

2014.
I. izdanje

Vodič za poslovne subjekte koji trgovinu obavljaju sredstvima daljinske komunikacije i izvan poslovnih prostorija



Smjernice za primjenu ključnih
odredbi Zakona o zaštiti
potrošača (Narodne novine 41/14.)
koje se odnose na obveze
trgovaca u obavljanju trgovine
putem interneta, elektroničke
pošte, telefona, prodajom na ulici
ili pred vratima prema
potrošačima.



NOVA PRAVILA U OBAVLJANJU TRGOVINE NA DALJINU I IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA

Direktiva o potrošačkim pravima (2011/83/EU) primjenjuje se u svim državama Europske unije od 13. lipnja 2014. godine, a njene odredbe u cijelosti su prenijete u Zakon o zaštiti potrošača (Narodne novine 41/14). Osobito je važna za poslovne subjekte koji trgovinu obavljaju sredstvima daljinske komunikacije (internet, mobitel, elektronička pošta), te izvan poslovnih prostorija trgovca (prodaja na ulici ili pred vratima) jer propisuje **obveze i ograničenja kojima se dodatno štite prava potrošača, ali i stvara poticajnije uvjete za razvoj online i prekogranične trgovine.**

NAPOMENA Ovaj dokument nije pravno obvezujući. On daje **smjernice o ključnim pojmovima i odredbama** Zakona o zaštiti potrošača u odnosu na obveze trgovaca u obavljanju trgovine na daljinu i izvan poslovnih prostorija **s namjerom da pomogne poslovnim subjektima** u prilagodbi poslovanja. **Želimo vas upoznati s obvezama iz kojih mogu proizaći i vaše prednosti na tržištu.** Dokument je nastao prema vodiču kojega je objavila Europska komisija, DG JUSTICE, u lipnju 2014. godine (izvor: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_en.pdf.) Kao i izvorni dokument, i ovaj vodič će biti dopunjen i ažuriran prema potrebama, uzimajući u obzir iskustva iz njegove primjene u europskoj i nacionalnoj praksi.

PREDNOSTI ZA INTERNET TRGOVINU



- jednaki tržišni uvjeti za prekograničnu trgovinu
- smanjuju se transakcijski troškovi
- jeftinija ponuda proizvoda i usluga za međunarodne trgovce
- potiče se širenje poslovanja preko granica
- potrošači imaju ista prava, bez obzira gdje je unutar EU sjedište trgovca



NOVE OBVEZE ZA TRGOVCE

1. **Transparentnost cijena** (trgovac mora objaviti ukupnu cijenu proizvoda ili usluge, kao i bilo kakve dodatne naknade, a online kupci neće morati platiti troškove ako prije sklapanja ugovora o kupnji nisu od strane trgovca obaviješteni o svim troškovima, članak 57¹.)
2. **Potrošač ima 14 dana za odustajanje od kupovine** (jednostrani raskid ugovora) i povrat robe (trgovcu).
3. **Trgovac mora prethodno obavijestiti potrošača o pravu na jednostrani raskid ugovora**, o načinu korištenja tog prava, obvezi trgovca u slučaju jednostranog raskida kao i obvezi potrošača kod jednostranog raskida, te utjecaju jednostranog raskida ugovora na povezane ugovore i isključenju prava na jednostrani raskid ugovora. Neće postojati pravo na odustajanje u slučaju hitnih popravaka i radova održavanja (detaljnije o jednostranom raskidu ugovora članci 72.-79.)
4. **Trgovac je obavezan u roku od 14 dana** (od dana kada je zaprimio obavijest o odluci potrošača da raskida ugovor sklopljen na daljinu i ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija) **vratiti potrošaču sve što je ovaj platio na temelju ugovora.** Rok za povrat proizvoda počinje teći od trenutka kada je potrošač preuzeo proizvod, a ne od trenutka narudžbe, odnosno zaključenja ugovora (članci 76. i 77.)
5. **Jedinstveni obrazac za potrošače za cijelu EU za jednostrani raskid ugovora** sklopljen izvan poslovnih prostorija i ugovora sklopljenih na daljinu, neovisno o tome u kojoj zemlji EU se nalazi trgovac s kojim je sklopio ugovor. Obrazac je sastavnim dijelom Pravilnika o sadržaju i obliku obavijesti o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora sklopljenih na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija (Narodne novine 72/2014).
6. **Obveza informiranja kupca o tome tko plaća trošak povrata robe** prije kupnje na način da trgovac, ako želi da potrošač snosi troškove vraćanja robe u slučaju da potrošač iskoristi pravo na jednostrani raskid ugovora, mora to jasno navesti u predugovornoj obavijesti. U suprotnom trošak povrata je na trgovcu, a kod kupovine glomazne robe kao što je namještaj potrebno je navesti barem procjenu najvišeg iznosa troška povrata robe (više u člancima 57. i 77.)
7. **Jasnije informacije o digitalnim sadržajima i obveza jače zaštite potrošača digitalnih sadržaja** (članak 57.).

