoa: tehničkom i finansijskom. Na tehničkom nivou, vansudski mehanizam rešavanja sporova je mnogo lakše dostupan od sudskog ili arbitražnog postupka. Kako je već objašnjeno, vansudski postupak otpočinje popunjavanjem i podnošenjem onlajn formulara, što je svakako mnogo lakše od sastavljanja i podnošenja tužbe, odnosno zahteva za arbitražu. Ne samo da ta inicijalna radnja ne zahteva bilo kakvo fizičko izmeštanje podnosioca i odlazak u neku instituciju (sud, arbitražu, poštu, prostorije lica koje se bavi poslovima dostavljanja i sl.) već se, *in ultimo limine*, sasvim valjano može preduzeti i bez pomoći advokata, jer formalni okvir inicijalnog podneska postavlja sâm formular, a na podnosiocu je „samo“ da sve potrebne rubrike popuni. Naravno, ovo isticanje tehničke lakoće korišćenja vansudskog sistema rešavanja sporova ne bi trebalo shvatiti kao naše plediranje za samostalno istupanje u ovom postupku – iako alternativan, ovo je postupak u kome se ipak odlučuje o pravima i obavezama nekog lica, a u takvim prilikama je uvek korisno imati stručnu pomoć i zastupanje. Štaviše, pravilnici telâ za vansudsko rešavanje sporova izričito predviđaju mogućnost da strane u sporu učestvuju preko punomoćnika, a iz Uredbe proizlazi da bi korisnik usluga u redovnom toku stvari mogao da traži nadoknadu troškova svog zastupanja. Osim tehničke lakoće, ništa manje značajna je i finansijska koja se, kako je već ukazano, sastoji u malim, a za korisnike digitalnih usluga, pod određenim uslovima, ponekad i nikakvim troškova korišćenja sistema. Ovo zaista jeste značajan aspekt delotvornosti vansudskog sistema rešavanja sporova, jer u klasičnim ADR metodima tzv. siromaško pravo po pravilu ne postoji.⁶⁰

Brzina rešavanja sporova ostvaruje se propisivanjem rokova za okončanje postupka. Budući da su ovi rokovi postavljeni Uredbom, oni obavezuju sva tela za vansudsko rešavanje sporova. Može se zaključiti da se poštovanje ovih rokova obezbeđuje uslovom sertifikacije tela za vansudsko rešavanje sporova – ono telo koje sistemski prekoračuje postavljene rokove time pokazuje da ne ispunjava uslov postavljen članom 21(3)(e) Uredbe, čime rizikuje da mu se sertifikat opozove ili ne obnovi, na šta smo već ukazali prilikom prikazivanja pravila postupka. Brzina rešavanja sporova ima i svoj finansijski aspekt, zbog čega smatramo da oročavanje trajanja vansudskog postupka, uz uvođenje mehanizama obezbeđenja da se ti rokovi zaista poštuju, predstavlja još jedan element u prilog pozitivnoj oceni delotvornosti vansudskog sistema rešavanja sporova predviđenog Uredbom.

58 O principu efikasnosti u građanskom sudskom postupku vid. A. Jakšić, 216.

59 O principu efikasnosti u arbitražnom postupku vid. G. Knežević, V. Pavić, 110.

60 M. Jovanović (2017), 494.

Konačno, treba se osvrnuti na zahtev da spor između strana zaista bude rešen, jer ako taj završni element izostane, sve prethodne pozitivne ocene gube svoj značaj. Postavlja se, dakle, pitanje da li donošenje *neobavezujuće* odluke može da predstavlja delotvorno i konačno rešenje spora među stranama. Iako bi apriorni odgovor najverovatnije bio negativan, jer se čini kontradiktornim da neobavezujuća odluka konačno reši spor, mišljenja smo da bi ovo pitanje ipak trebalo malo dublje razmotriti. Naime, odlučioци u vansudskom sistemu rešavanja sporova su lica koja imaju odgovarajuća znanja i izuzetnu stručnost za rešavanje sporova iz „nadležnosti“ vanskudskog sistema.⁶¹ Oni svoje odluke ne donose intuitivno, već na osnovu merodavnog prava. Shodno tome, moglo bi se pretpostaviti da bi odluke stručnih odlučilaca koji (valjano) primenjuju merodavno pravo po pravilu trebalo da se poklapaju sa odlukama sudija (ili arbitara) koji takođe primenjuju merodavno pravo. Ovo poklapanje ipak u praksi nikada neće biti apsolutno, zbog postojanja mogućnosti greške (što je neminovnost svakog pravozaštitnog sistema) i zbog mogućih razlika u načinu određivanja merodavnog prava, pri čemu bi te razlike bile relevantne samo onda kada se razlikuju materijalnoppravna rešenja primenjenih prava, a ne i kada jedno telo utvrdi da je merodavno pravo države A a drugo da je merodavno pravo države B, pri čemu su relevantne norme tih prava sadržinski identične. Prema tome, sve i kada se uzme u obzir mogućnost nesaglasnosti sudskih i vanskudskih odluka u ovim stvarima, odluke tela za vanskudsko rešavanje sporova za stranke predstavljaju barem ilustrativan indikator načina na koji treće nezavisno, stručno lice vidi spor koji mu je podnet na rešavanje. Odlazak pred sud u svakom slučaju, samo da bi se odluka formalno osnažila, predstavljao bi nepotrebno gubljenje vremena i novca. Zato, mislimo da se može izneti ocena da primenljivost odluka tela za vanskudsko rešavanje sporova leži u autoritetu stručnog lica koje ih je donelo i u ekonomski razumnom ponašanju strana u sporu koje bi trebalo da pribegavaju sudskoj zaštiti samo kada, zbog konkretnih okolnosti određenog spora, imaju visok stepen očekivanja da bi sud mogao da spor reši drugačije od tela za vanskudsko rešavanje sporova. Shodno tome, smatramo da ne bi trebalo očekivati isuviše učestala obraćanja sudu nakon što je određeni spor već rešen u vanskudskom sistemu.⁶²

