



Zakonski okvir online trgovine

DR. SC. GORAN VOJKOVIĆ, PROFESOR VISOKE ŠKOLE
ZŠEM- ZAGREBAČKA ŠKOLA EKONOMIJE I MANAGEMENTA

Obrt u online trgovini?

2

Goran Vojković, ZŠEM



Načela obveznih odnosa

Podsjetimo se!

- ▶ *Sloboda uređivanja obveznih odnosa*
 - ▶ Sudionici u prometu slobodno uređuju obvezne odnose, a ne mogu ih uređivati suprotno Ustavu Republike Hrvatske, prisilnim propisima i moralu društva.
- ▶ *Ravnopravnost sudionika u obveznom odnosu*
 - ▶ Sudionici u obveznom odnosu ravnopravni su.
- ▶ *Načelo savjesnosti i poštenja*
 - ▶ U zasnivanju obveznih odnosa i ostvarivanju prava i obveza iz tih odnosa sudionici su dužni pridržavati se načela savjesnosti i poštenja.

Podsjetimo se!

5

Goran Vojković, ZŠEM

- ▶ *Dužnost suradnje*
 - ▶ Sudionici obveznih odnosa dužni su surađivati radi potpunog i urednog ispunjenja obveza i ostvarivanja prava u tim odnosima.
- ▶ *Zabrana zlouporabe prava*
 - ▶ Zabranjeno je ostvarivanje prava iz obveznog odnosa suprotno svrsi zbog koje je ono propisom ustanovljeno ili priznato.
- ▶ *Načelo jednake vrijednosti činidaba*
 - ▶ (1) Pri sklapanju naplatnih pravnih poslova sudionici polaze od načela jednake vrijednosti uzajamnih činidaba.
 - ▶ (2) Zakonom se određuje u kojim slučajevima narušavanje toga načela povlači pravne posljedice.

Podsjetimo se!

6

Goran Vojković, ZŠEM

- ▶ *Zabrana prouzročenja štete*
- ▶ Svatko je dužan uzdržati se od postupka kojim se može drugome prouzročiti šteta.
- ▶ *Dužnost ispunjenja obveze*
- ▶ Sudionik u obveznom odnosu dužan je ispuniti svoju obvezu i odgovoran je za njezino ispunjenje.

Ponašanje u ispunjavanju obveza i ostvarivanju prava

- ▶ (1) Sudionik u obveznom odnosu dužan je u ispunjavanju svoje obveze postupati s pažnjom koja se u pravnom prometu zahtijeva u odgovarajućoj vrsti obveznih odnosa (pažnja dobrog gospodarstvenika, odnosno pažnja dobrog domaćina).
- ▶ (2) Sudionik u obveznom odnosu dužan je u ispunjavanju obveze iz svoje profesionalne djelatnosti postupati s povećanom pažnjom, prema pravilima struke i običajima (pažnja dobrog stručnjaka).
- ▶ (3) Sudionik u obveznom odnosu dužan je u ostvarivanju svog prava suzdržati se od postupka kojim bi se otežalo ispunjenje obveze drugog sudionika.

Zakon o zaštiti potrošača

Opseg regulacije

9

Goran Vojković, ZŠEM

- ▶ 1. pravo na zaštitu ekonomskih interesa potrošača
- ▶ 2. pravo na zaštitu od opasnosti za život, zdravlje i imovinu
- ▶ 3. pravo na pravnu zaštitu potrošača
- ▶ 4. pravo na informiranje i izobrazbu potrošača
- ▶ 5. pravo na udruživanje potrošača u svrhu zaštite njihovih interesa
- ▶ 6. pravo na predstavljanje potrošača i sudjelovanje predstavnika potrošača u radu tijela koja rješavaju pitanja od njihova interesa.

Važni pojmovi (I)

10

Goran Vojković, ZŠEM

- ▶ »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
- ▶ »potrošač« je svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti

Važni pojmovi (II)

11

Goran Vojković, ZŠEM

- ▶ »maloprodajna cijena« je konačna cijena u kunama za pojedini proizvod ili uslugu, odnosno određenu količinu proizvoda, uključujući poreze i druga javna davanja
- ▶ »cijena za jedinicu mjere« je konačna cijena u kunama, za jedan kilogram, jednu litru, jedan metar, jedan četvorni metar ili jedan kubni metar proizvoda ili neka druga jedinica količine koja se općenito ili uobičajeno koristi kod prodaje proizvoda na području Republike Hrvatske, a koja uključuje poreze i druga javna davanja

Važni pojmovi (III)

12

Goran Vojković, ZŠEM

- ▶ »ugovor na daljinu« je ugovor sklopljen između trgovca i potrošača u okviru organiziranog sustava prodaje ili pružanja usluge bez istodobne fizičke prisutnosti trgovca i potrošača na jednome mjestu pri čemu se do trenutka sklapanja ugovora te za sklapanje ugovora isključivo koristi jedno ili više sredstava daljinske komunikacije

