

**Zakonski propisi Republike
Srbije koji regulišu oblast
medijacije**

**(pored Zakona o posredovanju u rešavanju
sporova)**

**Avgust
2015**

SADRŽAJ

Zakon o parničnom postupku (Službeni glasnik RS, br. 72/2011)	2
Zakon o mirnom rešavanju radnih sporova (Službeni glasnik RS, br. 125/2004 i 104/2009)	3
Zakon o osiguranju (Službeni glasnik RS, br. 55/2004, 70/2004- ispr. 61/2005,61/2005- dr. zakon, 85/2005- dr. zakon, 101/2007, 63/2009- odluka US, 107,2009, 99/2011, 119/2012, 116/2013 i 139/2014- dr. zakon).....	11
Porodični zakon (Službeni glasnik RS, br. 18/2005, 72/2011- dr. zakon i 6/2015).....	12
Zakon o maloletnim učinocima krivičnih dela i krivičnopravnoj zaštiti maloletnih lica (Službeni glasnik RS, br. 85/2005).....	16
Zakon o zabrani diskriminacije (Službeni glasnik RS, br. 22/2009)	17
Zakon o stečaju (Službeni glasnik RS, br. 104/2009, 99/2011-dr.zakon, 71/2012-odluka US i 83/2014) ...	18
Zakon o sprečavanju zlostavljanja na radu (Službeni glasnik RS, br. 36/2010)	19
Zakon o zaštiti potrošača (Službeni glasnik RS, br. 62/2014)	22
Zakon o sporazumnom finansijskom restrukturiranju (Službeni glasnik RS, br. 36/2011).....	25
Zakonik o krivicnom postupku (Službeni glasnik RS, br. 72/2011, 101/2011, 121/2012, 32/2013, 45/2013 i 55/2015)	27

Zakon o parničnom postupku (Službeni glasnik RS, br. 72/2011)

• čl.11:

Sud će da uputi stranke na medijaciju ili na informativno ročište za medijaciju, u skladu sa zakonom, odnosno da ukaže strankama na mogućnost za vansudsko rešavanje spora medijacijom ili na drugi sporazuman način.

• čl.67 tač.6:

Sudija ne može da vrši sudijsku dužnost (isključenje) ako:

6) je u istom predmetu učestvovao u postupku medijacije ili u zaključenju sudskog poravnanja koje se pobija u parnici ili je doneo odluku koja se pobija ili je zastupao stranku kao advokat;

• čl.152 st.3:

Ako se u toku postupka stranke sporazumeju da se pokuša medijacija ili sud uputi stranke na postupak medijacije sud će da odredi da iznos potreban za podmirenje troškova ovog postupka polože obe stranke na jednake delove.

• čl.158:

Svaka stranka snosi svoje troškove ako je parnica okončana sudskim poravnanjem ili poravnanjem posle uspele medijacije, osim ako se stranke drugačije ne sporazumeju ili ako je to posebnim zakonom drugačije propisano.

U parnične troškove ulaze troškovi poravnanja koje je pokušano, a nije uspelo i troškovi medijacije koja je pokušana (član 152. stav 3) a nije uspela.

• čl.305 st.3:

Sud će da upozna stranke sa njihovim pravom da spor mogu da reše medijacijom.

• čl.340:

Ako je to posebnim zakonom propisano ili kada stranke saglasno predlože rešavanje spora putem smedijacije, sud će da zastane sa postupkom i uputi stranke na medijaciju.

• čl.341:

Postupak medijacije sprovodi se u skladu sa posebnim zakonom.

Sud će da zakaže ročište za glavnu raspravu ukoliko stranke ne reše spor putem medijacije po proteku roka od 30 dana od dana kada stranka obavesti sud da je odustala od medijacije.

Zakon o mirnom rešavanju radnih sporova (Službeni glasnik RS, br. 125/2004 i 104/2009)

• čl.1:

Ovim zakonom uređuju se način i postupak mirnog rešavanja kolektivnih i individualnih radnih sporova, izbor, prava i obaveze miritelja i arbitara i druga pitanja od značaja za mirno rešavanje radnih sporova.

Postupak mirnog rešavanja radnih sporova pokreće se i vodi u skladu sa ovim zakonom, ako o istom sporu nije odlučeno u skladu sa propisima o radu.

• čl.4 st.1:

Mirenje, u smislu ovog zakona, jeste postupak u kome miritelj pruža pomoć stranama u kolektivnom sporu sa ciljem da zaključe sporazum o rešenju spora ili u kome miritelj stranama u kolektivnom sporu daje preporuku o načinu rešavanja spora.

• čl.5:

Učesnici u zaključivanju kolektivnog ugovora su slobodni da dobrovoljno odluče o učešću miritelja u kolektivnom pregovaranju.

Strane u sporu su slobodne da dobrovoljno odluče o pristupanju mirnom rešavanju spora, ako ovim zakonom nije drukčije određeno.

• čl.6:

U postupku mirnog rešavanja radnog spora učestvuju strane u sporu i miritelj, odnosno arbitar, u skladu sa ovim zakonom.

Miritelj, odnosno arbitar je dužan da postupa nepristrasno.

• čl.7:

Obrazuje se Republička agencija za mirno rešavanje radnih sporova kao posebna organizacija (u daljem tekstu: Agencija).

• čl.8:

Agencija obavlja stručne poslove koji se odnose na:

- 1) mirno rešavanje kolektivnih i individualnih sporova;
- 2) izbor miritelja i arbitara;
- 3) vođenje Imenika miritelja i arbitara (u daljem tekstu: Imenik);
- 4) stručno usavršavanje miritelja i arbitara;
- 5) odlučivanje o izuzeću miritelja i arbitara;

6) evidenciju o postupcima mirnog rešavanja radnih sporova;

• čl.10:

Postupak mirnog rešavanja radnog spora pokreće se podnošenjem predloga Agenciji.

Strane u sporu mogu da podnesu predlog zajednički ili pojedinačno.

Predlog sadrži naročito:

- 1) ime, prezime i adresu, odnosno naziv i sedište strana u sporu;
- 2) predmet spora.

Uz predlog strane u sporu dostavljaju dokumentaciju u vezi sa predmetom spora, kao i imena svedoka, ako ih imaju.

• čl.11:

Ako je predlog podnela jedna od strana u sporu, Agencija dostavlja predlog i dokumentaciju drugoj strani u sporu i poziva je da se u roku od tri dana izjasni da li prihvata mirno rešavanje spora

• čl.12:

Miritelja, odnosno arbitra sporazumno određuju strane u sporu iz Imenika, u zajedničkom predlogu, odnosno u roku od tri dana od dana prihvatanja pojedinačnog predloga.

