

KODEKS EU O PRAVIMA NA INTERNETU



Prijevod dokumenta Europske
komisije Code of EU Online Rights,
dopunjen s odredbama Zakona o
zaštiti potrošača

O KODEKSU

Kodeks EU-a o pravima na internetu¹ ne stvara nova prava nego objedinjuje temeljna prava i načela ugrađena u zakone EU-a koji štite prava građana prilikom korištenja internetske mreže i usluga. Također, Kodeks nije izvršan sam po sebi, ali pojedina prava i načela koja opisuje su izvršiva prema pravnom instrumentu iz kojeg proizlaze.

Spomenuta prava i načela nije uvijek moguće jednostavno tumačiti jer se ne odnose samo na digitalno okruženje te su raspršena po različitim direktivama, uredbama i konvencijama za područja elektroničke komunikacije, e-trgovine i zaštite potrošača. Nadalje, u mnogim slučajevima ova prava i načela minimalno se usklađuju, što znači da je državama članicama dozvoljeno prekoračenje minimalnih normi prema zakonima EU-a. Zbog toga neke države članice imaju i veću razinu zaštite potrošača od one predviđene u direktivama EU-a prilikom njihova transponiranja u nacionalno zakonodavstvo.

Dok većina ovih prava nisu nova sama po sebi, zbog složenosti pravnog okvira mnogi ih potrošači na internetu još nisu svjesni. Podizanjem razine svijesti o skupu prava i pravila koja vrijede u svim državama EU-a i boljim razumijevanjem tih prava u digitalnom okruženju potrošači će imati više povjerenja u jedinstveno digitalno tržište.

Upravo je to razlog donošenja ovog Kodeksa, kako bi građani postali svjesni svojih osnovnih prava na internetu prilikom kupovine i korištenja internetskih usluga, a koja su priznata u zakonodavstvu EU-a.

Kodeks EU-a o pravima na internetu objavila je Europska komisija u prosincu 2012. godine kao dio aktivnosti proizašlih iz **Digitalnog plana za Europu** (mjera 16). Izdavač je preveo Kodeks na 22 jezika, no ne i na hrvatski jezik.

Stoga **Ministarstvo gospodarstva**, Uprava za trgovinu i unutarnje tržište, u čijem su djelokrugu, između ostaloga, definiranje i provedba politike zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj, donosi prijevod Kodeksa s ciljem podizanja razine informiranosti kako hrvatskih potrošača tako i gospodarskih subjekata, osobito u svjetlu prava, obveza i mogućnosti na jedinstvenom digitalnom tržištu.

¹ Code of EU Online Rights, 2012., Izdavač: Europska komisija, Publications Office of the European Union.

Izvornik dostupan u formatu pdf. na <https://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/Code%20EU%20online%20rights%20EN%20final%202.pdf>

Bilješka

DIREKTIVA 2011/83/EU DODATNO OSNAŽILA PRAVA ONLINE POTROŠAČA

Od donošenja Kodeksa (prosinac 2012.) do danas zakonodavstvo EU je dodatno poboljšano jer je od lipnja 2014. u primjeni Direktiva 2011/83/EU, nova EU Direktiva o potrošačkim pravima kojom se usklađuju prava potrošača u svim državama EU u nekoliko važnih područja, a osobito kod kupovine sredstvima daljinske komunikacije te kod kupovine izvan poslovnih prostorija trgovca.

Osim prava i načela obuhvaćenih ovim Kodeksom, bitno je naglasiti da **Direktiva 2011/83/EU o potrošačkim pravima**, koja je prenijeta u naš Zakon o zaštiti potrošača, **dodatno propisuje veću zaštitu prava potrošača u digitalnom okruženju:**

- zabrana naplate “besplatnih” usluga (skriveni troškovi kod kupovine putem interneta)
- transparentnost cijena (trgovci moraju objaviti ukupnu cijenu proizvoda ili usluge, kao i bilo kakve dodatne naknade)
- zabrana tzv. pre-ticked polja na web stranicama koje nude dodatne opcije tijekom procesa kupovine
- pravo potrošača na raskid ugovora s trgovcem produljeno sa 7 na 14 dana
- pravo potrošača na povrat sredstava
- uvođenje jedinstvenog obrasca za potrošače za jednostrani raskinuti ugovor sklopljenog izvan poslovnih prostorija i ugovora sklopljenog na daljinu
- ukidanje dodatnih pristojbi za korištenje kreditne kartice ili drugih oblika plaćanja
- jasnije informacije o tome tko snosi trošak u slučaju povrata robe
- bolja zaštita potrošača u odnosu na digitalne sadržaje.

Republika Hrvatska je ugradila visoku razinu zaštite potrošača u **odredbe novog Zakona o zaštiti potrošača²** (stupio na snagu 8. travnja 2014. godine), a Direktivom EU o potrošačkim pravima ta pravila postaju zajednički standard zaštite potrošačkih prava u cijeloj EU s primjenom u svim državama članicama od lipnja 2014. godine.

U poglavljima koja obuhvaćaju **prava i načela koja se odnose na kupovinu putem interneta (Dio II.)**, treba uvažiti činjenicu da su prava obuhvaćena ovim Kodeksom **od travnja 2014. godine osnažena odredbama Zakona o zaštiti potrošača³**, odnsono od lipnja 2014. godine Direktivom 2011/83/EU,

² Narodne novine broj 41/2014..

³ U poglavljima II. dijela koja govore o predugovornim obavijestima, jednostranom raskidu ugovora, nepoštenoj poslovnoj praksi itd. kod kupovine putem interneta i drugim sredstvima daljinske kupovine te izvan poslovnih prostorija trgovca, u fusnotama opaske urednika (op.ur.) su navedeni i članci hrvatskog Zakona o zaštiti potrošača koji uređuju ta prava.