Neke opće odredbe

13

Goran Vojković, ZŠEM

- ▶ Proizvodi koji se na području Republike Hrvatske nude potrošačima moraju na ambalaži, privjesnici, naljepnici ili na samom proizvodu sadržavati najmanje:
 - ▶ 1. osnovna obilježja proizvoda u mjeri koja je potrebna da bi potrošač donio odluku o kupnji kao što su naziv proizvoda, tip i model proizvoda, naziv pod kojim se proizvod prodaje, sastav proizvoda, svojstva i tehnička obilježja proizvoda
 - ▶ 2. naziv i sjedište proizvođača ili uvoznika koji ima sjedište na području Europske unije.
- ▶ Trgovac mora jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti iznos maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda ili usluge koju pruža.

Pisani prigovor (čl. 10.) - I

14

Goran Vojković, ZŠEM

- ▶ (1) Trgovac je dužan omogućiti potrošaču podnošenje pisanog prigovora u svojim poslovnim prostorijama i bez odgađanja pisanim putem potvrditi njegov primitak.
- ▶ (2) Osim obveze iz stavka 1. ovoga članka, trgovac je dužan potrošaču omogućiti podnošenje pisanog prigovora putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte.
- ▶ (3) Trgovac je dužan u poslovnim prostorijama vidljivo istaknuti obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora iz stavaka 1. i 2. ovoga članka.

Pisani prigovor (čl. 10.) - II

15

Goran Vojković, ZŠEM

- ▶ (4) Osim obveze iz stavaka 1., 2. i 3. ovoga članka, trgovac koji pruža javnu uslugu dužan je na **ispostavljenom računu vidljivo istaknuti obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora.**
- ▶ (5) Trgovac je dužan u pisanom obliku odgovoriti na prigovore iz stavaka 1., 2. i 4. ovoga članka u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora.
- ▶ (6) Trgovac je dužan voditi i čuvati evidenciju prigovora potrošača iz stavaka 1., 2. i 4. ovoga članka na trajnom mediju godinu dana od dana primitka pisanog prigovora potrošača.

Neželjene komunikacije putem telefona i/ili poruka

16

Goran Vojković, ZŠEM

- ▶ (1) Zabranjeno je upućivati pozive i/ili poruke putem telefona potrošačima koji su se upisali u registar potrošača koji ne žele primati pozive i/ili poruke u okviru promidžbe i/ili prodaje putem telefona.
- ▶ (2) Registar iz stavka 1. ovoga članka vodi se pri Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti.
- ▶ (3) Upis i/ili ispis iz registra iz stavka 1. ovoga članka obavljaju trgovci - operatori elektroničkih komunikacija.
- ▶ (4) Ministar nadležan za poslove zaštite potrošača pravilnikom će propisati postupak upisa i ispisa te uvjete i način korištenja registra.

Popravak i/ili održavanje proizvoda

17

Goran Vojković, ZŠEM

- ▶ Za usluge popravaka i održavanja proizvoda, ako je vrijednost usluge veća od 500,00 kuna, trgovac je dužan potrošaču ispostaviti ponudu na trajnom mediju s opisom radova te potrebnog materijala i dijelova za popravak.
- ▶ Ako se tijekom popravka pojavi potreba za dodatnim radovima i ugradnjom dodatnih dijelova, trgovac je dužan zatražiti suglasnost potrošača!

Reklamacije potrošača - korisnika javnih usluga (I)

- ▶ Članak 25. Zakona
- ▶ (1) Tijelo javne vlasti koje uređuje pružanje javnih usluga potrošačima dužno je osnovati savjetodavno tijelo u čijem sastavu mora biti i predstavnik udruge za zaštitu potrošača te donositi odluke, nakon mišljenja savjetodavnog tijela, na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način.
- ▶ (2) Jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave koja odlučuje o pravima i obvezama potrošača javnih usluga dužna je osnovati savjetodavno tijelo u čijem sastavu mora biti i predstavnik udruge za zaštitu potrošača, ako djeluje na lokalnom području, te donositi odluke, nakon mišljenja savjetodavnog tijela, na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način.

Reklamacije potrošača - korisnika javnih usluga (II)

- ▶ (3) Trgovac koji pruža javnu uslugu dužan je osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača u čijem sastavu mora biti i predstavnik udruge za zaštitu potrošača.
- ▶ (4) Iznimno od stavka 3. ovoga članka, za pojedine djelatnosti koje obavljaju trgovci koji imaju do pet zaposlenih može se pri Hrvatskoj obrtničkoj komori ili Hrvatskoj gospodarskoj komori osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača u čijem sastavu mora biti i predstavnik udruge za zaštitu potrošača.
- ▶ (5) Po primitku odgovora na pisani prigovor iz članka 10. stavaka 1. i 2. ovoga Zakona, a koji se odnosi na javne usluge, potrošač može podnijeti reklamaciju povjerenstvu iz stavaka 3. i 4. ovoga članka.