Ako strane u sporu sporazumno ne odrede miritelja, odnosno arbitra, određuje ga direktor Agencije.

• čl.13:

Agencija dostavlja predlog i dokumentaciju u vezi sa predmetom spora miritelju, odnosno arbitru koji je određen za konkretan spor

• čl.14:

Svaka strana u sporu snosi svoje troškove u postupku, osim troškova miritelja, odnosno arbitra.

• čl.15:

Bliže uslove u pogledu načina međusobnog opštenja učesnika u mirnom rešavanju spora i vođenja postupka, u skladu sa ovim zakonom, propisuje ministar nadležan za poslove rada.

• čl.16:

Učesnici u zaključivanju kolektivnog ugovora (u daljem tekstu: učesnici) mogu da podnesu predlog Agenciji za učešće miritelja u kolektivnom pregovaranju u cilju pružanja pomoći i sprečavanja nastanka spora.

Učesnici mogu da podnesu predlog zajednički ili pojedinačno.

Ako je predlog podneo jedan od učesnika, Agencija dostavlja predlog i dokumentaciju drugim učesnicima s pozivom da se u roku od tri dana izjasne da li prihvataju učešće miritelja u kolektivnom pregovaranju.

Predlog sadrži vrstu kolektivnog ugovora, učesnike, mesto i vreme pregovora, a zajednički predlog i ime, prezime i adresu miritelja.

• čl.17:

Miritelj u postupku kolektivnog pregovaranja:

- 1) prisustvuje pregovorima;
- 2) ukazuje učesnicima na predloge koji nisu u skladu sa zakonom i drugim propisom;
- 3) pruža stručnu i drugu pomoć učesnicima.

Miritelj je dužan da bude nepristrasan u toku pregovora.

• čl.18:

Strane u sporu iz člana 2. stav 1. tač. 1), 3) i 4) ovog zakona, u delatnostima u kojima postoji obaveza obezbeđivanja minimuma procesa rada u skladu sa zakonom kojim se uređuje ostvarivanje prava na štrajk, dužne su da pristupe mirnom rešavanju kolektivnog spora, u skladu sa ovim zakonom.

• čl.19:

U delatnostima iz člana 18. ovog zakona strane u sporu su dužne da podnesu predlog, u roku od tri dana od dana nastanka spora, u skladu sa ovim zakonom.

Ako strane u sporu ne podnesu predlog, direktor Agencije po službenoj dužnosti pokreće postupak mirenja i određuje miritelja iz Imenika.

• čl.20:

Postupak mirenja u kolektivnom sporu vodi se pred Odborom za mirenje (u daljem tekstu: Odbor).

Odbor čine po jedan predstavnik strana u sporu i miritelj.

• čl.21:

Miritelj je dužan da zakaže raspravu u roku od tri dana od dana prijema predloga i dokumentacije o predmetu spora i o tome obaveštava strane u sporu.

Strane u sporu su dužne da odrede svog predstavnika u Odboru i o tome obaveste miritelja najkasnije do dana zakazane rasprave.

Ako strane u sporu ne odrede svog predstavnika u roku iz stava 2. ovog člana, postupak mirenja vodi miritelj neposrednim kontaktom sa stranama u sporu.

• čl.22:

Miritelj je predsedavajući Odbora.

Miritelj otvara i rukovodi raspravom.

Predstavnici strana u sporu na raspravi iznose svoje stavove i predloge.

• čl.23:

Miritelj ima pravo da odvojeno, van rasprave, prikuplja informacije i druge podatke od predstavnika strana u sporu.

• čl.24:

Po okončanju postupka mirenja, miritelj zaključuje raspravu i sa članovima Odbora donosi preporuku o načinu rešavanja spora (u daljem tekstu: preporuka).

• čl.25:

Odbor daje preporuku u pismenom obliku, sa obrazloženjem.

Za preporuku je potrebno da glasaju svi članovi Odbora.

Ako Odbor ne donese preporuku u roku od pet dana od dana zaključenja rasprave, miritelj može stranama u sporu da predloži preporuku.

• čl.26:

Preporuka ne obavezuje strane u sporu.

Ako strane u sporu prihvate preporuku, zaključuju sporazum o rešenju spora.

Ako je predmet spora kolektivni ugovor, sporazum postaje sastavni deo kolektivnog ugovora.

Ako predmet spora nije kolektivni ugovor, sporazum ima snagu izvršne isprave.

• čl.27:

Strana u sporu koja ne prihvati preporuku dužna je da u roku od tri dana od dana dostavljanja preporuke navede razloge za neprihvatanje preporuke.

Na predlog miritelja Agencija može da objavi preporuku i razloge za neprihvatanje preporuke u sredstvima javnog informisanja.

• **čl.28:**

Postupak mirenja okončava se pred Odborom ako strane u sporu zaključče sporazum o rešenju spora u roku od 30 dana od dana otvaranja rasprave.

• **čl.29:**

Ako se postupak ne okonča u smislu člana 28. ovog zakona, miritelj raspušta Odbor i nastavlja postupak mirenja neposrednim kontaktom sa stranama u sporu.

U slučaju iz stava 1. ovog člana miritelj pruža pomoć stranama u sporu da se sastanu, raspravljaju o predmetu spora i zaključče sporazum o rešenju spora.

• **čl.38:**

Za miritelja i arbitra može da bude izabrano lice koje ispunjava sledeće uslove:

- 1) da je državljanin Republike Srbije;
- 2) da ima visoku stručnu spremu i najmanje pet godina radnog iskustva u oblasti radnih odnosa;
- 3) da nije osuđivano za krivično delo na bezuslovnu kaznu zatvora od najmanje šest meseci ili za kažnjivo delo koje ga čini nepodobnim za obavljanje ovih poslova;
- 4) da je dostojno dužnosti miritelja, odnosno arbitra.

Za arbitra može biti izabrano lice koje pored uslova iz stava 1. ovog člana, ima položen pravosudni ispit ili je redovni profesor fakulteta iz pozitivno-pravnih predmeta.

• **čl.39 st.1,2:**

Izbor miritelja i arbitara vrši se putem javnog oglasa koji objavljuje Agencija.

Izbor između prijavljenih kandidata vrši Komisija za izbor miritelja i arbitara (u daljem tekstu: Komisija).

• **čl.40:**

Odluku o izboru miritelja i arbitara Komisija donosi u roku od 15 dana od dana isteka roka za podnošenje prijave.

Odluka se smatra donetom ako za nju glasa dvotrećinska većina članova Komisije.

Odluka je konačna i protiv nje može da se pokrene upravni spor, u skladu sa zakonom.

• **čl.41:**

Miritelj i arbitar se biraju na četiri godine i mogu biti ponovo izabrani.

