



UDK 346.5

Internet trgovina – odgovori na aktualna pitanja

Darko Marečić, dipl. iur.

Propisi.hr

Internet trgovina (web-trgovina, web shop) je oblik elektroničke trgovine koji se ostvaruje na način da se proces kupnje i prodaje različitog asortimana proizvoda (roba i usluga) odvija **on-line**, putem interneta ("računalne mreže svih mreža") bez istodobne fizičke prisutnosti prodavatelja kupca na mjestu sklapanja ugovora. Upravo zbog činjenice što se kupoprodajni ugovori odnosno ugovori o pružanju usluga sklapaju na daljinu, sve više trgovaca u uvjetima proglašene epidemije bolesti COVID-19 uzrokovane virusom SARS-CoV-2 odlučuje se za ovaj oblik obavljanja trgovine na veliko i na malo.

U nastavku članka donosimo odgovore na neka od pitanja iz područja djelatnosti Internet trgovine. U ovom broju časopisa, u zasebnom članku, prikazali smo računovodstveni i porezni aspekt Internet trgovine.

? 1. Što je Internet trgovina?

U smislu propisa kojima se uređuje djelatnost trgovine, Internet trgovina je oblik obavljanja trgovine izvan prodavaonica i jedan od načina na koji se obavlja prodaja robe i/ili pružanje usluga na daljinu, kojem je osnovna značajka da se kupnja i prodaja robe i/ili pružanje usluga obavlja putem interneta,¹ kao jednog od sredstava komunikacije na daljinu. Budući se Internet trgovina obavlja elektroničkim putem, u smislu propisa kojima se uređuje obavljanje elektroničke trgovine, Internet trgovina se smatra jednom od usluga informacijskog društva i to uslugom prodaje robe ili druge usluge, koja se uz naknadu pruža elektroničkim putem na individualni zahtjev korisnika. Bitna karakteristika elektroničke trgovine je da se ponuda i prihvata ponude te druga očitovanja volje poduzimaju elektroničkim putem, a da se smatraju primljenim kada im korisnik može pristupiti. Međusobna komunikacija tj. razmjena informacija između prodavatelja i kupca u Internet trgovini obavlja se putem usluge internet servisa: **www** (world wide web) - za prijenos povezanih web stranica i drugih datoteka, elektroničke pošte (*e-mail*) - za prijenos pisanih poruka

1 Osim interneta, prodaja na daljinu obuhvaća i prodaju robe/usluga i putem drugih sredstava daljinske komunikacije: putem kataloga, telefona, SMS poruka, pošte (adresiranog i neadresiranog tiskanog materijala, univerzalnih pisama i dopisnica, promidžbenih poruka s narudžbenicama), TV i radio uređaja, e-poruke.

te putem aplikacija za razgovore (*chat*). Prednost obavljanja Internet trgovine u odnosu na klasičnu trgovinu ogleda se u znatno nižim troškovima poslovanja, 24 satno poslovanje tijekom cijele godine, mogućnost ponude i prodaje na tržištu bez granica, impulzivnost kupnje, maksimalni komfor potrošača u procesu odabira i kupnje proizvoda te sigurnost i kontrola kupnje koja se ostvaruje korištenjem usluga posredničkih servisa za sigurno plaćanje.

? 2. Koji propisi uređuju Internet trgovinu?

Osnovni propisi kojima se uređuje djelatnost Internet trgovine su: Zakon o trgovini (Nar. nov., br. 87/08. - 32/20., u nastavku: ZT), Pravilnik o minimalnim tehničkim i drugim uvjetima koji se odnose na prodajne objekte, opremu i sredstava u prodajnim objektima i uvjetima za prodaju robe izvan prodavaonica (Nar. nov., br. 66/09. - 108/14., u nastavku: Pravilnik o MTU); Zakon o elektroničkoj trgovini (Nar. nov., br. 173/03. - 32/19., u nastavku: ZET), a u slučaju prodaje robe na malo i odredbe Zakona o zaštiti potrošača (Nar. nov., br. 41/14.-14/19.) te Pravilnika o načinu isticanja maloprodajne cijene i cijene za jedincu mjere proizvoda i usluga (Nar. nov., br. 66/14. i 16/15), Pravilnika o uvjetima i načinu provođenja sezonskog sniženja (Nar. nov., br. 135/15.) i Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora sklopljenih na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija (Nar. nov., br. 72/14.). Pored ovih propisa, na obavljanje djelatnosti Internet trgovine primjenjuju se i odgovarajuće odredbe Zakona o elektroničkim

komunikacijama (Nar. nov., br. 73/08. - 72/14), Zakona o obveznim odnosima (Nar. nov., br. 35/05.-29/18., u nastavku: ZOO), Zakona o uslugama (Nar. nov., br. 80/11.), Zakona o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka - GDPR (Nar. nov., br. 42/18.) te porezni propisi i drugi propisi ovisno o vrsti prodajnog asortimana (primjerice, o: označavanju i sigurnosti proizvoda, higijeni hrane, zaštiti autorskih i srodnih prava i dr.). Ističemo, da u slučaju obavljanja internet trgovine na malo, ZPP i njegovi provedbeni propisi imaju prednost u primjeni u odnosu na ZET i Zakon o uslugama.

? 3. U kojim se oblicima može obavljati Internet trgovina?

Sukladno propisima kojima se uređuju način i uvjeti obavljanja djelatnosti trgovine (gospodarske djelatnosti kupnje i prodaje robe i/ili pružanja usluga u trgovini u svrhu ostvarivanja dobiti ili drugog gospodarskog učinka), Internet trgovina (*on-line* trgovina, *web-trgovina*, *web-shop*) se može obavljati u istim oblicima kao i kod klasičnog trgovanja, na veliko i na malo. **Internet trgovina na veliko** je kupnja robe radi prodaje profesionalnim korisnicima, odnosno drugim pravnim ili fizičkim osobama koje obavljaju neku registriranu ili zakonom određenu djelatnost. **Internet trgovina na malo** je kupnja robe radi prodaje potrošačima za osobnu uporabu ili uporabu u kućanstvu, a iznimno i profesionalnim korisnicima, ako za tu prodaju nije potrebno ispunjavanje dodatnih minimalnih tehničkih i drugih uvjeta propisanih posebnim propisima.

U slučaju obavljanja Internet trgovine na veliko, poslovni proces *on-line* kupnje i prodaje odvija se isključivo između dva poslovna subjekta (dva trgovca ili trgovca i drugog profesionalnog korisnika) - tzv. B2B poslovni odnos (*business-to-business*), a kod Internet trgovine na malo, poslovni proces *on-line* kupnje i prodaje odvija se između trgovca ili drugog profesionalnog prodavatelja s jedne, i potrošača s druge strane - tzv. B2C poslovni odnos (*business-to-customer*).

? 4. Na koji se način može trgovati putem interneta?

Sukladno propisima kojima se uređuje obavljanje elektroničke trgovine, Internet trgovina se može obavljati kao izravna i neizravna elektronička trgovina. Kod **izravne elektroničke trgovine**, cjelokupno trgovačko poslovanje obavlja se putem interneta u vidu „*on-line narudžbe*“, „*on-line – dostave*“ i „*on-line plaćanja*“ (plaćanja putem kreditnih kartica ili internet bankarstvom na uplatni račun trgovca). Na ovaj način obavlja se prodaja netjelesnih dobara (npr. računalnih i zabavnih *software* programa, istovremenog preuzimanja i reproduciranje multimedijskog sadržaja odnosno audio i/ili audio-video programa - tzv. *streaming* i/ili *live-streaming* usluga, pružanje usluga savjetovanja, informiranja i dr.). Kod **neizravne elektroničke trgovine** radi se o kombinacija internetske i tradicionalne trgovine, što znači da se narudžba robe i/ili usluge obavlja putem interneta („*On-line narudžba*“), a dostava se obavlja na uobičajeni način (podizanjem robe u prostorijama trgovca ili trgovac dostavlja naručenu robu kupcu vlastitom dostavom, poštom ili putem kurirske službe). Samo plaćanje može se obaviti na tradicionalan način („*Off-line*“): čekovima, kreditnim karticama, gotovinom pouzecom ili uplatom na naznačen račun trgovca otvoren kod institucije za platni pomet odnosno kreditne institucije, ili internetom („*On-line*“). Na ovaj način se obavlja prodaja tjelesnih dobara (robe).

? 5. Tko može obavljati djelatnost Internet trgovine odnosno prodaje?

Djelatnost Internet trgovine (kupnje i prodaje robe i/ili pružanje usluga u trgovini u svrhu ostvarivanja dobiti ili drugog gospodarskog učinka) mogu obavljati pravne i fizičke osobe registrirane za obavljanje djelatnosti trgovine (u smislu ZT „trgovci“), a prodaju proizvoda putem interneta, pravne i fizičke osobe registrirane za djelatnost proizvodnje proizvoda koji su predmet prodaje (u nastavku: registrirani proizvođači) te nositelj i/ili članovi samoopskrbnog poljoprivrednog gospodarstva upisani (SOPG) u Upisnik poljoprivrednika i obiteljskog poljoprivrednog gospodarstva (OPG) upisani u Upisnik obiteljskog poljoprivrednih gospodarstava (nastavku: OPG).² Dok trgovci (pravne i fizičke osobe registrirane za djelatnost trgovine) putem interneta mogu obavljati trgovinu na veliko i na malo svim vrstama proizvoda na tržištu, registrirani proizvođači i OPG-ovi su ograničeni na *on-line* prodaju samo vlastitih proizvoda.

? 6. Kojih se uvjeta treba pridržavati kod prodaje putem interneta za vrijeme trajanja epidemije koronavirusom?

Budući da prilikom sklapanja ugovora prodavatelji i kupci nisu fizički istodobno prisutni na jednom mjestu (kupci da bi obavili *on-line* kupnju proizvoda ne moraju odlaziti u prodajni objekt), za vrijeme trajanja epidemije bolesti COVID-19 uzrokovane virusom SARS-CoV-2 obavljanje Internet trgovine nije zabranjeno niti je ograničeno u pogledu oblika i načina obavljanja *on-line* trgovine odnosno prodaje proizvoda. Međutim, trgovci i drugi prodavatelji dužni su prilikom rukovanja robom u prostorijama skladišta te prilikom pakiranja i isporuke robe kupcima, pridržavati se općih protuepidemijskih mjera zaštite, strogih mjera socijalnog distanciranja (najmanje 2 metra u zatvorenom poslovnom prostoru, a 1 metra na otvorenom prostoru) te posebnih preporuka i uputa Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo, dostupne na mrežnim stranicama Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo (primjerice redovito pranje ruku, nošenje zaštitnih rukavica i maski, svakodnevno čišćenja, dezinficiranje i provjetravanje skladišta i prodavaonica), dok traje obveza njihovog pridržavanja. Posebne preporuke i mjere HZJZ dostupne su na web stranici Zavoda (<https://www.hzjz>).