¹ Svi članci na koje se upućuje u sadržaju su iz Zakona o zaštiti potrošača, Narodne novine 41/14.



ŠTO JE ZABRANJENO ?

- o **naplata skrivenih troškova u online kupovini** (potrošači moraju izričito potvrditi da razumiju što moraju platiti (članak 47.)
- o **dodatne naknade za korištenje kreditne kartice ili drugih oblika plaćanja**, te kod korištenja posebnih telefonskih brojeva putem kojih trgovci omogućuju potrošačima da ih kontaktiraju (trgovac može naplatiti potrošaču samo osnovnu tarifu, članak 57).
- o **„prethodno označene narudžbe“** (*pre-ticked* polja na web stranicama) koje automatski nude dodatne usluge tijekom procesa kupovine. Potrošač koji želi dodatnu uslugu mora sam izabrati takvu opciju (članak 46.)

ŠTO ZNAČI OBVEZA JAČE ZAŠTITE POTROŠAČA DIGITALNIH SADRŽAJA ?

Jača zaštita potrošača digitalnih sadržaja (podaci koji su proizvedeni i isporučeni u digitalnom obliku, kao što su računalni programi, aplikacije, igre, glazba, video ili tekstovi, bez obzira na to da li im se pristupa kroz preuzimanje ili streaming ili na bilo koji drugi način) za trgovca znači obvezu da **obavijesti potrošača o:**

- **funkcionalnosti digitalnog sadržaja,**
- **interoperabilnosti sadržaja sa računalom ili programskom opremom** (uvijek mora biti navedena kompatibilnost takvog sadržaja sa hardverom i softverom)
- **ograničenjima u odnosu na autorska prava** (umnožavanje sadržaja) **ili primjeni bilo kakvih tehničkih mjera koje mogu utjecati na korištenje sadržaja.**

Obavijest koja se daje prilikom kupnje takvog sadržaja dio je predugovornih obavijesti. Potrošač ima pravo odustati od kupnje digitalnog sadržaja, poput preuzimanja ili streaminga glazbe ili video zapisa, ali samo do trenutka kada započinje proces preuzimanja sadržaja.



MODEL PRIKAZIVANJA OBVEZNIH INFORMACIJA O DIGITALNIM PROIZVODIMA

Obveza je trgovca prikazivati informacije o digitalnim proizvodima u predugovornoj obavijesti **na način koji je u skladu s osobinama digitalnih proizvoda i prikladan mediju i vrsti robe ili usluge.**

Zašto? Zato što **standardizirani prikaz** obveznih informacija osigurava potrošaču **jedinstvene i usporedive informacije**. Trgovci trebaju **kategorije informacija označavati ikonama koje su pogodne za različite širine zaslona** (mobitel, tablet, monitor) **redoslijedom stavki (informacija) kako je prikazano u primjerima**. Grafičke elemente prikaza informacija kao što su font ili boja trgovci mogu prilagoditi svom tržištu. Model ne ograničava pravo trgovca da nužne informacije pruži u nekom drugom pravno kompatibilnom obliku.