Sadržaj

DIO I.: PRAVA I NAČELA KOJA SE PRIMJENJUJU PRILIKOM PRISTUPANJA I KORIŠTENJA INTERNETSKIH USLUGA

POGLAVLJE 1: Pristup mrežama i uslugama elektroničke komunikacije	5
POGLAVLJE 2: Pristup uslugama i aplikacijama po vlastitom izboru	5
POGLAVLJE 3: Zabrana diskriminacije prilikom pristupa internetskim Uslugama	6
POGLAVLJE 4: Privatnost, zaštita osobnih podataka i sigurnost	7

DIO II.: PRAVA I NAČELA KOJA SE PRIMJENJUJU PRILIKOM KUPOVINE ROBA ILI USLUGA NA INTERNETU

POGLAVLJE 5: Informacije prije sklapanja ugovora na internetu	8
POGLAVLJE 6: Pravovremene, jasne i potpune ugovorne informacije	9
POGLAVLJE 7: Nepoštene odredbe i uvjeti ugovora	10
POGLAVLJE 8: Zaštita od nepoštene prakse	11
POGLAVLJE 9: Isporuka roba i usluga bez nedostataka i na vrijeme	12
POGLAVLJE 10: Odustajanje od ugovora	13

DIO III.: PRAVA I NAČELA KOJA VAS ŠTITE U SLUČAJU SPORA

POGLAVLJE 11: Pristup pravdi i rješavanje sporova	14
---------------------------------------------------	----

DIO I. PRAVA I NAČELA KOJA SE PRIMJENJUJU PRILIKOM PRISTUPANJA I KORIŠTENJA INTERNETSKIH USLUGA

POGLAVLJE 1: Pristup mrežama i uslugama elektroničke komunikacije⁴

(1) Sve osobe u Europskoj uniji moraju imati mogućnost pristupa minimalnoj skupini elektroničkih komunikacijskih usluga dobre kvalitete i po pristupačnoj cijeni. Ovo je načelo poznato i kao **načelo „univerzalne usluge“**.

Što se tiče prava na pristup internetu, bar jedan operater mora ispunjavati sve razumne zahtjeve u pogledu povezivanja s javnom komunikacijskom mrežom na fiksnoj lokaciji.

Takva veza mora podržavati glasovnu komunikaciju, telefaks i podatkovnu razmjenu po pristupačnim cijenama podatkovne veze u smislu omogućavanja funkcionalnog internetskog pristupa i pružanja glasovnih telefonskih usluga.

Isto se odnosi i na krajnje korisnike s invaliditetom koji moraju imati jednak pristup i izbor kao i većina potrošača⁵.

POGLAVLJE 2: Pristup uslugama i aplikacijama po vlastitom izboru⁶

(1) Obveza je da svi u Europskoj uniji imaju omogućen pristup informacijama i dijeljenju istih putem elektroničkih komunikacijskih mreža te isto tako i pristup aplikacijama i uslugama po vlastitom izboru.

Temeljna prava i slobode fizičkih osoba moraju se poštivati, a zajamčena su Poveljom Europske unije o temeljnim pravima, Europskom konvencijom za zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda te općim načelima prava EU-a.

Zbog toga samo države članice mogu uvesti bilo koju mjeru vezanu uz pristup potrošača uslugama ili korištenju usluga i aplikacija koja ograničava navedena temeljna prava ili slobode ukoliko je to potrebno, razmjerno i neophodno unutar demokratskog društva⁷.

(2) Regulatorna tijela u području elektroničkih komunikacija moraju promovirati sposobnost svih u Europskoj uniji na pristup i širenje informacija te pokretanje aplikacija i usluga po vlastitom izboru. Navedeno je poznato i kao **načelo „otvorene i neutralne značajke interneta“⁸**.

⁴ Ključne riječi: univerzalna usluga, jednakost pristupa za osobe s invaliditetom

⁵ Direktiva 2002/22/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 7. ožujka 2002. o osnovnoj usluzi i pravima korisnika u svezi s elektroničkim komunikacijskim mrežama i uslugama (Direktiva o osnovnoj usluzi) izmijenjenu Direktivom 2009/136/EZ, članak 1., članak 3., članak 23.a

⁶ Ključne riječi: temeljna prava, slobodan pristup internetu, otvorenost i neutralnost interneta, minimalna kvaliteta usluge, jednakost izbora za krajnje korisnike s invaliditetom, prilagođen pristup za osobe s oštećenim sluhom i vidom, zaštita maloljetnika, zaštita od raspirivanja mržnje utemeljene na rasi, spolu, vjeri ili nacionalnosti

⁷ Direktiva 2002/21/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 7. ožujka 2002. o zajedničkom regulatornom okviru za elektroničke komunikacijske mreže i usluge (Okvirna direktiva) izmijenjenu Direktivom 2009/140/EZ i Uredbom 544/2009, članak 1. (3a).

⁸ Direktiva 2002/21/EZ (Okvirna direktiva), članak 8. (4) g.

Ova regulatorna tijela imaju ovlast utvrditi **zahtjeve u pogledu minimalne kvalitete usluge** u slučaju problema čuvanja otvorenosti pristupa internetu. Kako bi se spriječila degradacija usluge i ometanje ili usporavanje mrežnog prometa, države članice dužne su osigurati da nacionalna regulatorna tijela mogu uvesti zahtjeve minimalne kvalitete usluge tvrtkama odnosno tvrtkama koje pružaju usluge mrežne komunikacije⁹.

(3) Svaki potrošač s invaliditetom mora iskoristiti izbor pružatelja e-komunikacije i usluga koje su dostupne većini potrošača¹⁰.

Pružatelji audiovizualnih medijskih usluga potiču se da postupno osiguraju dostupnost svojih programa, npr. filmova, sportskih događaja, komedija, dokumentarnih filmova, dječjeg programa ili dramskog programa, uključujući i komercijalnu komunikaciju, potrošačima **s oštećenim vidom ili sluhom¹¹**.

Navedena se obveza primjenjuje bez obzira na vrstu usluge te na platformu isporuke, sve dok se potonje oslanja na mreže elektroničke komunikacije, čime se pokrivaju i audiovizualne medijske usluge kupljene putem interneta.