? 7. Mogu li neprofitne pravne osobe prodavati svoje proizvode putem Interneta?

Udruge i druge neprofitne pravne osobe ne mogu svoje proizvode prodavati putem Interneta. To stoga, jer je čl. 5. st.1.toč.6. ZT propisano da pravne osobe (udruge, zadruge, ustanove i sl.) koje prema posebnim propisima, radi ostvarivanja svojih ciljeva, a sukladno odredbama statuta ili drugih općih akta, mogu svoje proizvode prodavati izvan prodavaonica samo: na štandovima i klupama izvan tržnica na malo te unutar trgovačkih centara, ustanova i sl., putem kioska, prigodnom prodajom te u prostorima kulturnih, sakralnih, obrazovno-pedagoških, sportskih, znanstvenih i drugih javnih ustanova te prostorima koji su proglašeni zaštićenim područjem prirode.

² Samoopskrbno poljoprivredno gospodarstvo upisuje se u Upisnik poljoprivrednika sukladno Zakonu o poljoprivredi (Nar. nov., br. 118/18.) i Pravilnika o Upisniku poljoprivrednika (Nar. nov., br. 62/19.). Obiteljsko poljoprivredno gospodarstvo upisuje se u Upisnik obiteljskih poljoprivrednih gospodarstava sukladno Zakonu o obiteljskom poljoprivrednom gospodarstvu (Nar. nov., br. 29/18. i 32/19.) i Pravilniku o Upisniku obiteljskih poljoprivrednih gospodarstava (Nar. nov., br. 62/19.). Upisi se obavljaju pri regionalnoj podružnici Agencije za plaćanja u poljoprivredi, ribarstvu i ruralnom razvoju.

? 8. Što je potrebno za pokretanje i obavljanje Internet trgovine?

Pravne osobe koje namjeravaju obavljati djelatnost Internet trgovine (kupovati robu radi daljnje prodaje na veliko i/ili na malo), trebaju osnovati trgovačko društvo ili zadrugu sukladno propisima kojima se uređuje osnivanje navedenih pravnih osoba³, odnosno otvoriti obrt sukladno propisu kojim se uređuje obavljanje obrta⁴, te u odgovarajući registar (pravne osobe u sudski, a obrtnici u obrtni registar) upisati (registrirati) djelatnost trgovine na veliko odnosno trgovine na malo putem interneta te sukladno čl. 5.st.3. ZET djelatnost "Usluge informacijskog društva". Ukoliko su pravne i fizičke osobe već osnovale trgovačko društvo ili zadrugu odnosno otvorili obrt za obavljanje neke druge registrirane djelatnosti, a žele obavljati i djelatnost trgovine putem interneta, tada je potrebno u odgovarajući registar dodatno registrirati djelatnost trgovine i djelatnost "Usluge informacijskog društva"

Registrirani proizvođači odnosno pravne i fizičke osobe koje namjeravaju proizvoditi proizvode i iste prodavati putem interneta, također trebaju osnovati trgovačko društvo ili zadrugu odnosno otvoriti obrt te u odgovarajući registar upisati odgovarajuću djelatnost proizvodnje te u isti upisati djelatnost "Usluge informacijskog društva". Registrirani proizvođači nisu dužni registrirati djelatnost trgovine.

Nositelj i članovi OPG-a pravo obavljanja prodaje poljoprivrednih proizvoda proizvedenih na svom poljoprivrednom gospodarstvu, pa tako i putem interneta, stječu temeljem upisa u odgovarajući upisnik poljoprivrednih gospodarstva, pri čemu nisu dužni dodatno registrirati ili u upisnik upisati djelatnost trgovine niti djelatnost "Usluge informacijskog društva".

Nakon toga, potrebno je zakupiti internet domenu (ishoditi odgovarajuću internet adresu svoje web-trgovine) i web hosting (diskovni prostor na poslužitelju s pripadajućim serverskim resursima za smještaj web trgovine) te pristupiti izradi web dizajna (web stranice putem koje će nuditi proizvode i obavljati prodaju na daljinu). Navedeno trgovci, registrirani proizvođači i OPG-ovi mogu obaviti sami, ili pribavljanje web adrese, web hostinga te izradu web stranice preputiti specijaliziranom pružatelju ovih usluga.

Naposlijetku, ukoliko se robom koja je predmet *on-line* prodaje trguje, potrebno je osigurati skladištenje robe te istom rukovati na način da se osigura njezina kakvoća.

? 9. Na koji način trgovci registriraju djelatnost Internet trgovinu na malo?

Djelatnost Internet trgovine na malo, trgovci u odgovarajući registar (trgovačko društvo i zadruga u sudski registar, a obrtnici u obrtni registar) upisuju pod oznakom šifre razreda 47.91. NKD-07 - "Trgovina na malo preko pošte ili interneta" ili pod oznakom šifre šire grupe djelatnosti NKD-07 koje ujedno obuhvaćaju detaljnu šifru razreda 47.91. NKD-07 (primjerice, pod šifrom skupine djelatnosti 47.9. "Trgovina na malo izvan prodavaonica, štandova i tržnica", ili šifrom odjeljka djelatnosti 47. "Trgovina na malo, osim trgovine motornim vozilima i motociklima"). Umjesto upisa djelatnosti sukladno šiframa djelatnosti NKD-07, u odgovarajući registar može se jednostavno upisati djelatnost trgovine po opisnom oznakom "Kupnja i prodaja robe" koja obuhvaća sve djelatnosti iz područja trgovine. Kao što

3 Osnivanje, ustroj i prestanak te statusne promjene trgovačkih društava te povezanih društava propisani su odredbama Zakona o trgovačkim društvima (Nar. nov., br. 111/93. - 40/19), a osnivanje zadruga koje obavljaju gospodarsku djelatnost u svrhu stjecanja dobiti, Zakonom o zadrugama (Nar. nov., br. 34/11. - 98/19.).

4 Način i uvjeti za obavljanje obrta, vrste obrta i prestanak obrta propisani su Zakonom o obrtu (Nar. nov., br. 143/13., 127/19. i 41/20.-ispr.).

je prethodno navedeno, pored upisa djelatnosti Internet trgovine na malo na opisani način, potrebno je u isti registar upisati i djelatnost "Usluge informacijskog društva".

? 10. Koju djelatnost moramo registrirati za obavljanje Internet trgovine na veliko?

Za obavljanje djelatnost trgovine (kupnje i prodaje robe) putem Interneta na veliko u Nacionalnoj klasifikaciji djelatnosti NKD-07 nema posebne šifre djelatnosti koja bi pokrivala djelatnost Trgovine na veliko putem interneta, već je za obavljanje trgovine na veliko putem interneta u odgovarajući registar upisati djelatnost "Usluge informacijskog društva" te djelatnost trgovine na veliko pod oznakom one šifre djelatnosti iz NKD-07 u koju su razvrstani proizvodi koji su predmet trgovine na veliko putem interneta.⁵ ili pod opisnom oznakom "Kupnja i prodaja robe".

? 11. Što se podrazumijeva pod uslugama informacijskog društva?

Pod uslugama informacijskog društva, sukladno čl. 2. toč.2. ZET smatra se usluga koja se uz naknadu pruža elektroničkim putem na 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 podatci korisnika. Pravne ili fizičke osobe koje su registrirane za pružanje usluga informacijskog društva sukladno ZET smatraju se davateljima usluga (informacijskog društva), a svaka fizička ili pravna osoba koja zbog profesionalnih ili drugih ciljeva koristi uslugu informacijskog društva, smatra se korisnikom usluge (informacijskog društva). U smislu istog Zakona, kad je u pitanju Internet trgovina, davatelj usluga je trgovac, a korisnik usluga je kupac (potrošač).

? 12. Gdje možemo zakupiti (registrirati) Internet domenu?

Internet domena je jedinstveno ime ili naziv za internet adresu trgovca odnosno prodavatelja koji putem web-shopa obavlja prodaju putem interneta, a omogućuje potencijalnim kupcima da pretražuju adresno polje u web pretraživaču (*Google, Chrome, Firefox, Opera* i dr.) pristupe web stranicama tog trgovca/prodavatelja. Stoga, internet adresa mora biti što jednostavnija i lako pamtljiva, kako bi što više posjetitelja privukla na web sadržaje trgovca odnosno prodavatelja. Internet domenu (adresu) da bi je mogao koristiti, mora je prethodno registrirati (pribaviti)

Besplatnu domenu (.hr) možete zatražiti (registrirati) kod Hrvatske akademske i istraživačke mreže - CARnet putem *on-line* sustava za registraciju smještenog na web stranici <https://www.domene.hr/portal/registiriraj>. Kao trgovačko društvo ili obrtnik imate pravo samo na jednu besplatnu .hr domenu, u kom slučaju naziv domene mora sadržavati ime ili skraćeno ime tvrtke (npr. www.darko.hr). Ukoliko želite registrirati komercijalnu odnosno naplatnu domenu (.hr ili .com.hr) tada možete kod ovlaštenih registara zakupiti odnosno

5 Primjerice, za Internet trgovinu na veliko: odjećom i obućom trebate registrirati djelatnost pod šifrom razreda 46.42. NKD-07 "Trgovina na veliko odjećom i obućom"; električnim aparatima za kućanstvo, pod šifrom razreda 46.43. NKD-07 "Trgovina na veliko električnim aparatima za kućanstvo"; voćem i povrćem, pod šifrom razreda 43.31. NKD-07 "Trgovina na veliko voćem i povrćem" i. t. d, ili pod oznakom šire skupine djelatnosti NKD-07 46.1. "Trgovina na veliko uz naplatu ili na osnovi ugovora" koja obuhvaća djelatnost trgovine na veliko svim proizvodima obuhvaćenih tom skupinom, ili pod šifrom odjeljka 45. NKD-07 "Trgovina na veliko motornim vozilima" ili odjeljka 46. NKD-07. "Trgovina na veliko, osim trgovine motornim vozilima i motociklima" koji obuhvaća trgovinu na veliko svim proizvodima osim motornim vozilima



registrirati više domena pri čemu niste ograničenu u nazivu domene (npr. www.darko.com.hr, ili www.darko.usluge.com.hr). Popis ovlaštenih registrara možete pronaći na web stranici <https://www.domene.hr/portal/registrar>. Zakupom odnosno registracijom domene stječete pravo korištenja i objave domene na web stranici svog web shopa.

