



**CONSUMERPRO**

BOOSTING PROFESSIONALS  
IN CONSUMER PROTECTION

# **Digitalna prava**

# **Dokument s teorijskom**

# **pozadinom**

## **2022- 2023**

Digital Rights - Croatia  
January 2023 - version 1



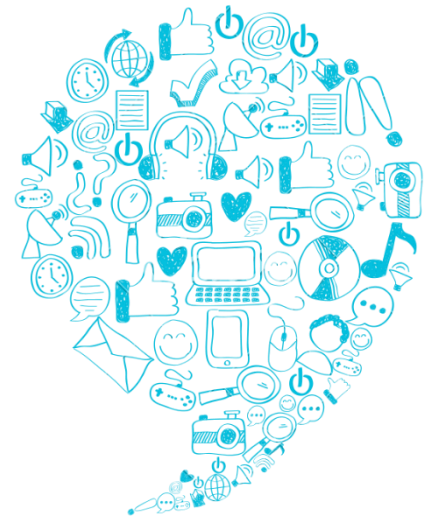
# SADRŽAJ

Sadržaj .....	2
Uvod u dokument teorijske pozadine .....	4
<b>1. Zaštita podataka</b> .....	<b>5</b>
1.1. Uvod i povijest potrošačke politike zaštite podataka.....	5
1.2. Zašto je zaštita podataka važna potrošačima.....	5
1.3. Glavni izazovi u vezi s potrošačkom politikom zaštite podataka .....	5
1.4. Ukratko o ključnim pravima i obvezama potrošača.....	6
1.5. Zakoni i propisa na EU i nacionalnoj razini.....	7
1.6. Sudska praksa .....	7
1.7. Što potrošači mogu učiniti ako imaju problem? .....	7
1.8. Daljnji resursi – brošure, publikacije, poveznice .....	9
<b>2. Platforme</b> .....	<b>10</b>
2.1. Uvod i povijest platformi potrošačke politike.....	10
2.2. Zašto su platforme važne potrošačima?.....	11
2.3. Glavni izazovi u vezi s platformama .....	11
2.4. Ukratko o ključnim pravima i obvezama potrošača.....	14
2.5. Akto digitalnim uslugama .....	15
2.6. Zakoni i propisi na Eu i nacionalnoj razini .....	16
2.7. Sudska praksa .....	17
2.8. Što potrošači mogu učiniti ako imaju problem? .....	17
2.9. Daljnji resursi – brošure, publikacije, poveznice .....	18
<b>3. Internet stvari (IOT)</b> .....	<b>19</b>
3.1. Uvod i povijest .....	19
3.2. Zašto je IOT bitan potrošačima .....	19
3.3. Glavni izazovi unutar IOT .....	19
3.4. Ukratko u ključnim pravima i obvezama potrošača.....	20
3.5. Zakoni i propisi na razini EU .....	21
3.6. Sudska praksa .....	22
3.7. Što potrošači mogu učiniti ako imaju problem? .....	22
3.8. Daljnji resursi – brošure, publikacije, poveznice .....	23

Ovaj material nastao je u kontekstu projekta [Consumer PRO](#), koji je inicijativa Europske komisije u okviru Europskog programa za potrošače. Podrška Europske komisije ne znači odobravanje sadržaja koji odražava samo stavove autora. Komisija se ne može smatrati odgovornom za bilo kakvu upotrebu informacija sadržanih u njima.



## UVOD U DOKUMENT TEORIJSKE POZADINE



### Poštovani čitatelju,

Ovaj teorijski pozadinski document dio je resursa za obuku razvijenih za Consumer Pro, inicijativu EU-a koja ima za cilj učiniti potrošačke organizacije i druge aktere potrošačke politike bolje opremljenima za zaštitu potrošača u svojoj zemlji.

Cilj ovog dokumenta je vama i vašim timovima pružiti korisne i relevantne informacije odigitalnim pravima. Njegov sadržaj pripremili su BEUC-ovi stručnjaci za politiku u digitalnim pravima iz europske perspektive i kako bi vam pružili rješenja da:

- Brzo obučite svoje djelatnike,
- Lako pronađete relevantne informacije,
- Omogućite svom osoblju da bolje informira potrošače o njihovim pravima i,
- Podignete svijest svojih nacionalnih ministarstava i vlasti o digitalnim pravima.

Ovaj dokument s teorijskom pozadinom čini dio niza resursa za obuku koji se trebaju prilagoditi nacionalnim specifičnostima kada one postoje. Postoje komplementarni dokumenti s teorijskom pozadinom koji su dostupni na zahtjev ili [online](#), o temama digitalnih prava i kolektivne pravne zaštite, na engleskom kao i na mnogim drugim europskim jezicima.



## O Consumer PRO

**Consumer PRO** inicijativa je Europske komisije u okviru Europskog potrošačkog programa, a provodi je BEUC- Europska potrošačka organizacija. Njihov cilj je izgraditi kapacitete europskih potrošačkih organizacija i drugih aktera potrošačke politike kroz neformalno obrazovanje. Projekt obuhvaća države članice EU-a, Island i Norvešku.

Za više informacija pišite na [Info@consumer-pro.eu](mailto:Info@consumer-pro.eu).



# 1. ZAŠTITA PODATAKA

## 1.1. Uvod i povijest potrošačke politike zaštite podataka

Zaštita fizičkih osoba u vezi s obradom osobnih podataka temeljno je pravo u Europskoj uniji. Članak 8. stavak 1. Povelje o temeljnim pravima Europske unije i članak 16. stavak 1. Ugovora o funkcioniranju Europske unije (TFEU) propisuju da svatko ima pravo na zaštitu osobnih podataka koji se na njega odnose. Osim toga, članak 7. Povelje o temeljnim pravima EU navodi da svatko ima pravo na poštovanje svog privatnog i obiteljskog života, doma i komuniciranja.

Opća uredba o zaštiti podataka (GDPR) je zakon koji regulira obradu osobnih podataka u EU. Od organizacija, javnih tijela i tvrtki, zahtijeva se da koriste osobne podatke potrošača na transparentan i pošten način. Jača vaša prava i odnosi se na sve organizacije koje obrađuju osobne podatke pojedinaca koji se nalaze u EU-u, bez obzira na to gdje se organizacije nalaze.

Pravila o e-privatnosti (trenutačno Uredba o e-privatnosti, koja je u reviziji) štite povjerljivost elektroničkih komunikacija i također sadrže posebne zaštite za potrošače od neželjenih komercijalnih komunikacija poslanih putem elektroničkih komunikacijskih usluga.

## 1.2. Zašto je zaštita podataka važna potrošačima

Iako su korisne za potrošače, digitalne informacijske tehnologije i pojava novih internetskih usluga također predstavljaju izazov za temeljna prava na privatnosti i zaštitu podataka,

Poslovni modeli koji trenutno dominiraju digitalnim svijetom temelje se na praćenju i analizi svakog poteza potrošača. Tvrtke koje prikupljaju podatke za izradu korisničkih profila, kojim se trguje online, koriste ih za pružanje bihevioralno ciljanog oglašavanja. Ti bi se profili mogli koristiti za diskriminaciju potrošača i utjecati na njihovo ponašanje. Važno je osigurati da potrošači mogu zadržati kontrolu nad svojim osobnim podacima i imati koristi od inovativnih digitalnih proizvoda i usluga, a da se pritom ne moraju odreći svoje privatnosti.