Neobavezujući karakter odluke tela za vanskudsko rešavanje sporova, opet pomalo paradoksalno, otvara prostor za još jedan vid delotvornog okončanja spora između korisnika i pružaoca usluga. Budući da je odluka neobavezujuća pa nije podobna za prinudno izvršenje, njenim donošenjem nije zatvoren put za pregovore između korisnika i pružaoca usluge u cilju rešenja spora. U tim pregovorima odluka tela za vanskudsko rešavanje sporova može biti moćan argument na strani onoga u čiju korist je doneta, pa nam se čini da bi u takvim okolnostima bilo izgledno da se strane brzo i lako sporazumeju oko obostrano prihvatljivog (ili najmanje neprihvatljivog) rešenja, opet u nastojanju da uštede vreme i novac.

61 Da nije tako, telo za vanskudsko rešavanje sporova ne bi ispunjavalo uslov za sertifikaciju iz člana 21(3)(b) Uredbe.

62 Naravno, u odsustvu statističkih podataka, ovakva ocena je još uvek samo spekulativne prirode i trebalo bi je proveriti kada precizniji podaci budu dostupni.

Ipak, izgleda da postoji najmanje jedan krug situacija u kojima bi obraćanje sudu nakon okončanja vanskudskog postupka bilo nužno. Radi se o situacijama u kojima je zahtev korisnika odbijen a korisnik je, zbog očigledno zlonamernog postupanja (tj. zbog zloupotrebe prava), „obavezan“ da pružaocu usluga nadoknadi troškove učešća u postupku. Lišena obavezujućeg dejstva, ovakva odluka se ne bi mogla direktno prinudno izvršiti, pa nam deluje da bi u takvim situacijama pružalac usluga morao da ide pred sud. Ipak, pošto bi pokretanje i vođenje sudskog postupka samo uvećalo troškove koje bi korisnik usluge morao da nadoknadi pružaocu, racionalno bi bilo nadati se da bi čak i u ovakvim slučajevima korisnik želeo da izbegne dalje gomilanje troškova i da bi imao razloga da dobrovoljno izvrši odluku tela za vanskudsko rešavanje sporova. Ali, pitanje je da li bi se od korisnika čije su zlonamerno ponašanje i zloupotreba prava već utvrđeni moglo očekivati da se postventivno trgne i nakon donošenja odluke počne da se racionalno ponaša.

6. ZAKLJUČAK

Vanskudski sistem rešavanja sporova između korisnika i pružalaca digitalnih usluga u svojim glavnim crtama predstavlja jedan interesantan i naučno pažnje vredan hibrid klasičnih alterantivnih načina rešavanja sporova, kao i kreativnu nadgradnju ideje koja je začeta još pre skoro tri decenije kroz uspostavljanje alternativnog sistema rešavanja sporova povodom registracije naziva internet domena. Primetno je nastojanje EU-„zakonodavca“ da stvori sistem koji će u što većoj meri ostvariti velike ciljeve: pouzdanost, stručnost, nezavisnost u odlučivanju, brzinu i laku dostupnost. Ovo nastojanje je pohvalno iz nekoliko razloga. Prvo, korisnicima usluga u Evropskoj uniji se omogućava lak pristup pravdi u sporovima sa pružaocima digitalnih usluga. Drugo, specijalizovanost ovog sistema treba da unapredi pravnu sigurnost i predvidljivost ishoda. Treće, stručna tela za vanskudsko rešavanje sporova bi trebalo da olakšaju teret koji pada na redovne državne sudove u jednom (a nadamo se većem) broju sporova između korisnika i pružalaca digitalnih usluga. U istom duhu, smatramo da je naročite pohvale vredan način ostvarivanja brige za pouzdanost i kvalitet usluge rešavanja sporova, koji se obezbeđuje kroz sistem sertifikacije i ulogu koordinatora digitalnih usluga.