(4) Maloljetnici su zaštićeni u pogledu audiovizualnih medijskih programa i komercijalnih komunikacija koji bi mogli ozbiljno naštetiti njihovom fizičkom, mentalnom i moralnom razvoju. Takav sadržaj može biti dostupan na internetu u Europskoj uniji samo na izričit zahtjev, uz uvjet da maloljetnici nemaju audiovizualni pristup takvim uslugama¹².

(5) Zabranjeno je poticati mržnju na temelju rase, spola, vjere ili nacionalnosti u audiovizualnim medijskim uslugama. Vlade moraju osigurati da niti jedan audiovizualni medijski program ili audiovizualne komercijalne komunikacije dostupne na internetu imaju takav sadržaj¹³.

POGLAVLJE 3: Zabrana diskriminacije prilikom pristupa internetskim uslugama¹⁴

(1) Trgovci su dužni omogućiti potrošačima koji žele preuzeti internetske usluge¹⁵ u drugoj državi članici uvid u javne informacije o uvjetima korištenja.

(2) Potrošačima se ne smije uskraćivati pristup internetskim uslugama na temelju njihovog boravišta u jednoj od država članica osim ako isto nije utemeljeno na objektivnim kriterijima¹⁶. Kad je moguće, trgovci su dužni potrošačima navesti razloge neisporučivanja usluga na određenim područjima u informacijama koje su dostupne široj javnosti.

Kad isto nije moguće, dužni su dostaviti takve informacije na zahtjev potrošača.

⁹ Direktiva 2002/22/EZ (Direktiva o osnovnoj usluzi) članak 22. (3).

¹⁰ Direktiva 2002/22/EZ (Direktiva o osnovnoj usluzi) članak 22.

¹¹ Direktiva 2010/13/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 10. ožujka 2010. o koordinaciji određenih odredaba

Utvrđenih zakonima i drugim propisima u državama članicama o pružanju audiovizualnih medijskih usluga

(Direktiva o audiovizualnim medijskim uslugama), članak 7.

¹² Direktiva 2010/13/EU (Direktiva o audiovizualnim medijskim uslugama), članak 12.

¹³ Direktiva 2010/13/EU (Direktiva o audiovizualnim medijskim uslugama), članak 6.

¹⁴ Ključne riječi: zabrana diskriminacije na temelju mjesta boravka; pravo na jednakost pristupa internetu u cijeloj Europskoj uniji; jednakost postupanja unutar internetskog okružja.

¹⁵ Ovo se načelo isključivo primjenjuje na usluge (ne na robu).

¹⁶ Radni dokument službi Komisije o smjernicama za primjenu članka 20. stavka 2. Direktive 2006/123/EZ o uslugama na unutarnjem tržištu (Direktiva o uslugama). Spomenute smjernice pojašnjavaju način na koji se procjena za svaki slučaj posebno može izvršiti u pogledu utvrđivanja mogu li objektivni kriteriji opravdati razliku u postupanju.

(3) Kada potrošači žele pristupiti uslugama na internetu, pružatelji usluga ne smiju primjenjivati manje povoljne uvjete pristupa uslugama na potrošače na temelju njihovog boravišta u nekoj od država članica osim ako isto nije utemeljeno na objektivnim kriterijima¹⁷.

Trgovci su dužni poduzeti sve kako bi na zahtjev potrošača dostavili informacije o razlozima ranije spomenutog različitog postupanja.

POGLAVLJE 4: Privatnost, zaštita osobnih podataka i sigurnost ¹⁸

(1) Zaštita osobnih podataka temeljno je pravo te je zajamčeno Ugovorom iz Lisabona. Povelja Europske unije o temeljnim pravima jamči da

„Svatko ima pravo na zaštitu svojih osobnih podataka. Takvi podaci moraju se obrađivati pošteno u za to utvrđene svrhe, na temelju pristanka osobe o kojoj je riječ ili na nekoj drugoj legitimnoj osnovi, utvrđenoj zakonom. Svatko ima pravo na pristup prikupljenim podacima koji se na njega ili nju odnose i pravo na njihovo ispravljanje“¹⁹.

Svaki pojedinac ima pravo na odgovarajuću **zaštitu svojih osobnih podataka**²⁰.

Obrada osobnih podataka mora biti obvezna, poštena, zakonita i razmjerna. Podaci koje pojedinci dostave izravno ili neizravno ne smiju se koristiti u svrhe izuzev one za koju su izvorno namijenjeni. Takvi se podaci ne smiju nekritički prenositi na subjekte s kojima se pojedinac ne želi dovoditi u vezu.

Ova se prava primjenjuju na sve, bez obzira na njihovu nacionalnu pripadnost ili boravište. Osobni podaci koji otkrivaju rasnu ili etničku pripadnost, politička stajališta, vjerska ili filozofska uvjerenja, članstvo u sindikatima te obrada podataka vezanih uz zdravlje ili seksualni život dozvoljena je samo uz izričit pristanak pojedinca ako je isto u skladu s nacionalnim zakonodavstvom²¹.

(2) Pojedinci imaju pravo primati informacije od osoba i tvrtki koje posjeduju neke od njihovih osobnih podataka koji se nalaze u njihovim zbirkama podataka, primjerice na internetskim stranicama, u bazama podataka, kod pružatelja usluga itd. („voditelja podataka“) te imaju pravo ispraviti ili izbrisati spomenute podatke ako su isti nepotpuni ili netočni:

- voditelji podataka moraju informirati potrošače kada prikupljaju osobne podatke o njima;
- pojedinci imaju pravo znati ime voditelja podataka, svrhu prikupljanja podataka te kome se podaci mogu prenijeti;
- pojedinci imaju pravo zatražiti od voditelja podataka informaciju je li obrađuje njihove osobne podatke;
- pojedinci imaju pravo primiti kopiju podataka koji su vezani uz njih u razumljivom obliku;
- pojedinci imaju pravo tražiti brisanje, blokiranje pristupa i ispravljanje podataka ako su isti nepotpuni, netočni ili prikupljeni na nezakonit

¹⁷ Vidi fusnotu 13.