### 1.3. Glavni izazovi u vezi s potrošačkom politikom zaštite podataka

Porošačima je vrlo teško kontrolirati što se događa s njihovim podacima u praksi. Njihova se prava vrlo često ne poštuju i često su prisiljeni prihvatiti odricanje od svoje privatnosti ako žele koristiti digitalne proizvode i usluge.

Potrošači su pod stalnim komercijalnim nadzorom, a njihove osobne podatke iskorištava bezbroj tvrtki, od kojih za mnoge nisu niti čuli. Pravila privatnosti su nejasna, dugačka, složena i vrlo teška za razumijevanje te potrošač nema drugog izbora nego pristati. Potrošačima se često daje iluzija kontrole, a u onim slučajevima kada se od njih traži njihov pristanak, to postaje sustavna, besmislena “tick the box” vježba od strane potrošača.

GDPR je trebao riješiti mnoga od ovih pitanja. No, gotovo četiri godine nakon njegove primjene nema značajnijih promjena u poslovanju. Razina usklađenosti je niska u određenim područjima i provedba trenutno nije u potpunosti učinkovita. Tijela za zaštitu podataka imaju poteškoća nositi se sa svim pritužbama koje primaju, a novi načini provedbe, izgrađeni oko mehanizma suradnje i dosljednosti kako bi se osiguralo dosljedno tumačenje i primjena zakona diljem EU-a, suočava se s važnim izazovima.

Drugi problem je da je revizija Uredbe o e-privatnosti, koja bi trebala nadopuniti GDPR i dodatno zaštititi povjerljivost komunikacije, u tijeku više od pet godina, a još uvijek nema dogovora na vidiku. (Za više informacija o Uredbi o e-privatnosti pogledajte informativni list BEUC-a)





## 1.4. Ukratko o ključnim pravima i obvezama potrošača

GDPR zahtijeva od organizacija, javnih tijela i tvrtki, da koriste osobne podatke potrošača na transparentan i pošten način. Sadrži niz [načela koja reguliraju korištenje osobnih podataka](#):

Također daje [potrošačima niz prava](#) kako bi osigurali da mogu kontrolirati svoje podatke.

Između ostalog, potrošači imaju pravo:

- Biti informirani, na jasan i lako razumljiv način, o tome kako se njihovi osobni podaci koriste. Ovdje se mora navesti koji se podaci koriste, tko ih koristi i u koje svrhe.
- Pristupiti podacima koje organizacije imaju o njima i nabaviti kopiju podataka.
- Ispraviti svoje podatke ako su netočni.
- Natjerati organizacije da izbrišu njihove podatke.
- Zamoliti organizacije da prestanu koristiti njihove podatke, bilo privremeno ili trajno.
- Primati svoje podatke u uobičajeno korištenom formatu, tako da ih mogu uzeti i koristiti negdje drugdje.
- Oспорavati automatizirane odluke temeljene na njihovim osobnim podacima koje u značajnoj mjeri utječu na njih (npr. uskraćivanje kredita).
- Biti obaviješteni ako su njihovi podaci izgubljeni ili ukradeni.
- Podnijeti žalbu svom nacionalnom tijelu za zaštitu podataka ili izvesti tvrtku pred sud

## 1.5. Zakoni i propisi na EU i nacionalnoj razini

- Povelja EU o temeljnim pravima
- [Uredba \(EU\) 2016/679](#) o zaštiti fizičkih osoba u vezi s obradom osobnih podataka i slobodnom kretanju takvih podataka (GDPR).
- [Direktiva 2002/58/EZ](#) o obradi osobnih podataka i zaštiti privatnosti u području elektroničkih komunikacija (Direktiva o privatnosti i elektroničkim komunikacijama) – izmijenjena [Direktivom 2009/136/EZ](#)
- [Smjernice, preporuke i najbolje prakse Europskog odbora za zaštitu podataka](#)
- [Mišljenja Europskog nadzornika za zaštitu podataka](#)
- [Primjer kodeksa ponašanja: Federacija izravnog marketinga](#)

## Na nacionalnoj razini

Napomena za trenere: Provjerite svoj nacionalni zakon o zaštiti podataka koji implementira GDPR na nacionalnoj razini. Također biste trebali provjeriti jesu li vaša nacionalna tijela za zaštitu podataka (DPA) izdala posebne smjernice, preporuke ili odluke na temelju GDPR-a.

## 1.6. Sudska praksa

Za repozitorij odluka tijela za zaštitu podataka i sudova, kao i članaka o GDPR-u, posjetite: [https://gdprhub.eu/index.php?title=Welcome\\_to\\_GDPRhub](https://gdprhub.eu/index.php?title=Welcome_to_GDPRhub).

Na službenom portalu EU Law Portal: [Eurlex](#) datoteka o GDPR-u. Ovo je popis slučajeva Europskog suda pravde i preliminarna pitanja koja se odnose na GDPR: pronađite popis sudske prakse pod “informacije o dokumentu”.

## 1.7. Što potrošači mogu učiniti ako imaju problem?

Ako potrošač smatra da su mu povrijeđena prava prema GDPR-u, postoje dvije mogućnosti:

- Podnošenje pritužbe nacionalnom tijelu za zaštitu podataka.
- Podnošenje tužbe izravno sudu protiv tvrtke/organizacije. To ne sprječava potrošača da podnese pritužbu nacionalnim tijelima za zaštitu podataka ako to želi.

Također, ako potrošač smatra da Tijelo za zaštitu podataka nije pravilno postupilo po njegovom prigovoru ili ako nije zadovoljan njegovim odgovorom ili ako ga ne obavijesti o tijeku ili ishodu podnesenog prigovora u roku od 3 mjeseca od dana podnošenja prigovora, potrošač može pokrenuti tužbu izravno pred sudom protiv DPA.

## Tijela javne vlasti

### **Na nacionalnoj razini:**

Nacionalna ministarstva zadužena za zaštitu podataka (obično bi to bilo Ministarstvo pravosuđa), koja određuju nacionalnu politiku na tu temu i trebaju osigurati provedbu GDPR-a na nacionalnoj razini.

In addition to the national Data Protection Authorities, other public bodies worth considering are:

### Na europskoj razini:

- Europska komisija, koja je zadužena za osiguravanje da države članice ispravno provode GDPR i također ima ovlasti "aktivirati" određene odredbe GDPR-a putem delegiranih akata (npr. za stvaranje standardiziranih "ikona privatnosti" ).
- [Europski odbor za zaštitu podataka](#) (EDPB), koji okuplja sva nacionalna tijela za zaštitu podataka. Njegova glavna zadaća je osigurati dosljednost u primjeni i tumačenju GDPR-a.
- [Europski nadzornik za zaštitu podataka](#) (EDPS), koji nadzire poštivanje osobnih podataka ljudi od strane institucija EU-a i savjetuje institucije o pitanjima zaštite podataka.

