



▶ Modul 6

Prava i obveze na digitalnim tržištima

ODRICANJE OD ODGOVORNOSTI:

Informacije i stajališta izneseni u ovoj publikaciji pripadaju autoru/autorima i ne odražavaju nužno službeno stajalište Europske komisije. Europska komisija ne jamči točnost podataka uključenih u ovu publikaciju. Ni Europska komisija ni bilo koja osoba koja djeluje u ime Europske komisije ne mogu se smatrati odgovornima za bilo kakvu uporabu informacija sadržanih u ovom dokumentu.

Ovaj dokument nije pravno obvezujući, ne predstavlja formalno tumačenje prava Europske unije ili nacionalnog prava te ne može pružiti sveobuhvatan ili potpun pravni savjet. Njime se ne namjerava zamijeniti stručni pravni savjet o pojedinim pitanjima.

Čitatelji također trebaju imati na umu da se zakonodavstvo Europske unije i nacionalno zakonodavstvo neprestano ažuriraju: svaku papirnatu verziju modula potrebno je provjeriti u odnosu na moguće izmjene na mrežnoj stranici www.consumerlawready.eu

Ožujak 2026.

Sadržaj

Uvod.....	5
Što je ekonomija internetskih platformi i zašto je važna?	7
Na koga se uredbe odnose?	7
Na što trebam obratiti pozornost u uvjetima poslovanja?	7
Može li platforma izmijeniti uvjete poslovanja?	8
Što se događa ako platforma ukine, ograniči ili suspendira moj račun?	8
Kako mogu okončati svoj ugovorni odnos s platformom?	9
Što je s mojim podacima?	9
Mogu li platforme nametati određene uvjete?	10
Mogu li platforme različito postupati prema ponudama?	10
Koju vrstu robe i usluga smijem nuditi?	11
Koje informacije mogu dobiti o rangiranju?	11
Smiju li poslovni korisnici na platformi prikazivati svoj logotip?	11
Koje su druge obveze platformi?	12
Tko su nadzornici pristupa (Gatekeepers) i koje su njihove obveze?	12
Imam li obveze prema nadzornicima pristupa (Gatekeepers)?	13
Što mogu učiniti u slučaju spora s platformom?	14
Koji su mehanizmi provedbe i podnošenja pritužbi kada je riječ o nadzornicima pristupa (Gatekeepers)?	15
Prilog 1. – Popis centara koji pružaju usluge medijacije posebno za ova pitanja	35
Prilog 2. – Pregled određenih nadzornika pristupa i njihovih temeljnih platformskih usluga	36
Prilog 3. – Obveze dužne pažnje	37
Prilog 4. – Obveze za internetska tržišta	38
Prilog 5. – Europske legislative na hrvatskom jeziku i hrvatski provedbeni propisi	39

„Pravila osiguravaju da platforme ispunjavaju svoju obvezu da svoje poslovne korisnike jasno i sveobuhvatno informiraju o njihovim pravima”

Poduzetnik

„Sigurnije je kupovati na internetu kada znam da platforme moraju štititi moje podatke i pružati mi informacije na transparentan način, bez ograničavanja mojeg izbora”

Potrošač

„Kao malom poduzetniku, internetska prodaja proširila je moje poslovne mogućnosti. Saznanje da postoje mehanizmi zaštite u slučaju spora s platformom dodatni je poticaj za digitalno poslovanje.”

Poduzetnik

Uvod

Ovaj je priručnik dio projekta **Consumer Law Ready**, namijenjenog posebno mikro, malim i srednjim poduzećima koja posluju s potrošačima.

Projekt **Consumer Law Ready** provodi se na razini cijele Europe, a njime upravlja **EUROCHAMBRES** (Udruženje europskih gospodarskih i industrijskih komora), u konzorciju s **BEUC-om** (Europska organizacija potrošača) i **SMEunitedom** (Udruženje obrtnika i malih i srednjih poduzeća u Europi). Projekt financira Europska unija uz potporu Europske komisije.

Cilj projekta jest pomoći vam u usklađivanju sa zahtjevima prava Europske unije o zaštiti potrošača.