? 13. Registrirani smo za proizvodnju dječjih igračaka. Koju djelatnost moramo dodatno registrirati za prodaju svojih igračaka putem interneta na veliko i na malo i koji se propisi primjenjuju na takvu prodaju?

S obzirom da ste registrirani za djelatnost proizvodnje dječjih igračaka, za prodaju svojih proizvoda bilo na veliko i/ili na malo, na klasičan način (u prodajnim objektima) ili na daljinu (putem interneta) niste dužni dodatno registrirati djelatnost trgovine, pa tako niti Internet trgovine, ali ste dužni dodatno registrirati djelatnost "Usluge informacijskog društva".

Naime, **kada registrirani proizvođači obavljaju prodaju svojih proizvoda na veliko, takva se prodaja ne smatra obavljanjem djelatnosti trgovine u smislu čl. 3. ZT** (kupnja i prodaja robe) te se na istu ne primjenjuju odredbe ZT, već propisi kojima se uređuje proizvodnja proizvoda obuhvaćenih registracijom. Međutim, ako registrirani proizvođači svoje proizvode prodaju putem interneta na veliko, tada se na tu prodaju primjenjuju odredbe ZET kojima se uređuje pružanje usluga informacijskog društva. Kako se prodaja na veliko vlastitih proizvoda registriranih proizvođača ne smatra obavljanjem djelatnosti trgovine, prilikom obavljanja takve prodaje nisu dužni pridržavati se ZT i njegovih provedbenih propisa.

Za razliku od prodaje vlastitih proizvoda na veliko koja se djelatnost ne smatra djelatnošću trgovine, u slučaju **kada registrirani proizvođači prodaju svoje proizvode na malo** (krajnjim potrošačima za osobnu potrošnju ili uporabu u kućanstvu), bilo na klasičan način (u prodavaonici) ili na daljinu (pored ostalog i putem interneta) **tada se takva prodaja, sukladno čl. 5.st.1.toč.5. ZT, po samom zakonu smatra obavljanjem trgovine na malo**, te ju nije potrebno dodatno registrirati. Naime, tom je odredbom propisano, da osim trgovca, djelatnost trgovine može obavljati i pravna ili fizička osoba registrirana za obavljanje proizvodne djelatnosti kad svoje proizvode prodaje na malo. Dakle, registrirani proizvođači, djelatnost trgovine na malo, pa tako i internet trgovine na malo mogu obavljati temeljem registrirane djelatnosti proizvodnje, ali samo kroz oblik prodaje svojih proizvoda (ne i kupnje robe radi daljnje prodaje). S obzirom na činjenicu da se prodaja vlastitih proizvoda koju registrirani proizvođači prodaju na malo po samom zakonu smatra obavljanjem trgovine na malo, na takvu se prodaju primjenjuju odredbe ZT kojima se uređuje ispunjavanje minimalno tehničkih i drugih uvjeta za skladištenje robe, osiguranje podataka o stanju robe, nepošteno trgovanje i radno vrijeme u djelatnosti trgovine te odredbe ZZP kojima se uređuje isticanje cijena i općih uvjeta, sklapanje ugovora na daljinu, ispunjenje ugovora, nepoštena ugovorne odredbe i nepoštena poslovna praksa. Na prodaju vlastitih proizvoda na malo putem interneta, dodatno se primjenjuju i odredbe ZET kojima se uređuje pružanje usluga informacijskog društva, što podrazumijeva obvezu registriranja djelatnosti "Usluge informacijskog društva".

? 14. U kom slučaju trgovac za obavljanje Internet trgovine treba imati skladište?

Trgovac koji putem interneta trguje robom na veliko ili/i na malo (kupuje robu radi daljnje *on-line* prodaje putem svog web shopa

na veliko ili na malo) dužan je imati skladište za robu kojom trguje putem interneta te ispunjavati uvjete iz 12. ZT i to: minimalno tehničke uvjete kojima mora udovoljavati prodajni objekt, oprema i sredstva pomoću kojih se obavlja trgovina i druge uvjete propisane posebnim propisom obzirom na oblik i način obavljanja trgovine, a u slučaju prodaje hrane, opće sanitarne i zdravstvene uvjete sukladno propisima o hrani, kojima mora udovoljavati prodani objekt, oprema, sredstva i osobe koje neposredno posluju s robom koja može utjecati na zdravlje ljudi (u nastavku: MTU), a koje sukladno čl. 13. ZT, na zahtjev trgovca rješenjem utvrđuje nadležno upravno tijelo u županiji odnosno Gradu Zagrebu u čijem je djelokrugu obavljanje povjerenih poslova državne uprave koji se odnose na gospodarstvo (u daljnjem tekstu: nadležno upravno tijelo). Trgovac ne smije početi s trgovanjem robom putem interneta prije nego je od nadležnog upravnog tijela ishodio predmetno rješenje za skladište, niti smije obavljati prodaju robe koja nije obuhvaćena tim rješenjem.

? 15. Koja je najmanja površina skladišta za obavljanje internet trgovine?

Za obavljanje trgovine na veliko za koje je potrebno imati skladište, površina istog mora biti najmanje 50 m², a iznimno može biti i manja, ali ne manja od 25 m², uz uvjet da je osigurano nesmetano kretanje i manipuliranje robom. U slučaju obavljanja trgovine na malo, površina skladišta ili prodavaonice (ako istu koristite za isporuku robe prodane putem interneta) ne smije biti manja od 6 m², osim prodajne površine kioska u kojem se ne priprema hrana, koja ne smije biti manja od 3,5 m².

? 16. Kad za obavljanje Internet trgovine trgovac ne mora imati skladište?

Skladište nije potrebno kada trgovac (pravna i fizička osoba registrirana za kupnju i prodaju robe i/ili usluga):

- robu koja je predmet prodaje putem interneta dostavlja iz prodajnog objekta (skladišta, prodavaonice, kioska) u kojem se obavlja trgovina robom na klasičan način, ili kupci kupljenu robu putem interneta sami preuzimaju u tom prodajnom objektu, a za isti je trgovac prethodno ishodio rješenje o ispunjavanju MTU;
- obavlja trgovinu na veliko u tranzitu na način da robu dostavlja kupcu izravno iz skladišta dobavljača (proizvođača, veletrgovca) bez zadržavanja u svom skladištu;
- posreduje u obavljanju trgovine na malo na način "drop ship narudžbe", odnosno kad putem svoje web stranice nudi prodaju robe te zaprimljene narudžbe potrošača prosljeđuje dobavljaču (*dropshipperu*) koji taj proizvod, (temeljem prethodno sklopljenog ugovora s internet trgovcem o trgovačkom posredovanju) izravno dostavlja potrošaču;
- putem interneta nudi i prodaje potrošačima samo digitalne sadržaje (audio i/ili audio-video zapise, PC igrice i druge računalne programe i aplikacije) koji se ne isporučuju potrošaču na tjelesnom mediju (CD-u, DVD-u, USB-u i sl.) već ih potrošači "preuzimaju" sa web stranice Internet trgovca na desktop svog računala; i
- pruža isključivo usluge (npr. savjetovanje, davanje odabranih informacija i tome sl.).



? 17. Jesmo li dužni imati skladište ako putem interneta prodajemo računalne i zabavne programe koje potrošačima ne isporučujemo u tjelesnom obliku?

Ukoliko putem interneta obavljate isključivo prodaju digitalnog sadržaja kao što su računalni programi, audio zapisi (pjesme), audio-video zapisi (filmovi), zabavne igrice, edukativni materijali i dr. sadržaji koji se ne isporučuje odnosno ne ispisuje na tjelesnom mediju kao što je CD, DVD, USB, micor sd card i dr., već omogućujete potrošaču da taj sadržaj "preuzme" sa vašeg web shopa na desktop svog računala (npr. instalira u svoje računalo odabrani softver ili drugi računalni program, sluša odabrane pjesme ili gleda odabrani film, otpočne s *on-line* učenjem stranog jezika prema preuzetom tečaju stranog jezika i dr.) u tom slučaju niste dužni imati skladište.

? 18. Imamo ishođeno rješenje o ispunjavanju MTU za skladište na veliko u kojem obavljamo trgovinu na veliko na klasičan način. Trebamo li ishoditi novo rješenje ako bi iz istog skladišta obavljali prodaju robe putem interneta?

Ukoliko ste ishodili rješenje o ispunjavanju MTU za skladište na veliko u kojem obavljati trgovinu na veliko na klasičan način (dolaskom kupca u veleprodajno skladište) ne morate ishoditi dodatno rješenje o ispunjavanju MTU za Internet trgovinu na veliko, već temeljem postojećeg rješenja možete robu prodanu putem interneta dostavljati kupcima na veliko, uz uvjet da imate registriranu djelatnost "Usluge informacijskog društva".

? 19. Jesmo li dužni osigurati posebno skladište za robu koju prodajemo na malo putem Interneta, ako istu potrošačima dostavljamo iz postojeće prodavaonice?

Ako robu koju nudite i prodajete potrošačima putem svog web shopa dostavljate potrošačima iz svoje postojeće prodavaonice za koju ste prethodno ishodili rješenje o ispunjavanju MTU, niste dužni imati zasebno skladište za čuvanje i isporuku robe koja je predmet *on-line* prodaje, već potrošačima naručenu robu možete isporučivati iz postojeće prodavaonice.

? 20. U prostoru prodavaonice za koji je prethodni trgovac ishodio rješenje o ispunjavanju propisanih uvjeta, namjeravamo nastaviti s obavljanjem trgovine na malo, uključujući i prodaju putem interneta. Trebamo li ishoditi novo rješenje?