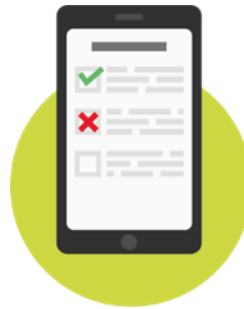
### Alternativno rješavanje sporova (ADR)

Izvansudski postupci i drugi postupci za rješavanje sporova između voditelja obrade i ispitanika u vezi s obradom osobnih podataka mogu se uspostaviti putem kodeksa ponašanja koje su usvojila industrijska tijela (čl. 40. GDPR-a), ne dovodeći u pitanje prava ispitanika za podnošenje pritužbi svom tijelu za zaštitu podataka i traženje pravnih lijekova na sudu.



## 1.8. Daljnji resursi – brošure, publikacije, poveznice

- [Web stranica Europske komisije s informacijama o GDPR-u](#)
- [Knjižnica GDPR-a Europske komisije - Infografike, informativne tablice i drugi materijali namijenjeni građanima i tvrtkama](#)
- [BEUC Factsheet – Što za vas znači zakon EU o zaštiti podataka?](#)
- [BEUC izvješće – Duga i krivudava cesta: slučaj provedbe prekogranične zaštite podataka iz perspektive potrošača](#)
- [AccessNow – Korisnički vodič za zaštitu podataka u EU: Vaša prava i kako ih ostvariti](#)
- [Agencija za temeljna prava – Europski priručnik za zaštitu podataka](#)
- Vodiči koje su objavila tijela za zaštitu podataka na nacionalnoj razini (provjerite web stranicu svog nacionalnog tijela za zaštitu podataka)
- [Pregledi podataka koje je objavio Europski nadzornik za zaštitu podataka \(EDPS\)](#)
- [Povijest GDPR-a](#) i [Glosar](#) (EDPS)



## 2. PLATFORME

### 2.1. Uvod i povijest platformi potrošačke politike

Potrošači kupuju sve više usluga i proizvoda online, osobito putem platformi.

U prvim godinama e-trgovine takve su se kupnje odvijale uglavnom na web stranicama tvrtki koje su također imale trgovine i na glavnim ulicama. Danas se kupovno ponašanje potrošača radikalno mijenja: sve više ljudi naručuje usluge i proizvode putem internetskih tržišta koji se europskim potrošačima isporučuju izravno izvan EU-a.

Kupnje se ne obavljaju samo putem platformi za e-trgovinu kao što su Amazon Marketplace, AliExpress, wish.com ili eBay, već i putem platformi društvenih medija kao što je Instagram.

Na primjer, 2017. Godine otprilike 100 milijuna prodanih proizvoda poslano je iz Kine u Njemačku. To je 40 milijuna više nego u 2016. Ogromna povećanja zabilježena su i u drugim europskim zemljama.

Osim toga, u porastu su prijevare u vezi s web trgovinama koje u EU postavljaju prodavači koji se pretvaraju da su iz europske tvrtke, a zapravo naručuju na platformama iz Kine i prodaju te proizvode potrošačima po višoj cijeni od primjer wish.com. To je primijećeno u Danskoj i Francuskoj.<sup>1</sup>



Postoji također vrlo ozbiljna zabrinutost da mnogi od tih proizvoda nisu u skladu s europskim zakonima i tehničkim standardima koji su uspostavljeni za zaštitu prava potrošača, sigurnosti, zdravlja i okoliša. Dok se proizvođači i distributeri koji se nalaze u EU mogu smatrati odgovornima za sigurnost proizvoda i usklađenost, to često nije slučaj za proizvođače koji se ne nalaze u EU jer posrednici, tj. platforme za e-trgovinu odbijaju odgovornost za usklađenost.

Trenutačno se raspravlja o važnim zakonodavnim inicijativama za rješavanje nekih od ovih problema, posebice o prijedlogu Zakona o digitalnim uslugama<sup>3</sup> i prijedlogu Uredbe o općoj sigurnosti proizvoda.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup><http://www.leparisien.fr/economie/consommation/achats-en-ligne-attention-aux-derives-du-dropshipping-16-01-2020-8237226.php>

<sup>2</sup> <https://www.beuc.eu/publications/two-thirds-250-products-bought-online-marketplaces-fail-safety-tests-consumer-groups/html>

<sup>3</sup> [https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/digital-services-act-ensuring-safe-and-accountable-online-environment\\_en](https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/digital-services-act-ensuring-safe-and-accountable-online-environment_en)

<sup>4</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021PC0346&from=EN>



## 2.2. Zašto su plaforme važne potrošačima

Kupnja, povezivanje s prijateljima i obitelji, razmjena iskustava, gledanje filma, slušanje glazbe, čitanje knjige, rezerviranje putovanja, kuhanje po novom receptu, planiranje noćnog izlaska, kretanje po gradu, traženje pomoći susjeda i traženje informacija na webu; ovo su samo neki osnovni primjeri aktivnosti koje milijuni potrošača provode svaki dan.

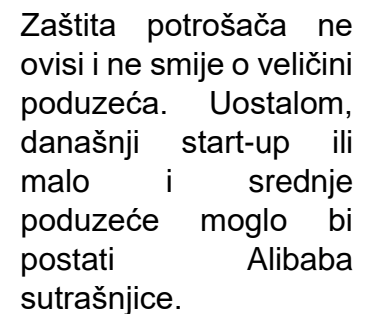
Za svaku od ovih aktivnosti postoji jedna ili više online platformi koje olakšavaju te usluge. Potrošači su prihvatili uzlet ekonomije platforme, koja predstavlja brojne prednosti, ali i izazove za zaštitu potrošača.

## 2.3. Glavni izazovi u vezi s platformama

**Općenito, kada je usvojena Direktiva o e-trgovini (2000.), platforme poput Googlea, Amazona ili Booking.com bile su tek u počecima. Mnogi drugi posrednici nisu ni postojali.** Na primjer, Facebook i Shopify pokrenuti su 2004., Etsy je osnovan 2005; Airbnb 2008., Instagram, Wish i AliExpress ugledali su svjetlo 2010.

**Tijekom proteklih 20 godina promijenili su se poslovni modeli nekih od ovih i drugih tvrtki. Dinamika tržišne snage također se promijenila.**

Europsko digitalno tržišno okruženje doživjelo je “datafikaciju” (prijenos informacija u podatke, a to je osnova digitalnih poslovnih modela); umnožavanje platformi; širenje ekonomije suradnje; te diverzifikacija pružatelja usluga u smislu funkcija, vertikalne integracije i veličine. Ipak, svaka tvrtka mora igrati po pravilima. Zaštita potrošača ne ovisi – i ne smije – o veličini poduzeća. Uostalom, današnji start-up ili malo i srednje poduzeće moglo bi postati Alibaba sutrašnjice.



Zaštita potrošača ne ovisi i ne smije o veličini poduzeća. Uostalom, današnji start-up ili malo i srednje poduzeće moglo bi postati Alibaba sutrašnjice.