Rok iz stava 1. ovog člana računa se od dana konačnosti odluke o izboru.

• **čl.42:**

Svojtstvo miritelja, odnosno arbitra stiče se danom upisa u Imenik.

Na osnovu odluke o izboru miritelja, odnosno arbitra direktor Agencije donosi rešenje o upisu u Imenik.

Rešenje sadrži ime, prezime, adresu i stručnu spremu miritelja, odnosno arbitra.

• **čl.43:**

Imenik vodi Agencija.

Imenik sadrži sledeće podatke:

- 1) ime i prezime miritelja, odnosno arbitra;
- 2) adresu;
- 3) stručnu spremu;
- 4) naziv i sedište poslodavca, ako je u radnom odnosu;
- 5) broj i datum odluke o izboru;
- 6) broj i datum rešenja o upisu i brisanju iz Imenika.

• **čl.44:**

Miritelj i arbitar dužni su da prijave promenu podataka iz člana 43. stav 2. tač. 2) i 4) ovog zakona u roku od tri dana od dana nastanka promene.

• **čl.45:**

Svojtstvo miritelja i arbitra prestaje brisanjem iz Imenika.

Miritelj, odnosno arbitar se briše iz Imenika:

- 1) ako se naknadno utvrdi da nisu bili ispunjeni uslovi iz člana 38. ovog zakona;
- 2) ako prestanu da postoje uslovi iz člana 38. tač. 1), 3) i 4) ovog zakona;
- 3) po isteku roka na koji je izabran, ako ne bude ponovo izabran;
- 4) ako odbije da se stručno usavršava;
- 5) ako nestručno i nesavesno obavlja dužnosti;
- 6) ako se neuredno odaziva na poziv Agencije;
- 7) ako neopravdano odugovlači postupak mirnog rešavanja radnog spora;
- 8) lični zahtev;
- 9) usled gubitka poslovne sposobnosti;
- 10) usled smrti.

• čl.46:

Rešenje o brisanju iz Imenika u slučajevima iz člana 45. stav 2. donosi direktor Agencije u roku od 15 dana od dana nastupanja razloga koji je osnov za brisanje, odnosno u roku od osam dana od dana saznanja za taj razlog.

Rešenje o brisanju iz Imenika u slučajevima iz člana 45. stav 2. tač. 4)-7) direktor Agencije donosi po pribavljenom mišljenju socijalno-ekonomskog saveta osnovanog za teritoriju Republike Srbije.

Rešenje o brisanju iz Imenika je konačno i protiv njega se može voditi upravni spor, u skladu sa zakonom.

• čl.47:

Rešenje o upisu i brisanju iz Imenika objavljuje se u "Službenom glasniku Republike Srbije".

• čl.48:

Strana u sporu može direktoru Agencije da podnese zahtev za izuzeće miritelja, odnosno arbitra, i to:

- 1) ako zastupa neku od strana u sporu, ili je u poslednjih pet godina zastupao neku od strana u sporu;
- 2) ako je srodnik po krvi u pravoj liniji do bilo kog stepena, a u pobočnoj liniji do četvrtog stepena neke od strana u sporu, odnosno ako je bračni drug ili srodnik po tazbini do drugog stepena neke od strana u sporu;
- 3) ako je u radnom ili članskom odnosu sa nekom od strana u sporu ili je takav odnos postojao u poslednje dve godine;
- 4) ako je povezan sa stranama u sporu na bilo koji drugi način koji bi mogao da utiče na njegovu nepristrasnost.

Miritelj i arbitar po službenoj dužnosti vode računa o razlozima za izuzeće u toku postupka i dužni su da o njima obaveste direktora Agencije.

Direktor Agencije odlučuje o izuzeću miritelja i arbitra po obaveštenju miritelja, odnosno arbitra i na zahtev strane u sporu, u roku od osam dana od saznanja za postojanje razloga za izuzeće.

U slučaju izuzeća postupak mirnog rešavanja radnog spora nastavlja se izborom novog miritelja, odnosno arbitra u skladu sa ovim zakonom.

• čl.49:

Miritelj i arbitar su dužni da postupaju savesno i po svom najboljem znanju, u cilju rešavanja spora između strana u sporu.

• čl.50:

Miritelj i arbitar su dužni da se stručno usavršavaju.

• čl.51:

Miritelj i arbitar su dužni da redovno obaveštavaju Agenciju o pokretanju, toku i okončanju postupka mirnog rešavanja radnog spora.

• čl.52:

Miritelj i arbitar imaju pravo na nagradu za rad i naknadu troškova koje su imali tokom postupka.

Aktom Vlade utvrđuju se uslovi za ostvarivanje prava na nagradu i naknadu troškova i njihova visina.

Sredstva iz stava 1. ovog člana obezbeđuju se u budžetu Republike Srbije.

• čl.53:

Miritelj i arbitar imaju pravo na odsustvo sa rada bez naknade zarade (neplaćeno odsustvo) za vreme dok vode postupak mirnog rešavanja radnog spora u skladu sa ovim zakonom.

• čl.54:

Agencija vodi evidenciju o postupcima mirnog rešavanja radnih sporova.

Evidencija sadrži naročito:

- 1) ime, prezime i adresu, odnosno naziv i sedište strana u sporu;
- 2) ime i prezime miritelja, odnosno arbitra;
- 3) predmet spora;
- 4) datum pokretanja postupka;
- 5) datum i način okončanja spora.

Na zahtev socijalno-ekonomskog saveta osnovanog za teritoriju Republike Srbije Agencija dostavlja obaveštenja u vezi sa podacima o kojima vodi evidencije, kao i obaveštenja o drugim pitanjima od značaja za postupke mirnog rešavanja radnih sporova.

• čl.55 st.2,3:

Izbor miritelja i arbitara i njihov upis u Imenik, u skladu sa ovim zakonom, izvršiće se do 31. decembra 2004. godine.

Odredbe ovog zakona koje se odnose na postupak mirnog rešavanja radnih sporova primenjuju se od 1. januara 2005. godine.

Zakon o osiguranju (Službeni glasnik RS, br. 55/2004, 70/2004- ispr. 61/2005,61/2005- dr. zakon, 85/2005- dr. zakon, 101/2007, 63/2009- odluka US, 107,2009, 99/2011, 119/2012, 116/2013 i 139/2014- dr. zakon)

• čl.144:

Narodna banka Srbije posreduje u rešavanju odštetnog zahteva radi sprečavanja nastanka spora iz osnova osiguranja, razmatra prigovore osiguranika, korisnika osiguranja i trećih oštećenih lica i štiti prava i interese tih lica.