¹⁸ Ključne riječi: privatnost, zaštita podataka, sigurnost, osobni podaci

¹⁹ Ugovor o funkcioniranju Europske unije, članak 16. Povelja Europske unije o temeljnim pravima, članak 8.

²⁰ Direktiva 95/46/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 24. listopada 1995. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom protoku takvih podataka, članak 6.

²¹ Direktiva 95/46/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 24. listopada 1995. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom protoku takvih podataka, članak 8.

način. Pojedinci imaju pravo na prigovor vezano uz obradu njihovih osobnih podataka.

(3) Pojedinci imaju pravo ne biti predmetom odluke koja stvara pravne učinke vezano uz njih ili koja u značajnoj mjeri utječe na njih te koja je isključivo utemeljena na automatskoj obradi podataka u svrhu procjene određenih profesionalnih aspekata koji se odnose na njih, poput njihove radne učinkovitosti, kreditne sposobnosti, pouzdanosti, ponašanja itd²².

(4) Ova se prava također primjenjuju na internetu, gdje pojedinci imaju i dodatna prava²³:

- pravo na punu informaciju i na davanje svog pristanka ako internetska stranica pohranjuje i koristi podatke iz svoje terminalne opreme ili ih želi pronaći kad pretražuju internet;
- pravo na povjerljivost svoje internetske komunikacije, poput e-pošte;
- pravo na obavještanje ako su njihovi osobni podaci koji se nalaze na njihovom internetskom poslužitelju kompromitirani, npr. izgubljeni ili ukradeni ili je njihova privatnost izložena negativnom djelovanju;
- pravo odbiti primanje nezatražene komercijalne komunikacije, kao što je „spam“, osim ako nisu dali svoj pristanak.

DIO II.

PRAVA I NAČELA KOJA SE PRIMJENJUJU PRILIKOM KUPOVINE ROBA ILI USLUGA NA INTERNETU

POGLAVLJE 5: Informacije prije sklapanja ugovora na internetu²⁴

(1) Svaki potrošač u Europskoj uniji ima pravo primiti jasne, točne i temeljite ključne informacije od trgovca o proizvodu ili usluzi prije ostvarivanja internetske kupnje (op. ur.²⁵).

Spomenuta informacija mora uključivati glavne značajke proizvoda, cijenu s uključenim porezima, troškove isporuke, načine plaćanja, isporuku ili izvođenje, identitet i geografsku adresu trgovca, postojanje prava na povlačenje ili otkazivanje (za proizvode kod kojih se primjenjuje takvo pravo), razdoblje tijekom kojeg je ponuda ili cijena važeća te, ako je moguće, minimalno vrijeme trajanja ugovora²⁶.

²² Direktiva 95/46/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 24. listopada 1995. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom protoku takvih podataka, članak 15.

²³ Direktiva 2002/58/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 12. lipnja 2002. O obradi osobnih podataka i zaštiti privatnosti u području elektroničkih komunikacija (Direktiva o privatnosti i elektroničkim komunikacijama) izmijenjenu Direktivom 2006/24/EZ i Direktivom 2009/136/EZ, članak 4., članak 5. i članak 13.

²⁴ Ključne riječi: predugovorne informacije; informacije prije ostvarene kupnje na internetu, informacije prije sklapanja ugovora na daljinu; informacije o financijskim uslugama kada je ugovor sklopljen na internetu, zavaravajuće poredbeno oglašavanje.

²⁵ Pravo dodatno osnaženo odredbama Zakona o zaštiti potrošača, „Predugovorne obavijesti“, čl. 57.

²⁶ Direktiva 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 1997. o zaštiti potrošača s obzirom na sklapanje ugovora na daljinu, članak 4. ** Od 13. lipnja 2014. ovu će Direktivu zamijeniti Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača. Kojom će se izmijeniti zahtjevi u pogledu predugovornih informacija.

Osim ako ugovori nisu zaključeni isključivo razmjenom e-pošte ili jednakom individualnom komunikacijom, spomenuta informacija također mora sadržavati različite tehničke korake koji trebaju uslijediti kako bi se zaključio ugovor; informaciju o tome hoće li ugovor biti pohranjen i dostupan; tehničke metode za prepoznavanje i ispravak unesenih pogrešaka te jezike dostupne za zaključivanje ugovora ²⁷.

Kada potrošač stavi svoju narudžbu na internet, ima pravo primiti obavijest o primitku svoje narudžbe bez nepotrebnog odlaganja i putem elektroničkih sredstava²⁸.

(2) Pravo na pravovremeno primanje ključnih informacija prije sklapanja ugovora ili ponude na daljinu također se odnosi na **financijske usluge** poput bankovnih usluga, kreditnih usluga, osiguranja, osobne mirovine, ulaganja ili plaćanja. Ova se informacija treba biti dostavljena na jasan i temeljit način te bi trebala uključivati detalje o dobavljaču i glavne karakteristike financijske usluge, poput cijene koja uključuje sve poreze, načine plaćanja i izvođenja. Dobavljači bi također trebali informirati potrošače o njihovim ugovornim pravima, poput povlačenja iz ugovora ili ranijeg raskida ugovora te o mogućim radnjama u slučaju problema.

Kod financijskih usluga potrošači mogu primiti ograničenu količinu informacija iz praktičnih razloga; prilikom telefonskog razgovora s pružateljem financijskih usluga te kad je na njihov zahtjev ugovor sklopljen na internetu. Potpuna informacija se u tom slučaju daje odmah nakon sklapanja ugovora²⁹.

POGLAVLJE 6: Pravovremene, jasne i potpune ugovorne informacije³⁰

(1) Svaki potrošač na internetu (op.ur.³¹) koji sklapa ugovor na području EU-a ima pravo na **jednostavan, izravan i trajan pristup** najmanje jednom imenu i geografskoj adresi poslužitelja, adresi elektroničke pošte ili internetskoj adresi, trgovačkom registru u koji je poslužitelj upisan i registarskom broju, stručnom nazivu i stručnom tijelu pod kojim je pružatelj registriran, podacima o PDV-u, ukoliko je potrebno, te svim drugim informacijama koje omogućavaju brzu i učinkovitu komunikaciju s poslužiteljem³². Potrošači na internetu također moraju imati pristup kodeksu ponašanja kojeg ima poslužitelj i uvjetima ugovora te općim uvjetima na način da je omogućeno spremanje i reproduciranje (ispis) istog.