Pravo Europske unije o zaštiti potrošača sastoji se od različitih propisa koje je Europska unija donijela tijekom posljednjih 25 godina, a koje je svaka država članica EU prenijela u svoje nacionalno zakonodavstvo. Europska komisija je 2017. godine dovršila evaluaciju kako bi provjerila jesu li ta pravila i dalje prikladna svojoj svrsi. Rezultat je u cijelosti bio pozitivan.¹ Glavni je zaključak bio da postojeća pravila trebaju biti bolje provedena od strane nadležnih tijela te bolje poznata poduzetnicima i potrošačima. Projekt **Consumer Law Ready** ima za cilj unaprijediti znanje trgovaca, osobito malih i srednjih poduzeća, o pravima potrošača i njihovim odgovarajućim pravnim obvezama. Ove je godine konzorcij razvio modul o pravilima koja se odnose na internetsko gospodarstvo, kako bi poduzetnicima pružio korisne informacije o njihovim pravima i obvezama kada prodaju putem platformi. Hrvatska je donijela provedbene propise za to zakonodavstvo.

Priručnik se sastoji od sedam modula. Svaki od njih obrađuje jednu posebnu temu prava Europske unije o zaštiti potrošača:

- **Modul 1** obrađuje pravila o obvezama pružanja predugovornih informacija.
- **Modul 2** predstavlja pravila o pravu potrošača na odustanak od ugovora sklopljenih na daljinu i izvan poslovnih prostorija.
- **Modul 3** usmjeren je na pravna sredstva koja trgovci moraju osigurati kada ono što isporučuju nije u skladu s ugovorom.
- **Modul 4** usredotočen je na nepoštenu poslovnu praksu i nepoštene ugovorne odredbe.
- **Modul 5** predstavlja alternativno rješavanje sporova i platformu za online rješavanje sporova (**ODR**), službenu mrežnu stranicu kojom upravlja Europska komisija i koja je namijenjena pomoći potrošačima i trgovcima u izvansudskom rješavanju sporova.
- **Modul 6** predstavlja glavne informacije koje poduzetnici trebaju znati kada koriste platforme za prodaju svoje robe i usluga.
- **Modul 7** bavi se pitanjima koja se odnose na zahtjeve i obveze u svezi sa sigurnošću proizvoda

¹ Više informacija o evaluaciji, njezinim nalazima i daljnjim aktivnostima možete pronaći na mrežnoj stranici Europske komisije: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

Ovaj je priručnik samo jedan od materijala za učenje izrađenih u okviru projekta **Consumer Law Ready**. Na mrežnoj stranici **consumerlawready.eu** dostupni su i drugi alati za učenje, poput videozapisa, kvizova i „e-testa” putem kojega možete steći certifikat. Putem foruma možete se povezati i sa stručnjacima te drugim malim i srednjim poduzećima.

Modul 6 Priručnika ima za cilj upoznati vas s najnovijim zakonodavstvom koje se odnosi na internetske platforme. Stvarnost internetskog tržišta promijenila se umnožavanjem platformi i pružatelja digitalnih usluga. Budući da su platforme i tražilice postale ključne za poduzeća u promicanju njihove robe i usluga, EU je poduzela mjere protiv nepoštenih ugovora i nepoštenih poslovnih praksi. Ta bi pravila trebala ograničiti moć internetskih usluga i platformi da kontroliraju pitanja poput toga koji se osobni podaci prikupljaju, prodaju i od strane koga, kako funkcionira internetsko rangiranje ili koji se sadržaj prikazuje.

Cilj tih pravila jest uspostaviti jasne obveze i zahtjeve za ekonomiju internetskih platformi. Modul predstavlja prava i obveze iz **Uredbe (EU) 2019/1150** Europskog parlamenta i Vijeća od 20. lipnja 2019. o promicanju pravednosti i transparentnosti za poslovne korisnike usluga internetskog posredovanja (*Platform to Business – P2B Uredba*), **Uredbe (EU) 2022/2065** Europskog parlamenta i Vijeća od 19. listopada 2022. o jedinstvenom tržištu digitalnih usluga i izmjeni Direktive 2000/31/EZ (*Akt o digitalnim uslugama – DSA*) te **Uredbe (EU) 2022/1925** Europskog parlamenta i Vijeća od 14. rujna 2022. o pravednim i otvorenim tržištima u digitalnom sektoru i izmjeni direktiva (EU) 2019/1937 i (EU) 2020/1828 (*Akt o digitalnim tržištima – DMA*). Za detaljnije informacije o odredbama tih propisa, molimo pogledajte dokumente sa smjernicama Europske komisije², dostupne na svim službenim jezicima Europske unije.³