Porodični zakon (Službeni glasnik RS, br. 18/2005, 72/2011- dr. zakon i 6/2015)

• čl.229:

Postupak posredovanja (u daljem tekstu: posredovanje) obuhvata postupak za pokušaj mirenja (u daljem tekstu: mirenje) i postupak za pokušaj sporazumnog okončanja spora (u daljem tekstu: nagodba

• čl.230:

(1) Posredovanje se redovno sprovodi uz postupak u bračnom sporu koji je pokrenut tužbom jednog od supružnika.

(2) Posredovanje u bračnom sporu se ne sprovodi:

1. ako jedan od supružnika ne pristane na posredovanje;
2. ako je jedan od supružnika nesposoban za rasuđivanje;
3. ako je boravište jednog od supružnika nepoznato;
4. ako jedan ili oba supružnika žive u inostranstvu.

• čl.231:

(1) Posredovanje, po pravilu, sprovodi sud.

(2) Uz poziv na ročište za posredovanje dostavlja se i tužba za poništenje ili razvod braka.

(3) Sudija koji rukovodi posredovanjem ne može učestvovati u donošenju odluke u nekoj kasnijoj fazi postupka, osim ako je posredovanje uspelo.

• čl.232:

(1) Po prijemu tužbe za poništenje ili razvod braka, sud zakazuje ročište za posredovanje koje se održava samo pred sudijom pojedincem.

(2) Sudija koji rukovodi posredovanjem dužan je da preporuči supružnicima da se podvrgnu i psiho-socijalnom savetovanju.

(3) Ako supružnici pristanu na psiho-socijalno savetovanje, sud će na njihov predlog, ili uz njihovu saglasnost, poveriti posredovanje nadležnom organu starateljstva, bračnom ili porodičnom savetovaništu, odnosno drugoj ustanovi koja je specijalizovana za posredovanje u porodičnim odnosima.

(4) Poveravanje se vrši dostavljanjem tužbe za poništenje ili razvod braka.

• čl.233:

Mirenje se sprovodi samo u bračnom sporu koji je pokrenut tužbom za razvod braka.

• čl.234:

Svrha mirenja jeste da se poremećeni odnos supružnika razreši bez konflikta i bez razvoda braka.

• **čl.235:**

(1) Na mirenje se pozivaju oba supružnika.

(2) Punomoćnici ne mogu zastupati supružnike niti mogu prisustvovati mirenju.

• **čl.236:**

Ako se supružnici pomire, smatraće se da je tužba za razvod braka povučena.

• **čl.237:**

(1) Ako se jedan ili oba supružnika, iako su uredno pozvani, ne odazovu pozivu za mirenje, smatraće se da mirenje nije uspelo i nastaviće se postupak nagodbe.

(2) Ako ne dođe do pomirenja, u smislu stava 1 ovog člana, ali sud odnosno ustanova kojoj je poveren postupak posredovanja proceni da ima izgleda da do pomirenja dođe, sa mirenjem se može nastaviti.

• **čl.238:**

(1) O mirenju sud odnosno ustanova kojoj je poveren postupak posredovanja sastavlja zapisnik koji sadrži izjave supružnika o tome da su se pomirili odnosno da mirenje nije uspelo.

(2) Ustanova kojoj je poveren postupak posredovanja dužna je da o rezultatu mirenja obavesti sud kojem je podneta tužba za razvod braka i dostavi mu zapisnik o mirenju.

• **čl.239:**

(1) Sud odnosno ustanova kojoj je poveren postupak posredovanja dužni su da mirenje sprovedu u roku od dva meseca od dana dostavljanja tužbe sudu odnosno ustanovi.

(2) Ako ustanova kojoj je poveren postupak posredovanja ne obavesti sud o rezultatima mirenja u roku od tri meseca od dana kada joj je dostavljena tužba za razvod braka, postupak mirenja će sprovesti sud.

(3) Ročište za mirenje sud je dužan da zakaže tako da se održi u roku od 15 dana od dana kada je istekao rok iz stava 2 ovog člana.

• **čl.240:**

Nagodba se sprovodi u bračnom sporu koji je pokrenut tužbom za poništenje braka, odnosno tužbom za razvod braka a mirenje supružnika nije uspelo.

• **čl.24 :**

(1) Svrha nagodbe jeste da se poremećeni odnos supružnika razreši bez konflikta nakon poništenja ili razvoda braka.

(2) Sud odnosno ustanova kojoj je poveren postupak posredovanja nastojaće da supružnici postignu sporazum o vršenju roditeljskog prava i sporazum o deobi zajedničke imovine.

• **čl.242:**

Na nagodbu se pozivaju oba supružnika i njihovi punomoćnici.

• čl.243:

(1) Ako supružnici postignu sporazum o vršenju roditeljskog prava i sporazum o deobi zajedničke imovine, smatraće se da je nagodba uspela.

(2) Ako supružnici postignu samo sporazum o vršenju roditeljskog prava ili samo sporazum o deobi zajedničke imovine, smatraće se da je nagodba delimično uspela.

(3) Ako je nagodba uspela ili je delimično uspela, sporazum supružnika o deobi zajedničke imovine unosi se u izreku presude o poništenju ili razvodu braka.

(4) Ako je nagodba uspela ili je delimično uspela, sporazum supružnika o vršenju roditeljskog prava unosi se u izreku presude o poništenju ili razvodu braka ukoliko sud proceni da je taj sporazum u najboljem interesu deteta.

• čl.244:

(1) Ako se jedan ili oba supružnika, iako su uredno pozvani, ne odazovu pozivu na nagodbu, smatraće se da nagodba nije uspela i nastaviće se postupak po tužbi za poništenje ili razvod braka.

(2) Ako ne dođe do nagodbe, u smislu stava 1 ovog člana, ali sud odnosno ustanova kojoj je poveren postupak posredovanja proceni da ima izgleda da se nagodba postigne, sa nagodbom se može nastaviti.

• čl.245:

(1) O nagodbi sud odnosno ustanova kojoj je poveren postupak posredovanja sastavlja zapisnik koji sadrži sporazum supružnika o vršenju roditeljskog prava i o deobi zajedničke imovine, odnosno izjave supružnika da nagodba nije uspela.

(2) Ustanova kojoj je poveren postupak posredovanja dužna je da o rezultatu nagodbe obavesti sud kojem je podneta tužba za poništenje ili razvod braka i dostavi mu zapisnik o nagodbi.

• čl.246:

(1) Sud je dužan da nagodbu sprovede u roku od dva meseca od dana kada je okončan postupak mirenja odnosno od dana kada je sudu dostavljena tužba za poništenje braka.

(2) Ustanova kojoj je poveren postupak posredovanja dužna je da nagodbu sprovede u roku od dva meseca od dana kada je okončan postupak mirenja odnosno od dana kada joj je dostavljena tužba za poništenje braka.