Ovo se pravo ne primjenjuje prilikom sklapanja ugovora putem e-pošte ili jednakim oblikom individualne komunikacije³³.

(2) Svaki potrošač ima pravo primiti, nakon što je naručio robu ili usluge, **potvrdu glavnih elemenata ugovora** napismeno ili na postojanom mediju poput e-pošte. Ova se informacija mora dati najkasnije prilikom isporuke robe

²⁷ Direktiva 2000/31/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 8. lipnja 2000. o određenim pravnim aspektima usluga informacijskog društva na unutarnjem tržištu, posebno elektroničke trgovine (Direktiva o elektroničkoj trgovini), članak 10.

²⁸ Direktiva 2000/31/EZ o elektroničkoj trgovini, članak 11.

²⁹ 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, članak 3.

³⁰ Ključne riječi: ključne informacije, detaljne ugovorne informacije, pravo na primanje informacije.

³¹ Pravo dodatno osnaženo odredbama Zakonao zaštiti potrošača, „Predugovorne obavijesti“, čl. 57.

³² Direktiva 2000/31/EZ o elektroničkoj trgovini, članak 5; Direktiva 2010/13/EU o audiovizualnim medijskim uslugama, članak 5.

³³ Direktiva 2000/31/EZ o elektroničkoj trgovini, članak 10.

ili, ako je riječ o uslugama, u odgovarajuće vrijeme tijekom pružanja istih. Međutim, trgovac ne treba ponavljati informacije koje je već dao.

Potvrda mora uvijek sadržavati informacije o uvjetima i načinima na koje se potrošač može povući iz ugovora, adresu gdje potrošač može uputiti svoje pritužbe, informacije o uslugama nakon prodaje te o postojećim jamstvima i uvjete raskida onih ugovora koji vrijede godinu dana ili neograničeno³⁴.

(3) Nakon sklapanja ugovora o financijskim uslugama preko interneta potrošači imaju pravo, u odgovarajuće vrijeme sukladno ugovoru sklopljenom na daljinu, primiti **detaljne informacije o uvjetima ugovora**, npr. opis usluge, cijene te način plaćanja i provedbe. Dobavljači bi isto tako trebali informirati potrošače o njihovim ugovornim pravima, o načinima povlačenja iz ugovora ili prijevremenog raskida ugovora, o bilo kojim informacijama o postojećim uslugama nakon prodaje uključujući i jamstva te o mogućim radnjama u slučaju problema³⁵.

(4) **Pretplatnici elektroničkih komunikacijskih usluga**, uključujući i one koje se koriste za pružanje usluga informacijskog društva, imaju **pravo dobiti informacije** od davatelja po važećim cijenama, tarifama i naknadama, uključujući i tarifne opcije i pakete, standardne uvjete za pristup i korištenje usluga i kvalitetu usluge. Štoviše, pretplatnici s invaliditetom moraju redovito biti obavještavani o proizvodima i uslugama osmišljenima za njih³⁶.

(5) **Prije internetske transakcije plaćanja svaki potrošač ima pravo na sve relevantne podatke o plaćanju**, posebice, odredbe i uvjete usluge, uključujući informacije o davatelju usluga plaćanja odgovornom za transakciju; informacije o značajkama usluge plaćanja i vremenu obrade; informacije o troškovima koji se primjenjuju na transakcije te o pravima povrata; informacije o dodatnim troškovima ili popustima koje primjenjuje trgovac. Nakon svake transakcije plaćanja potrošač prima potvrdu koja će sadržavati najmanje iznos kupnje, datum transakcije te raščlambu primijenjenih troškova³⁷.

POGLAVLJE 7: Nepoštene odredbe i uvjeti ugovora³⁸

(1) Svaki potrošač u EU, i u digitalnom okruženju, **zaštićen je od nepoštenih standardnih uvjeta ugovora** (op. ur.³⁹) trgovaca koji stvaraju neopravdanu neravnotežu na štetu potrošača. Ako ugovor sadrži takve uvjete, potrošač njima nije vezan, iako sam ugovor obično ostaje valjan. Nepošteni uvjeti su osobito⁴⁰ :

- **Ugovorni uvjeti s kojima se potrošač nije imao prilike stvarno upoznati prije zaključenja ugovora, ali koji obvezuju potrošača;**

³⁴ Direktiva 1997/7/EZ o prodaji na daljinu, članak 5.

³⁵ Direktiva 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. o trgovanju na daljinu financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima, članak 5.

³⁶ Direktiva 2002/22/EZ Direktiva o univerzalnim uslugama, članci 10., 21. i 22.

³⁷ Direktiva 2007/64/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 13. studenog 2007. o plaćanju usluga na unutarnjem tržištu, članci 37., 38., 42., 46. i 47.

³⁸ Zaštita protiv nepoštenih standardnih ugovornih uvjeta; minimalni standardni ugovorni uvjeti; jednaki troškovi bez obzira na boravište.

³⁹ Pravo dodatno osnaženo odredbama Zakonao zaštititi potrošača, „Nepoštene odredbe u potrošačkim ugovorima“, čl. 49.

⁴⁰ Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima, članak 3. i Prilog.

- Ugovorni uvjeti koji isključuju ili sputavaju potrošačevo pravo na poduzimanje pravnog sredstva ili nekog drugog pravnog lijeka (npr. tražeći od njih da sporove isključivo predaju arbitraži);
- Ugovorni uvjeti koji automatski produžuju ugovor s fiksnim trajanjem kad je krajnji rok da potrošača izrazi svoju želju da ga produži nerazumno kratak;
- Ugovorni uvjeti koji omogućuju znatna povećanja cijena a da potrošaču ne daju pravo otkazivanja ugovora.

