



Europska  
komisija

## INFORMATIVNI POPIS ZA HRVATSKU

PROSINAC 2015.

# DIGITALNI UGOVORI ZA EUROPU

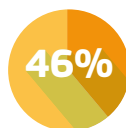


## Koliki je neiskorišteni potencijal prekogranične e-trgovine u Hrvatskoj?

### Tvrtke

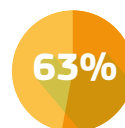
Usprkos brzom rastu e-trgovine, većina tvrtki u Hrvatskoj još ne iskorištava sve prednosti jedinstvenog digitalnog tržišta.

**Samo 17% trgovaca u Hrvatskoj** putem interneta prodaje proizvode potrošačima koji se nalaze u drugim državama članicama EU-a, a gotovo **dva puta više** (29%) putem interneta prodaje proizvode potrošačima u vlastitoj državi.



Razlike u nacionalnim ugovornim pravima velika su prepreka prekograničnoj trgovini za **gotovo pet od deset hrvatskih trgovaca** (46%) koji trenutno prodaju putem interneta.

Kada bi se diljem EU-a primjenjivala ista pravila za e-trgovinu, **63% hrvatskih tvrtki** koje žele prekogranično trgovati putem interneta ili to već aktivno čine moglo bi "sasvim sigurno" ili "u određenoj mjeri" početi prekogranično prodavati putem interneta ili takvu prodaju povećati.



### Potrošači

Hrvatski potrošači propuštaju priliku da iskoriste širu ponudu proizvoda i bolje cijene. **Samo 8%** hrvatskih potrošača putem interneta kupuje proizvode iz drugih država članica EU-a.



Ključnu ulogu ima niska razina povjerenja: **samo se 27% hrvatskih potrošača osjeća sigurno** kada putem interneta kupuje proizvode iz druge države članice EU-a.

**Tri od deset pitanja koja najviše brinu potrošače kada je riječ** o kupnji putem interneta iz druge države članice EU-a povezana su s ključnim pravima koja proizlaze iz ugovornog prava, kao što su nedostavljanje narudžbe, dostava pogrešnog ili oštećenog proizvoda te popravak ili zamjena neispravnog proizvoda.

U zadnjih je 12 mjeseci najmanje **70 milijuna potrošača u EU-u imalo problema** sa samo četiri popularne vrste

digitalnog sadržaja (glazbom, antivirusnim programima, igrama i pohranom u oblaku). Samo je 10% tih potrošača dobilo rješenja za svoje probleme. Zbog neriješenih su problema potrošači iz EU-a pretrpjeli financijsku i nefinancijsku štetu koja se procjenjuje na iznos između 9 i 11 milijardi eura.

10%

## Kakvo rješenje predlaže Europska komisija?

Komisija predlaže donošenje dviju direktiva: jedne o digitalnom sadržaju i druge o robi. Navedene će direktive diljem EU-a zajamčiti primjenu istih ključnih pravila za internetsku kupnju robe i pružanje digitalnog sadržaja koja proizlaze iz ugovornog prava.

### Tvrtke

#### Na koji će način navedene direktive poboljšati poslovanje tvrtki u Hrvatskoj?

Hrvatske će tvrtke moći putem interneta pružiti digitalni sadržaj i prodavati robu potrošačima u svim dijelovima EU-a vodeći se istim pravilima ugovornog prava. Time će se povećati zakonska sigurnost i stvoriti okruženje pogodno za poslovanje.



Prilikom isporučivanja digitalnog sadržaja hrvatske će tvrtke izbjeći trošak zakonske fragmentacije koja je posljedica nepostojanja pravila koja se odnose na cijelu Europsku uniju i činjenice da neke države članice počinju donositi posebne nacionalne zakone. Prilikom prodaje robe tvrtke će uštedjeti na troškovima prilagodbe pravilima ugovornog prava svake države članice u kojoj žele prodavati svoje proizvode.



Zajednička pravila primjenjiva diljem EU-a smanjit će broj potrošačkih problema povezanih s ugovornim pravom. Više će se **potrošača** usuditi **kupovati iz drugih država članica EU-a putem interneta**, čime će se stvoriti tržište koje će brojiti do **70 milijuna** prekograničnih kupaca putem interneta. Time će se otvoriti nova tržišta, što će biti osobito povoljno za mala i srednja poduzeća koja moraju graditi svoju bazu kupaca i često prelaziti granice domaćeg tržišta.