Te tri uredbe imaju za cilj povećati transparentnost, zaštititi krajnje korisnike na internetu te istodobno otvoriti prilike za poduzeća. One uspostavljaju jasna pravila i obveze, primjerice u pogledu širenja nezakonitog sadržaja na internetu, te osiguravaju pravednija i otvorenija digitalna tržišta. **P2B Uredba** ima za cilj stvoriti pravedno, transparentno i predvidljivo okruženje za poduzeća koja koriste platforme kako bi dosegla potrošače. Nadovezujući se na P2B, **DMA** nastoji promicati pravednost i mogućnost tržišnog natjecanja u internetskom sektoru. **DSA** utvrđuje usklađena pravila za sigurno, predvidljivo i pouzdano internetsko okruženje. Ta pravila prije svega propisuju obveze za usluge internetskog posredovanja, poput platformi, kako bi se osigurao pošten pristup tržištu i tržišno natjecanje za poduzeća te zaštita potrošača.

Potičemo vas da se upoznate s ovim uredbama i ovim modulom.

Nadamo se da će vam informacije pružene u ovom Priručniku biti korisne.

² Smjernice o transparentnosti rangiranja u skladu s Uredbom (EU) 2019/1150 Europskog parlamenta i Vijeća; za DMA: https://digital-markets-act.ec.europa.eu/index_en

³ Pogledati prilog 5.

Što je ekonomija internetskih platformi i zašto je važna?

Ekonomija internetskih platformi odnosi se na promet robe i/ili usluga putem usluga internetskog posredovanja, što je trend koji je u porastu. Takve platforme mogu pružati usluge koje potrošačima i poduzećima omogućuju lakše povezivanje i jednostavniju kupnju proizvoda.

Pandemija bolesti COVID-19 prisilila je poduzeća na prilagodbu njihovih poslovnih modela te je time pridonijela rastu platformskog gospodarstva.

Tražilice imaju značajan utjecaj na prodaju malih i srednjih poduzeća, pri čemu prvih pet rezultata pretraživanja privlači 88 % klikova.

Na koga se uredbe odnose?

Prema P2B, DSA-u i DMA-u uredbama, usluge internetskog posredovanja koje ispunjavaju određene uvjete moraju se uskladiti s određenim zahtjevima propisanim tim uredbama. Te uredbe također utvrđuju prava za poslovne korisnike, krajnje korisnike i potrošače.

Primjer: Platforme mogu biti, primjerice, internetska tržišta, društvene mreže, platforme za dijeljenje videozapisa, trgovine aplikacijama, tražilice, internetske platforme za putovanja i smještaj te operativni sustavi.

Na što trebam obratiti pozornost u uvjetima poslovanja?

Uvjeti poslovanja (T&Cs) moraju poduzećima pružiti razumnu razinu predvidljivosti u pogledu najvažnijih aspekata njihova odnosa s platformom.

Uvjeti poslovanja moraju biti:

Dostupni, što znači da ih je lako pronaći, da su trajno dostupni i da su dostupni prije stupanja u ugovorni odnos.

Primjer: Ako se poduzetnik najprije mora prijaviti na portal, uvjeti poslovanja nisu lako dostupni. Isto vrijedi i ako poduzetnik mora prolaziti kroz više različitih stranica — tada uvjeti poslovanja nisu lako dostupni.