Dok se plemenitost pobuda EU-„zakonodavca“ čini nesumnjivom, do tle je način sprovođenja tih ideja u delo nešto teže oceniti. Nedostatak prakse predstavlja poseban faktor komplikacije ovog zadatka. Ipak, na jednom krajnje apstraktnom nivou, moguće je izneti nekoliko opažanja. Ako bi ovaj sistem u praksi funkcionisao onako kako je teorijski zamišljen, on bi zaista predstavljao vrlo korisnu alternativu ne samo sudskom načinu rešavanja sporova između korisnika i pružalaca usluga već i sistemu rešavanja tih sporova kroz interne mehanizme platforme. Međutim, postoje određeni razlozi za zabrinutost da će se i na ovom polju pokazati da praksa ne prašta pojedine normativne nedorečenosti.

Prvi razlog za zabrinutost nalazi se na planu ostvarivanja principa nezavisnosti. Plašimo se da nije sasvim jasno kako će tela za rešavanje sporova da obezbede potrebnu (visoku) stručnost odlučilaca a da pritom imaju relativno niske troškove postupka. Ovaj problem naročito dolazi do izražaja na samom početku primene vanskudskog sistema rešavanja sporova, dok korisnici još uvek nisu naviknuti na njega i ne koriste ga u većoj meri. Odlučilac koji reši jedan ili nijedan predmet u toku meseca bi, čini nam se, morao da ima i neko dodatno zaposlenje, jer bi, zbog pravila o finansijskoj nezavisnosti, telo za rešavanje sporova trebalo prvenstveno da se finansira od taksi koje naplati za rešavanje sporova. Dodatno zaposlenje odlučioca stvara dodatne izazove na planu njegove nezavisnosti i nepristrasnosti jer ga prošireni krug profesionalnih kontakata dovodi u veći rizik od javljanja sukoba interesa u sporovima u kojima bi trebalo da postupa.

Drugi razlog za zabrinutost jeste okolnost da odluka tela za vanskudsko rešavanje sporova nema obavezujuće dejstvo. Ovde se mora priznati da su EU-„zakonodavcu“ u određenoj meri bile „vezane ruke“ jer njegova pravno-politička odluka da uspostavi jedan specifičan alternativni mehanizam rešavanja sporova sa sobom kao nužnu cenu povlači neobaveznost odluke. Da je procena bila da bi trebalo ići u pravcu formalno obavezujuće odluke, onda bi ceo sistem morao da bude ustrojen tako da predstavlja neku vrstu arbitraže, što bi onda za sobom povuklo mnogo poteškoća na planu realizacije. Iako bi benevolentni teoretičar mogao da pronađe mnoge svetle tačke u neobavezujućem dejstvu odluke, baš kao što smo i mi to u ovom radu učinili, skeptični (ili pak samo realistični) praktičar se ne bi ustručavao da eksploatiše sve mane tog iznuđenog rešenja.

Konačno, treba primetiti i da Uredba postavlja samo „kostur“ vanskudskog sistema rešavanja sporova. Ovo se donekle i može očekivati, jer je mehanizam rešavanja sporova samo jedno od mnogih pitanja koje već ionako komplikovana Uredba nastoji da normira. Konkretna i detaljna pravila rešavanja sporova su, kao što smo istakli, utvrđena pravilnicima svakog pojedinačnog tela za vanskudsko rešavanje sporova. Na ovom stepenu razvoja, tj. na samom početku njihovog pravnog života, svi ovi pravilnici uglavnom liče jedan na drugi. To je očekivano oprezno početno rešenje jer jedan od važnih trenutnih ciljeva ovog sistema navikavanje korisnika da ga upotrebljavaju. Prednost sadašnjeg stanja stvari je u tome što je postupak vanskudskog rešavanja sporova gotovo potpuno unifikovan pa bi se moglo reći da će se kao glavni element izbora između različitih tela za rešavanje sporova javiti pitanje jezika na kome postupak može da se vodi. Međutim, plašimo se da bi u daljem razvoju dešavanja moglo da dođe i do svojevrstne konkurencije među telima za rešavanje sporova koja bi se reflektovala u značajnijim razlikama među njihovim pravilnicima, a to bi dovelo do izvesne fragmentacije sistema. Imajući u vidu specifičnosti unutrašnjeg tržišta EU, mislimo da to ne bi bio poželjan razvoj dešavanja.