Ukoliko je prethodni trgovac za prodavaonicu, opremu i sredstva kojima je obavljao trgovinu na malo već ishodio rješenje o ispunjavanju MTU, ne morate ishoditi novo rješenje za nastavak obavljanja trgovine na malo kako na klasičan način tako i trgovinu na malo putem interneta, bez obzira na protek vremena od prethodno ishođenog rješenja do nastavka obavljanja trgovine u istoj prodavaonici, pod uvjetom da u međuvremenu nije došlo do bitnih promjena vezanih uz prodajni objekt, opremu i sredstva kojima se obavlja djelatnost trgovine na malo te da se ne radi o prodaji hrane i robe opasne po život i zdravlje ljudi i životinja te prirodu i okoliš. No, ukoliko je u međuvremenu došlo do bitnih preinaka u prodavaonici ili njenoj opremi ili je predmet trgovanja na malo putem interneta hrana ili druga roba opasna po život i zdravlje ljudi, životinje, prirodu i okoliš

(primjerice sredstva za zaštitu bilja, opasne kemikalije i sl.) tada ste dužni ishoditi novo rješenje o ispunjavanju MTU za prodavaonicu.

? 21. Moraju li registrirani proizvođači kad prodaju svoje proizvode putem interneta imati skladište i za isto ishoditi rješenje o ispunjavanju propisanih uvjeta?

Budući da se odredbe ZT ne odnose na registrirane proizvođače kad svoje proizvode prodaju na veliko (jer ne obavljaju djelatnost trgovine, odnosno ne kupuju robu radi daljnje prodaje) ne moraju imati skladište sukladno odredbama tog Zakona, već svoje proizvode kupcima na veliko mogu isporučivati iz proizvodnog pogona. Međutim, to ne znači da oni ne mogu imati skladište za gotove proizvode za isporuku na veliko ako to odgovara njihovoj poslovnoj odluci. No, u tom slučaju, na gradnju i opremanje takvog skladišta te rukovanje robom, primjenjuju se propisi o gradnji, zaštiti na radu i protupožarnoj zaštiti, a u slučaju skladištenja hrane, propisi o hrani, a ne propisi o trgovini.

Ukoliko registrirani proizvođači svoje proizvode prodaju na malo krajnjim potrošačima za osobnu uporabu ili uporabu u kućanstvu, bilo na klasičan način (dolaskom potrošača u prodavaonicu, malo-prodajno skladište ili kiosk) ili da daljinu (pored ostalog i putem interneta), tada se takva prodaja, u smislu čl. 5. st.1. toč.5. ZT smatra obavljanjem trgovine na malo, odnosno u slučaju obavljanja prodaje putem interneta, trgovinom na malo izvan prodavaonice, za koju je sukladno čl. 5. st. ZT i čl. 39. st.1. Pravilnika o MTU potrebno osigurati odgovarajuće skladištenje robe i rukovati robom na način da se očuva njena kvalitete. Kako je odredbom čl. 39.a st.10. Pravilnika o MTU propisano da se zahtjev nadležnom upravnom tijelu za izdavanje rješenja o ispunjavanju MTU za skladište podnosi iz razloga kada se trgovina na daljinu obavlja na način da gospodarski subjekt trguje robom (nabavlja robu na tržištu i istu prodaje na daljinu), smatramo da taj razlog nije ispunjen kad su u pitanju registrirani proizvođači, obzirom da oni putem interneta ne trguju robom (ne kupuju robu radi njihove daljnje prodaje) već obavljaju prodaju samo svojih proizvoda, te da stoga nisu dužni ishoditi rješenje nadležnog upravnog tijela o ispunjavanju MTU za odgovarajuće skladištenje svojih proizvoda.

? 22. Registrirani smo za proizvodnju. Osim vlastitih proizvoda želimo putem interneta prodavati i trgovačku robu. Što moramo poduzeti?

Bez obzira prodajete li putem interneta svoje proizvode ili trgovačku robu bilo na veliko ili na malo, dužni ste u odgovarajući registar upisati djelatnost "Usluge informacijskog društva". Za prodaju trgovačke robe na veliko putem interneta, potrebno je dodatno registrirati djelatnost trgovine na veliko proizvodima koji se predmet trgovanja na veliko, odnosno za prodaju trgovačke robe na malo, djelatnost pod oznakom šifre razreda 47.91. NKD-07 "Trgovina na malo putem pošte ili interneta" ili pod oznakom djelatnosti šire skupine, odjeljka ili područja NKD-07 ili jednostavno opisno "Kupnja i prodaja robe".

Pored toga, za prodaju trgovačke robe na veliko kao i na malo putem interneta trebate imati skladište te za isto od nadležnog upravnog tijela ishoditi rješenje o ispunjavanju MTU za trgovinu na veliko i za malo, osim ako trgovačku robu obavljate na način da robu od dobavljača izravno dostavljate kupcu odnosno potrošaču.

? 23. Treba li internet trgovac koji tehničku i elektroničku i elektroničku robu unosi iz država članica EU i stavlja na tržište Hrvatske na način da ih prodaje potrošačima bez zadržavanja u svom skladištu, za istu robu osigurati servis i rezervne dijelove?

Svaki trgovac koji stavlja na tržište Republike Hrvatske tehničku i elektroničku robu, motorna i druga vozila te njihove dijelove, pa tako i onaj koji takvu robu unosi i dostavlja iz skladišta dobavljača izravno potrošačima bez zadržavanja robe u svom skladištu, dužan je sukladno čl. 16.a. ZT, kupcima osigurati jamstveni list (na hrvatskom jeziku i latiničnom pismu), a tijekom trajanja jamstvenog roka i servis te rezervne dijelove za tu robu.

? 24. Jesu li trgovci i drugi prodavatelji koji prodaju robu putem Interneta dužni voditi isprave o zaduženju, razduženju i cijeni robe?

Trgovci koji obavljaju Internet trgovinu na veliko i/ili na malo, a registrirani proizvođači i nositelji OPG-a samo u slučaju kad svoje proizvode prodaju putem interneta na malo, dužni su osigurati nadležnom inspektoratu podatke o stanju robe koju prodaju putem interneta na temelju pisanih isprava ili elektroničkog zapisa o nastalom poslovnom događaju (kupnji, prodaji i cijeni). ZT ne propisuje naziv isprave niti formu, već određuje minimalne podatke koje ista mora sadržavati da bi bila podobna za osiguravanje podataka o stanju robe u prodajnom objektu odnosno koja se prodaje putem interneta. ZT propisuje da isprave kojima trgovci osiguravaju podatke o stanju robe moraju sadržavati osobito podatke o: imenu ili nazivu dobavljača, broju i nadnevkul isprave o zaduženju ili razduženju, nazivu, mjernoj jedinici i količini robe, prodajnoj cijeni robe i promjeni cijene, a u slučaju prodaje vlastite robe, zaduženju za vlastitu robu. U tom smislu, isprava o zaduženju robe može biti primjerice primka, dostavnica, ulazni račun, a isprava o razduženju, otpremnica, izlazni račun. Isprava o cijeni može biti kalkulacija i/ili zapisnik o promjeni cijena. Isprave o stanju robe moraju se nalaziti u poslovnom prostoru trgovca odnosno prodavatelja (skladištu odnosno prodavaonici ako se iz iste roba isporučuje kupcima odnosno u poslovnom sjedištu trgovca/prodavatelja ako se roba isporučuje kupcima bez zadržavanja u skladištu).

? 25. Što mora sadržavati web stranica putem koje se obavlja Internet trgovina?

Davatelj usluga informacijskog društva (trgovac ili drugi prodavatelj koji obavlja internet trgovinu na veliko i/ili na malo) **sukladno čl. 6. ZET**, dužan je u obliku i na način koji je neposredno i stalno dostupan korisnicima (kupcima) i nadležnim tijelima državne uprave Republike Hrvatske pružiti najmanje slijedeće informacije:

- ime i prezime ili tvrtku⁶ te sjedište davatelja usluga te ostale podatke o davatelju usluga na temelju kojih korisnik (kupac)

6 Sukladno čl. 21. ZTD trgovačko društvo dužno je na mrežnoj stranici uz oznaku tvrtke istaknuti podatke o: nazivu registarskog tijela (trgovačkog suda) kod kojeg je registrirano i podatke o sudskom registru; nazivu banke ili druge kreditne institucije kod koje se vode njegovi računi i brojeve tih računa; kod društva kapitala (jednostavno društvo s ograničenom odgovornošću, društvo s ograničenom odgovornošću i dioničko društvo) - iznos temeljnog kapitala društva s naznakom je li u cijelosti uplaćen, a ukoliko nije, koji dio tog kapitala je uplaćen, prezimena i najmanje jedno ime članova uprave društva; kod dioničkog društva - članove uprave, odnosno izvršnih direktora i predsjednika nadzornog odnosno upravnog odbora društva te ukupan broj i iznos izdanih dionice, a ukoliko izdaje društvo dionice s nominalnim iznosom, te iznose; kod društva osoba - imena svih članova društva koji osobno odgovaraju za obveze, kod javnog trgovačkog društva i komanditnog društva, a kod gospodarskog i interesnog udruženja,

može brzo i nesmetano stupiti s njim u vezu i uspostaviti izravan kontakt, uključujući telefonski broj i elektroničku adresu (ako postoji);

- broj sudskog ili drugog javnog registra u koji je davatelj usluga upisan i podatke o registru;
- pojednosti o nadležnom tijelu - ako davatelj usluga podliježe službenom nadzoru;
- podatke u pogledu posebno reguliranih djelatnosti/profesija ako je davatelj usluga registriran pri određenoj profesionalnoj ili sl. instituciji;
- porezni broj - ako je davatelj usluga obveznik plaćanja PDV-a; te
- ukoliko davatelj usluga prikazuje cijene, one moraju biti jasno i nedvosmisleno naznačene, a posebno se mora naznačiti jesu li u prikazane cijene uključeni troškovi dostave, ostali manipulativni troškovi, porez i drugi troškovi koji na bilo koji način utječu na prikazanu cijenu.

Pored ovih informacija koje moraju biti stalno dostupne na web stranici, davatelj usluga informacijskog društva, **sukladno čl. 12. ZET**, prije nego sklopi ugovor o kupoprodaji odnosno uslugama, dužan osigurati da su na web stranici na jasan, razumljiv i nedvosmislen način istaknuti podaci i obavijesti o:

- različitim stupnjevima koji slijede u postupku sklapanja ugovora;⁷ ugovorne odredbe;
- opći uvjeti poslovanja ako su sastavni dio ugovora; jezicima ponuđenim za sklapanje ugovora (obvezno na hrvatskom jeziku);
- kodeksi postupanja u skladu s kojima postupaju davatelji usluga i informacije o tome kako se ti kodeksi mogu pregledati elektroničkim putem (primjerice poveznicom na link određenog udruženja čiji je davatelj usluga član). U obavljanju Internet trgovine/prodaje na veliko, ugovorne strane mogu ugovoriti da u međusobnim odnosima isključuje primjenu informacija iz čl. 12 ZET, ali ne i u obavljanju Internet trgovine/prodaje na malo.