### Potrošači

#### Na koji će način navedene direktive poboljšati živote potrošača u Hrvatskoj?

Hrvatski će potrošači imati pristup ponudama trgovaca diljem EU-a i time će dobiti priliku da iskoriste **širu ponudu proizvoda po konkurentnim cijenama**.

Potrošači će imati konkretna prava i visoku razinu zaštite prilikom pristupanja digitalnom sadržaju i kupnje robe

putem interneta. Na digitalni će se sadržaj pravila primjenjivati neovisno o tome plaćaju li potrošači sadržaj novcem ili davanjem osobnih podataka dobavljaču da bi mogli pristupiti sadržaju (npr. samo registracijom).

## DIGITALNI SADRŽAJ:



**Odgovornost dobavljača za neispravnost proizvoda:** ako je digitalni sadržaj neispravan, potrošač može zatražiti naknadu. U slučaju takvih neispravnosti neće postojati vremensko ograničenje dobavljačeve odgovornosti jer se, za razliku od roba, digitalni sadržaj ne troši upotrebom.



**Prebacivanje tereta dokazivanja:** u slučaju neispravnog digitalnog sadržaja potrošač neće morati dokazati da je sadržaj takav bio u trenutku zaprimanja, već dobavljač treba dokazati da je sadržaj tada bio ispravan. To je vrlo važno zbog tehničke prirode digitalnog sadržaja koja potrošačima ponekad uvelike otežava dokazivanje uzroka problema.



**Pravo na raskid ugovora:** potrošači će imati pravo na raskid dugoročnih ugovora i ugovora u koje dobavljač unese velike promjene.

## ROBA:



**Prebacivanje tereta dokazivanja u trajanju od dvije godine:** u Hrvatskoj trenutno potrošač koji traži naknadu za neispravan proizvod unutar 6 mjeseci ne mora dokazivati da je proizvod bio neispravan u trenutku dostave, već prodavač treba dokazati suprotno. Trajanje razdoblja u kojem je teret dokazivanja na prodavaču sada će biti produženo na dvije godine.



**Nepostojanje obaveze prijave neispravnosti:** potrošači neće izgubiti svoja prava ako ne obavijeste prodavača o neispravnosti proizvoda u određenom vremenskom roku, kao što se trenutno događa u Hrvatskoj.



**Mali nedostaci:** ako prodavač ne može ili ne uspije popraviti ili zamijeniti neispravan proizvod, potrošač ima pravo na raskid ugovora i naknadu čak i u slučaju malih nedostataka.

**Korištena roba:** potrošači će sada u slučaju kupnje korištene robe putem interneta svoja prava moći koristiti u razdoblju od dvije godine, kao i za novu robu, a ne samo jednu godinu, kao što je trenutno slučaj u Hrvatskoj.

---

## Na koji će način navedene direktive potpomoći gospodarski rast?

**Uklanjanje prepreka povezanih s ugovornim pravom olakšat će prekograničnu trgovinu.**



Očekuje se da će povećana gospodarska aktivnost **povećati BDP EU-a za 4 milijarde EUR** u odnosu na njegov trenutni iznos.



**Osobito se očekuje da će BDP Hrvatske porasti za otprilike 4,3 milijuna EUR.**



Povećanje konkurencije smanjit će maloprodajne cijene diljem EU-a. To će dodatno utjecati na dobrobit potrošača, a procjenjuje se i da će se povećati potrošnja kućanstava u EU-u za **18 milijardi EUR** u odnosu na trenutnu razinu.



Smanjenjem maloprodajnih cijena u **Hrvatskoj** očekuje se da će se potrošnja kućanstava povećati za 20 milijuna EUR.

**IZVORI:**

- *Flash Eurobarometer 396 'Retailers' attitudes towards cross-border trade and consumer protection' (2015)*
- *Flash Eurobarometer 413 'Companies engaged in online activities' (2015)*
- *Eurostat Survey on Internet purchases by individuals (2015)*
- *Eurobarometer 397 'Consumer attitudes towards cross-border trade and consumer protection' (2014)*
- *'Consumer surveys identifying the main cross-border obstacles to the Digital Single Market and where they matter most', GfK (2015)*
- *'Economic Study on Consumer Digital Content Products', ICF International (2015)*
- *'The Macro-economic Impact of e-Commerce in the EU Digital Single Market' (2015)*

**Věra Jourová, povjerenica za pravosuđe, zaštitu potrošača i jednakost spolova**  #VeraJourova

**Glavna uprava za pravosuđe i zaštitu potrošača**  #EU\_consumer  EUJustice  EUJustice

**#DigitalSingleMarket**  
**<http://ec.europa.eu/justice/dsm>**



Ured za publikacije