



POD POKROVITELJSTVOM
MINISTARSTVO NAUKE I
TEHNOLOGIJE REPUBLIKE SRPSKE

HOTEL BOSNA

BANJA LUKA

23-24 SEPTEMBAR



eBusiness

CONFERENCE BANJA LUKA 2014

Kako do veće uspješnosti poslovanja i manjih troškova pomoću
e-Business-a i u privatnom i u javnom sektoru?

O S N I V A Č I



Електротехнички факултет
Универзитет у Бањалуци



PRIVREDNA KOMORA
REPUBLIKE SRPSKE



O R G A N I Z A T O R I

LANACO
Informacione tehnologije

Info-xpert

INFODOM



Zaštita potrošača u e-trgovini sukladno pravnom okviru EU

doc. dr. sc. Goran Vojković

Fakultet prometnih znanosti, Zagreb,
Hrvatska

UGOVOR O FUNKCIONIRANJU EU

- Članak 169.:
- Radi promicanja interesa potrošača i osiguranja visokog stupnja zaštite potrošača, Unija doprinosi zaštiti zdravlja, sigurnosti i ekonomskih interesa potrošača, kao i promicanju njihova prava na obaviještenost, obrazovanje i organiziranje u svrhu zaštite njihovih interesa.

EU-DIREKTIVE DO 2011. (1)

- Direktiva 85/577/EEZ Vijeća od 20. prosinca 1985. za zaštitu potrošača u pogledu ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija (SL L 372, 31.12.1985.)
- Direktiva 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 1997. o zaštiti potrošača s obzirom na sklapanje ugovora na daljinu (SL L 144 4.6.1997.)
- Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima (SL L 95 21.4.1993.)
- Direktiva 98/6/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 1998. o zaštiti potrošača prilikom isticanja cijena proizvoda ponuđenih potrošačima (SL L 080, 18.3.1998.)

EU-DIREKTIVE DO 2011. (2)

- Direktiva 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. o trgovanju na daljinu financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima i o izmjeni Direktive Vijeća 90/619/EEZ i direktiva 97/7/EZ i 98/27/EZ (SL L 271 9.10.2002.)
- Direktiva 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća („Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi”) Tekst značajan za EGP (SL L 149 11.6.2005.)
- Direktiva 2009/22/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2009. o sudskim nalogima za zaštitu interesa potrošača (kodificirana verzija) Tekst značajan za EGP (SL L 110 1.5.2009)

POTREBA ZA REVIZIJOM

- Tijekom revizije pravne stečevine Europske unije iz područja zaštite potrošača, odnosno Direktive Vijeća 85/577/EEC od 20. prosinca 1985. za zaštitu potrošača u pogledu ugovora izvan poslovnih prostorija i Direktive 97/7/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 1997. o zaštiti potrošača vezano na ugovore na daljinu **ukazala se potreba za uklanjanjem određenih barijera kao i za osuvremenjivanjem pravila koja bi trebala omogućiti moderniji i jednostavniji način kupovanja na zajedničkom tržištu.**

PROBLEMI

- Tehnološki razvoj iz dana u dan otvara nove mogućnosti na tržištu za transakcije između trgovaca i potrošača.
- Svega 8% trgovine na malo u Europskoj uniji odnosi se na prekograničnu trgovinu, iz čega proizlazi da prekogranični potencijal prodaje na daljinu nije u potpunosti iskorišten.
- Na prekograničnu trgovinu, posebno prodaju putem interneta utječe niz faktora, uključujući i različita nacionalna pravila o zaštiti potrošača kojih se trgovci moraju pridržavati.
- Neujednačeni regulatorni okvir stvarao je određene prepreke u funkcioniranju unutarnjeg tržišta, što je s jedne strane narušavalo povjerenje potrošača, dok je s druge strane utjecalo na povećavanje troškova u poslovanju trgovaca koji se žele baviti prekograničnom prodajom robe ili pružanjem usluga.

NOVA DIREKTIVA

- U listopadu 2011. godine donesena je Direktiva 2011/83/EU Europskoga Parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskoga parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskoga parlamenta i Vijeća.