Davatelj usluga (trgovac/prodavatelj) mora na svojoj web stranici omogućiti korisnicima usluge (kupcima) da daju svoju suglasnost (pristanak) na korištenje tekstualne datoteke koju generira poslužitelj web stranice radi kvalitetnije pružanje usluga i korištenje stranice (tzv. "kolačiće" ili "cookies"), a sukladno Općoj uredbi o zaštiti osobnih podataka (GDPR) istaknuti pravila (izjavu) o privatnosti u kojoj se navode koji se osobni podaci i u koju svrhu prikupljaju te mogućnost povlačenja dane privole za korištenje osobnih podataka. Prije sklapanja ugovora putem Interneta, davatelj usluga dužan je mogućem korisniku usluga osigurati tehnička sredstava za prepoznavanje i ispravljanje pogrešnog unosa podataka u e-poruku prije njezine predaje ili slanja.

Pored navedenih informacija, u slučaju obavljanja Internet trgovine na malo, potrebno je na web stranici web shopa navesti sve predugovorne i druge informacije propisane ZZZP (ako se iste informacije podudaraju sa informacijama propisanim ZET, prednost imaju informacije propisane ZZZP). Obveza isticanja svih propisanih informacija na Internet stranici (web stranici) ne znači da sve informacije moraju biti istaknuti na jednoj (prvoj) stranici, već mogu biti ista-

podatak o skupnoj ovlasti za zastupanje, ako su članovi uprave ovlašteni zastupati udruženje.

7 Primjerice: 1. odaberi kategoriju i vrstu proizvoda, 2. dodaj u košaricu, 3. plati i nastavi s kupnjom ili povrat u košaricu, 4. uredi košaricu, 5. registracija odnosno prijava novog korisnika ili upisom prethodno dodijeljenog korisničkog imena i lozinke za postojeće kupce, 6. odabir ponuđene opcije plaćanja, 7. odabir ponuđene opcije plaćanja, 8. pregled i potvrda narudžbe.



knuti i na više stranice koje se pristupa upućivanjem na određenu poveznicu (link) na kojoj su informacije pristupačne, ili kao dodatak (attachment) u obliku PDF dokumenta ili nekom drugom formatu.

? 26. Koje se predugovorne informacija navode na web stranici kod Internet trgovine na malo?

Pored informacija propisanih čl. 6. i 12. ZET, svi trgovci odnosno prodavatelji koji proizvode (robu/usluge) nude i prodaju potrošačima za osobnu uporabu ili uporabu u kućanstvu odnosno putem interneta, **sukladno čl. 57.st.1. ZKP** obvezni su na web stranici dodatno istaknuti i predugovorne informacije o:

- svojem nazivu i sjedištu, telefonskom broju te adresi elektroničke pošte ako je imaju;
- nazivu i sjedištu trgovca u čije ime i/ili za čiji račun trgovac-informacijski posrednik nastupa, ako je primjenjivo;
- zemljopisnoj adresi mjesta svojeg poslovanja, odnosno poslovanja trgovca u čije ime i/ili za čiji račun nastupaju, a na koju potrošač može nasloviti svoje pritužbe;
- glavnim obilježjima robe u mjeri prikladnoj s obzirom na robu te medij koji se koristi za prijenos obavijesti;
- maloprodajnoj cijeni robe, a ukoliko priroda robe ne omogućava da cijena bude 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 ne mogu biti razumno izračunati unaprijed;
- uvjetima plaćanja, uvjetima i vremenu isporuke robe te, ako postoji, načinu rješavanja potrošačkih pritužbi od strane trgovca;
- uvjetima, rokovima i postupku izvršavanja prava na jednostrani raskid ugovora, o obrascu za jednostran raskid ugovora u slučajevima kad to pravo postoji, o tome da je potrošač dužan snositi troškove vraćanja robe u slučaju da iskoristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora i da ne može iskoristiti svoje pravo na jednostrani raskid ugovora kad je to pravo ZKP-om isključeno;
- postojanju odgovornosti za materijalne nedostatke prodane robe;
- uslugama ili pomoći koji se potrošaču nude nakon prodaje i uvjetima korištenja tih usluga ili pomoći te eventualnim jamstvima koja su izdana uz robu;
- trajanju ugovora ako je sklopljen na određeno vrijeme odnosno uvjetima otkaza ili raskida ugovora koji je sklopljen na neodređeno vrijeme, odnosno koji se automatski produljuje;
- minimalnom roku u kojem je potrošač vezan ugovorom ako postoji;
- pologu ili drugom financijskom osiguranju koje je potrošač na zahtjev trgovca dužan platiti ili prihvatiti, kao i o uvjetima plaćanja toga pologa, odnosno uvjetima pribavljanja drugog financijskog osiguranja; tome da je potrošač upoznat da narudžba uključuje obvezu plaćanja i da prihvatom narudžbe na to pristaje; te
- mehanizmu rješavanja pritužbi potrošača i mehanizmu alternativnog rješavanja potrošačkih sporova i sustavima obeštećenja, uključujući naziv odabranog tijela za alternativno rješavanje sporova i poveznicu na link platforme za on-line rješavanje potrošačkih sporova (ORS) te načinu kako ih potrošač može koristiti.

Ako je pak za narudžbu potrebno aktivirati polje na ekranu ili sl. funkciju, to polje/funkcija mora na web stranici biti obilježeno na lako uočljiv način riječima „Narudžba s obvezom plaćanja“ ili sličnim

nedvojbenim izrazom (ikonom i sl.) kojim se objašnjava da narudžba uključuje obvezu plaćanja. Ako trgovac/prodavatelj ne ispuni navedeno, ugovor se po samom zakonu smatra ništetnim, odnosno narudžba potrošača je za njega neobvezujuća te eventualno isporučena roba potrošaču smatra se promidžbenim darom trgovca. Jednako tako, ma mrežnim stranicama trgovca, mora najkasnije na početku postupka naručivanja, jasno i čitko naznačiti postoje li određena ograničenja u dostavi te koja su sredstva plaćanja prihvaćena (npr. gotovinsko plaćanje prilikom preuzimanja robe, kreditnim karticama i dr.).

Sve informacije koje je potrebno sukladno ZKP navoditi na web stranici moraju biti prilagođene sredstvu daljinske komunikacije koje se koristi, te ako sredstvo daljinske komunikacije omogućava ograničen prostor/vrijeme za prikaz obavijesti na web stranici je potrebno istaknuti samo bitne informacije iz čl. 66. st.2. ZKP.

Dodajemo da je teret dokaza o davanju predugovornih obavijesti uvijek je na trgovcu.

? 27. Koje obavijesti treba dodatno istaknuti na web stranici kad je predmet ugovora digitalni sadržaj koji se ne isporučuje na tjelesnom mediju?

Ako je predmet ugovora digitalni sadržaj u virtualnom obliku odnosno koji se ne isporučuje na tjelesnom mediju kao što su audio sadržaji (glazba), video sadržaji (filmovi), PC igre i drugi računalni programi i aplikacije, bez obzira na to da li im se pristupa kroz preuzimanje na računalo kupca ili streaming (slušanje glazbe /gledanje videozapisa) ili na bilo koji drugi način, tada je na web stranici potrebno dodatno istaknuti i obavijesti o:

- funkcionalnosti digitalnog sadržaja, uključujući i mjere tehničke zaštite tih sadržaja;
- interoperabilnosti (prilagodbe) digitalnog sadržaja s računalom (hardverom) i/ili programskom opremom (softverom) za koju trgovac odnosno prodavatelj zna ili mora znati;
- te ograničenjima u odnosu na autorska prava (umnožavanje sadržaja) ili primjeni bilo kakvih tehničkih mjera koje mogu utjecati na korištenje sadržaja. Navedene obavijesti dio su predugovornih obavijesti koje trgovac/prodavatelj sukladno čl. 57.st.1. ZKP treba istaknuti na svojoj web stranici, a na istoj se prikazuju na način koji je u skladu s osobinama digitalnih proizvoda i prikladan mediju (npr. računalo, note-book, telefon).

? 28. Koje se bitne informacije navode na web stranici kad je ista namijenjena prikazivanju na uređajima s ograničenim prostorom zaslona?

Ukoliko se internet trgovina/prodaja obavlja i ugovori sklapaju na daljinu putem sredstva daljinske komunikacije koje omogućava ograničen prostor za prikazivanje (na uređajima s malim zaslonom kao što je prijenosno računalo, notebook, notepad, palmtop, mobilni telefon i sl.) web stranica, **sukladno čl. 66t.st.2. ZKP** treba sadržavati skraćene informacije koje uključuju obavijesti o:

- nazivu i sjedištu trgovca odnosno prodavatelja, telefonskom broju i e-mail adresi ako je ima;
- glavnim obilježjima robe odnosno usluge u mjeri u kojoj je to prikladno;
- maloprodajnoj cijeni ili načinu njenog izračuna ako priroda robe ili usluge ne omogućava da cijena bude izračunata unaprijed;
- troškovima dostave ili da se može očekivati njihova naplata;

- uvjetima, rokovima i postupku izvršavanja prava na jednostrani raskid ugovora te obrascu za jednostrani raskid ugovora kad to pravo po ZZP postoji;
- trajanju ugovora sklopljenog na određeno vrijeme odnosno uvjetima za otkaz ili raskid ugovora sklopljenog na neodređeno vrijeme ili se automatski produžuje, ako je primjenjivo.

? 29. Koje informacije moramo pružiti potrošaču prilikom prodaje robe ili pružanja usluga putem telefona ili SMS poruka?