Mnoge su se platforme ponovno izmislile. Neki se više ne ograničavaju na svoju početnu ulogu informacija ili pouzdanih posrednika (npr. Platforme za usporedbu ili rangiranje poput Yelpa), već omogućuju sklapanje transakcija na platformi. Ovo su poslovni modeli zbog kojih platforma spada u kategoriju “mrežno tržište”<sup>6</sup>, što je trenutni fokus organizacija za zaštitu potrošača. Ova vrsta platforme definirana je Omnibus Direktivom<sup>7</sup> kao “usluga koja se koristi softverom, uključujući web stranicu, dio web stranice ili aplikaciju, kojom upravlja trgovac ili u njegovo ime, a koja potrošačima omogućuje sklapanje ugovora na daljinu s drugim trgovcima ili potrošačima”. Uz

navedeno, često uoga platforme nije ograničena na omogućavanje sklapanja ugovora između prodavatelja i kupaca, već uključuje i druge usluge poput usluga plaćanja, usluga ispunjenja, obrade povrata i rješavanja pritužbi.

Druge platforme dobile su višestruke uloge. Postoje "hibridne platforme", koje mogu kombinirati različite posredničke funkcije ili vertikalno integrirane platforme. Potonji ne djeluju samo kao posrednici, već se također natječu s trgovcima, bilo izravno ili putem povezanih društava. Na primjer, Amazon je prodavač, internetssko tržište, tvrtka za računalstvo u oblaku, platforma za dijeljenje videa, izdavač, tvrtka za oglašavanje, proizvođač povezanih uređaja i tvrtka za umjetnu inteligenciju.

Potrošačke organizacije zagovaraju prilagodbe zakonodavnog okvira kako bi se odgovorilo na ovu tržišnu stvarnost. Prijedlog Zakona o digitalnim uslugama (DSA) vrlo je važna inicijativa u ovoj perspektivi. Komisija je iznijela prijedlog DSA-a u prosincu 2020. Trenutačno je u završnoj fazi postupka. Dogovor se očekuje 2022.

---

<sup>5</sup> [http://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2016-030\\_gbe\\_collaborative\\_economy\\_beuc\\_position.pdf](http://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2016-030_gbe_collaborative_economy_beuc_position.pdf)

<sup>6</sup> Vzbv study, [https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/02/12/vzbv\\_gutachten\\_verbraucherrechtliche\\_plattformhaftung.pdf](https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/02/12/vzbv_gutachten_verbraucherrechtliche_plattformhaftung.pdf), p. 17.



<sup>7</sup> Article 2(1)(n) of the Unfair commercial practices Directive, as amended by Directive 2019/2161", <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj>



## Specifični izazovi

### Izazov #1. Širenje širokog spectra nezakonitog sadržaja

Digitalne usluge su Digitalne usluge su – u određenoj mjeri – postale pokretač široko rasprostranjenog kršenja prava potrošača; tok prihoda za prodaju oglašavanja ili promicanje opasnih, nesigurnih, ilegalnih proizvoda na internetu.<sup>9</sup>:

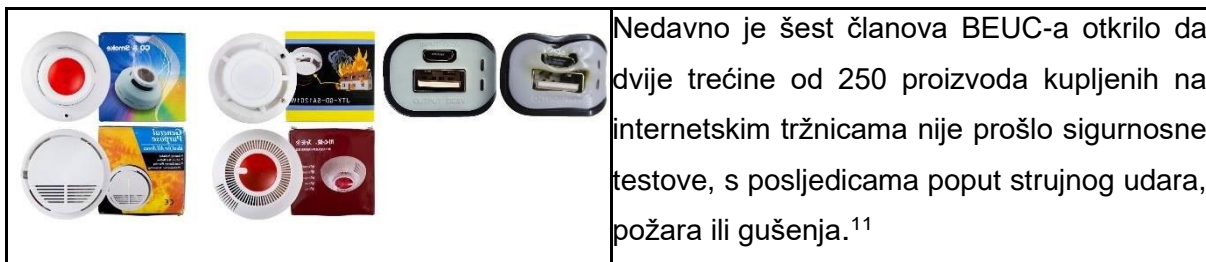
	Član BEUC -a u UK Which? Pronašao je lampice za božićno drvece koje se prodaju na internetu, a koje bi se mogle zapaliti ili ubiti potrošače strujom <sup>10</sup> .
	Dansko vijeće potrošača otkrilo je da kozmetika na wish.com nije u skladu sa zakonima EU-a.

---

<sup>8</sup> Vzbv study,

[https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/02/12/vzbv\\_gutachten\\_verbraucherrechtliche\\_plattformhaftung.pdf](https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/02/12/vzbv_gutachten_verbraucherrechtliche_plattformhaftung.pdf), p. 18.

<sup>9</sup> See examples at [https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-072\\_new\\_evidence\\_from\\_beuc\\_member\\_organisations\\_regarding\\_dangerous\\_products\\_available\\_online.pdf](https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-072_new_evidence_from_beuc_member_organisations_regarding_dangerous_products_available_online.pdf) <sup>10</sup> <https://www.which.co.uk/news/2019/12/these-christmas-tree-lights-bought-online-at-ebay-wish-and-aliexpress-could-catch-fire-or-electrocute-you/>



## *Izazov #2.* Zabuna između aktivnosti online tržišta i drugih aktivnosti platforme

Rasprava o reformi Direktive o e-trgovini u određenoj je mjeri usredotočena na pitanja poput govora mržnje, terorističkog sadržaja, materijala zaštićenog autorskim pravima, slobode govora ili pitanja jedinstvenog tržišta. Iako su to važna pitanja, EU također ne bi trebala izgubiti iz vida specifične probleme zaštite potrošača. Potrebno je osigurati potpunu zaštitu potrošača koji kupuju proizvode ili usluge putem internetskih tržišta.

Potrebno je razlikovati prodaju ilegalnih proizvoda od drugih aktivnosti, npr. objavljivanje komentara na društvenim mrežama. Dok u potonjem slučaju postoje jasna pitanja slobode izražavanja, u prvom slučaju glavno pitanje o kojem je riječ nije sloboda govora, već pitanje sigurnosti proizvoda i zaštite potrošača.

*Izazov #3.* Direktiva o e-trgovini “ne primjenjuje se na pružatelje usluga s poslovnim nastanom u trećoj zemlji”<sup>13</sup>.

Neki pružatelji usluga s poslovnim nastanom u trećim zemljama iskorištavaju teritorijalna ograničenja Direktive – stvarajući nepoštene i nejednake uvjete.

## *Izazov #4.*

Način na koji Direktiva o e-trgovini regulira pružatelje usluga hostinga koristi se od strane nekih platformi – uključujući (ali ne samo) internetska tržišta – kako bi se zaštitili od bilo kakve odgovornosti ili kako ne bi poduzeli nikakve smislene radnje iz straha od odgovornosti.

## *Izazov #5.*

Postojeće zakonodavstvo ima praznine u reguliranju internetskih tržišta. Malo se pažnje pridaje obogaćivanju internetskih tržišta ilegalnim sadržajem.