CILJEVI

- Svrha nove Direktive je određivanje ujednačenih pravila za zajedničke aspekte ugovora sklopljenih na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija napuštajući pri tome pristup minimalnog usklađivanja iz ranije važećih direktiva.
- Istovremeno se dozvoljava državama članicama Europske unije da pojedinu problematiku urede sukladno svojim specifičnostima.
- Ujednačena pravna pravila uređena predmetnom Direktivom trebala bi doprinijeti visokoj razini zaštite potrošača, boljem funkcioniranju unutarnjeg tržišta i većoj razini pravne sigurnosti između trgovaca i potrošača.

VAŽNI POJMOVI (1)

- „**potrošač**” znači svaka fizička osoba koja u ugovorima obuhvaćenim ovom Direktivom djeluje u svrhe koje ne ulaze u okvir njezine trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti;
- „**trgovac**” znači svaka fizička ili pravna osoba, neovisno o tome je li u privatnom ili javnom vlasništvu, koja u vezi s ugovorima obuhvaćenim ovom Direktivom djeluje, uključujući i preko drugih osoba koje djeluju u njezino ime ili za njezin račun, u svrhe povezane sa svojom trgovačkom, poslovnom, obrtničkom ili profesionalnom djelatnošću;
- „**roba**” znači sve opipljive pokretnine, s izuzetkom pokretnina koje se prodaju putem izvršenja ili drukčije na temelju zakonske ovlasti; voda, plin i električna energija smatraju se robom u smislu ove Direktive kad se nude za prodaju u ograničenom obujmu ili određenoj kvaliteti;

VAŽNI POJMOVI (2)

- „ugovor na daljinu” znači ugovor sklopljen između trgovca i potrošača na temelju organiziranog sustava prodaje ili pružanja usluga na daljinu bez istovremene fizičke prisutnosti trgovca i potrošača, isključivo uz korištenje jednog ili više sredstava daljinske komunikacije do, uključno, trenutka u kojem se sklapa ugovor;
- „ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija” znači ugovor između trgovca i potrošača:
 - a) sklopljen u istovremenoj fizičkoj prisutnosti trgovca i potrošača, na mjestu koje nije poslovna prostorija trgovca;
 - b) za koji je potrošač dao ponudu u istim okolnostima kao što su okolnosti iz točke (a);
 - c) sklopljen u poslovnim prostorijama trgovca ili sredstvom daljinske komunikacije odmah nakon što je s potrošačem osobno i pojedinačno stupljeno u vezu na mjestu koje nije poslovna prostorija trgovca u istovremenoj fizičkoj prisutnosti trgovca i potrošača; ili
 - d) sklopljen tijekom izleta koji organizira trgovac s ciljem ili učinkom promicanja i prodaje roba ili usluga potrošaču;

OBVEZE INFORMIRANJA (1)

- Iznimno detaljno su uređene obveze informiranja potrošača kod ugovora na daljinu. Od preko 20 skupina informacija navodimo:
 - glavne karakteristike robe ili usluga u mjeri u kojoj je to primjereno u odnosu na nosač podataka i na robu ili usluge;
 - identitet trgovca, kao na primjer njegov trgovački naziv;
 - geografsku adresu na kojoj trgovac ima poslovni nastan te, kad su dostupni, broj telefona, broj telefaksa i adresu e-pošte trgovca kako bi omogućio potrošaču da brzo stupi u vezu s trgovcem i da s njim učinkovito komunicira te, kad je to primjenjivo, geografsku adresu i identitet trgovca u čije ime on djeluje;

OBVEZE INFORMIRANJA (2)

- Nastavak:
 - ukupnu cijenu roba ili usluga uključujući poreze
 - načine plaćanja, isporuke i izvršenja
 - kada je to primjenjivo, postojanje i uvjete pružanja pomoći potrošaču nakon prodaje, postprodajnih servisa i komercijalnih jamstava
 - kada je to primjenjivo, minimalno trajanje obveze potrošača na temelju ugovora
 - kada je to primjenjivo, funkcionalnost digitalnost sadržaja, uključujući i primjenjive mjere tehničke zaštite
 - kada je to primjenjivo, relevantnu interoperabilnost digitalnog sadržaja s računalnom opremom i programskom podrškom, s kojom je trgovac upoznat ili se opravdano može očekivati da je trebao biti upoznat