Ukoliko trgovac s potrošačem sklapa ugovor putem telefona, tada se takva prodaja ne smatra Internet trgovinom na malo nego prodajom na daljinu putem telefona kao sredstva daljinske komunikacije te se na istu primjenjuju odredbe ZZP kojima se uređuje sklapanje ugovora na daljinu. Ukoliko u svrhu sklapanja ugovora na daljinu kontaktirate potrošača putem telefona (ili SMS poruka), dužni ste na početku komunikacije navesti podatke o svom identitetu (nazivu tvrtke i sjedištu) te komercijalnu svrhu poziva (npr. radi ponude, sklapanja ugovora i dr.) te obavijestiti potrošača barem o: glavnim obilježjima robe ili usluge;

- maloprodajnoj cijeni robe ili usluge ili načinu izračuna cijene ako priroda robe ili usluge ne omogućava izračun cijene unaprijed te ostalim troškovima vezanim za dostavu;
- uvjetima, rokovima i postupku izvršavanja prava na jednostrani raskid ugovora kada to pravo po ZZP postoji; te
- trajanju ugovora ako je isti sklopljen na određeno vrijeme, odnosno uvjetima otkaza ili raskida ako je sklopljen na neodređeno vrijeme ili ako se automatski produžuje, ako je primjenjivo.

? 30. Koje podatke uz naziv proizvoda moramo istaknuti na web stranici?

Na web stranici dužni ste istaknuti informaciju o nazivu i glavnim obilježjima proizvoda (robe ili usluge) u mjeri u kojoj je to prikladno s obzirom vrstu proizvoda te mediji (uređaj) koji se koristi za prijenos informacija (stolno ili prijenosno računalo, note-book, telefon i dr.). Glavna obilježja odnose se na tip i model proizvoda, njegov sastav i svojstva, dimenzije, masa ili obujam i druge podatke potrebne da bi potrošač mogao donijeti odluku o kupnji (primjerice, broj veličine za obuću i odjeću, a za odjeću i sirovinski sastav), a uz to mogu se istaknuti naziv i sjedište proizvođača, porijeklo robe i robnu marku i dr. Naziv i glavna obilježja robe i usluge mogu biti popraćena i slikom odnosno crtežom. Ako je posebnim propisom određeno da se uz pojedinu skupinu proizvoda koji se prodaju putem interneta, uz naziv moraju istaknuti određeni podaci ili oznake, tada se ti podaci odnosno oznake na web stranici moraju istaknuti (izravno ili upućivanjem na određenu poveznicu na kojoj su ti podaci pristupačni).

Kad su u pitanju neprehrambeni proizvodi, Zakonom o energetske učinkovitosti (Nar. nov., br. 127/14 - 25/20) propisano je da se u slučaju prodaje na daljinu proizvoda koji podliježu obvezi informiranja potrošača o trošku električne energije (perilice rublja i suđa, sušilice, hladnjaci, TV uređaji i klima uređaji, žarulje), uz naziv (ili fotografiju) proizvoda obvezno mora istaknuti i oznaka energetske učinkovitosti, a Uredbom EZ 122/2009 Europskog parlamenta i Vijeća o označavanju guma za motorna vozila, da se u slučaju prodaje guma za motorna vozila na daljinu uz naziv (ili fotografiju) gume mora istaknuti oznaka ekonomičnosti potrošnje goriva i drugih parametara za gume za motorna vozila.

Uredbom (EU) br. 1169/2011 o informiranju potrošača o hrani, propisano je da se u slučaju prodaje pretpakirane i nepretpakirane hrane na daljinu, prije zaključenja kupnje, na web stranici, uz na-

ziv (ili fotografiju) hrane moraju istaknuti svi obvezni podaci kojima sukladno Uredbi mora biti označena svaka pretpakirana hrana, odnosno svi obvezni podaci kojima se, sukladno Pravilniku o informiranju potrošača o nepretpakiranoj hrani (Nar. nov. br. 144/14.) mora označiti svaka nepretpakirana hrana, osim roka trajanja. Pored toga, za pretpakiranu odnosno nepretpakiranu hranu koja se nudi putem interneta na prodaju, na web stranici je potrebno istaknuti i druge podatke ako su posebnim propisom za pojedinu skupinu ili određenu hranu propisani (npr. za voće, povrće - oznaku sorte, klase i godinu proizvodnje/berbe; za mlijeko i mliječni proizvode - postotka mliječne masti u suhoj tvari; pekarske proizvodi - od koje vrste žitarica je isti proizveden i dr.). Podaci o roku trajanja hrane (datum minimalne trajnosti hrane ili "upotrijebiti do..." datum) moraju biti dostupni kupcu u trenutku isporuke hrane. Istim propisima propisani su izuzeci od navođenja pojedinih obveznih i/ili dodatnih podataka.⁸

? 31. Koje su obveze trgovca nakon sklapanja potrošačkog ugovora putem interneta?

Trgovac odnosno prodavatelj dužan je u razumnom roku nakon sklapanja potrošačkog ugovora putem interneta, a najkasnije u trenutku isporuke robe ili početka izvršavanja usluge, dostaviti potrošaču potvrdu o sklopljenom ugovoru na trajnom mediju (na papiru putem pošte, e-mailom, CD-ROM-om, DVD-om, memorijskom karticom, omogućavanjem preuzimanja na čvrsti disk računala i sl.), koja mora sadržavati obavijesti o svim predugovornim informacijama, osim ako su ti podaci već prethodno potrošaču dostavljeni prije sklapanja ugovora, te ako je primjenjivo i potvrdu prethodne sukladnosti potrošača da je upoznat s činjenicom da u slučaju kada je predmet ugovora isporuka digitalnog sadržaja koji mu nije isporučen na tjelesnom mediju, a ispunjenje ugovora je započelo uz izričit prethodni pristanak potrošača, izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora.

? 32. Kada se kupcima ispostavlja račun za robu prodanu putem interneta?

Najkasnije prilikom isporuke robe/usluga Internet trgovac je dužan potrošaču ispostaviti vidljiv i čitljiv račun u sadržaju i na način propisan poreznim propisima o ispostavljenju računa, u pisanom obliku ili u elektroničkom obliku ako se potrošač tome ne protivi, pri čemu ispostavljanje računa ne smije naplatiti. Obveznici fiskalizacije u prometu gotovinom dužni su za isporučena dobra ili obavljene usluge putem interneta, kupcu izdati fiskalizirani račun sukladno posebnom propisu kojim se uređuje fiskalizacija u prometu gotovinom.⁹

⁸ Primjerice: hrana u ambalaži ili spremniku čija je najveća površina manja od 10 cm², mora biti označena samo podacima o: nazivu hrane, alergenim sastojcima i neto količini, a prilikom dostave hrane kupcu, trebaju se u otpremnom dokumentu navesti svi drugi podaci kojima se obvezno označava pretpakirana hrana, uključujući i datum minimalne trajnosti ili "Upotrijebiti do" datum; popis sastojaka nije potrebno navoditi kod svježeg voća i povrća, gazirane vode, fermentiranog octa, sira, maslaca, fermentiranog mlijeka i vrhnja, osim kod svježeg sira gdje se u popisu sastojaka mora navoditi sol, te kod hrane koja se sastoji samo od jednog sastojka koji je ujedno naziv te hrane (npr. kava, šećer, biljno ulje, brašno, riža, čaj i dr.); alergene ne treba navoditi u popisu sastojaka ako naziv hrane jasno upućuje na njih (npr. kikiriki, sir, mlijeko, brašno, vrhnje i dr.); datum trajanja nije potrebno navoditi kod svježeg voća i povrća, vina, kolača i pekarskih proizvoda koji se konzumiraju unutar 24 sata od proizvodnje, octa, soli, šećera, žvakaćih guma; oznaku serije ili lota nije potrebno navoditi kod hrane u rasutom stanju ili pakirane u ambalaži čiji je spremnik manji od 10 cm² ili kod hrane označene rokom trajanja koji uključuje dan i mjesec; nutritivnu deklaraciju nije potrebno navoditi za hranu koja se sastoji od samo jednog sastojka ili kategorije sastojka (npr. med), vodu, začine, čaj, kavu, ocat, sol, hranu pakiranu u ambalaži/spremnicima s površinom manjom od 25 cm² i kod hrane koju na tržište stavlja mali subjekt u poslovanju hrane (proizvođač koji nije u sustavu PDV-a).

⁹ Zakon o fiskalizaciji u prometu gotovinom (Nar. nov., br. 132/12., 115/16., 106/18. i 121/19.).



? 33. Smije li trgovac zahtijevati od potrošača dodatno plaćanje troškova dostave robe naručene putem Interneta?

Trgovac je dužan na svojoj web stranici u predugovornim informacijama istaknuti informaciju o svim troškovima vezanim za prijevoz dostave ili poštanskih usluga odnosno o tome da ti troškovi mogu biti naplaćeni, ako ne mogu biti razumno izračunati unaprijed, kao i o troškovima uporabe sredstava daljinske komunikacije (primjerice telefona, SMS poruka) u svrhu sklapanja ugovora ako se ti troškovi ne zaračunavaju po osnovnoj tarifi te o svim drugim dodatnim plaćanjima vezanim uz izvršenje ugovora (npr. za plaćanje kreditnim karticama). Samo upozorenje o mogućoj naplati dodatnih troškova nije dovoljno, već trgovac mora prije nego što potrošač sklopi ugovor ili bude obavezan ponudom, od potrošača zatražiti njegov izričit pristanak za bilo koje dodatno plaćanje koje bi potrošač bio dužan izvršiti.

U protivnom, ako je trgovac propustio prethodno navedenu obavezu isticanja informacija o dodatnim troškovima te propustio zatražiti pristanak potrošača za njihovo plaćanje prije sklapanja ugovora odnosno prihvata obvezujuće ponude, potrošač nije dužan snositi dodatne troškove. Nje dopušteno na web stranici isticati prethodno označene narudžbe ("pre-ticked" polja) koja automatski nude dodatne usluge tijekom procesa kupovine, bez naznake da je to narudžba dodatnih usluga koja uključuju obvezu plaćanja.

? 34. Smijemo li i uz koje uvjete lijekove koji se izdaju bez recepta i medicinske prodavati putem interneta?