## *Izazov #6.*

Nova pravila mogu djelovati kao prepreka državama članicama da ispravno pristupe ciljevima javnog interesa. Na primjer, u slučaju C-390/18 14, CJEU je presudio da se Airbnb smatra uslugom informacijskog društva (čl. 2.a) Direktive o e-trgovini). Budući da Francuska nije obavijestila Komisiju o zakonu koji

zahtijeva profesionalnu licencu agenta za nekretnine tvrtkama kao što je Airbnb, ne može nametnuti tu obvezu Airbnbu jer bi to prekršilo članak 3.4 b) Direktive o e-trgovini. Ovaj je slučaj pokazao da Direktiva o e-trgovini, stavljajući unutarnje tržište na prvo mjesto, stvara probleme državama članicama pri donošenju zakona i politika za zaštitu potrošača. Međutim, važno je napomenuti da presuda ne znači da vlade ne mogu nametnuti takve mjere tvrtkama poput Airbnba. CJEU je bio jasan da obveza obavješćivanja u Direktivi o e-trgovini "nije namijenjena za sprječavanje države članice da usvoji mjere koje spadaju u njezino područje nadležnosti i koje bi mogle utjecati na slobodu pružanja usluga, već za sprječavanje države članice da zadire u nadležnost, u načelu, države članice u kojoj dotični pružatelj usluge informacijskog društva ima poslovni nastan".

---

<sup>11</sup> <https://www.beuc.eu/publications/two-thirds-250-products-bought-online-marketplaces-fail-safety-tests-consumer-groups/html>

<sup>12</sup> Defined by the EU Omnibus Directive as "a service using software, including a website, part of a website or an application, operated by or on behalf of a trader which allows consumers to conclude distance contracts with other traders or consumers". Having said that, often the role of the platform is not limited to enabling the conclusion of a contract between sellers and buyers, but it also includes other services such as payment services, fulfilment services, returns processing and complaints handling.

<sup>13</sup> eCommerce Directive, recital 58.

<sup>14</sup> <http://curia.europa.eu/juris/documents.jsf?num=C-390/18>

## *Izazov #7.* Nedostatak odgovarajućeg nadzora i provedbe

Digitalna tržišta razvijaju se velikom brzinom i čini se da se nadležna tijela ne snalaze, nemaju svu stručnost ili resurse potrebne za praćenje i rješavanje problema tržišta. Digital markets evolve at a fast speed and competent authorities do not seem to cope, have all expertise or resources needed to monitor and tackle the problems of the market.

## 2.4. Ukratko o ključnim pravima i obvezama potrošača

**Direktiva o e-trgovini** već je dugo jedan od temelja interneta.

Direktiva o e-trgovini uspostavila je načelo zemlje podrijetla s nekim važnim iznimkama (posebno potrošačkim ugovorima), obvezama vezanim uz ključne informacije prema primateljima usluga (npr. potrošačima), izuzećima od odgovornosti i ograničenjima za pružatelje mrežnih posredničkih usluga, među ostalim odredbama:

- **Članak 1. – 3.:** Opće odredbe
- **Članci 4. – 15.:** Načela
  - o Odjeljak 1: Uspostava i zahtjevi za informacijama
  - o Odjeljak 2: Komercijalne komunikacije
  - o Odjeljak 3: Online ugovori
  - o Odjeljak 4: Odgovornost posrednika
- **Članci 16. – 20.:** Provedba
- **Članci 21. – 24.:** Završne odredbe

### Gdje pronaći najvažnija odredbi Direktive o e-trgovini?

- o **Glavni cilj:** unutarne tržište i sloboda pružanja usluga informacijskog društva (članak 1.).
- o Ostali ciljevi uključuju "pravnu sigurnost i povjerenje potrošača" (Uvodna izjava 7), osiguravanje visoke razine zaštite potrošača i zaštitu maloljetnika (Uvodna izjava 10)
- o **Opseg:** ne dovodeći u pitanje zaštitu potrošača (članak 1.)
- o **Definicije** (članak 2.)
- o **Osnovne informacije** za potrošače i druge primatelje (članci 5., 6., 10.)
- o **Prava prilikom online naručivanja** (članak 11.)
- o **Načela odgovornosti posrednika** (članci 12.-15.). Ovdje su najvažnija načela:
  - Pružatelji usluga hostinga nisu odgovorni za sadržaj treće strane sve dok nakon saznanja ekspeditivno uklone ili onemoguće pristup ilegalnom sadržaju
  - (članak 14.)
  - Zabrana državama članicama da pružateljima nametnu obvezu općeg nadzora (članak 15.)

- **Kodeksi ponašanja** (članak 16.)
- **Alternativno rješavanje sporova** (članak 17.)
- **Sudski postupci** "kako bi se prekinule sve navodne povrede i spriječilo daljnje narušavanje uključenih interesa" (članak 18.)
- **Suradnja država članica** (članak 19.)
- **Sankcije** (članak 20.)

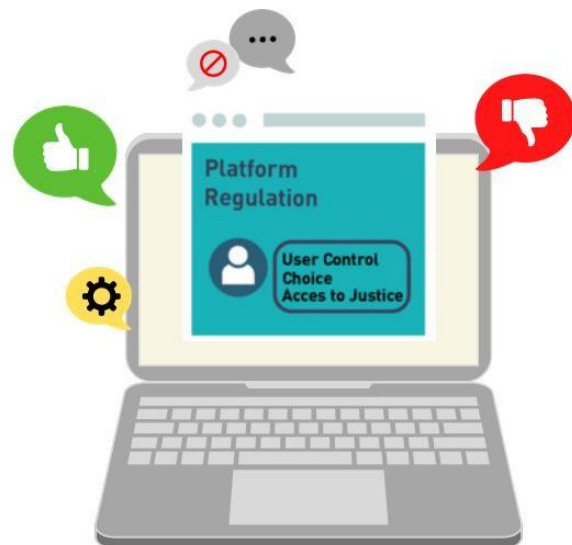
Od usvajanja Direktive o e-trgovini 2000. godine, digitalne usluge su se razvile postavljajući nove izazove. Na primjer, američko načelo privatnosti daje nekim platformama slobodan prostor da se ne smatraju odgovornima. Neki pružatelji digitalnih usluga ne preuzimaju značajnu odgovornost niti potrošačima daju odgovarajuću naknadu ako nešto pođe po zlu. Slično tome, neke su dobrovoljne inicijative odgodile prijeko potrebne regulatorne mjere. Neki od tih problema rješavaju se u okviru nadolazećeg Zakona o digitalnim uslugama. Consumer PRO je također razvio dva druga dokumenta o temama Općeg zakona o zaštiti potrošača i kolektivne pravne zaštite koji mogu nadopuniti ovo poglavlje na koristan način.

## 2.5. Perspektiva: nadolazeći Zakon o digitalnim uslugama

Nadolazeći Zakon o digitalnim uslugama (DSA) regulirat će obveze digitalnih usluge koje djeluje kao posrednici u svojoj ulozi povezivanje potrošača s robom, uslugama i sadržajem.

Cilj mu je bolja zaštita potrošača i temeljnih prava na internetu, uspostavljanje učinkovitog okvira transparentnosti i odgovornosti za internetske platforme i time poticanje pravednijih i otvorenijih digitalnih tržištu.

Za razliku id Direktive o e-trgovini, DSA je Uredba, pa će uskladiti pravila u cijeloj EU i biti izravno primjenjiva. Nova bi pravila trebala osigurati jednako razinu zaštite svim građanima u EU.