Jasno je, dakle, da postoji mnogo otvorenih pitanja u vezi sa vanskudskim sistemom rešavanja sporova između korisnika i pružalaca digitalnih usluga

koja će moći da budu razrešena ili barem bolje osvetljena tek kroz praksu rada ovog sistema. Za sada ostaje da se nadamo da optimizam teorije neće ustuknuti pred izazovima primene ovog originalnog i specifičnog mehanizma.

LITERATURA:

- Craig Paul, de Búrca Gráinne, *EU Law*, Oxford University Press, Oxford 2008.
- Dorđević Milena, *Obim naknade štete zbog povrede ugovora o međunarodnoj prodaji robe*, doktorska disertacija, Pravni fakultet Univerziteta u Beogradu, Beograd 2012.
- Jakšić Aleksandar, *Gradansko procesno pravo*, Pravni fakultet Univerziteta u Beogradu, Beograd 2022.
- Jovanović Marko, „Ključne odlike finansiranja troškova arbitraže od trećih lica“, *Pravo i privreda* 4-6/2017.
- Jovanović Marko, „Upotreba ODR tehnika u rešavanju sporova povodom registracije naziva intrenet domena“, *Intelektualna svojina i internet 2018* (ur. D. V. Popović), Pravni fakultet Univerziteta u Beogradu, Beograd 2018.
- Jovanović Marko, „Odnos sudskog i alternativnog načina rešavanja sporova povodom registracije naziva internet domena“, *Intelektualna svojina i internet VI* (ur. D. V. Popović), Pravni fakultet Univerziteta u Beogradu, Beograd 2022.
- Jovanović Marko, „Uloga veštačke inteligencije u međunarodnoj trgovinskoj arbitraži“, *Veštačka inteligencija: izazovi u poslovnom pravu* (ur. D. V. Popović), Pravni fakultet Univerziteta u Beogradu, Beograd 2024.
- Knežević Gašo, Pavić Vladimir, *Arbitraža i ADR*, Pravni fakultet Univerziteta u Beogradu, Beograd 2009.
- Popović Dušan, Jovanović Marko, „Osvrt na Pravilnik o postupku za rešavanje sporova povodom registracije .rs domena“, *Pravo i privreda* 1-3/2011.
- Popović Dušan V., Marko Jovanović, *Pravo interneta – odabrane teme*, Pravni fakultet Univerziteta u Beogradu, Beograd 2017.
- Popović Dušan V., „Doprinos Uredbe EU o digitalnim uslugama transparentnijem radu onlajn posrednika“, *Usklađivanje poslovnog prava Srbije sa pravom Evropske unije 2023* (ur. V. Radović), Pravni fakultet Univerziteta u Beogradu, Beograd 2024.
- Poznić Borivoje, Rakić-Vodinelić Vesna, *Gradansko procesno pravo*, Pravni fakultet Univerziteta Union – Službeni glasnik, Beograd 2015.
- Várady Tibor, *Language and Translation in International Commercial Arbitration*, T.M.C. Asser Press 2006.
- Walker Luke, „ICANN’s Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy“, *Berkeley Technology Law Journal* 1/2000.

Prof. Dr. Marko Jovanović

Full Professor, University of Belgrade – Faculty of Law

SETTLEMENT OF DISPUTES BETWEEN RECIPIENTS AND PROVIDERS OF SERVICES PURSUANT TO THE EU DIGITAL ACT*

Abstract: *This paper presents and analyzes the out-of-court dispute settlement system between recipients and providers of services pursuant to the EU Digital Act. It may be noticed that this very specific mechanism traces its origin back to the system of domain name dispute resolution. It represents an original combination of elements that exist in traditional ADR methods and techniques. The main features of this system are: expertise, efficiency, easy access, neutrality and reliability. The proceedings take place in a completely digitalized setting, without hearing for oral argument, and they end with a decision that does not have a legally binding effect. The proceedings are administered by specialized bodies for online dispute resolution which need to possess a certification for their work, issued by the competent digital services coordinator. The author concludes that the out-of-court dispute settlement system established by the Digital Services Act may significantly contribute to the enhancement of legal certainty and easier access to justice while decreasing the case load in State courts. However, some reasons for concern should not be neglected or overlooked. These include the potential problems regarding the implementation of the principle of neutrality, the risk of fragmentation of the dispute settlement system and the lack of efficiency due to the non-binding effect of the decisions.*

Key words: *Alternative dispute settlement. – European Union. – EU Digital Act. – EU Internal Market. – Legal Certainty.*

* This paper represents a contribution to the project of the University of Belgrade – Faculty of Law „Problems of creation, interpretation and enforcement of law (2025)“, within the research group „Legal regime of digital services in Serbian and EU law“.