(2) Potrošač ima pravo na ugovorne uvjete napisane jasnim i razumljivim jezikom, a to se jednako primjenjuje i na internetu. Kad postoji sumnja o značenju pojma, prevladava tumačenje koje je za potrošača najpovoljnije⁴¹.

(3) Pretplatnici elektroničkih komunikacijskih usluga imaju pravo na minimalne standardne odredbe i uvjete ugovora s tvrtkama koje pružaju internetski pristup.

Pretplatnici također imaju pravo biti obaviješteni dovoljno unaprijed ako davatelj usluge želi izmijeniti ugovor i odustati od ugovora bez kazne ako ne prihvate nove uvjete; također imaju opciju pretplatiti se na 12-mjesečno maksimalno ugovorno razdoblje za izravnu povezanost, a da ne moraju potpisati ugovor za početno razdoblje duže od 24 mjeseca⁴².

(4) Kad plaćaju robe i usluge na internetu, isti se troškovi za transakciju u eurima primjenjuju bez obzira na to je li trgovac lociran u zemlji potrošača ili u nekoj drugoj državi članici EU. To uključuje plaćanje u eurima putem kreditnih (bankovnih) transfera, putem direktnih debitnih i kreditnih kartica⁴³.

POGLAVLJE 8: Zaštita od nepoštenih praksi⁴⁴

(1) Svaki potrošač, uključujući i digitalnog potrošača, ima pravo ili se žaliti nacionalnim represivnim tijelima⁴⁵ ili poduzeti pravne radnje protiv trgovca u EU koji koristi nepoštenu trgovačku praksu.

Primjerice, nakon izvršene kupovine na internetu, potrošači se ne mogu podvrgavati štetnim ili nerazmjernim neugovornim preprekama (kao što je ispunjavanje velike količine formulara ili da se od njih traži da nazovu poseban telefonski broj kad nitko ne odgovara na pozive) kako bi ih se spriječilo od prekidanja ugovora ili prebacivanja na neki drugi proizvod ili trgovca⁴⁶.

(2) Potrošači ne smiju biti dovedeni u zabludu ili izloženi agresivnom marketingu (op. ur. ⁴⁷), a to se primjenjuje i na digitalno okruženje. Svaka tvrdnja trgovca u EU mora biti istinita, jasna, precizna i potkrijepljena, tako da potrošačima omogući obaviješteni i smisleni izbor⁴⁸. Usporedno oglašavanje

⁴¹ Direktiva Vijeća 93/13/EEZ o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima, članak 5.

⁴² Direktiva 2002/22/EZ Direktiva o univerzalnim uslugama, članci 20., 21. i 30.

⁴³ Uredba (EZ) br. 924/2009 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. rujna 2009. o prekograničnim plaćanjima u Zajednici, članak 3.

⁴⁴ Ključne riječi: nepoštena trgovačka praksa; neproporcionalna prepreka; obmanjujući marketing; agresivne prakse; zavaravajuća marketinška praksa.

⁴⁵ Popis ovlaštenih tijela dostupan je na sljedećem linku:

http://ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons_networks_en.htm

⁴⁶ Direktiva 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj trgovačkoj praksi tvrtka-potrošač na unutarnje tržištu, članak 9.

⁴⁷ Pravo dodatno osnaženo odredbama Zakona o zaštiti potrošača, „Nepoštena poslovna praksa“, čl. 30.- 32., „Zavaravajuća poslovna praksa“, čl. 33. - 35., „Agresivna poslovna praksa“, čl. 36. – 37.

⁴⁸ Direktiva 2005/29/EZ o nepoštenim trgovačkim praksama, članci 6. do 9.

mora uspoređivati robe ili usluge koje udovoljavaju istim potrebama ili su namijenjeni istoj svrsi i mora objektivno usporediti materijalne, relevantne, provjerljive i reprezentativne karakteristike⁴⁹.

Primjeri nepoštenih trgovačkih praksa:

- trgovac ne smije pozivati na kupnju proizvoda po određenoj cijeni ako zatim odbija ili primiti narudžbu ili isporučiti ih u razumnom roku, uz namjeru promicanja nekog drugog proizvoda ('mamljenje kupaca niskom cijenom robe koje nema za prodaju');
- trgovac ne smije opisati proizvod kao "gratis", "besplatan", "bez naknade" ili slično ako potrošač mora platiti išta drugo osim neizbježnog troška odgovaranja na trgovačku praksu i prikupljanja ili plaćanja za isporuku artikala⁵⁰;
- od potrošača se ne može tražiti da plati ili vrati neželjene proizvode koje je trgovac isporučio ('prodaja po inerciji').

(3) Kad proizvode kupuju na internetu, uključujući **financijske usluge**, potrošači su zaštićeni od zlorabe marketinške prakse koja traži da se od njih zahtijeva da kupe nešto što nisu zatražili. Također su zaštićeni od drugih praksa, poput neželjenih telefonskih poziva i e-pošte⁵¹.

POGLAVLJE 9: Isporuca roba i usluga bez nedostataka i na vrijeme⁵²

(1) Svaki potrošač u EU mora **robe ili usluge** naručene preko interneta od trgovca primiti **u roku od 30 dana**, osim ako je s prodavateljem dogovoreno nešto drugo. Ako roba ili usluga nije isporučena u tom roku potrošač ima pravo na nadoknadu troškova⁵³.

(2) Potrošači mogu zatražiti **besplatni popravak ili zamjenu** ako su robe koje su primili neispravne ili ne odgovaraju onome što su naručili. Trgovac mora popraviti ili zamijeniti robu u razumnom vremenu i uz ograničene neugodnosti za potrošača.

Ako trgovac ne uspije popraviti ili zamijeniti robu u razumnom roku, potrošač umjesto toga može tražiti **povrat novca ili smanjenje cijene**. Zakonsko jamstvo traje najmanje dvije godine od isporuke robe, ali nakon šest mjeseci potrošač mora dokazati da je nedostatak postojao još u vrijeme isporuke. U roku od šest mjeseci od isporuke pretpostavlja se da je nedostatak postojao u vrijeme isporuke osim ako prodavatelj može dokazati da to nije bio slučaj⁵⁴.