Između ostalog, DSA će uključivati<sup>15</sup>:

Mjere za suzbijanje nezakonitog sadržaja na internetu, uključujući robu i usluge, kao što je mehanizam za korisnike da označe takav sadržaj i za platforme da surađuju s "pouzdanim označivačima";

- Nova pravila o sljedivosti poslovnih korisnika na internetskim tržištima (također poznata kao „obveza poznavanja poslovnog kupca”), usmjerena na bolje identificiranje prodavača ilegalne robe;
- Zaštitne mjere za korisnike, uključujući mogućnost osporavanja platformi; odluke o moderiranju sadržaja;
- Dodatne mjere transparentnosti za internetske platforme, uključujući algoritme koji se koriste za preporuke i ciljano oglašavanje;
- Obveze za vrlo velike internetske platforme da spriječe zlouporabu svojih sustava, posebno rješavanjem sistemskih rizika i uključujući nadzor putem neovisnih revizija mjera koje poduzimaju;
- Nova nadzorna struktura za rješavanje složenosti internetskog prostora u kojoj bi države članice imale primarnu ulogu, uz potporu novog Europskog odbora za digitalne usluge. Za vrlo velike internetske platforme postojala bi pojačana nadzorna i provedbena uloga Komisije.

Iako će DSA donijeti prijeko potrebna poboljšanja u pogledu zaštite potrošača u digitalnim uslugama, jedna točka u kojoj vjerojatno neće biti većih promjena je režim odgovornosti za internetska tržišta.

DSA će vrlo vjerojatno zadržati načela izuzeća od odgovornosti posrednika iz Direktive o e-trgovini, uz određena pojašnjenja i mala poboljšanja.



## Zakoni i propisi na razini EU:

UREDBA / DIREKTIVA	DATUM PRIJAVE	PREGLED / OCJENJIVANJE: VRSTA MJERE	DATUM DOSPIJEĆA	KOMENTAR
<a href="#">eCommerce Directive</a>	17/01/2002 (transpozicija)	Izvešće EK-a o ponovnom ispitivanju (čl. 21.)	Prije 17/07/2003, a nakon toga svake dvije godine	Od 2012. nije nam poznato nikakvo službeno ocjenjivanje. Sektorsko ispitivanje Komisije iz 2017. moglo bi biti zanimljivo iz perspektive tržišnog natjecanja.
		Zakon o digitalnim uslugama (DSA)	Prijedlog objavljen u prosincu 2020 – Trenutno u završnoj fazi postupka suodlučivanja. Očekuje se da će biti usvojen 2022	DSA prijedlog predstavljen u prosincu 2020. zajedno sa Zakonom o digitalnim tržištima (DMA) koji ima posebna pravila usmjerena na gatekeeper platforme. Ključne teme u DSA-u iz perspektive potrošača: odgovornost i odgovornost posrednika, posebno online tržnice; upoznati svoje poslovne obveze prema klijentima, postupke za obavješćavanje i djelovanje, zahtjeve transparentnosti, provedbu i koordinaciju između država članica, obveze u vezi s ciljanim oglašavanjem i korištenjem sustava preporuka.
<a href="#">Regulacija platforme za</a>	12. 7. 2020.	Smjernice EK o zahtjevima	<a href="#">Objavljeno 7. prosinca 2020.</a>	

<a href="#">poslovanje</a> (P2B regulacija)		transparentnosti rangiranja (čl. 5.)		
		EK će poticati kodekse ponašanja (čl. 17.)	Bez datuma	Analiza njihovog funkcioniranja bit će dio pregleda.
		Izvešće EK o pregledu (čl. 18.)	13.01.2022. i svake treće godine	
Omnibus Direktiva	28. studenog 2021. (prijenos) 28. svibnja 2022. (prijava)	Članak 7. – Prijenos	Članak 6. – Izveščivanje Komisije i pregled. Izvešće koje će EK objaviti do 28. svibnja 2024., DQ o mjerama prodaje hrane i na kućnom pragu.	

---

<sup>15</sup> This is a generic overview of some of the elements which are expected to be included in the final text of the Regulation, which is still under discussion



## 2.6. Sudska praksa

- Re: Omnibus Direktiva: još nema sudske prakse jer će se primjenjivati tek od 28. svibnja 2022. Provjerite dokument s teorijskom pozadinom o Općem pravu o potrošačima da biste saznali više o sudskoj praksi drugih instrumenata prava potrošača.
- Re: Direktiva o e-trgovini: [ovdje pogledajte popis slučajeva](#).

## 2.7. Što potrošači mogu učiniti ako imaju problem?

- Obratite se izravno prodavaču/platformi (ovaj korak nije obvezan).
- Moguće alternativno rješavanje sporova (ADR) (ovaj korak nije obvezan).
- Nadležna tijela države članice: razlikuje se od zemlje do zemlje i od teme do teme.

### **Na nacionalnoj razini**

Treneri - Molimo umetnite popis/linkove nadležnih tijela u vašoj zemlji.



## 2.8. Daljnji resursi– brošure, publikaciji, poveznice

- European Commission presentation about the instruments and objectives of the Digital Single Market. Presentacija Europske komisije o instrumentima i ciljevima koje slijedi Direktiva o e-trgovini (pogledajte [ovdje](#))
- Dokument o stajalištu BEUC-a - Osiguranje zaštite potrošača u ekonomiji platformi: ([ovdje](#))
- BEUC-ov stav o ekonomiji suradnje ([ovdje](#))
- Dokument o stavu BEUC-a o tome kako Zakon o digitalnim uslugama funkcionira za potrošače ([ovdje](#))
- BEUC-ov stav o prijedlogu Zakona o digitalnim uslugama ([ovdje](#))
- BEUC-ov informativni list: Prijedlog zakona o digitalnim uslugama – bolja zaštita potrošača ([ovdje](#))
- Izvještaj Europskog parlamenta o prijedlogu Zakona o digitalnim uslugama ([ovdje](#))
- Europska komisija – Dokument s pitanjima i odgovorima o Zakonu o digitalnim uslugama ([ovdje](#))



## 3. INTERNET STVARI (IOT)

### 3.1. Uvod i povijest

U razdoblju od posljednjih nekoliko godina povezani uređaji postali su sveprisutni u životima mnogih potrošača. Dok smo prije obično bili ispred računala kako bismo pristupili internetu, sada svugdje nosimo pametne telefone povezane s internetom.

Istovremeno, sve veći broj svakodnevnih uređaja oko nas oprema se sensorima i povezuje se s internetom. Od povezanih aparata za kavu i sigurnosnih kamera do automobila i medicinskih uređaja, porast povezanih uređaja obično je poznat kao "internet stvari" ili IoT.

### 3.2. Zašto je IOT bitan potrošačima?

Posljednjih su godina povezani uređaji postali sveprisutni u životima mnogih potrošača, a porast povezanih uređaja mijenja način na koji živimo. Dok digitalizacija uređaja donosi brojne prednosti za potrošače, rizici i izazovi koje donose jednako su važni, ako ne i veći. Na primjer, što se događaj kada pružatelj usluge vašeg Smart Home sustava odluči ugaziti svoje poslužitelje? Tko je odgovoran ako vaš pametni TV bude ugrožen ili učinjen beskorisnim zbog nedostatka ažiranja softvera? A što s utjecajem na vašu privatnost?



Stoga je važno razviti jasne i napredne politike EU-a i pravni okvir koji osiguravaju očuvanje prava potrošača u ovom povezanom okruženja.

### 3.3. Glavni izazovi unutar IOT

Povezivanje velike količine uređaja s internetom povećava i mogućnosti i rizike za potrošače.