FORMALNI ZAHTEJEVI KOD UGOVORA NA DALJINU

- Kod ugovora na daljinu, obvezne informacije trgovac jednostavnim i razumljivim riječima dostavlja ili stavlja na raspolaganje potrošaču na način koji je primjeren sredstvu daljinske komunikacije koje koristi.
- Ako se te informacije dostavljaju na drugom trajnom nosaču podataka, moraju biti čitljive.
- Trgovac osigurava da potrošač, kad šalje svoju narudžbu, izričito potvrđuje da narudžba podrazumijeva obvezu plaćanja. Ako slanje narudžbe podrazumijeva aktivaciju tipke ili neke slične funkcije, tipka ili slična funkcija mora biti lako čitljivo označena riječima „narudžba s obvezom plaćanja” ili odgovarajućim nedvosmislenim izričajem.

OGRANIČENI PROSTOR ZA INFORMACIJE (1)

- Ako se ugovor sklapa putem sredstva daljinske komunikacije koje za prikazivanje informacija omogućava ograničeni prostor ili vrijeme, na tom sredstvu prije sklapanja takvog ugovora trgovac osigurava minimalno predugovorne informacije o:
 - glavnim karakteristikama robe ili usluga,
 - identitetu trgovca,
 - ukupnoj cijeni,
 - pravu odustajanja,
 - trajanju ugovora i,
 - ako se ugovor sklapa na neodređeno vrijeme, uvjete raskida ugovora.

OGRANIČENI PROSTOR ZA INFORMACIJE

(2)

- Ostale informacije trgovac pruža potrošaču na primjeren način.
- **Trgovac dostavlja potrošaču potvrdu sklopljenog ugovora na trajnom nosaču podataka u razumnom roku nakon sklapanja ugovora na daljinu, a najkasnije u trenutku isporuke robe ili prije nego što započne izvršavanje usluge.**
- „trajni nosač podataka” znači svako sredstvo koje potrošaču ili trgovcu omogućava pohranu informacija koje su mu osobno upućene i kojima može naknadno pristupati.

PRAVO ODUSTAJANJA

- Pravo odustajanja je svakako jedno o najvažnijih prava koje ima potrošač.
- Osim kad se primjenjuju strogo definirani izuzeci, **potrošač ima rok od 14 dana da odustane od ugovora na daljinu** ili ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija, a da za to ne navede nikakav razlog i da ne snosi troškove osim troškova povrata robe.

OBVEZE TRGOVCA U SLUČAJU ODUSTAJANJA

- Sva plaćanja koja primi od potrošača, ako je primjenjivo uključujući i troškove isporuke, trgovac vraća bez nepotrebnog odlaganja, a u svakom slučaju najkasnije 14 dana od dana na koji je obaviješten o odluci potrošača da odustane od ugovora.
- Ako trgovac nije ponudio da sam preuzme robu, s obzirom na kupoprodajni ugovor trgovac se može suzdržati od povrata novca dok ne primi vraćenu robu ili dok potrošač ne dostavi dokaz da je robu vratio.

OBVEZE POTROŠAČA U SLUČAJU ODUSTAJANJA

- Ako trgovac nije ponudio da sam preuzme robu, potrošač bez nepotrebnog odlaganja, robu vraća ili je predaje trgovcu ili osobi koju trgovac ovlasti za primanje robe.
- Krajnji rok se smatra održanim ako potrošač vrati robu prije isteka roka od 14 dana.
- Potrošač snosi samo izravne troškove povrata robe, osim ako je trgovac suglasan da ih sam snosi ili trgovac nije obavijestio potrošača da ih mora snositi potrošač.