Pravne i fizičke osobe kojima je sukladno Zakonu o ljekarništvu (Nar. nov., br. 121/03, 142/06., 35/08. i 117/08. -117/08) odobreno obavljanje ljekarničke djelatnosti te specijalizirane prodavaonice za promet lijekova odnosno medicinskih proizvoda na malo kojima je Agencija za lijekove i medicinske proizvode (HALMED) dala dozvolu za promet na malo lijekovima koji se izdaju bez recepta i/ili dozvolu za promet medicinskim proizvodima i koje su registrirane za ljekarničku djelatnost (šifra razreda 47.73. NKD-07) i za "Usluge informacijskog društva" mogu putem interneta, mogu putem interneta nuditi za prodaju i prodavati na daljinu lijekove koji se izdaju bez recepta uz uvjete propisane Zakonom o lijekovima (Nar. nov., br. 76/13., 90/14. i 100/18.) te medicinske proizvode uz uvjete propisane Zakonom o medicinskim proizvodima (Nar. nov., br. 76/13.). Prema tim zakonima, ljekarne/specijalizirane prodavaonice su dužne o namjeravanoj prodaji putem interneta dostaviti Agenciji podatke o: imenu ili nazivu i stalnoj adresi ljekarne koja izdaje lijekove bez recepta odnosno prodaje medicinske proizvode; datumu početka aktivnosti prodaje putem interneta; te adresu internetske stranice koja se koristi u tu svrhu i sve mjerodavne informacije nužne za identifikaciju te stranice. Web stranica putem koje se nude i prodaju lijekovi bez recepta i/ili medicinski proizvodi, pored informacija propisanih ZET i ZZP, mora sadržavati i slijedeće podatke: kontakt podatke Agencije; poveznicu na internetsku stranicu Agencije s podacima o ljekarnama koje nude i prodaju lijekove i/ili medicinske proizvode na daljinu; te zajednički logotip u obliku propisanom za Europsku uniju, jasno istaknut na svakoj internetskoj stranici povezan s ponudom lijekova bez recepta i/ili medicinskim proizvodima koji se prodaju na daljinu.

? 35. Na koji način OPG može obavljati prodaju svojih proizvoda na daljinu?

Nositelj i/ili članovi OPG-a temeljem upisa u Upisnik obiteljskih poljoprivrednih gospodarstva, a nositelj i/ili članovi samoopskrbnog

poljoprivrednog gospodarstva upisani u Upisnik poljoprivrednika mogu obavljati prodaju poljoprivrednih proizvoda proizvedenih na vlastitom poljoprivrednom gospodarstvu putem interneta **bez obveze dodatnog upisivanja djelatnosti Internet trgovine i "Usluge informacijskog društva"**, pri čemu su dužni osigurati odgovarajuće skladištenje proizvoda koje prodaju (što može biti i objekt za proizvodnju na gospodarstvu) i rukovati poljoprivrednim proizvodima na način kojim se osigurava očuvanje njihove kakvoće, bez **bez obveze ishoda rješenja nadležnog upravnog tijela o ispunjavanju MTU za to skladište**.

OPG može Internet prodaju obavljati putem vlastito otvorenog web shopa ili posredstvom raznih web servisa tj. specijaliziranih portala koji povezuju proizvođače i potrošače.¹⁰ Osim toga, u svrhu pospešivanja bolje prodaje, OPG može svoje poljoprivredne proizvode oglašavati (nuditi) putem *face-booka* ili drugih društvenih mreža odnosno oglašivačkih portala te obavljati prodaju na daljinu (preusmjeravanjem na svoj web shop radi daljnje obavljanje internet prodaje) ili svoje poljoprivredne proizvoda prodavati na daljinu putem telefona ili e-poruke istaknutih na stranici društvene mreže. Potrošači mogu OPG-u obaviti plaćanje na broj transakcijskog računa OPG-a istaknuti na web stranici ili pouzecom prilikom dostave ili putem kreditnih kartica ako takvu opciju OPG nudi.

Dostavu poljoprivrednih proizvoda nositelj i/ili član OPG-a može obavljati osobno (dostavom na kućni prag potrošača) ili za dostavu koristiti uslugu kurirske ili poštanske službe. Za vrijeme važenja proglašavanja epidemije bolesti COVID-19 poljoprivredni proizvodi koji se inače prodaju u rasutom stanju (npr. svježe voće i povrće) moraju se potrošačima dostavljati u zapakiranoj ambalaži (papirnatim ili pvc vrećicama).

? 36. U kojem roku je trgovac dužan ispuniti ugovor sklopljen putem Interneta?

Trgovac je dužan ispuniti ugovor (dostaviti robu, izvršiti uslugu) u ugovorenom roku, a najkasnije u roku od 30 dana od dana sklapanja ugovora ako rok za isporuku nije ugovoren. Ako trgovac u roku ne može ispuniti ugovor, dužan je tome bez odgode obavijestiti pisanim putem kupca koji može trgovcu dati razumni rok za naknadno ispunjenje ugovora ili jednostrano raskinuti ugovor ako ga trgovac ne ispuni ni u naknadnom roku. Roba koja je predmet ugovora mora biti isporučena u ugovorenoj količini i kakvoći, sigurna, a u slučaju hrane i zdravstveno ispravna, propisno označena i popraćena pratećim ispravama ako je to propisano, odnosno bez materijalnog nedostatka.

? 37. U kojem roku potrošač ima pravo na jednostrani raskid ugovora sklopljen putem interneta?

Potrošač ima pravo, ne navodeći razlog za to, jednostrano raskinuti ugovor sklopljen putem interneta (ali i putem telefona, SMS poruka, TV i radio uređaja, kataloga i drugih sredstava daljinske komunikacije) u roku od 14 dana od dana kad je preuzeo robu, odnosno od dana sklapanja ugovora o uslugama ili ugovora kojem je predmet digitalni sadržaj koji nije isporučen na tjelesnom mediju. Ukoliko trgovac o navedenom pravu nije u predugovornim informacijama koje mora objaviti ne web stranici obavijestio potrošača, potrošač ima pravo na jednostrani raskid ugovora u roku od 12 mjeseca od prethodno navedenih rokova, a u slučaju kada mu je trgovac naknadno u tom roku dostavio obavijest o pravu na jednostrani raskid ugovora, pravo

10 Primjerice kao što su web servisi: Burza hrane (<https://burzahrane.hr>), Domaća web tržnica, Eko tržnica (<https://www.trznica-trg.eu>), eCeker (<https://eceker.hr>), eMerkato (<https://emerkato.hr>), Finoteka (<https://www.finoteka.com>), Mali plac (<http://www.mali-plac.org/>) i dr

na jednostrani raskid ugovora istječe protekom 14 dana od primitka naknadne obavijesti. Nakon proteka tih rokova, potrošač ima prava koja mu pripadaju temeljem odredbi čl. 43. ZZZP i Zakona o obveznim odnosima kojima se uređuje odgovornost prodavatelja za materijalne nedostatke prodane stvari te o jamstvu za ispravnost prodane stvari u jamstvenom roku, na istovjetan način kao i kod klasične trgovine na malo.

? 38. U kojim slučajevima potrošač nema pravo na jednostrani povrat robe kupljene putem interneta?

Potrošač nema pravo na jednostrani raskid ugovora ako je predmet ugovora sklopljenog putem interneta (ili drugog sredstva daljinske komunikacije) isporuka: roba čija cijena ovisi o promjenama na financijskom tržištu te je izvan utjecaja trgovca; alkoholna pića čija je dostava potrošaču moguća tek nakon 30 dana od sklapanja ugovora; roba koja je lakopokvarljiva ili joj istječe rok uporabe; roba izrađena po specifikaciji kupca ili prilagođena kupcu; roba koja je oštećena nakon dostave te zbog higijenskih ili zdravstvenih razloga nije pogodna za vraćanje; roba koja je zbog svoje prirode nerazdvojivo pomiješana s drugim stvarima; zapečaćene audio/vide snimke ili računalni programi koji su oštećeni nakon isporuke; novine ili periodični tisak i magazini koji se ne dostavljaju temeljem prethodno zaključenog pretplatničkog ugovora; hrana i piće te druge usluge vezane uz slobodno vrijeme ako je ugovoreno da se iste isporuče odnosno pružaju određenog datuma ili u određeno vrijeme (primjerice za proslavu mature, vjenčanja, doček Nove godine i sl.); usluga čije je izvršenje u cijelosti izvršeno; digitalnog sadržaja koji nije isporučen na tjelesnom mediju, a čije je ispunjenje započelo uz izričit prethodni pristanak potrošača i uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će time izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora.

? 39. Na koji način moramo omogućiti potrošaču pravo na jednostrani raskid ugovora sklopljenog putem interneta?

Radi omogućavanja prava potrošača na jednostrani raskid ugovora sklopljenog na daljinu, pa tako i putem interneta, dužni ste na svojoj web stranici u predugovornim informacijama obavijesti potrošača o tom pravu i načinu na koji može raskinuti ugovor: objavom obrasca za jednostrani raskid ugovora koji je sastavni dio Pravilnika o sadržaju i obliku obavijesti o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora sklopljenih na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija (Nar. nov., br. 72/14) i/ili da to može učiniti nedvosmislenom pisanom izjavom o jednostranom raskidu ugovora te s uputom o tome na koji način vam može obrazac, odnosno pisanu izjavu o jednostranom raskidu ugovora dostaviti (npr. poštom, e-porukom).

? 40. U kojem smo roku dužni potrošaču vratiti uplaćenu cijenu nakon što je potrošač jednostrano raskinuo ugovor o kupnji robe putem interneta i jesmo li dužni snositi troškove povrata robe od potrošača u naše skladište?

Ako je potrošač u propisanom roku jednostrano raskinuo ugovor sklopljen putem interneta, a ne radi se robi ili uslugama koji su izuzeti od povrata, dužni ste potrošaču vratiti sva plaćanja koje vam je potrošač izvršio na temelju ugovora, osim povrata dodatnih troškova koji su rezultat potrošačevog izričitog izbora vrste prijevoza koji je različit od standardnog najjeftinijeg prijevoza kojeg ste mu ponudili. Povrat uplaćenog iznosa obavljate istim sredstvima plaćanja kojim se koristio i potrošač, osim ako potrošač izričito ne pristane na neko

drugo sredstvo plaćanja, uz uvjet da za to ne mora platiti dodatne troškove. Povrat plaćanja morate izvršiti bez odgađanja, a najkasnije u roku 14 dana od zaprimanja obavijesti potrošača o raskidu ugovora ako ste se ponudili, odnosno u ugovoru ili općim uvjetima objavili da robu koju potrošač vraća preuzimate sami (isti rok se primjenjuje i kada je predmet ugovora usluga), a ukoliko to niste, povrat plaćanja morate izvršiti tek nakon što vam je potrošač robu vratio ili poslao dokaz o tome da vam je istu poslao natrag.