Međusobno povezani svijet obećava veću udobnost, besprijekorna iskustva i značajno poboljšanje kvalitete života. Skupne informacije s ovih uređaja također bi mogle dovesti do novih uvida u područjima poput medicinske znanosti, umjetne inteligencije i urbanizma.

Na primjer, pametna kuća puna povezanih uređaja i senzora može naučiti navike i preferencije svog vlasnika te prilagoditi svoju funkcionalnost u skladu s tim.

Istovremeno, različiti pojedinačni uređaji mogu međusobno komunicirati, tako da na primjer nizak srčani ritam koji detektira pametni sat generira hitnu poruku najbližoj bolnici. Nadalje, mogućnost daljinskog nadzora

uređaja putem interneta može pomoći pojedincima kojima je potrebna pomoć da zadrže svoju neovisnost, na primjer daljinskim otključavanjem vrata bez potrebe da hodaju do vrata. U sektorima kao što su industrija i zdravstvo, internet stvari ima potencijalno transformativne učinke na učinkovitost i akumulaciju informacija. Ali izazovi koje donose povezani uređaji su višestruki iz perspektive potrošača.

Dotiču se širokog raspona područja politike i pitanja: privatnost i zaštita podataka, kibernetička sigurnost, zastarjelost proizvoda, održivost i potrošnja energije, tržišno natjecanje, sigurnost, prava potrošača itd.

Na primjer, povezani uređaji obično prikupljaju ogromne količine podataka o svojim korisnicima i okruženju.

Ovo rasprostranjeno prikupljanje podataka izaziva niz hitnih pitanja vezanih uz zaštitu podataka i privatnost. Kako je više aspekata naših života sve više ugrađeno u širu mrežu senzora i uređaja, potencijalni rizici i opseg povreda podataka i kibernetičkih napada također rastu. Svaki novi uređaj koji povežemo s internetom dodaje još jednu potencijalnu površinu za napad, a lanac uređaja često je jak onoliko koliko je jaka njegova najslabija karika. Pojava i implementacija umjetne inteligencije u IoT tehnologijama također postavlja izazove u vezi s pravednošću, odgovornošću itd.

Drugi izazovi koji se uvode ili pogoršavaju putem interneta stvari uključuju umjetno ograničavanje životnih ciklusa proizvoda, učinke zaključavanja i odgovornost proizvoda.

Također, umreženi uređaji imaju povećanu potrošnju energije zbog svojih potrebnih mrežnih komponenti.

Velik dio ove potrošnje energije proizlazi iz kontinuiranog odziva uređaja putem mreže (način mirovanja).

Friedli i sur. (2016.) predviđaju da će se globalni gubici u stanju pripravnosti povećati sa 7,5 TWh u 2015. na 47 TWh u 2025., na temelju potrošnje umreženih uređaja koji su trajno povezani na električnu mrežu u stanju pripravnosti.<sup>16</sup>

### 3.4. Ukratko o ključnim pravima i obvezama potrošača

Kada je riječ o povezanim uređajima, prava potrošača koja se primjenjuju na nepovezane uređaje također se primjenjuju. Na primjer, pravila o pravnom jamstvu (Direktiva o digitalnom sadržaju, Direktiva o prodaji robe) primjenjuju se na IoT potrošačke proizvode.

Također se primjenjuju pravila o informiranju potrošača (Direktiva o pravima potrošača) na prodajnom mjestu.

Više o Direktivi o prodaji robe i Direktivi o pravima potrošača potražite u dopunskom teoretskom osnovnom dokumentu o Općem zakonu o potrošačima. U određenoj mjeri<sup>17</sup>, pravila zakona o sigurnosti proizvoda također se primjenjuju na IoT uređaje. Međutim, zbog povezivosti ovih uređaja vrijede posebne obveze:

- 1) Prvo, uređaji koji prikupljaju osobne podatke o potrošačima moraju biti sigurni da te podatke obrađuju u skladu s pravilima propisanim GDPR-om. Ova pravila uključuju, ali nisu ograničena na načela minimizacije podataka, ograničenja svrhe i projektirane zaštite podataka te obvezu dobivanja privole korisnika ovisno o namjeni obrade podataka.<sup>18</sup>

- 2) Drugo, prema Direktivi o radijskoj opremi, od 2024. proizvođači povezanih uređaja morat će osigurati da njihovi uređaji prikazuju određenu razinu sigurnosti. Ove mjere osiguravaju da uređaji (i) ne oštećuju mrežu uzrokujući neprihvatljivu degradaciju usluge; (ii) ugraditi zaštitne mjere kako bi se osiguralo da su osobni podaci i privatnost korisnika i pretplatnika zaštićeni i (iii) p održati određene značajke koje osiguravaju zaštitu od prijevare kao što je ransomware.
- 3) Prema Direktivi o digitalnom sadržaju, povezani uređaji moraju se isporučivati s ažuriranjima, uključujući sigurnosna ažuriranja, tijekom vremenskog razdoblja koje korisnici mogu razumno očekivati. Duljina ove obveze povezana je sa zakonskim jamstvenim rokom, ali ga može nadilaziti.

### **Na nacionalnoj razini**

Napomena za trenere: zakonsko jamstveno razdoblje nije u potpunosti usklađeno u EU.

Neke zemlje članice imaju dulje razdoblje od drugih. Ažurirajte prema svojoj zemlji.

- 4) Četvrto, prema Zakonu o kibernetičkoj sigurnosti, kada postoje sheme certificiranja i primjenjuju se na predmetni povezani uređaj, proizvođač tog uređaja mora obavijestiti potrošača o razdoblju tijekom kojeg će sigurnosna podrška biti ponuđena krajnjim korisnicima, posebno u pogledu dostupnosti ažuriranja vezanih uz kibernetičku sigurnost.
- 5) Potrošači bi trebali imati jasno očekivanje da se pristup internetskim uslugama pruža na neutralan, nediskriminirajući način u skladu s Uredbom o otvorenom internetu. Pružatelji internetskih usluga moraju jednako tretirati sav internetski promet bez diskriminacije, ograničenja ili smetnji („neutralnost mreže”). Održavanje otvorenog i neutralnog pristupa internetu ključno je ako želimo ostvariti svoje temeljne slobode i demokratska prava na sudjelovanje u današnjim međusobno povezanim internetskim društvima. To je također preduvjet za iskorištavanje Interneta stvari. Potrošači trebaju neograničen i neutralan internet kako bi koristili svoje povezane uređaje za pristup vijestima i kulturnom sadržaju ili za kupnju bez ograničenja.
- 6) Kad je riječ o pravilima o odgovornosti za proizvode, relevantna direktiva – Direktiva o odgovornosti za proizvode – sastavljena je još 1985., mnogo prije nego što se moglo razmotriti korištenje povezanih uređaja, a kamoli predvidjeti izazove koji dolaze. Više nije prilagođena za rješavanje izazova interneta stvari i za osiguravanje naknade potrošačima kada stvari pođu po zlu. Proces revizije ove direktive je u tijeku. U travnju 2020. BEUC je dao nekoliko preporuka kako bi osiguralo da pravila EU-a o odgovornosti za proizvode ostanu prikladna za potrošače u digitalnom dobu i za IoT. <sup>19</sup>

<sup>1</sup>[https://nachhaltigwirtschaften.at/resources/iea\\_pdf/reports/iea\\_4e\\_edna\\_energy\\_efficiency\\_of\\_the\\_internet\\_of\\_things\\_technical\\_report.pdf](https://nachhaltigwirtschaften.at/resources/iea_pdf/reports/iea_4e_edna_energy_efficiency_of_the_internet_of_things_technical_report.pdf)

<sup>17</sup> These rules state that all devices need to be safe. There is not an agreement on whether the concept of 'safety' shall also include 'security'. The agreed position is that product safety legislation applies to connected devices if the security vulnerability in the device leads to a safety concern (e.g. hacker exploits the vulnerability in the fire alarm to turn it off. If a fire erupts, the occupants of a household would be in physical danger).