Model za prikaz informacija o digitalnim proizvodima u predugovornoj obavijesti potrošačima za online digitalne proizvode koji se nalazi **u prilogu** ovog vodiča **je dobrovoljni alat kako bismo olakšali trgovcima usklađivanje** s odredbama Direktive, odnosno Zakona o zaštiti potrošača koje se odnose na informacijske zahtjeve i podržava transparentne i usporedive informacije za potrošača.

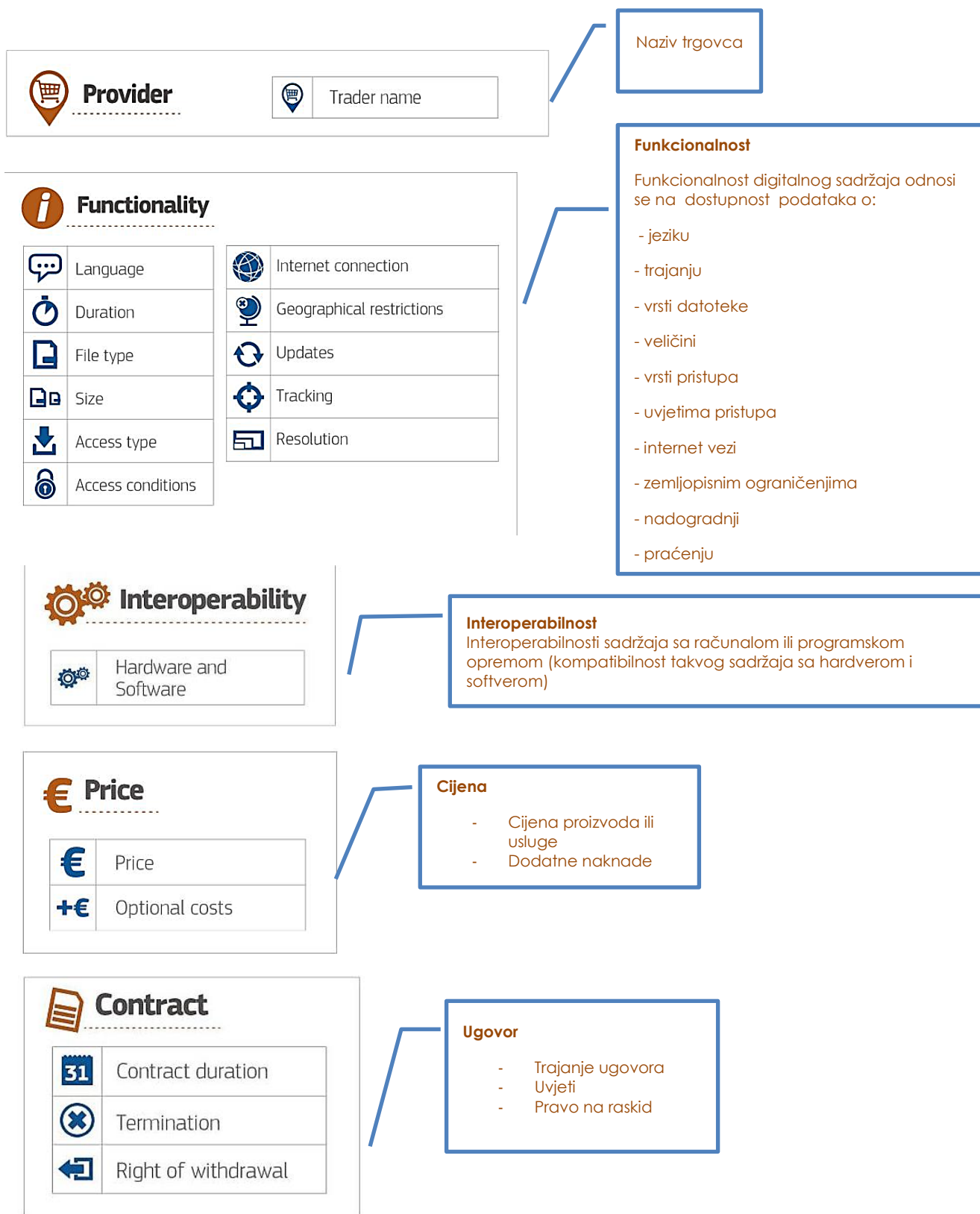