(3) Ako ustanova kojoj je poveren postupak posredovanja ne obavesti sud o rezultatima nagodbe u roku od tri meseca od dana kada je okončan postupak mirenja odnosno od dana kada joj je dostavljena tužba za poništenje braka, postupak nagodbe će sprovesti sud.

(4) Ročište za nagodbu sud je dužan da zakaže tako da se održi u roku od 15 dana od dana kada je istekao rok iz stava 3. ovog člana.

• **čl.313 tač.3:**

(3) Kada primi zahtev roditelja za zasnivanje usvojenja, organ starateljstva dužan je da mu preporuči da se podvrgne psiho-socijalnom savetovanju u organu starateljstva, porodičnom savetovalištu ili u drugoj ustanovi koja je specijalizovana za posredovanje u porodičnim odnosima.

• **čl.314 tač.4:**

• (4) Organ starateljstva može zatražiti nalaz i mišljenje i od stručnjaka porodičnih savetovališta ili drugih ustanova specijalizovanih za posredovanje u porodičnim odnosima, kao i od zdravstvenih ustanova.

• **čl.322 tač.2:**

(2) Službeno lice organa starateljstva dužno je da preporuči budućim usvojiteljima da se podvrgnu i psiho-socijalnom savetovanju u organu starateljstva, porodičnom savetovalištu ili u drugoj ustanovi koja je specijalizovana za posredovanje u porodičnim odnosima.

• **čl.326 tač.3:**

(3) Pre nego što dozvoli detetu uvid u matičnu knjigu rođenih, matičar je dužan da uputi dete na psiho-socijalno savetovanje u organ starateljstva, porodično savetovalište ili u drugu ustanovu koja je specijalizovana za posredovanje u porodičnim odnosima.

Zakon o maloletnim učiniocima krivičnih dela i krivičnopravnoj zaštiti maloletnih lica (Službeni glasnik RS, br. 85/2005)

• čl.7 tač.1:

Vaspitni nalozi su: 1) poravnanje sa oštećenim kako bi se naknadom štete, izvinjenjem, radom ili na neki drugi način otklonile, u celini ili delimično, štetne posledice dela;

Zakon o zabrani diskriminacije (Službeni glasnik RS, br. 22/2009)

• čl.33 tač.2:

Poverenik:

2. podnosiocu pritužbe pruža informacije o njegovom pravu i mogućnosti pokretanja sudskog ili drugog postupka zaštite, odnosno preporučuje postupak mirenja;

• čl.38:

Poverenik predlaže sprovođenje postupka mirenja, u skladu sa zakonom kojim se uređuje postupak medijacije, a pre preduzimanja drugih radnji u postupku.

Zakon o stečaju (Službeni glasnik RS, br. 104/2009, 99/2011-dr.zakon, 71/2012-odluka US i 83/2014)

• čl.115:

Poverilac osporenog potraživanja, odnosno stečajni upravnik uz saglasnost odbora poverilaca, može predložiti rešavanje spornog odnosa putem medijacije, u skladu sa zakonom kojim se uređuje postupak medijacije.

Ukoliko do zaključenja ispitnog ročišta postoji saglasnost stečajnog upravnika i odbora poverilaca, odnosno poverioca osporenog potraživanja, o rešenju spornog potraživanja putem medijacije, stečajni sudija će sporne prijave izdvojiti iz liste potraživanja.

Postupak medijacije može trajati najduže 30 dana od dana zaključenja ispitnog ročišta, u kom roku je stečajni upravnik dužan da obavesti stečajnog sudiju o rezultatu sprovedenog postupka.

Izuzetno, u opravdanim slučajevima, na saglasan predlog svih učesnika u postupku posredovanja, stečajni sudija može odobriti produženje roka iz stava 3. ovog člana, a najduže do isteka roka od 60 dana od dana zaključenja ispitnog ročišta.

Poverilac koji je po sprovedenom postupku medijacije, utvrdio svoje potraživanje, ima pravo da traži da se uvrsti u listu utvrđenih potraživanja u skladu sa ovim zakonom.

Poverilac osporenog potraživanja koje po isteku roka iz st. 3. i 4. ovog člana nije utvrđeno u sprovedenom postupku medijacije stiče status poverioca osporenog potraživanja.

• čl.117 st.1:

Poverilac čije je potraživanje osporeno upućuje se na parnicu, odnosno na nastavak prekinutog parničnog postupka radi utvrđivanja osporenog potraživanja, koju može da pokrene, odnosno nastavi u roku od 15 dana od dana prijema zaključka iz člana 116. ovog zakona, odnosno od dana isteka roka za medijaciju u skladu sa članom 115. ovog zakona.

• čl.139 st.3 tač.1:

Nacrt za glavnu deobu sadrži sledeće podatke: 1) konačnu listu svih potraživanja iz člana 114. ovog zakona, uključujući i potraživanja koja su utvrđena nakon ispitnog ročišta u postupku medijacije ili parničnom postupku;

Zakon o sprečavanju zlostavljanja na radu (Službeni glasnik RS, br. 36/2010)

• čl.14:

Ako se za zlostavljanje tereti odgovorno lice u pravnom licu, odnosno poslodavac sa svojstvom fizičkog lica, zaposleni koji smatra da je izložen zlostavljanju može podneti zahtev za pokretanje postupka posredovanja neposredno tom licu.

Ako se za zlostavljanje tereti odgovorno lice u pravnom licu, odnosno poslodavac sa svojstvom fizičkog lica, zaposleni koji smatra da je izložen zlostavljanju može, do isteka roka zastarelosti za pokretanje postupka za zaštitu od zlostavljanja kod poslodavca utvrđenog ovim zakonom, i bez podnošenja zahteva za pokretanje postupka posredovanja kod poslodavca, pokrenuti postupak pred nadležnim sudom.

• čl.15:

Poslodavac je dužan da, po prijemu zahteva iz člana 13. ovog zakona, u roku od tri dana, stranama u sporu predloži posredovanje kao način razrešenja spornog odnosa.

Poslodavac može da prihvati zahtev za posredovanje iz člana 14. ovog zakona, u roku od tri dana.

Zaposleni koji smatra da je izložen zlostavljanju, zaposleni koji se tereti za zlostavljanje i predstavnik poslodavca (član 13. ovog zakona), odnosno poslodavac i zaposleni koji smatra da je izložen zlostavljanju (član 14. ovog zakona) sporazumno određuju ili biraju lice za vođenje postupka posredovanja (u daljem tekstu: posrednik), u roku od tri dana od dana prijema predloga poslodavca.

• čl.16:

Za posrednika može biti određeno, odnosno izabrano lice koje uživa poverenje strana u sporu.