Razumljivi, sastavljeni jasnim i razumljivim jezikom. Uvjeti poslovanja mogu biti u obliku priručnika, često postavljanih pitanja (FAQ), videozapisa i slično, sve dok su razumljivi. DSA obvezuje pružatelje usluga internetskog posredovanja da uvjete poslovanja sastave jasnim, jednostavnim, razumljivim, korisniku prilagođenim i nedvosmislenim jezikom te da oni budu javno dostupni u lako pristupačnom i strojno čitljivom formatu. Kad je riječ o vrlo velikim internetskim platformama (VLOP-ovi) i vrlo velikim internetskim tražilicama (VLOSE-ovi), one su obvezne objaviti te uvjete poslovanja na službenim jezicima svih država članica u kojima nude svoje usluge.

Potpuni, koji uključuju sav sadržaj koji zahtijevaju DSA i P2B Uredba. Uvjeti poslovanja trebaju poticati transparentnost, predvidljivost, zaštitu primatelja usluge te izbjegavanje nepoštenih ili proizvoljnih ishoda. Općenito, DSA obvezuje pružatelje usluga internetskog posredovanja da uključe informacije o svim politikama, postupcima, mjerama i alatima koji se upotrebljavaju u svrhu moderiranja sadržaja, uključujući algoritamsko odlučivanje i ljudsku provjeru, kao i pravila postupka njihova internog sustava za rješavanje pritužbi te lako dostupne informacije o pravu na prestanak korištenja usluge. Konkretnije, na temelju ta dva propisa, uvjeti poslovanja moraju sadržavati informacije kao što su:

- Informacije o obvezi platformi da obrazlože odluke o suspenziji, ograničenju ili ukidanju računa poslovnih korisnika (izjava o razlozima), uz minimalni otkazni rok od 30 dana

- Pravo poslovnih korisnika na raskid
- Transparentnost rangiranja nakon pretraživanja od strane korisnika
- Pomoćne roba i usluge
- Transparentnost različitog postupanja
- Posebne ugovorne odredbe
- Pristup podacima
- Utjecaj na prava intelektualnog vlasništva poslovnih korisnika
- Ograničenja u pogledu ponude različitih uvjeta putem drugih kanala
- Politike moderiranja sadržaja
- Način funkcioniranja internih mehanizama za rješavanje pritužbi i usluga medijacije (najmanje dvije).

Može li platforma izmijeniti uvjete poslovanja?

Platforme imaju pravo izmijeniti svoje uvjete poslovanja (T&Cs). Međutim, moraju obavijestiti poduzeća o predloženim izmjenama najmanje 15 dana prije njihove primjene. Prema DSA-u, o relevantnim izmjenama, uključujući primjerice one kojima se mijenjaju pravila o informacijama koje su dopuštene pri pružanju usluga, ili o drugim takvim izmjenama koje bi mogle izravno utjecati na mogućnost primatelja da koriste uslugu, primatelja se mora obavijestiti na odgovarajući način.

Dulji rokovi obavijesti mogu se primjenjivati na izmjene koje zahtijevaju da poduzeća provedu složene prilagodbe.

Primjer: To osobito vrijedi kada se uklanjaju ili uvode značajne promjene funkcionalnosti platforme koje su važne za poslovanje poduzetnika, odnosno kada se oni moraju prilagoditi svoju robu ili ponovno programirati svoje usluge kako bi mogli nastaviti poslovati na platformi.

Poduzetnik se također može odreći roka za obavijest. Odricanje se mora dati ili u obliku pisane izjave ili jasne potvrđne radnje.

Primjer: Jasna potvrđna radnja može biti, primjerice, ponuda novih proizvoda ili usluga unutar tih 15 dana. To se, međutim, ne odnosi na slučajeve u kojima je razuman i razmjerni rok obavijesti dulji od 15 dana zato što poslovni korisnici moraju provesti značajne tehničke prilagodbe.

Rok obavijesti može se i suspendirati kada postoji pravna obveza ili nepredvidiva i neposredna opasnost (npr. prijevara, zlonamjerni softver, neželjena pošta ili drugi kibernetičko sigurnosni rizici) koja zahtijeva izmjenu.

Ako rok obavijesti nije poštovan bez opravdanog razloga, izmjena je ništava.

Obavijest se mora dostaviti na trajnom nosaču podataka (npr. e-poštom), što znači da je poslovni korisnik može sačuvati za buduće potrebe.