Vaše mišljenje nam **je dragocjeno**. Svoje komentare, iskustvo ili potrebe za dodatnim pojašnjenjima u svezi primjene odredbi Zakona o zaštiti potrošača koje se odnose na obveze trgovaca koji prodaju roba i usluga obavljaju na daljinu ili izvan poslovnih prostorija, molimo pošaljite na: e-poslovanje@mingo.hr Zašto? **Vaše iskustvo je dragocjeno.**

PRILOZI:

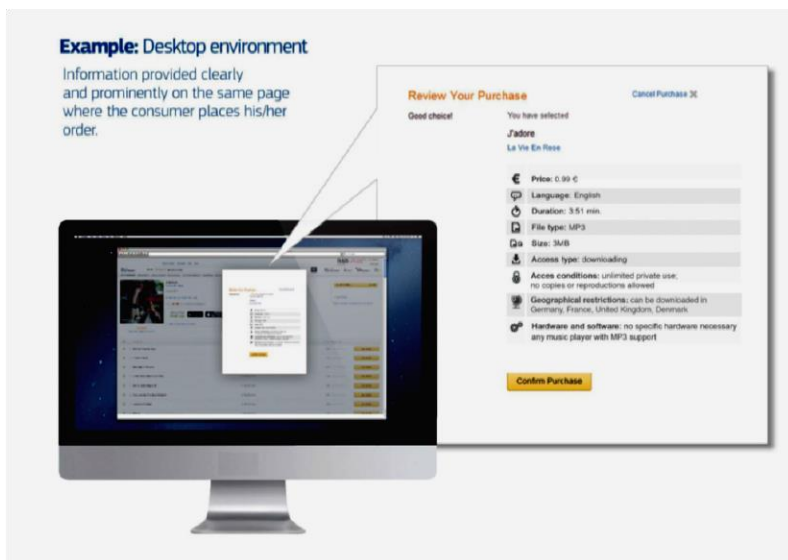
1. PRIKAZ IKONA I REDOSLIJED INFORMACIJA O DIGITALNIM PROIZVODIMA
2. PRIKAZ KATEGORIJA INFORMACIJA NA RAZLIČITIM ZASLONIMA