Posrednik se može izabrati sa spiska posrednika koji se vodi kod poslodavca - u skladu sa kolektivnim ugovorom, odnosno kod organa, organizacije ili ustanove za posredovanje - u skladu sa zakonom.

Posrednik se može izabrati i sa spiska posrednika socijalno-ekonomskog saveta sačinjenog na predlog socijalnih partnera, kao i spiska udruženja građana čiji su ciljevi usmereni na poslove posredovanja, odnosno zaštite od zlostavljanja.

Posrednik je neutralna osoba koja posreduje između strana u sporu u cilju rešavanja njihovog spornog odnosa.

Posrednik je dužan da postupa nezavisno i nepristrasno.

• čl.17:

Postupak posredovanja je hitan.

Postupak posredovanja sprovodi se tako što posrednik stranama u sporu pomaže da postignu sporazum.

U postupku posredovanja, na zahtev strane u sporu, može da učestvuje i predstavnik sindikata.

Postupak posredovanja zatvoren je za javnost. Podaci prikupljeni u toku posredovanja tajna su i mogu se saopštavati samo učesnicima u postupku i nadležnim državnim organima u vezi sa postupkom za zaštitu od zlostavljanja.

• čl.18:

Strane mogu da se sporazumeju o načinu na koji će se postupak posredovanja sprovesti.

Ako strane ne postignu sporazum o načinu sprovođenja postupka, posrednik će sprovesti postupak posredovanja na način koji smatra da je odgovarajući, imajući u vidu okolnosti spornog odnosa i interese strana u sporu, uz poštovanje načela hitnosti.

Posrednik može da vodi zajedničke i odvojene razgovore sa stranama u sporu, kao i da uz saglasnost jedne strane drugoj prenese i predoči predloge i stavove o pojedinim pitanjima.

Posrednik može da daje predlog mogućih načina za rešavanje spora, ali ne može stranama u sporu da nameće rešenje.

Ukoliko oceni da pretil opasnost od nastupanja nenaknadive štete zaposlenom koji smatra da je izložen zlostavljanju, posrednik može poslodavcu dostaviti obrazloženu inicijativu za preduzimanje mera iz člana 24. ovog zakona - do okončanja postupka za zaštitu od zlostavljanja.

• čl.19:

Postupak posredovanja okončava se u roku od osam radnih dana od dana određivanja, odnosno izbora posrednika:

- 1) zaključivanjem pismenog sporazuma između strana u sporu;
- 2) odlukom posrednika, posle konsultacije sa stranama, da se postupak obustavlja, jer dalji postupak nije opravdan;
- 3) izjavom strane u sporu o odustajanju od daljeg postupka.

Iz opravdanih razloga rok za okončanje postupka posredovanja može se produžiti na maksimalno 30 dana od dana određivanja, odnosno izbora posrednika.

• čl.20:

Smatra se da postupak posredovanja nije uspeo ako:

1) strane u sporu ne odrede, odnosno ne izaberu posrednika u skladu sa članom 15. stav 3. ovog zakona;

2) se postupak posredovanja okonča na način iz člana 19. tač. 2) i 3) ovog zakona.

U slučaju iz stava 1. tačka 1) ovog člana, poslodavac je dužan da podnosiocu zahteva iz člana 13. ovog zakona i zaposlenom koji smatra da je izložen zlostavljanju ako nije podnosilac tog zahteva, dostavi obaveštenje da postupak posredovanja nije uspeo.

U slučaju iz stava 1. tačka 2) ovog člana posrednik je dužan da, najkasnije u roku od tri dana od dana isteka roka iz člana 19. ovog zakona stranama u sporu i poslodavcu dostavi odluku o obustavljanju postupka, odnosno obaveštenje da je jedna od strana u sporu odustala od daljeg postupka.

• čl.21:

Sporazum naročito sadrži mere koje su usmerene na prestanak ponašanja koje predstavlja zlostavljanje, odnosno isključenje mogućnosti nastavljanja takvog ponašanja - zlostavljanja.

Dejstvo sporazuma postignutog u postupku posredovanja zavisi od volje strana u sporu, ako je sporazumom obuhvaćeno uređivanje ponašanja u njihovom međusobnom odnosu.

Sporazum može sadržati preporuke poslodavcu u pogledu otklanjanja mogućnosti nastavljanja zlostavljanja (premeštaj zaposlenog u drugu radnu okolinu ili druge mere koje se tiču statusa i prava strana u sporu).

Poslodavac može prihvatiti preporuke iz stava 3. ovog člana ako su u skladu sa zakonom i njegovom poslovnom politikom.

• čl.22 st.3:

Za vreme trajanja roka iz stava 1. ovog člana i za vreme vođenja postupka posredovanja ne teku rokovi zastarelosti propisani zakonom za utvrđivanje odgovornosti zaposlenog za nepoštovanje radne discipline, odnosno povredu radne dužnosti.

• čl.23 st.1:

Poslodavac je dužan da, ako postupak posredovanja ne uspe, a postoji osnovana sumnja da je izvršeno zlostavljanje ili je zloupotrebjeno pravo na zaštitu od zlostavljanja, pokrene postupak za utvrđivanje odgovornosti zaposlenog za nepoštovanje radne discipline, odnosno povredu radne dužnosti, u skladu sa zakonom.

Zakon o zaštiti potrošača (Službeni glasnik RS, br. 62/2014)

• čl.1:

U cilju zaštite položaja potrošača ovim zakonom uređuju se prava i obaveze potrošača, instrumenti i načini zaštite prava potrošača, informisanje i unapređenje znanja potrošača o njihovim pravima i načinima zaštite prava, prava i obaveze udruženja i saveza čija je oblast delovanja ostvarivanje ciljeva zaštite potrošača, vansudsko rešavanja potrošačkih sporova, prava i obaveze državnih organa u oblasti zaštite potrošača i druga pitanja od značaja za položaj i zaštitu potrošača.

• čl.5 tač.30:

30) vansudsko rešavanje potrošačkih sporova je način rešavanja sporova između potrošača i trgovca, posredovanjem ili arbitražom, u skladu sa zakonima kojima se uređuje posredovanje i arbitraža, ili drugi način rešavanja sporova u skladu sa drugim propisima kojima se uređuje vansudsko rešavanje sporova;

• čl.27 st.2 tač.5:

U zavisnosti od okolnosti konkretnog slučaja i vrste robe, trgovac je dužan da potrošača obavesti i o:

5) mogućnosti pristupa vansudskim mehanizmima za rešavanje sporova koje trgovac unapred prihvata i načinima pristupa.