Reklamacije potrošača - korisnika javnih usluga (III)

- ▶ (6) Povjerenstvo mora pisano odgovoriti potrošaču na zaprimljene reklamacije u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije.
- ▶ (7) U vezi s prigovorom, odnosno reklamacijom koja se odnosi na javne usluge, potrošač može pokrenuti sudski ili izvansudski postupak tek nakon što je iscrpio postupke iz stavka 5. ovoga članka ili postupak utvrđen zakonom kojim se uređuje opći upravni postupak u odnosu na zaštitu od postupanja pružatelja javnih usluga.
- ▶ (8) Savjetodavno tijelo iz stavaka 1. i 2. ovoga članka i povjerenstvo za reklamacije potrošača iz stavaka 3. i 4. ovoga članka financira tijelo, odnosno trgovac koji ga osniva sukladno svojim internim aktima.

Agresivna poslovna praksa

21

Goran Vojković, ZŠEM

- ▶ Agresivnom poslovnom praksom smatra se među ostalim:
- ▶ ustrajno i neželjeno komuniciranje s potrošačem putem telefona, telefaksa, elektroničke pošte ili drugog sredstva daljinske komunikacije, osim u slučajevima i u mjeri u kojoj je to opravdano zbog propisima predviđenog prisilnog ispunjenja ugovorne obveze

Obveza obavještanja

22

(I)

- ▶ Prije nego što potrošač sklopi ugovor ili bude obvezan odgovarajućom ponudom, trgovac ga mora na jasan i razumljiv način obavijestiti o:
 - ▶ 1. glavnim obilježjima robe ili usluge, u mjeri u kojoj je to prikladno s obzirom na robu ili uslugu te medij koji se koristi za prijenos obavijesti
 - ▶ 2. nazivu i sjedištu trgovca, telefonskom broju te, ako postoji, adresi elektroničke pošte
 - ▶ 3. maloprodajnoj cijeni robe ili usluge, a ako priroda robe ili usluge ne omogućava da cijena bude razumno izračunata unaprijed, o načinu izračuna cijene te, ako je primjenjivo, ostalim troškovima prijevoza, dostave ili poštanskih usluga, odnosno o tome da ti troškovi mogu biti naplaćeni, ako ih nije moguće razumno izračunati unaprijed

Obveza obavještanja (II)

23

Goran Vojković, ZŠEM

- ▶ 4. ako je primjenjivo, uvjetima plaćanja, uvjetima isporuke robe ili pružanja usluge, roku isporuke robe ili pružanja usluge te načinu rješavanja potrošačkih pritužbi od strane trgovca
- ▶ 5. tome da je, uz odgovornost za materijalne i pravne nedostatke ispunjenja, za određenu robu ili uslugu izdano jamstvo te uvjetima njegova korištenja, ako je jamstvo izdano
- ▶ 6. ispravama koje je proizvođač priredio radi lakše i sigurnije uporabe proizvoda kao što su jamstvo, tehničke upute, upute za sklapanje, upute za uporabu, popis ovlaštenih servisa, upozorenje o mogućoj opasnosti pri uporabi, a koje moraju biti istovjetne s izvornikom i napisane jasno, vidljivo i čitljivo na hrvatskom jeziku i latiničnim pismom

Obveza obavještanja (III)

24

Goran Vojković, ZŠEM

- ▶ 7. postojanju usluga koje se nude nakon prodaje te uvjetima korištenja tih usluga, ako trgovac pruža takve usluge
- ▶ 8. trajanju ugovora te, ako je ugovor sklopljen na neodređeno vrijeme ili ako je predviđeno da bude automatski produžen, o uvjetima otkaza ili raskida ugovora
- ▶ 9. ako je primjenjivo, funkcionalnosti digitalnog sadržaja, uključujući potrebne mjere tehničke zaštite tih sadržaja
- ▶ 10. ako je primjenjivo, interoperabilnosti digitalnog sadržaja s računalnom ili programskom opremom za koju trgovac zna ili bi morao znati.

Rok za ispunjenje ugovora o kupoprodaji

25

Goran Vojković, ZŠEM

- ▶ (1) Osim ako je drukčije ugovoreno, trgovac je dužan ispuniti ugovor o kupoprodaji bez odgađanja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana sklapanja ugovora.
- ▶ (2) Ako trgovac ne ispuni ugovor u roku iz stavka 1. ovoga članka, dužan je o tome, bez odgađanja, pisanim putem obavijestiti potrošača.
- ▶ (3) Potrošač ima pravo na raskid ugovora samo ako je dao trgovcu naknadni razumni rok za ispunjenje ugovora.