1. PRIKAZ IKONA I REDOSLIJED INFORMACIJA



2. PRIKAZ KATEGORIJA INFORMACIJA NA RAZLIČITIM ZASLONIMA

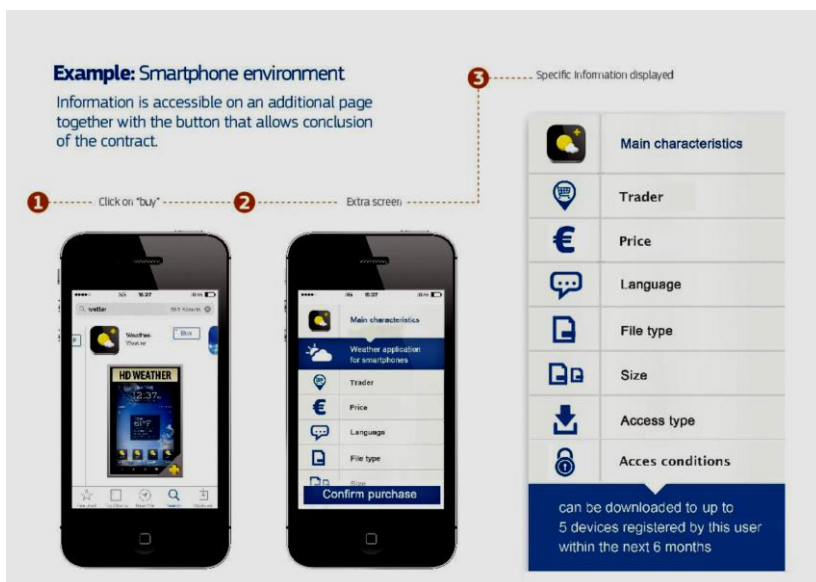
Slika 1: Na monitoru informacije moraju biti vidljive potrošaču na istoj stranici na kojoj obavlja kupovinu, odnosno potvrđuje preuzimanje sadržaja



Primjer informacija na radnoj površini

Određene kategorije informacija moraju biti jasne i putem ikona istaknute na istoj stranici na kojoj potrošač potvrđuje svoju narudžbu odnosno sklapa ugovor.

Slika 2: Na zaslonu mobitela informacije su dostupne na dodatnoj stranici, zajedno sa gumbom odnosno opcijom koja dopušta potvrđivanje (sklapanje) ugovora



Primjer: Zaslon smartphoea

Preglednost i dostupnost obveznih informacija prilagođena je zaslonu pa su informacije dostupne na dodatnoj stranici – kada se klikne gumb za kupovinu otvara se dodatna stranica koja sadrži sve propisane informacije o proizvodu kao i gumb za potvrđivanje narudžbe.

Slika 3: Prikaz informacija za preuzimanje glazbenih sadržaja, kod aplikacija za vremensku prognozu i pretplate na video sadržaj

Example: Music song for download	
1. Main characteristics:	"Shoo-be-doo", Song 9 of the Album "La Vie en Rose" by The Fabric Softeners
2. Total price:	€ 0,99 €
3a. Functionality	Language: English Duration: 3:51 min. File type: MP3 Size: 2MB Access type: downloading Access conditions: unlimited private use; no copies or reproductions allowed Geographical restrictions: can be downloaded in Germany, France, United Kingdom, Denmark
3b. Interoperability:	Hardware and software: no specific hardware necessary, any music player with MP3 support

Example: Weather app	
1. Main characteristics:	Weather application
2. Total price:	€ 1,89 €
3. Provider:	Dreams'app
4a. Functionality	Language: English, instructions: English File type: EXE Size: 3MB Access type: download Access conditions: can be downloaded on up to 5 devices registered by this user within 6 months Updates: for two years regular updates improving stability and functionality Tracking: we process information about your use of the product for market research Internet connection: needed for downloading current weather information Geographical restrictions: none
4b. Interoperability:	Hardware and software: Windows Phone 8

Example: Video on demand subscription	
1. Main characteristics:	Monthly subscription to high definition video on demand service. More than 1000 movies on offer with regular additions (consult the current list here)
2. Total price:	€ Total price: 9,90€ per month +€ Optional costs: specified movies only available against additional payment (consult the current price list here)
3a. Functionality	Language: website and instructions: English, Français, Italiano File type: Windows Media Resolution: full HD (1920×1080p) Access type: streaming Access conditions: unlimited access to movies during the subscription period; no recording or copies allowed Tracking: we process information about your use of the product for market research Internet connection: at least 10Mbit/s download speed required for best performance Geographical restrictions: access to the content only from France, Italy and United Kingdom
3b. Interoperability	Hardware and software: a recent PC, Windows 7 or newer, Windows Media Player
4. Contract	Duration: indeterminate, minimum 6 months Termination: with one month notice by e-mail to terminate@filmcountry.it; early termination is possible but minimum 6 months must be paid