Ako proizvođač ili prodavatelj daje trgovačku garanciju ili jamstva **obećavajući besplatan popravak i zamjenu u određenom razdoblju**, potrošač

⁴⁹ Direktiva 2006/114/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2006. o obmanjujućem i usporednom oglašavanju, članak 5.

⁵⁰ Direktiva 2005/29/EZ o nepoštenim trgovinskim praksama, Prilog 1. Primjeri nepoštenih trgovačkih praksi.

⁵¹ Direktiva 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj trgovačkoj praksi tvrtka-potrošač na unutarnje tržištu, Prilog I.

⁵² Direktiva 97/7/EZ o zaštiti potrošača s obzirom na ugovore na daljinu, članak 7. od 13. lipnja 2014. ovu će Direktivu zamijeniti Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača.

⁵³ Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima, članak 3. i Prilog.

⁵⁴ Direktiva 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. svibnja 1999. o nekim aspektima prodaje potrošačkih dobara i pridruženim jamstvima, članci 3. i 5.

koji koristi internetske usluge također se može obratiti onome koji nudi takvo jamstvo.

(3) U EU, potrošači imaju pravo da davatelji usluga plaćanja obrade njihove internetske transakcije plaćanja u strogim granicama. U pravilu, iznos transakcije doznajuje se na račun uplatitelja najkasnije sljedeći radni dan. Izuzeci se primjenjuju na izravna plaćanja (ona se izvršavaju na dogovoreni dan) i plaćanja započeta u papirnatom obliku (jedan dodatni dan za obradu⁵⁵).

(4) U slučaju neautorizirane transakcije plaćanja (tj. pogrešaka trgovca, banke ili pokušaji prevare koji se ne odnose na uplatitelja) uplatitelj ima pravo dobiti neposredan povrat ukupnog iznosa transakcije od davatelja usluge plaćanja (op. ur. ⁵⁶).

POGLAVLJE 10: Odustajanje od ugovora⁵⁷

(1) Potrošači u EU (op. ur. ⁵⁸) imaju najmanje sedam dana da promijene svoje mišljenje o robi ili uslugama koje su od trgovca naručili putem interneta. Za robe razdoblje odustajanja počinje od datuma isporuke, za usluge općenito od datuma internetske narudžbe. Potrošači tada mogu odustati od ugovora bez kazne i bez navođenja razloga. Povrat plaćenih iznosa mora se izvršiti što je moguće prije, a u svakom slučaju u roku od 30 dana. Jedini trošak koji može imati potrošač u ovom slučaju izravni je trošak povrata robe⁵⁹.

U slučaju kupovanja financijskih usluga putem interneta potrošači mogu odustati od ugovora u roku od 14 dana bez ikakve kazne i bez davanja razloga⁶⁰.

⁵⁵ Direktiva 2007/64/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 13. studenog 2007. o plaćanju usluga na unutarnjem tržištu, članak 69.

⁵⁶ Direktiva 2007/64/EZ o plaćanju usluga, članak 60.

⁵⁷ Ključne riječi: povlačenje; predomišljanje bez kazne; nadoknada, vraćanje robe.

⁵⁸ Pravo dodatno osnaženo odredbama Zakonao zaštiti potrošača, „Jednostrani raskid ugovora“, čl. 72. – 79.

⁵⁹ Direktiva 97/7/EZ o zaštiti potrošača s obzirom na ugovore na daljinu, članak 6. od 13. lipnja 2014. ovu će Direktivu zamijeniti Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača koja proširuju, pojašnjavaju i usklađuju prava potrošača da odustanu od ugovora.

Ovo se pravo ne primjenjuje: na započeto pružanje usluge, uz pristanak potrošača, prije isteka razdoblja od sedam radnih dana za ostvarivanje prava na povlačenje; za smještaj, prijevoz, ugostiteljske ili usluge zabave, osim ako su datum ili razdoblje za ovu uslugu otvoreni i nisu specifičirani; ili robu ili usluge čija je cijena ovisna o fluktuacijama na financijskim tržištima koje dobavljač ne može kontrolirati; za personaliziranu ili robu po mjeri; za nabavu roba sklonih kvarenju ili im brzo istječe rok; za opskrbu audio ili video snimki ili računalnog softvera koje potrošač nije otpečatio; za opskrbu novina, časopisa i magazina; za igre na sreću i lutriju.

⁶⁰ Direktiva 2002/65/EZ o trgovanju na daljinu financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima, članak 6. Ovo se pravo ne primjenjuje na financijske usluge čija cijena ovisi o fluktuacijama na financijskom tržištu izvan kontrole dobavljača; politika putnog i osiguranja prtljage ili slične kratkoročne police osiguranja u trajanju kraćem od mjesec dana; ugovori čiju su izvedbu u potpunosti završile obje stranke na izričit zahtjev potrošača prije nego što potrošač ostvari svoje pravo na povlačenje.

DIO III. PRAVA I NAČELA KOJA VAS ŠTITE U SLUČAJU SPORA

POGLAVLJE 11: Pristup pravdi i rješavanje sporova⁶¹

(1) Svatko čija su prava i slobode zajamčena europskim zakonodavstvom a prekršena su ima pravo na **djelotvorna pravna sredstva pred sudom**. Povelja o temeljnim pravima Europske unije predviđa da „Svatko čija su prava i slobode zajamčena pravom Unije a prekršena su ima pravo na djelotvorna pravna sredstva pred sudom u skladu s uvjetima navedenim u ovom članku; ima pravo na pravičnu i javnu raspravu u razumnom vremenu pred neovisnim i nepristranim sudom prethodno utvrđenim zakonom; a ima mogućnost da ga savjetuju, brane i zastupaju. Pravna pomoć bit će dostupna onima koji nemaju dovoljnih sredstava budući da je takva pomoć potrebna da se osigura djelotvoran pristup pravdi“⁶². To uključuje potrošačevo pristupanje i korištenje internetskih usluga.