• čl.87 tač.8:

Pre zaključenja ugovora o pružanju usluga od opšteg ekonomskog interesa, pored obaveza trgovca u pogledu obaveštavanja iz člana 13. ovog zakona i drugih propisa, trgovac obaveštava potrošača o:

8) postojanju mogućnosti vansudskog rešavanja potrošačkih sporova;

• čl.126 tač.11:

Ministarstvo:

11) podržava osnivanje i vrši koordinaciju u razvoju tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova;

• čl.129 st.1 tač.5:

Organi autonomne pokrajine i jedinice lokalne samouprave preduzimaju aktivnosti iz svoje nadležnosti u cilju unapređenja zaštite potrošača, a naročito:

5) podržavaju osnivanje i rad tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova na svojoj teritoriji.

• čl.135 st.3:

Udruženja odnosno savezi koji su upisani u Evidenciju u skladu sa ovim zakonom, imaju pravo:
3) zastupanja interesa potrošača u sudskim i vansudskim postupcima;

• čl.141:

Potrošački spor može se rešiti vansudskim rešavanjem potrošačkih sporova.

Ministar bliže uređuje uslove za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, a naročito pravila i kriterijume za rad tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, kao i obrazac zahteva za upis na listu iz člana 142. stav 1. ovog zakona i obrazac za pokretanje postupka vansudskog rešavanja spora, kako bi se obezbedilo da proces rešavanja sporova potrošača bude nezavisan, nepristrasan, transparentan, delotvoran, brz i pravičan.

Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, u smislu ovog zakona, ne primenjuje se:

- 1) za rešavanje sporova po procedurama koje je ustanovio sam trgovac;
- 2) kod neposrednih pregovora između potrošača i trgovca;
- 3) prilikom nastojanja sudija da spor u toku sudskog postupka reše mirenjem strana;
- 4) u postupcima koje je trgovac pokrenuo protiv potrošača;
- 5) u sporovima čija vrednost prelazi 500.000 dinara.

• čl.142:

Ministarstvo sačinjava listu tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova koji ispunjavaju uslove propisane članom 141. stav 2. ovog zakona i javno je objavljuje.

Tela iz stava 1. ovog člana su lica koja imaju svojstvo posrednika, u skladu sa zakonom kojim se uređuje posredovanje u rešavanju sporova (medijacija), odnosno stalne arbitražne institucije u skladu sa zakonom kojim se uređuje arbitražna.

Lista tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova sadrži:

- 1) naziv, sedište, adresu i internet adresu svih tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova;
- 2) podatke o njihovom unutrašnjem uređenju i načinu finansiranja, uključujući i podatke o fizičkim licima koja su zadužena za rešavanje sporova, njihovom profesionalnom iskustvu, naknadi i od strane koga su angažovani;
- 3) poslovnik o radu;
- 4) prosečnu dužinu trajanja spora;
- 5) jezik, odnosno jezike na kojima se može podneti prigovor i sprovesti postupak;
- 6) vrste potrošačkih sporova koje su obuhvaćene procedurom;
- 7) razloge zbog kojih telo može da odbije vansudsko rešavanje potrošačkog spora.

Jednom godišnje, najkasnije do 31. januara tekuće godine za prethodnu godinu, tela nadležna za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova dužna su da javno objave i dostave Ministarstvu

izveštaj koji sadrži podatke o primljenim zahtevima za pokretanje spora, pokrenutim i okončanim sporovima, uočenim značajnim problemima i slično, a u skladu sa članom 141. stav 2. ovog zakona.

Ukoliko tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova prestanu da ispunjavaju propisane uslove i javno ne objave i ne dostave izveštaj iz stava 4. ovog člana biće brisana sa liste tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova.

• čl.143:

Pokretanje i vođenje postupka vansudskog rešavanja potrošačkog spora, ne isključuje niti utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu, u skladu sa zakonom.

• čl.144:

Na postupak vođenja i okončanja vansudskog rešavanja potrošačkog spora, shodno se primenjuju odredbe zakona kojima se uređuju posredovanje, arbitraža kao i drugi propisi kojima se uređuje vansudsko rešavanje sporova.

Zakon o sporazumnom finansijskom restrukturiranju (Službeni glasnik RS, br. 36/2011)

• čl.5:

Finansijsko restrukturiranje sprovodi se dobrovoljno, na osnovu pismene saglasnosti poverilaca i dužnika, uz učešće institucionalnog posrednika

• čl.8:

Poverioci koji su prihvatili da učestvuju u finansijskom restrukturiranju dužni su da međusobno saraduju, kako bi se stvorili uslovi za dužnika da prikupi i pruži podatke i obaveštenja o svojoj imovini, kapitalu, obavezama, poslovanju i poslovnim planovima, kao i radi pripreme predloga mera restrukturiranja.

U slučaju učešća većeg broja poverilaca, saradnja iz stava 1. ovog člana obuhvata naročito:

- 1) imenovanje jednog ili više lica koje će voditi pregovore sa dužnikom ili usklađivati postupanje poverilaca u pregovorima;
- 2) obrazovanje tela za koordinaciju;
- 3) izbor i imenovanje stručnih savetnika koji mogu obavljati i usluge posredovanja ako se poverioci i dužnik o tome saglase, zajedno sa institucionalnim posrednikom;
- 4) druge aktivnosti u cilju ostvarivanja saradnje između poverilaca.

Lice koje vodi pregovore sa dužnikom jeste poverilac sa najvećim ukupnim potraživanjem prema dužniku na dan podnošenja zahteva za institucionalno posredovanje u finansijskom restrukturiranju, odnosno njegov ovlašćeni predstavnik, osim ako se poverioci koji učestvuju u finansijskom restrukturiranju ne dogovore drugačije.

Lice koje vodi pregovore sa dužnikom ili usklađuje postupanje poverilaca u smislu st. 2. i 3. ovog člana dužno je da redovno i blagovremeno obaveštava ostale poverioce koji učestvuju u finansijskom restrukturiranju o toku i sadržini pregovora.

• čl.10 st.2:

Poverilac i institucionalni posrednik čuvaju kao poverljive sve podatke i obaveštenja koji se odnose na imovinu, kapital, obaveze, poslovanje i poslovne planove i predlog mera finansijskog restrukturiranja dužnika.

• čl.13:

Privredna komora Srbije, na zahtev dužnika ili jednog ili više poverilaca, pruža:

- 1) pomoć pri uspostavljanju saradnje između dužnika i poverilaca radi pregovora o ponovnom uređivanju dužničko-poverilačkih odnosa;
- 2) podršku dužnicima i poveriocima u toku pregovora radi njihovog uspešnog okončanja.

Privredna komora Srbije, uz prethodnu saglasnost ministra nadležnog za poslove ekonomije, uređuje uslove i način institucionalnog posredovanja iz stava 1. ovog člana i visinu naknade za institucionalno posredovanje u finansijskom restrukturiranju.