<sup>18</sup> For more information on data protection and General Data Protection Regulation (GDPR), see Chapter 1.



### 3.5. Zakoni i propisi na razini EU

- [Direktiva 2014/53/EU](#) Europskog parlamenta i Vijeća od 16. travnja 2014. o usklađivanju zakona država članica koji se odnose na stavljanje radijske opreme na raspolaganje na tržištu i stavljanju izvan snage Direktive 1999/5/EZ
- [Uredba \(EU\) 2019/881](#) Europskog parlamenta i Vijeća od 17. travnja 2019. o ENISA-i (Agencija Europske unije za kibernetičku sigurnost) i o certificiranju kibernetičke sigurnosti informacijske i komunikacijske tehnologije i stavljanju izvan snage Uredbe (EU) br. 526/2013 (Kibernetička sigurnost) djelovati)
- [Direktiva 2001/95/EZ](#) Europskog parlamenta i Vijeća od 3. prosinca 2001. o općoj sigurnosti proizvoda
- [Direktiva \(EU\) 2019/770](#) Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima koji se odnose na ugovore o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga
- [Uredba o otvorenom internetu](#) (Uredba (EU) 2015/2120) od 25. studenog 2015.
- [Uredba \(EU\) 2015/2120](#) o utvrđivanju mjera u vezi s otvorenim pristupom internetu i izmjeni Direktive 2002/22/EZ o univerzalnoj usluzi i pravima korisnika u vezi s elektroničkim komunikacijskim mrežama i uslugama
- Izvješće Europske komisije o [ispitivanju potrošačkog sektora interneta stvari](#)

\* Ostali relevantni zakoni obuhvaćeni drugim modulima, kao što su GDPR i pravna stečevina o pravima potrošača, ovdje se ne spominju, ali kao što je gore objašnjeno, također su primjenjivi u IoT kontekstu kao i bilo koji drugi proizvod ili usluga. npr. ako povezani uređaj obrađuje osobne podatke, morat će biti u skladu s GDPR-om.

---

<sup>19</sup> BEUC, *Product liability 2.0 - How to make EU rules fit for consumers in the digital age*, April 2020, [www.beuc.eu/publications/product-liability-20-how-make-eu-rules-fit-consumers-digital-age/html](http://www.beuc.eu/publications/product-liability-20-how-make-eu-rules-fit-consumers-digital-age/html)

## 3.6. Sudska praksa

Kada je riječ o 'mrežnoj neutralnosti' (vidi točku 5. poglavlja 3.4.), Sud pravde EU-a nedavno je presudio u slučajevima C-854/19, C-5/20 i C-34/20 koji nudi primjenu "nulta tarifa" za određene aplikacije - i stoga ograničenja koja proizlaze iz aktivacije ovih opcija (na propusnost, povezivanje ili korištenje u roamingu) - krše članak 3(3) Uredbe o otvorenom internetu i, stoga, su nezakoniti prema zakonu EU.

Pružatelji usluga stoga bi trebali preispitati svoje poslovne prakse u skladu s ovim tumačenjem kako bi osigurali da u potpunosti poštuju pravila EU-a o neutralnosti mreže. Slično obrazloženje Sud bi mogao primijeniti na pružatelje usluga koji nude 'nultu tarifu' za aplikacije povezane s povezanim uređajima (npr. u kontekstu marketinške kampanje, pružatelj internetskih usluga nudi povoljnu tarifu, tj. nultu tarifu, aplikaciji koja se koristi za upravljanje pametnom kamerom).

## 3.7. Što potrošači mogu učiniti ako imaju problem?

Za povezane uređaje primjenjuje se nekoliko zakona. Ovisno o primjenjivom zakonu, potrošači će imati različite mogućnosti.

- Ako je problem povezan s njihovim osobnim podacima (vidi točku 1) u poglavlju 3.4), primjenjuje se GDPR.<sup>21</sup>
- Prema Direktivi o radijskoj opremi, ako postoji problem sa sigurnošću njihovih uređaja (vidi točku 2 u poglavlju 3.4), potrošači će od 2024. moći obavijestiti svoja nacionalna tijela za nadzor tržišta (najčešće tijelo za telekomunikacije), koji će potom pokrenuti istragu o tom konkretnom uređaju. Rješenjem tijela za nadzor nad tržištem može se naložiti i povlačenje tog proizvoda s tržišta.
- Ako uređaj nije isporučen u skladu s očekivanjima potrošača u pogledu pružanja sigurnosnih ažuriranja (vidi točku 3 u poglavlju 3.4), potrošači imaju pravo raskinuti ugovor, dobiti razmjerno smanjenje cijene ili zahtijevati da uređaj bude usklađen (vidi Direktivu o digitalnom sadržaju).
- Prema Zakonu o kibernetičkoj sigurnosti, ako je pružanje sigurnosnih ažuriranja kraće nego što je najavio proizvođač (vidi točku 4 u poglavlju 3.4), potrošači će moći podnijeti pritužbu nacionalnom tijelu. Ako potrošači nisu zadovoljni odlukom koju je donijelo nacionalno tijelo, imat će pravo na učinkovit pravni lijek.
- Ako se neutralnost mreže ne poštuje (vidi točku 5 u poglavlju 3.4), potrošači se mogu žaliti svom regulatornom tijelu za telekomunikacije, koje će morati djelovati prema njima.

---

<sup>20</sup> 'Zero-tariff' is a commercial practice according to which an internet service provider applies a 'zero tariff' (or a tariff that is more advantageous) to all or part of the data traffic associated with an application or category of specific applications, offered by partners of



that internet service provider.

<sup>21</sup> See previous footnote.



### 3.8. Daljnji resursi – brošure, publikacije, poveznice

- European Co Radni dokument osoblja Europske komisije - [Unapređenje Interneta stvari u Europi](#)
- [Sektorska istraga Europske komisije o potrošačkom Internetu stvari \(IoT\)](#)
- Stav BEUC-a: [Zaštita europskih potrošača u svijetu povezanih uređaja](#)
- BEUC informativni list: [Osiguravanje kibernetičke sigurnosti potrošačkih proizvoda](#)
- AK EUROPA - [Očekivanja potrošača od Interneta stvari](#)



Ovaj je dokument izrađen prema ugovoru o uslugama s Europskom komisijom. Sadržaj predstavlja samo stavove autora i njegova je isključiva odgovornost. Europska komisija ne prihvaća nikakvu odgovornost za korištenje informacija koje sadrži.