Potrošači na internetu u EU imaju pravo tužiti i biti tuženi u predmetima koji se odnose na potrošački ugovor na **sudu gdje je boravište potrošača ako je trgovac tu komercijalno ili profesionalno aktivan, ili upućuje takve aktivnosti prema državi članici potrošačeva boravišta**⁶³.

U ovoj situaciji potrošači na internetu mogu iskoristiti zaštitu zakona zemlje boravišta. Stranke također mogu, temeljem slobode izbora, primijeniti drugi zakon, sve dok pruža istu razinu zaštite potrošaču kao i onaj iz njene/njegove zemlje boravišta⁶⁴.

(2) Potrošači također imaju mogućnost rješavanja spora u vezi neke internetske transakcije izvan suda preko intervencije **subjekata za alternativno rješavanje sporova, tamo gdje takvi subjekti postoje**⁶⁵.

Za rješavanje sporova vezanih osobito za **transakcije plaćanja putem interneta potrošači imaju pristup posebnim izvansudskim procesima rješavanja koji postoje u svim državama članicama**⁶⁶.

U vezi **pružanja usluga elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, potrošači moraju imati pristup transparentnim, nediskriminirajućim, jednostavnim i jeftinim izvansudskim postupcima koje im na raspolaganje stavljaju države**

⁶¹ Ključne riječi: pravni lijek pred sudom, sud u mjestu stanovanja; važeći zakoni; alternativne metode rješavanja sporova; izvansudska pravna zaštita; prekogranično posredovanje; postupak za mala potraživanja.

⁶² Povelja o temeljnim pravima Europske unije, članak 47.

⁶³ Uredba Vijeća 44/2001 od 22. prosinca 2000. o nadležnosti i priznavanju i izvršenju presuda u građanskim i trgovačkim predmetima, članak 16.

⁶⁴ Uredba (EZ) br. 593/2008 Europskog parlamenta i Vijeća od 17. lipnja 2008. o zakonu odnosi se na ugovorne obveze (Rim I.), članak 6.

⁶⁵ Komisija je usvojila prijedlog za Direktivu o alternativnom rješavanju sporova ("ARS") kako bi se osiguralo da su subjekti ASR dostupni za bilo koji ugovorni spor između trgovaca i potrošača koji proizlaze iz prodaje robe ili pružanje usluga na jedinstvenom tržištu:

http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_policy_work_en.htm

U kontekstu Digitalnog plana, diljem EU će se uspostaviti web platforma za rješavanja sporova i bit će izravno dostupna potrošačima i trgovcima putem interneta, kako bi im se pomoglo u rješavanju ugovornih odnosa koji proizlaze iz internetske transakcije kroz intervencije ASR subjekta:

http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_policy_work_en.htm

⁶⁶ Direktiva 2007/64/EZ o uslugama plaćanja, članci 80. i 83.

članice za rješavanje neriješenih sporova s davateljima usluga a koji se odnose na ugovorne uvjete i/ili izvršenje ugovora⁶⁷.

(3) U prekograničnim slučajevima potrošači na internetu ohrabruju se da pribjegu procesu **posredovanja** koji će ostati povjerljiv i osigurati da stranke mogu zahtijevati da sadržaj njihovih sporazuma o nagodbi bude proglašen provedivim. Gdje pokušaj nagodbe ne uspije, potrošač nije spriječen da pokrene sudski postupak zbog isteka ograničenja i razdoblja zastare⁶⁸.

(4) U prekograničnim slučajevima, potrošači na internetu u EU mogu koristiti europski **Postupak rješavanja malih tužbenih zahtjeva**⁶⁹. To je brza i jeftina alternativa tradicionalnim sudskim postupcima. Dostupna je za potraživanja do € 2.000 u građanskim i trgovačkim parnicama, uključujući transakcije putem interneta. Postupak može pokrenuti tužitelj na temelju standardnih formulara⁷⁰.

⁶⁷ Direktiva 2002/22/EZ Europskog parlamenta i Vijeća o univerzalnim uslugama i pravima korisnika koja se odnose na elektroničke komunikacijske mreže i usluge (Direktiva o univerzalnim uslugama), članak 34.

⁶⁸ Direktiva 2008/52/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2008. o nekim aspektima posredovanja u građanskim i trgovačkim predmetima.

⁶⁹ Uredba (EZ) br. 861/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. srpnja 2007. kojom se uspostavlja europski Postupak za rješavanje malih tužbenih zahtjeva.

⁷⁰ (http://ec.europa.eu/justice_home/judicialatlascivil/html/sc_filling_en.htm)

Presuda se mora donijeti u roku od 30 dana, a sudska se odluka može izravno provesti u drugim državama članicama. Stranke mogu same donijeti slučaj, ne mora ih zastupati odvjetnik.

Impresum

Nakladnička cjelina	Trgovina i unutarnje tržište
Nakladnik	Ministarstvo gospodarstva Uprava za trgovinu i unutarnje tržište
Adresa nakladnika	Ulica grada Vukovara 78, Zagreb e-poslovanje@mingo.hr
Za nakladnika	Vedran Kružić
Urednica	Sandra Kelemen
Objavljeno	siječanj 2015.
Naziv izvornika	CODE OF EU ONLINE RIGHTS
Izdavač	European Commission, Publications Office of the European Union Luxembourg
S engleskog prevele	Mira Miškulin, Lia Paić

© **MINGO 2015.**

Dopušteno je prenošenje dijelova sveska uz navođenje izvora. Distribucija online ili drugim oblicima prijenosa nema ograničenja od strane nakladnika.

Objavljeni sadržaj se ne odnosi na specifične okolnosti bilo koje pojedinačne fizičke ili pravne osobe te ne predstavlja pravni savjet. Samo se pravni propisi objavljeni u službenim glasilima mogu smatrati pravno valjanima. Nakladnik ne snosi odgovornost uslijed promjene objavljenih informacija.