Slanje proizvoda bez narudžbe potrošača

26

Goran Vojković, ZŠEM

- ▶ (1) Isporuka robe ili pružanje usluge koje potrošač nije naručio, a za koje bi bio obavezan izvršiti bilo kakvo plaćanje, predstavlja nepoštenu poslovnu praksu.
- ▶ (2) Ako trgovac pošalje potrošaču određenu robu ili izvrši određenu uslugu, ta roba ili usluga smatraju se promidžbenim darom trgovca.
- ▶ (3) Ništetna je odredba u općim uvjetima trgovca, ponudi, narudžbenici ili bilo kojem drugom dokumentu koji je trgovac dostavio potrošaču uz nenaručenu robu ili uslugu kojom bi bilo predviđeno da šutnja potrošača znači prihvrat ponude.
- ▶ (4) Odredbama stavaka 1. do 3. ovoga članka ne dovode se u pitanje odredbe ovoga Zakona ili drugih zakona o prešutnom obnavljanju ugovora.

Troškovi telefonske komunikacije

27

Goran Vojković, ZŠEM

- ▶ Ako je trgovac uspostavio telefonsku liniju kako bi ga potrošači mogli telefonski kontaktirati u vezi sa sklopljenim ugovorom, potrošač koji kontaktira trgovca na taj način plaća poziv po tarifi koja ne smije biti viša od osnovne tarife.

Posebno o ugovorima na daljinu

Predugovorne obavijesti

29

(I)

- ▶ Prije nego što potrošač sklopi ugovor izvan poslovnih prostorija, odnosno ugovor na daljinu ili bude obvezan odgovarajućom ponudom, trgovac ga mora na jasan i razumljiv način obavijestiti o:
 - ▶ 1. glavnim obilježjima robe ili usluge, u mjeri u kojoj je to prikladno s obzirom na robu ili uslugu te medij koji se koristi za prijenos obavijesti
 - ▶ 2. svojem nazivu i sjedištu, telefonskom broju te, ako postoji, adresi elektroničke pošte
 - ▶ 3. ako je primjenjivo, nazivu i sjedištu trgovca u čije ime i/ili za čiji račun nastupa
 - ▶ 4. zemljopisnoj adresi mjesta svojeg poslovanja, odnosno zemljopisnoj adresi mjesta poslovanja trgovca u čije ime i/ili za čiji račun on nastupa, a na koju potrošač može nasloviti svoje pritužbe, ako je to mjesto različito od sjedišta iz točke 2. ovoga članka

Predugovorne obavijesti (II)

30

Goran Vojković, ZŠEM

- ▶ 5. maloprodajnoj cijeni robe ili usluge, a ako priroda robe ili usluge ne omogućava da cijena bude izračunata unaprijed, o načinu izračuna cijene te, 6. troškovima uporabe sredstava daljinske komunikacije u svrhu sklapanja ugovora, ako se ti troškovi ne zaračunavaju po osnovnoj tarifi
- ▶ 7. uvjetima plaćanja, uvjetima isporuke robe ili pružanja usluge, vremenu isporuke robe ili pružanja usluge te, ako postoji, načinu rješavanja potrošačkih pritužbi od strane trgovca
- ▶ 8. uvjetima, rokovima i postupku izvršavanja prava na jednostrani raskid ugovora kao i o obrascu za jednostrani raskid ugovora

Predugovorne obavijesti (III)

31

Goran Vojković, ZŠEM

- ▶ 9. tome da je potrošač dužan snositi troškove vraćanja robe u slučaju da iskoristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora
- ▶ 10. tome da će, u slučaju da iskoristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora potrošač biti dužan platiti trgovcu razumni dio cijene
- ▶ 11. tome da se potrošač ne može koristiti pravom na jednostrani raskid ugovora u slučajevima u kojima je temeljem članka 79. ovoga Zakona, to pravo isključeno,
- ▶ 12. postojanju odgovornosti za materijalne nedostatke

Predugovorne obavijesti (IV)

32

Goran Vojković, ZŠEM

- ▶ 13. uslugama ili pomoći koji se potrošaču nude nakon prodaje te uvjetima korištenja tih usluga ili pomoći, ako ih trgovac pruža, kao i o eventualnim jamstvima koja su izdana uz robu ili uslugu
- ▶ 14. postojanju odgovarajućih pravila postupanja trgovca, 15. trajanju ugovora, ako je ugovor sklopljen na određeno vrijeme, odnosno uvjetima otkaza ili raskida ugovora koji je sklopljen na neodređeno vrijeme, odnosno koji se automatski produžuje
- ▶ 16. minimalnom roku u kojem je potrošač vezan ugovorom, ako postoji

Predugovorne obavijesti (V)

33

Goran Vojković, ZŠEM

- ▶ 17. pologu ili drugom financijskom osiguranju koje je potrošač na zahtjev trgovca dužan platiti ili pribaviti, kao i o uvjetima plaćanja toga pologa
- ▶ 18. ako je primjenjivo, funkcionalnosti digitalnog sadržaja, uključujući potrebnim mjerama tehničke zaštite tih sadržaja
- ▶ 19. ako je primjenjivo, interoperabilnosti digitalnog sadržaja s računalnom ili programskom opremom za koju trgovac zna ili bi morao znati
- ▶ 20. mehanizmima izvansudskog rješavanja sporova, odnosno o sustavima za obeštećenje, te načinu kako ih potrošač može koristiti.