Troškove vezane uz povrat robe snosi u cijelosti potrošač ako ste o tome prethodno u predugovornim informacijama obavijestili potrošača, u protivnom troškove povrata snositi vi, ali nema zapreke da i u tom slučaju troškove povrata preuzmete na sebe.

? 41. Na koji način se pravilno ističu cijene na web stranici?

Bez obzira obavlja li trgovac ili drugi prodavatelj putem interneta trgovinu na veliko ili na malo, sukladno čl. 6. ZET dužan je na svojoj web stranici jasno i nedvosmisleno naznačiti cijene proizvoda (robe/usluge) te posebno naznačiti jesu li u iste cijene uključeni troškovi dostave, ostali manipulativni troškovi, porez i druga davanja koja na bilo koji način utječu na prikazanu cijenu, a u slučaju ako zbog prirode robe/usluge cijenu nije moguće izračunati unaprijed, istaknuti informaciju o načinu izračuna te cijene kad to bude bilo moguće.

U slučaju obavljanja Internet trgovine na malo, na isticanje cijena primjenjuju se odredbe čl. 7. ZZZP i Pravilnika o načinu isticanja maloprodajne cijene i cijene za jedincu mjere proizvoda i usluga (Nar. nov., br. 66/14. i 16/15.) kojima je propisano da je trgovac dužan jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti iznos maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda a ili usluga koje pruža i to u kunama, s oznakom "kn", a uz tu cijenu, u informativne svrhe može istaknuti i cijenu u drugoj stranoj valuti. Maloprodajna cijena (MPC) je konačna cijena pojedinog proizvoda ili usluge ili određene količine koja uključuje sva javna davanja (poreze, trošarine i sl.), a cijena za jedinicu mjere (CJM) je konačna cijena za 1 kilogram (kg), litru (l), četvorni metar (m²), kubni metar (m³) ili neku drugu primjenjivu jedinicu količine (npr. arak, tucet i dr.). Ako je MPC identična CJM tada se ističe samo MPC, a za proizvode u rasutom stanju ističe se samo CJM. Cijena robe se ističe uz naziv ili sliku proizvoda, a cijena usluge može se istaknuti u vidu cjenika, uz naziv usluge koja se nudi. Cijene usluga mogu biti prikazane i u obliku cjenika. Dodajemo da je trgovac dužan pridržavati se istaknutih cijena.

? 42. Možemo li prilikom prodaje putem interneta odobravati popuste provoditi sniženja te jesmo li dužni isticati cijenu prije i tijekom trajanja popusta/sniženja?

Obveza isticanja dviju cijena u slučaju obavljanja posebnih oblika prodaje (rasprodaje, akcijske prodaje, sezonskog sniženja, prodaje proizvoda po sniženoj cijeni zbog greške ili kojem istječe rok uporabe te u slučaju odobravanja popusta) i to cijene u redovnoj prodaji i niže cijene koja važi za vrijeme trajanja posebnih pogodnosti odnosno popusta, ne odnosi se na prodaju proizvoda putem interneta niti putem drugih sredstava daljinske komunikacije (putem telefona, SMS poruka, TV i radio uređaja, kataloga i dr.).

Međutim, iako niste dužni, nema zapreke da ukoliko smatrate poslovno opravdanim, da za proizvode koje nudite i prodajete putem web shopa provodite posebne pogodnosti (akcijske prodaje, sezonska sniženja, rasprodaja i dr.) odnosno odobravate popuste, te da sukladno tome uz cijenu određenih proizvoda u redovitoj prodaji istaknete sniženu cijenu tijekom trajanja oglašenog posebnog oblika



prodaje odnosno odobravanja popusta. Pritom ste dužni pridržavati se uvjeta propisanih ZZP za obavljanje svakog od navedenih posebnih oblika prodaje, a odobravanje popusta vidno istaknuti na web stranici kao uvjet prodaje.

? 43. Kojih se zabrana moramo pridržavati prilikom obavljanja Internet trgovine?

Ukoliko u svojstvu trgovca ili drugog prodavatelje obavljate trgovinu putem interneta, ne smijete:

- u svrhu izravne promidžbe i prodaje slati potrošačima e-poroke u kojima prikrivite ili pogrešno prikazujete svoj identitet;
- potrošaču naplaćivati dodatna i skrivena plaćanja na koja nije bio prethodno upozoren i dao izričiti pristanak;
- isporučiti robu ili pružati uslugu koju nije prethodno naručio (isporučena roba/pružena usluga u tom slučaju se smatra promidžbenim darom);
- neželjeno kontaktirati potrošača putem telefona ili poruka, posebice ako je upisan u Registar "Ne zovi" pri Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti;
- prema potrošaču primjenjivati nepoštenu poslovnu praksu, a u općim uvjetima i ugovorima koristiti nepoštene ugovorne odredbe;
- osobne podatke bez izričite privole potrošača davati trećoj osobi ili koristiti u svrhu suprotno danoj privoli.

Ako je posebnim propisom u odnosu na određenu robu propisana zabrana prodaje pojedinim skupinama potrošača (primjerice maloljetnicima) i/ili prodaja putem sredstava daljinske komunikacije koja uključuju i internet, tada se prilikom obavljanja Internet trgovine morate tih zabrana i pridržavati (primjerice, putem interneta je zabranjena prodaja lijekova koji se izdaju na recept, a maloljetnicima je zabranjena prodaja alkoholnih pića i drugih pića koja sadrže alkohol (npr. pivo, vina), duhanskih i srodnih proizvoda (bezdimnih duhanskih proizvoda, biljnih proizvoda za pušenje, električnih cigara) te pornografskog materijala).

? 44. U kojim se slučajevima radnje trgovca koji prodaje robu putem interneta mogu smatrati nepoštenim trgovanjem?

Nepoštenim trgovanjem se smatraju radnje svakog trgovca, pa tako i onog koji prodaje robu putem interneta, kojima se radi tržišnog natjecanja povređuju dobri trgovački običaji. Odredbom čl. 63. ZT izrijekom je propisano da se zabranjuju trgovcu radnje nepoštenog trgovanja. Kad je u pitanju Internet trgovina, nepoštenim trgovanjem mogle bi se smatrati primjerice slijedeće radnje: prodaja robe ispod nabavne cijene s PDV-om (osim u slučaju prodaju robe kojoj skoro istječe rok uporabe, povlačenje robe iz asortimana, potpuna rasprodaja radi prestanka obavljanja Internet trgovine ili drugih razloga kojima se ne sprječava, ograničava ili narušava tržišno natjecanje); reklamiranje, oglašavanje, ponuda robe navođenjem podataka ili izraza s kojima se iskorištava ugled drugog trgovca ili njegove robe; te prodaja robe s oznakama ili podacima ili izgledom, koji stvaraju ili mogu stvoriti kod potrošača zabunu glede izvora, načina proizvodnje, količine, kakvoće ili druge osobine robe.

? 46. Možete nam navesti neke primjere nepoštenih poslovnih praksi trgovca koji obavlja Internet trgovinu?

Poslovna praksa svakog pa i trgovca koji obavlja prodaju putem interneta mora biti poštena odnosno ne smije biti nepoštena, jer je nepoštena poslovna praksa zabranjena. Poslovna praksa se smatra

nepoštenom ako je suprotno zahtjevima profesionalne pažnje i ako u smislu određenog proizvoda bitno utječe ili je vjerojatno da će bitno utjecati na ekonomsko ponašanje prosječnog potrošača ili prosječnog potrošača određene skupine potrošača (npr. umirovljenika), a može bit zavaravajući i agresivna.

Poslovna praksa je zavaravajuća ako sadrži netočne informacije pa je neistinita ili je činjenično točna, ali uključujući cjelokupno predstavljanje zavarava ili je vjerojatno da će zavarati prosječnog potrošača u vezi s nekom od okolnosti bitnoj za donošenje odluke o kupnji, kao što je primjerice identitet trgovca, priroda i osnovna obilježja proizvoda, cijena i način njenog izračuna ili pogodnosti u odnosu na tu cijenu, postprodajni uvjete, rješavanje reklamacija, prava potrošača koja mu temeljem ZZP pripadaju, posebice glede odgovornosti trgovca za nedostatke na prodanoj robi odnosno odgovornosti za ispravnost proizvoda u jamstvenom roku, način stavljanja robe na tržište, uključujući i oglašavanja koje dovodi do toga da se taj proizvod zamijenit s nekim drugim ili zaštićenim znakom, imenom i sl. Jednako tako, zavaravajućom poslovnom praksom smatraju se i zavaravajuća propuštanja, odnosno kad se potrošaču ne pružaju bitne obavijesti potrebne za donošenje odluke o kupnji ili su te obavijesti nerazumljive, dvosmislene ili nepravovremene. U tom smislu, primjeri zavaravajuće poslovne prakse trgovca koji obavlja internet trgovinu bili bi primjerice: isticanje zaštitnih znakova kvalitete i sl. bez odobrenja nadležnog tijela za njihovo isticanje; pozivanje na kupnju određenih proizvoda po cijeni bez navođenja da se možda neće moći isporučiti svima po toj cijeni; isticati na web stranici da se potrošaču priznaju prava (npr. pravo na jednostrani raskid ugovora sklopljenog na daljinu u roku 14 dana) koja mu inače po zakonu pripadaju; označavati proizvod da se prodaje po cijenama posebnih pogodnosti (npr. gratis, akcija) iako to u stvarnosti nije.

Poslovna praksa je agresivna, ako trgovac korištenjem uznemiravanja, prisile ili nedopuštenim utjecajem u bitnoj mjeri umanjuje ili je vjerojatno da će umanjiti slobodu izbora ili postupanje prosječnog potrošača u vezi s proizvodom te ga navede ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku o kupnji koju inače ne bi donio, kao što su u slučaju Internet trgovine: ustrajno neželjeno komuniciranje putem e-pošte, telefona i sl. (osim u mjeri u kojoj je to opravdano radi prisilnog ispunjenja obveze potrošača na isplatu ugovorene cijene); oglašavanje kojim se djecu izravno navodi da oni ili roditelji kupe oglašavanu robu; zahtijevanje plaćanje proizvoda odmah ili s odgodom ili vraćanja ili čuvanja proizvoda kojeg potrošač nije uopće naručio; stvaranje lažne predodžbe da je potrošač osvojio ili će osvojiti nagradu uz ispunjenje određene činidbe, a što nakon kupnje nije učinjeno. ■