Platforme ne smiju nametati izmjene s retroaktivnim učinkom, osim ako su one korisne za poslovne korisnike, ako su propisane zakonskim ili regulatornim obvezama ili ako su potrebne radi otklanjanja nepredvidive i neposredne opasnosti.

Što se događa ako platforma ukine, ograniči ili suspendira moj račun?

U određenim slučajevima platforme mogu ukinuti račun (odnosno trajno ga zatvoriti), suspendirati ga (npr. ukloniti robu ili uslugu s popisa ili iz rezultata pretraživanja) ili ga ograničiti (npr. negativno utjecati na prodaju robe, primjerice snižavanjem njezina položaja u rangiranju).

DSA baza podataka o transparentnosti – izjave o razlozima – [ovdje](#).

U skladu s načelom razmjernosti, ukidanje računa mora biti krajnja mjera.

Platforma mora dostaviti izjavu o razlozima na trajnom nosaču podataka (tj. na mediju koji poslovnim korisnicima omogućuje čuvanje informacije radi budućeg korištenja, npr. pismom ili e-poštom). U slučaju ograničenja i suspenzije, izjava o razlozima mora se dostaviti najkasnije u trenutku kada mjera počinje proizvoditi učinak. U DSA-u se uzimaju u obzir različite vrste ograničenja koja mogu utjecati na primatelje usluge (npr. potpuna i/ili djelomična suspenzija ili ukidanje računa, novčanih isplata ili vidljivosti određenih informacija itd.). Za svako od tih mogućih ograničenja DSA propisuje minimalni skup informacija koje platforma mora pružiti na jasan i lako razumljiv način, ali istodobno i što je moguće preciznije i konkretnije.

U slučaju ukidanja računa, izjava se mora dostaviti najmanje 30 dana unaprijed.

Iznimke: Platforme ne moraju poštovati taj rok obavijesti ako je ukidanje, ograničenje ili suspenzija provedena radi ispunjavanja zakonskih ili regulatornih obveza ili zbog toga što je poslovni korisnik povrijedio uvjete poslovanja.

Primjer: To se može odnositi na teške oblike nezakonitog ili neprimjerenog sadržaja, sigurnost robe ili usluge, krivotvorenje, prijevaru, neželjenu poštu, neovlašteni pristup osobnim podacima i slično.



Platforma mora omogućiti priliku za razjašnjenje činjenica koje su dovele do donošenja odluke te korisnika uputiti na sustav za rješavanje pritužbi. Također mora sačuvati podatke povezane s poslovnim

računom kako bi se račun mogao ponovno aktivirati u slučaju pogrešnog ukidanja.

Kako mogu okončati svoj ugovorni odnos s platformom?

Poduzetnik može htjeti raskinuti ugovorni odnos nakon izmjene uvjeta poslovanja ili iz drugih razloga.

Ugovorni odnos između platformi i poduzetnika mora biti pošten i odvijati se u dobroj vjeri. Stoga platforme u svojim uvjetima poslovanja moraju uključiti informacije za poduzetnike o tome kako mogu raskinuti svoj ugovorni odnos.

Što je s mojim podacima?

U uvjetima poslovanja potrebno je navesti opis politika pristupa podacima koje se odnose na podatke koje poduzetnici ili potrošači dostavljaju ili stvaraju pri korištenju usluga internetskog posredovanja (OIS, online intermediary service, npr. platforme). To mora uključivati:

- kojim se podacima može pristupiti (podaci koji su aktivno dostavljeni ili nastaju korištenjem)
- tko im može pristupiti
- pod kojim uvjetima (kako se mogu upotrebljavati), odnosno opseg, prirodu i uvjete pristupa relevantnim kategorijama podataka i njihove uporabe (npr. ocjene i recenzije)

Taj opis može biti općenit i ne mora sadržavati iscrpan popis svih konkretnih podatkovnih elemenata.



Pristup podacima može biti i u potpunosti ograničen za poduzetnike, ali platforme to moraju jasno navesti.

DMA propisuje dodatne obveze za vrlo velike platforme koje je Europska komisija odredila kao nadzornike pristupa (gatekeepers) u pogledu uporabe podataka i dijeljenja podataka s poduzetnicima (vidjeti niže).