Formalne pretpostavke pri sklapanju ugovora na daljinu

34

Goran Vojković, ZŠEM

- ▶ U slučaju sklapanja ugovora na daljinu, obavijest iz mora biti prilagođena sredstvu daljinske komunikacije koje se koristi te mora biti priopćena jednostavnim i razumljivim jezikom, a ako se daje na trajnom mediju, mora biti i čitljiva.
- ▶ Ako se ugovor sklapa putem sredstva daljinske komunikacije koje omogućava ograničen prostor ili ograničeno vrijeme za prikaz obavijesti, trgovac je dužan putem toga sredstva daljinske komunikacije obavijestiti potrošača o najvažnijim informacijama – navedeno u Zakonu.

Sklapanje ugovora o uslugama na daljinu putem telefona

35

Goran Vojković, ZŠEM

- ▶ (1) U slučaju sklapanja ugovora o uslugama na daljinu putem telefona trgovac je dužan potrošaču dostaviti ponudu na trajnom mediju na način kojim će nedvojbeno biti moguće utvrditi trenutak zaprimanja ponude.
- ▶ (2) Ugovor iz stavka 1. ovoga članka smatra se sklopljenim kad potrošač potpisanu ponudu ili pisani pristanak pošalje trgovcu.

- ▶ Ako bi temeljem ugovora sklopljenog elektroničkim putem potrošač bio u obvezi izvršiti određeno plaćanje, trgovac je dužan omogućiti potrošaču da u trenutku izvršenja narudžbe jasno izjavi da je upoznat s tim da narudžba uključuje obvezu plaćanja.
- ▶ Ako je za narudžbu potrebno aktivirati polje na ekranu ili sličnu funkciju, to polje na ekranu ili slična funkcija moraju biti obilježeni na lako uočljiv način riječima »narudžba s obvezom plaćanja« ili sličnim nedvojbenim izrazom kojim se objašnjava da narudžba uključuje obvezu plaćanja.

Dodatne obavijesti

37

Goran Vojković, ZŠEM

- ▶ Na mrežnim stranicama trgovca mora se, najkasnije na početku postupka naručivanja, jasno i čitko naznačiti postoje li određena ograničenja u dostavi te koja su sredstva plaćanja prihvaćena.

Dostava ugovora

38

Goran Vojković, ZŠEM

- ▶ U razumnom roku nakon sklapanja ugovora na daljinu, a najkasnije u trenutku isporuke robe ili početka izvršavanja usluge trgovac je dužan dostaviti potrošaču potvrdu o sklopljenom ugovoru na trajnom mediju.

Pravo na jednostrani raskid ugovora

39

Goran Vojković, ZŠEM

- ▶ Potrošač ima pravo, ne navodeći razloge za to, jednostrano raskinuti ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija ili sklopljen na daljinu u roku od 14 dana.
- ▶ U slučaju sklapanja ugovora o kupoprodaji, rok iz stavka 1. ovoga članka započinje teći od dana kada je potrošaču ili trećoj osobi određenoj od strane potrošača, a koja nije prijevoznik, roba koja čini predmet ugovora predana u posjed.
- ▶ Ako trgovac nije obavijestio potrošača o njegovu pravu na jednostrani raskid ugovora, pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora prestaje po isteku 12 mjeseci od isteka roka za raskid.

Način korištenja prava na jednostrani raskid ugovora

40

Goran Vojković, ZŠEM

- ▶ Potrošač je dužan prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora obavijestiti trgovca o svojoj odluci da raskine ugovor i to putem obrasca za jednostrani raskid ugovora ili putem bilo koje druge nedvosmislene izjave kojom izražava svoju volju da raskine ugovor.
- ▶ Sadržaj i oblik obrasca iz stavka 1. ovoga članka propisuje pravilnikom ministar nadležan za područje zaštite potrošača.

Isključenje prava na jednostrani raskid ugovora

41

Goran Vojković, ZŠEM

- ▶ Potrošač nema pravo na jednostrani raskid ugovora iz ovoga odsjeka ako je:
 - ▶ 1. ugovor o uslugama trgovac u potpunosti ispunio, a ispunjenje je započelo uz izričit prethodni pristanak potrošača te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora iz ovoga odsjeka ako usluga bude u potpunosti ispunjena
 - ▶ 2. predmet ugovora roba ili usluga čija je cijena ovisna o promjenama na financijskom tržištu koje su izvan utjecaja trgovca
 - ▶ 3. predmet ugovora roba koja je izrađena po specifikaciji potrošača ili koja je jasno prilagođena potrošaču
 - ▶ 4. predmet ugovora lako pokvarljiva roba ili roba kojoj brzo istječe rok uporabe
 - ▶ 5. predmet ugovora zapečaćena roba koja zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodna za vraćanje, ako je bila otpečaćena nakon dostave
 - ▶ (...)