Zakonik o krivičnom postupku (Službeni glasnik RS, br. 72/2011, 101/2011, 121/2012, 32/2013, 45/2013 i 55/2015)

• čl.505 st.1,2,3:

Pre određivanja glavnog pretresa za krivična dela za koja se goni po privatnoj tužbi, sudija će pozvati privatnog tužioca i okrivljenog da određenog dana dođu u sud radi upoznavanja sa mogućnošću upućivanja na postupak medijacije. Okrivljenom se uz poziv dostavlja i prepis privatne tužbe.

Ako u postupku medijacije dođe do izmirenja privatnog tužioca i okrivljenog i namirenja imovinskopravnog zahteva, privatna tužba se smatra povučenom i sudija donosi rešenje o odbijanju privatne tužbe, a u slučaju neuspešnog okončanja postupka medijacije, sudija će po prijemu obaveštenja o tome odrediti glavni pretres (član 504. stav 1.).

Ako privatni tužilac i okrivljeni ne prihvate postupak medijacije, sudija će uzeti izjave od njih i pozvati ih da stave svoje predloge u pogledu pribavljanja dokaza, pri čemu moraju označiti koje bi se činjenice imale dokazati i kojim od predloženih dokaza

Zakon o socijalnoj zaštiti (Službeni glasnik RS, br. 24/2011)

• čl.40 tač.4:

Usluge socijalne zaštite podeljene su u sledeće grupe:

4) savetodavno-terapijske i socijalno-edukativne usluge - intenzivne usluge podrške porodici koja je u krizi; savetovanje i podrška roditelja, hranitelja i usvojitelja; podrška porodici koja se stara o svom detetu ili odraslom članu porodice sa smetnjama u razvoju; održavanje porodičnih odnosa i ponovno spajanje porodice; savetovanje i podrška u slučajevima nasilja; porodična terapija; medijacija; SOS telefoni; aktivacija i druge savetodavne i edukativne usluge i aktivnosti.

Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga (Službeni glasnik RS, br. 36/2011 i 139/2014)

• čl.19 st.1 tač.16:

Ugovor o kreditu sadrži sledeće obavezne elemente:

16) pravo na prigovor i mogućnost pokretanja postupka posredovanja radi vansudskog rešavanja spornog odnosa;

• čl.21 st.1 tač 19:

Ugovor o lizingu sadrži sledeće obavezne elemente:

19) pravo na prigovor i mogućnost pokretanja postupka posredovanja radi vansudskog rešavanja spornog odnosa;

• čl. 23 st.1 tač.15:

Ugovor o depozitu sadrži sledeće obavezne elemente:

15) pravo na prigovor i mogućnost pokretanja postupka posredovanja radi vansudskog rešavanja spornog odnosa;

• čl.43 st.7:

U obaveštenju iz stava 6. ovog člana Narodna banka Srbije ukazuje podnosiocu pritužbe na mogućnost vansudskog rešavanja spornog odnosa s davaocem finansijskih usluga u postupku posredovanja koji se sprovodi u skladu s članom 44. ovog zakona.

• čl.44:

Ako je podnosilac prigovora nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku, sporni odnos između podnosioca prigovora i davaoca finansijskih usluga može se rešiti u vansudskom postupku - postupku posredovanja.

Nakon što se pokrene postupak posredovanja, korisnik više ne može podneti pritužbu, osim ako je ovo posredovanje okončano obustavom ili odustankom, a ako je pritužba već podneta - Narodna banka Srbije će zastati s postupanjem po pritužbi, odnosno obustaviti ovo postupanje ako je posredovanje okončano sporazumom.

Rok za podnošenje pritužbe iz člana 43. stav 2. ovog zakona ne teče dok traje postupak posredovanja.

Postupak posredovanja pokreće se na predlog jedne strane u sporu koji je prihvatila druga strana. Ovaj predlog obavezno sadrži i rok za njegovo prihvatanje, koji ne može biti kraći od pet dana od dana dostavljanja tog predloga.

Postupak posredovanja je poverljiv i hitan.

Strane u sporu mogu odlučiti da se postupak posredovanja sprovede pred Narodnom bankom Srbije ili drugim organom ili licem ovlašćenim za posredovanje.

Postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije besplatan je za strane u tom postupku.

Postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije sprovode zaposleni u Narodnoj banci Srbije - posrednici, koji su za posrednike imenovani odlukom ovlašćenog organa u Republici Srbiji, odnosno koji imaju licencu posrednika i nalaze se na spisku posrednika.

Postupak posredovanja može biti okončan sporazumom strana, obustavom ili odustankom.

Sporazum strana postignut u postupku posredovanja pred Narodnom bankom Srbije sačinjava se u pismenoj formi. Ovaj sporazum ima snagu izvršne isprave ako sadrži izjavu dužnika da pristaje da se posle dospelosti određene obaveze ili ispunjenja određenog uslova sprovede prinudno izvršenje (klauzula izvršnosti), potpiše strana i potvrdu o izvršnosti koju stavlja Narodna banka Srbije, a ne moraju ga overiti sud ili javni beležnik.

Na postupak posredovanja shodno se primenjuju odredbe propisa kojima se uređuje posredovanje, ako ovim zakonom nije drukčije utvrđeno.

• čl.45 st.10:

Kontrolu, odnosno nadzor iz stava 9. ovog člana, uključujući i preduzimanje mera i izricanje novčanih kazni iz tog stava, Narodna banka Srbije može obaviti i na osnovu saznanja o nepravilnostima koje je učinio davalac finansijskih usluga a do kog je došla tokom postupanja po pritužbi ili sprovođenja postupka posredovanja u skladu sa ovim zakonom.

• čl.46:

Pokretanje i vođenje postupka posredovanja između korisnika i davaoca usluge ne isključuje niti utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu, u skladu sa zakonom.

• čl.46a st.4:

Narodna banka Srbije, odnosno drugi posrednici dužni su da u slučaju prekograničnih sporova aktivno saraduju i da, u skladu sa zakonom, razmenjuju informacije i podatke s telima druge države članice ovlašćenim za vansudsko rešavanje spora između davaoca finansijskih usluga i korisnika.

Zakon o Zaštitniku građana (Službeni glasnik RS, br. 79/2005 i 54/2007)

• čl.24 st.2:

Pored prava na pokretanje i vođenje postupka, Zaštitnik građana ima pravo da pružanjem dobrih usluga, posredovanjem i davanjem saveta i mišljenja o pitanjima iz svoje nadležnosti deluje preventivno, u cilju unapređenja rada organa uprave i unapređenja zaštite ljudskih sloboda i prava.