Platforme moraju u uvjetima poslovanja navesti ima li pružatelj usluge pristup informacijama koje je poslovni korisnik dostavio ili generirao tijekom ugovornog odnosa i nakon prestanka tog ugovornog odnosa, te u kojem opsegu takav pristup postoji.

Mogu li platforme nametati određene uvjete?

Pružatelji usluga internetskog posredovanja (OIS) mogu propisivati uvjete koji se odnose na ponudu robe ili usluga.

Ako pružatelji OIS-a odluče propisati takve uvjete, primjerice zabraniti poslovnim korisnicima da nude robu i usluge pod povoljnijim uvjetima ili po nižim cijenama, moraju u svojim uvjetima poslovanja navesti razloge za takva ograničenja te objaviti taj opis tako da ga je lako pronaći.

Kad je riječ o nadzornicima pristupa (gatekeepers) određenima u skladu s DMA-om, pružatelji OIS-a ne smiju propisivati takve diferencirane uvjete te moraju osigurati da poduzeća mogu primjenjivati različite uvjete kroz različite kanale koje koriste kako bi dosegla svoje kupce. Primjerice, prodavatelj koji prodaje putem OIS-a ne smije biti spriječen da na vlastitoj internetskoj stranici ponudi niže cijene i povoljnije uvjete od onih koje nudi na internetskom tržištu koje također koristi za dolazak do svojih kupaca.

Razlozi za takva ograničenja mogu biti gospodarske, komercijalne ili pravne naravi.

Mogu li platforme različito postupati prema ponudama?

Platforme prema P2B Uredbi mogu različito tretirati vlastite ponude u odnosu na ponude konkurenata, čime ponudama pružatelja OIS-a mogu dati gospodarsku prednost. To mora biti jasno navedeno u uvjetima poslovanja.

OIS-ovima i tražilicama za koje je neko poduzeće određeno kao nadzornik pristupa (gatekeeper) u skladu s DMA-om zabranjeno je, primjerice, vlastitim ponudama davati povlašteni položaj u rezultatima pretraživanja ili na internetskim tržištima.

Primjer: Nejednako postupanje može se očitovati u pristupu podacima, rangiranju ili drugim postavkama koje pružatelj primjenjuje, a koje utječu na pristup potrošača robi ili uslugama, kao i u naknadama, uvjetima pristupa ili drugim izravnim ili neizravnim oblicima naknade za korištenje usluga, funkcionalnosti ili tehničkih sučelja koja su izravno povezana s pruženim uslugama ili su im pomoćna.

Koju vrstu robe i usluga smijem nuditi?

Pomoćna (ili dodatna, prateća) roba i usluge proizvodi su koji u pravilu ovise o osnovnoj robi ili usluzi i s njom su izravno povezani kako bi mogli funkcionirati. Može ih nuditi pružatelj usluge internetskog posredovanja (OIS) ili treća strana.

Primjer: usluga popravka određene robe, financijski proizvodi, osiguranje uz određenu robu ili uslugu (npr. osiguranje najma), roba koja nadopunjuje osnovni proizvod te roba koja predstavlja nadogradnju ili alat za prilagodbu osnovne robe.

Kada se nude pomoćna roba i usluge, pružatelj OIS-a to mora navesti u uvjetima poslovanja te opisati smije li i pod kojim uvjetima poslovni korisnik također nuditi vlastitu pomoćnu robu i usluge.

Taj se opis ne mora odnositi na točno određenu robu ili uslugu, nego može biti i općenitiji, pod uvjetom da je dovoljno opisno sastavljen kako bi se moglo razumjeti o kakvoj je pomoćnoj robi ili usluzi riječ.

Koje informacije mogu dobiti o rangiranju?

Pružatelji usluga internetskog posredovanja (OIS) moraju u svojim uvjetima poslovanja navesti glavne parametre koji određuju rangiranje. Glavni parametri mogu biti:

- pokazatelji koji se upotrebljavaju za mjerenje kvalitete robe ili usluga poslovnih korisnika
- korištenje urednika internetskih platformi i njihova mogućnost utjecaja na rangiranje
- elementi koji nisu povezani ili su tek posredno povezani sa samom robom ili uslugom, kao što su prezentacijska obilježja internetske ponude

Informacije o rangiranju ne smiju se svesti samo na puko nabranje parametara, nego moraju sadržavati i dodatna pojašnjenja (npr. interne razloge društva za odabir pojedinih parametara).