Procesnopravna zaštita potrošača

Izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova (I)

43

Goran Vojković, ZŠEM

- ▶ (1) U slučaju spora između potrošača i trgovca, može se podnijeti prijava Sudu časti Hrvatske gospodarske komore, Sudu časti Hrvatske obrtničke komore ili prijedlog za mirenje pri centrima za mirenje.
- ▶ (2) Postupak pred sudovima časti provodi se sukladno Pravilniku o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i Pravilniku Suda časti pri Hrvatskoj obrtničkoj komori kojima se propisuje da su članovi vijeća tih sudova, osim nezavisnih pravnih stručnjaka i predstavnika trgovaca, i predstavnici potrošača.

Izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova (II)

44

Goran Vojković, ZŠEM

- ▶ (3) Mirenje pred centrima za mirenje provodi se sukladno odredbama Zakona o mirenju, te sukladno Pravilniku o mirenju centra za mirenje.
- ▶ (4) Hrvatska gospodarska komora i Hrvatska obrtnička komora će uz suglasnost ministra nadležnog za zaštitu potrošača donijeti odluke o troškovima u postupcima pred Sudom časti Hrvatske gospodarske komore i Sudom časti Hrvatske obrtničke komore.

Tužba za zaštitu kolektivnih interesa potrošača

45

Goran Vojković, ZŠEM

- ▶ (1) Svako ovlašteno tijelo ili osoba ima pravo pokrenuti postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača protiv osobe čije je postupanje u suprotnosti s odredbama iz većine članaka ovoga Zakona, odredbama Zakona o obveznim odnosima u dijelu koji se odnosi na odgovornost za materijalne nedostatke i jamstvo za ispravnost prodane stvari (...)
- ▶ Postupak se može pokrenuti protiv pojedinog trgovca ili skupine trgovaca.
- ▶ Postupak mogu pokrenuti udruge za zaštitu potrošača te državna tijela nadležna za zaštitu potrošača.

Postupci koji prethode pokretanju sudskog postupka

- ▶ Prije pokretanja postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača ovlašteno tijelo ili osoba dužna je trgovca ili drugu osobu prethodno pisano upozoriti da će u slučaju da ne prekine s nedopuštenim ponašanjem protiv njega pokrenuti postupak.
- ▶ Ovlašteno tijelo ili osoba ne može pokrenuti postupak prije isteka roka od 14 dana od dana dostave prethodnog upozorenja iz stavka 1. ovoga članka.

Zakon o elektroničkoj trgovini

Opseg Zakona

48

- ▶ Ovim se Zakonom uređuje pružanje usluga informacijskog društva, odgovornost davatelja usluga informacijskog društva, te pravila u vezi sa sklapanjem ugovora u elektroničkom obliku.

Definicije

49

Goran Vojković, ZŠEM

- ▶ *usluga informacijskog društva* – usluga koja se uz naknadu pruža elektroničkim putem na individualni zahtjev korisnika, a posebno Internet prodaja robe i usluga, nuđenje podataka na Internetu, reklamiranje putem Interneta, elektronički pretraživači, te mogućnost traženja podataka i usluga koje se prenose elektroničkom mrežom, posreduju u pristupu mreži ili pohranjuju podatke korisnika,
- ▶ *komercijalno priopćenje* - priopćenje u bilo kojem obliku, oblikovano da promiče, izravno ili neizravno, robu, usluge ili ugled (*image*) svake pravne ili fizičke osobe koja obavlja registriranu djelatnos

Sloboda pružanja usluga

50

Goran Vojković, ZŠEM

- ▶ (1) Pružanje usluga informacijskog društva slobodno je.
- ▶ (2) Od pravnog subjekta koji obavlja uslugu informacijskog društva za pružanje usluga ne smije se zahtijevati prethodno odobrenje ili ispunjenje uvjeta istoznačnog učinka.
- ▶ (3) Pravni subjekt koji se osniva i registrira pri nadležnom Trgovačkom sudu u Republici Hrvatskoj za obavljanje usluga informacijskog društva registrira djelatnost pod nazivom - usluge informacijskog društva.