IZUZECI OD PRAVA NA ODUSTAJANJE

- Države članice ne predviđaju pravo odustajanja kod nekih tipova ugovora, primjerice:
 - isporuke robe koja je izrađena prema specifikacijama potrošača ili očito prilagođena potrošaču
 - isporuke originalno zatvorenih audio ili video snimki ili računalnih programa koji su otvoreni nakon isporuke
 - isporuke digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka ako je izvršavanje započelo uz prethodni izričiti pristanak potrošača i njegovu potvrdu da time gubi pravo odustajanja

OSIGURANJE POŠTOVANJE DIREKTIVE

- Države članice osiguravaju postojanje odgovarajućih i učinkovitih načina za osiguravanje poštovanja ove Direktive.
- Ti načini uključuju odredbe prema kojima jedno ili više dolje navedenih tijela, kako su određena nacionalnim pravom, mogu na temelju nacionalnog prava pokrenuti postupak na sudu ili kod nadležnog administrativnog tijela:
 - javna tijela ili njihovi predstavnici;
 - organizacije potrošača koje imaju legitimni interes štititi prava potrošača;
 - profesionalne organizacije koje imaju legitimni interes djelovati.

OBVEZE DRŽAVA ČLANICA

- Države članice će najkasnije do 13. prosinca 2013. donijeti i objaviti zakone i ostale propise potrebne za usklađivanje s ovom Direktivom. One će Komisiji odmah dostaviti tekst tih odredaba u obliku dokumenata.
- One te odredbe primjenjuju od 13. lipnja 2014.

PRIMJENA U REPUBLICI HRVATSKOJ



ZAŠTITA POTROŠAČA

- Donošenjem *Zakona o zaštiti potrošača* u lipnju 2003. godine u Republici Hrvatskoj započeo je postupak prenošenja direktiva Europske unije iz područja zaštite potrošača u hrvatski pravni sustav čime se preuzimaju europska pravila ponašanja na tržištu, kako u pogledu zaštite prava potrošača, tako i same izobrazbe i informiranja potrošača.
- Zakonom o zaštiti potrošača iz srpnja 2007. godine, te njegovim izmjenama i dopunama iz lipnja 2009., srpnja 2012. i siječnja 2013. godine hrvatsko zakonodavstvo u potpunosti se uskladilo s pravnom stečevinom Europske unije u ovom području.

NOVI ZAKON

- *Novi Zakon o zaštiti potrošača* donesen je na sjednici Hrvatskog sabora 21. ožujka 2014. i u većem dijelu stupio na snagu 8. travnja 2014., (Narodne novine, br. 41/14).
- Osim prilagodbe novom okviru EU, cilj nove zakonske regulacije jest izvršiti poboljšanje postojećih odredbi ranije važećeg Zakona.
- Također, posebno se novim zakonskim rješenjima željela urediti problematika sniženja, rasprodaje, akcijske prodaje i ostalih posebnih oblika prodaje, jer su u praksi u tom području uočene brojne zloporabe.

RAZRADA DIREKTIVE - PRIMJERI

- Trgovac je bilo koja osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u okviru svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti, uključujući i osobu koja nastupa u ime ili za račun trgovca.
- Maloprodajna cijena je konačna cijena u kunama za pojedini proizvod ili uslugu, odnosno određenu količinu proizvoda, uključujući porez na dodanu vrijednost.
- Za usluge popravaka i održavanja proizvoda čija je vrijednost veća od 500,00 kuna trgovac je dužan potrošaču ispostaviti ponudu s opisom radova te upotrijebljenog materijala i dijelova za popravak.

INSTITUCIONALNI OKVIR ZAŠTITE POTROŠAČA

- Nositelji zaštite potrošača su:
 - Hrvatski sabor,
 - Vlada Republike Hrvatske,
 - ministarstvo nadležno za poslove zaštite potrošača,
 - nadležne inspekcije,
 - Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača,
 - poslovna udruženja,
 - udruge za zaštitu potrošača,
 - jedinice lokalne samouprave i
 - ostala tijela javne vlasti, svako iz svoje nadležnosti.

PREPORUKA ZA BIH

- Neovisno o aktualnom stanju pregovora s Europskoj unijom, BIH možemo preporučiti prihvaćanje novog europskog okvira zaštite potrošača.
- Novi EU-okvir bitno se tiče upravo internetske prodaje, koja može pomoći gospodarskom oporavku, a i prilagodbi budućem radu gospodarskih subjekata unutar zajedničkog tržišta.

Hvala na pažnji!

goran.vojkovic@gmail.com