Obveza informiranja

51

Goran Vojković, ZŠEM

- ▶ Davatelj usluga informacijskog društva mora u obliku i na način koji je neposredno i stalno dostupan korisnicima pružiti informacije kao što su:
 - ▶ – ime i prezime ili tvrtku davatelja usluga,
 - ▶ – sjedište obrta ili sjedište pravne osobe davatelja usluga,
 - ▶ – ostale podatke o davatelju usluga na temelju kojih korisnik može brzo i nesmetano stupiti s njim u vezu,
 - ▶ – broj sudskog ili drugoga javnog registra u koji je davatelj usluga upisan, te podatke o registru,
 - ▶ – pojedinosti o nadležnom tijelu, ako djelatnost davatelja usluga podliježe službenom nadzoru,
 - ▶ – u pogledu posebno reguliranih djelatnosti/profesija: profesionalna ili slična institucija kod koje je davatelj usluga registriran,
 - ▶ – porezni broj ako je davatelj usluga obveznik plaćanja poreza na dodanu vrijednost.

Komercijalna priopćenja

52

Goran Vojković, ZŠEM

- ▶ Davatelj usluga dužan je osigurati da svaki podatak iz komercijalnog priopćenja, koji je dijelom ili u cijelosti usluga informacijskog društva, jasno i nedvosmisleno zadovoljava sljedeće uvjete:
 - ▶ – da je komercijalno priopćenje moguće kao takvo jasno identificirati u trenutku kada ga korisnik primi,
 - ▶ – da je osobu u čije je ime sastavljeno komercijalno priopćenje moguće jasno identificirati,
 - ▶ – da svaki promotivni poziv za stavljanje ponude iz komercijalnog priopćenja (uključujući popuste i poklone) mora biti jasno identificiran kao takav,
 - ▶ – da uvjeti koji se moraju ispunjavati za stavljanje ponude iz komercijalnog priopćenja moraju biti lako dostupni, te predloženi jasno i nedvosmisleno.

Neželjene elektroničke komunikacije (SPAM)

53

Goran Vojković, ZŠEM

- ▶ Korištenje elektroničke pošte u svrhu slanja neželjene elektroničke komunikacije (netraženoga komercijalnog priopćenja) dopušteno je samo uz prethodni pristanak osobe kojoj je takva vrsta komunikacije namijenjena, a u skladu sa zakonom kojim se uređuje područje telekomunikacija (elektroničkih komunikacija).

Podaci i obavijesti za sklapanje ugovora

- ▶ 1) Davatelj usluga informacijskog društva dužan je mogućem korisniku usluga, prije sklapanja ugovora o pružanju usluga informacijskog društva, osigurati na jasan, razumljiv i nedvosmislen način podatke i obavijesti:
 - ▶ – različiti stupnjevi koji slijede u postupku sklapanja ugovora,
 - ▶ – ugovorne odredbe,
 - ▶ – opći uvjeti poslovanja ako su sastavni dio ugovora,
 - ▶ – jezici ponuđeni za sklapanje ugovora,
 - ▶ – kodeksi postupanja u skladu s kojima postupaju davatelji usluga i informacije o tome kako se ti kodeksi mogu pregledati elektroničkim putem.

Dostupnost ugovora i općih uvjeta

55

Goran Vojković, ZŠEM

- ▶ Ugovorne odredbe i odredbe općih uvjeta poslovanja ugovora sklopljenih u elektroničkom obliku koje sklapaju davatelji usluga informacijskog društva moraju biti dostupne korisnicima usluga na način da im je omogućeno njihovo spremanje, ponovno korištenje i reproduciranje.

Izvansudsko rješavanje sporova

56

Goran Vojković, ZŠEM

- ▶ 1) Davatelj usluga i primatelj usluga za rješavanje međusobnih sporova mogu ugovoriti provedbu postupka arbitraže, odnosno mirenja.
- ▶ (2) Za postupak pred arbitražom, odnosno pred izmiriteljem primjenjuju se odredbe zakona koji uređuju te postupke.
- ▶ (3) Na zahtjev tužitelja arbitraža može odrediti javnu objavu odluke o trošku tuženika.
- ▶ (4) Arbitraža dostavlja odluke nadležnom tijelu, u skladu sa zakonom koji regulira arbitražne postupke, te ga obavještava i o praksi, običajima i navikama u svezi s elektroničkim poslovanjem.

Zaštita osobnih podataka

- ▶ Osobni podatak je svaka informacija koja se odnosi na identificiranu fizičku osobu ili fizičku osobu koja se može identificirati (u daljnjem tekstu: ispitanik); osoba koja se može identificirati je osoba čiji se identitet može utvrditi izravno ili neizravno, posebno na osnovi identifikacijskog broja ili jednog ili više obilježja specifičnih za njezin fizički, psihološki, mentalni, gospodarski, kulturni ili socijalni identitet.
- ▶ Obrada osobnih podataka je svaka radnja ili skup radnji izvršenih na osobnim podacima, bilo automatskim sredstvima ili ne, kao što je prikupljanje, snimanje, organiziranje, spremanje, prilagodba ili izmjena, povlačenje, uvid, korištenje, (...)

Obrada osobnih podataka

59

Goran Vojković, ZŠEM

- ▶ Osobni podaci mogu se prikupljati u svrhu s kojom je ispitanik upoznat, koja je izričito navedena i u skladu sa zakonom i mogu se dalje obrađivati samo u svrhu u koju su prikupljeni, odnosno u svrhu koja je podudarna sa svrhom prikupljanja.
- ▶ Daljnja obrada osobnih podataka u povijesne, statističke ili znanstvene svrhe neće se smatrati nepodudarnom, pod uvjetom da se poduzmu odgovarajuće zaštitne mjere.
- ▶ Osobni podaci moraju biti bitni za postizanje utvrđene svrhe i ne smiju se prikupljati u većem opsegu nego što je to nužno da bi se postigla utvrđena svrha.

Informiranje ispitanika

60

Goran Vojković, ZŠEM

- ▶ Prije prikupljanja bilo kojih osobnih podataka, voditelj zbirke osobnih podataka ili izvršitelj obrade dužan je informirati ispitanika čiji se podaci prikupljaju o identitetu voditelja zbirke osobnih podataka, o svrsi obrade u koju su podaci namijenjeni, o postojanju prava na pristup podacima i prava na ispravak podataka koji se na njega odnose, o primateljima ili kategorijama primatelja osobnih podataka te da li se radi o dobrovoljnom ili obveznom davanju podataka i o mogućim posljedicama uskrate davanja podataka. U slučaju obveznog davanja osobnih podataka navodi se i zakonska osnova za obradu osobnih podataka.

Zbirke osobnih podataka

61

Goran Vojković, ZŠEM

- ▶ Voditelj zbirke osobnih podataka za svaku zbirku osobnih podataka koju vodi:
 - ▶ 1. naziv zbirke,
 - ▶ 2. naziv, odnosno osobno ime voditelja zbirke i njegovo sjedište, odnosno adresu,
 - ▶ 3. svrhu obrade,
 - ▶ 4. pravni temelj uspostave zbirke podataka,
 - ▶ 5. kategorije osoba na koje se podaci odnose,
 - ▶ 6. vrste podataka sadržanih u zbirci podataka,
 - ▶ 7. način prikupljanja i čuvanja podataka,
 - ▶ 8. vremensko razdoblje čuvanja i uporabe podataka,
 - ▶ 9. osobno ime, odnosno naziv primatelja zbirke, njegovu adresu, odnosno sjedište,
 - ▶ 10. naznaku unošenja, odnosno iznošenja podataka iz Republike Hrvatske,
 - ▶ 11. naznaku poduzetih mjera zaštite osobnih podataka.

Dostava podataka o zbirkama

62

Goran Vojković, ZŠEM

- ▶ Voditelji zbirke osobnih podataka dužni su spomenute evidencije Agenciji za zaštitu osobnih podataka najkasnije u roku od 15 dana od dana uspostave zbirke osobnih podataka.
- ▶ Evidencije se objedinjavaju u središnjem registru koji vodi Agencija za zaštitu osobnih podataka.
- ▶ Podaci se najlakše unose elektroničkim putem!

Službenik za zaštitu osobnih podataka

63

Goran Vojković, ZŠEM

- ▶ Voditelj zbirke osobnih podataka koji zapošljava manje od 20 radnika može imenovati službenika za zaštitu osobnih podataka.
- ▶ Voditelj zbirke osobnih podataka koji zapošljava više od 20 radnika dužan je imenovati službenika za zaštitu osobnih podataka.
- ▶ Voditelj zbirke osobnih podataka dužan je službene kontakt podatke službenika za zaštitu osobnih podataka učiniti javno dostupnim na svojim web stranicama ili na drugi dogovarajući način.

- ▶ Voditelj zbirke osobnih podataka dužan je najkasnije u roku od 30 dana od podnošenja zahtjeva, svakom ispitaniku na njegov zahtjev:
 - ▶ 1. dostaviti potvrdu o tome da li se osobni podaci koji se odnose na njega obrađuju ili ne,
 - ▶ 2. dati obavijest u razumljivom obliku o podacima koji se odnose na njega čija je obrada u tijeku te o izvoru tih podataka,
 - ▶ 3. omogućiti uvid u evidenciju zbirke osobnih podataka te uvid u osobne podatke sadržane u zbirci osobnih podataka koji se odnose na njega te njihovo prepisivanje,
 - ▶ 4. dostaviti izvratke, potvrde ili ispise osobnih podataka sadržanih u zbirci osobnih podataka koji se na njega odnose, a koji moraju sadržavati i naznaku svrhe i pravnog temelja prikupljanja, obrade i korištenja tih podataka,
 - ▶ 5. dostaviti ispis podataka o tome tko je i za koje svrhe i po kojem pravnom temelju dobio na korištenje osobne podatke koji se odnose na njega,
 - ▶ 6. dati obavijest o logici bilo koje automatske obrade podataka koja se na njega odnosi.

Hvala na pažnji!

GORAN.VOJKOVIC@GMAIL.COM