Prema DSA-u, platforme moraju jasno prikazati parametre tih sustava preporučivanja ili rangiranja na lako dostupan i razumljiv način, tako da korisnici usluge mogu razumjeti kako se informacije za njih određuju po prioritetu, uključujući barem najvažnije kriterije i razloge njihove važnosti.

Ako je moguć utjecaj na rangiranje uz naknadu, i to se mora navesti.

Komisija je donijela i dodatne smjernice u vezi s parametrima rangiranja: vidjeti [ovdje](#)

Dodatno, obveze u vezi s transparentnošću rangiranja detaljnije su propisane DSA-om. DMA nadzornicima pristupa (gatekeepers) zabranjuje davanje povlaštenog položaja vlastitim ponudama u rangiranju.

Smiju li poslovni korisnici na platformi prikazivati svoj logotip?

Logotipovi poslovnih korisnika, žigovi i nazivi robnih marki važna su prava intelektualnog vlasništva. Pružatelji usluga internetskog posredovanja (OIS) moraju u svojim uvjetima poslovanja pružiti opće informacije o postupanju s pravima intelektualnog vlasništva poslovnih korisnika.

Poslovnim korisnicima ne smije se ograničiti korištenje njihovog logotipa na platformi te bi im trebalo biti omogućeno da svoj trgovački identitet učine vidljivim kao dio svoje ponude na OIS-u. Ipak, platforma i dalje može intervenirati u pogledu načina na koji taj logotip treba biti prikazan.



Koje su druge obveze platformi?

DSA uspostavlja pravni okvir za stvaranje sigurnijeg digitalnog prostora u kojem su zaštićena temeljna prava svih korisnika digitalnih usluga, uključujući poslovne korisnike, a istodobno se uspostavljaju jednaki uvjeti tržišnog natjecanja radi poticanja inovacija, rasta i konkurentnosti, kako na jedinstvenom europskom tržištu tako i na globalnoj razini. Pravila utvrđena DSA-om primjenjuju se na internetske posrednike i platforme (primjerice internetska tržišta, platforme društvenih mreža ili trgovine aplikacijama). Kad je riječ o platformama, neke se od tih obveza odnose, među ostalim, na zahtjeve u vezi s uvjetima poslovanja, mehanizme obavještanja i postupanja, suradnju s nacionalnim tijelima, imenovanje kontaktnih točaka i pravnih zastupnika, mehanizme pritužbi i pravne zaštite te izvansudsko rješavanje sporova, kao i na transparentnost sustava preporučivanja.

DSA propisuje prilagođene asimetrične obveze⁴, ovisno o vrsti i posebnim obilježjima predmetnih usluga te o njihovoj veličini i doseg, pri čemu se najstrože obveze dužne pažnje primjenjuju na vrlo velike internetske platforme (VLOP-ove) i vrlo velike internetske tražilice (VLOSE-ove), s obzirom na to da su one postale gotovo javni prostori za komunikaciju i trgovanje. Te se obveze, primjerice, odnose na zahtjev za provođenjem godišnjih procjena rizika, neovisnih revizija, uvođenjem mjera za

ublažavanje rizika kada je to potrebno te uspostavom mehanizama odgovora na krizne situacije, dodatnu transparentnost internetskog oglašavanja te pristup podacima i nadzor, među ostalim.

Osim toga, DSA sadržava i cijeli odjeljak posvećen internetskim tržištima, kojim se tim platformama propisuju dodatne obveze⁵, osim za mikropoduzeća i mala poduzeća. Te se obveze u osnovi odnose na sljedivost trgovaca (*načelo „upoznaj svog poslovnog korisnika“*), usklađenost već po dizajnu (*compliance by design*) i pravo na informiranje.

Tko su nadzornici pristupa (Gatekeepers) i koje su njihove obveze?

Nadzornici pristupa (gatekeepers) su vrlo velike platforme koje je Europska komisija utvrdila nadzornicima pristupa. Prema DMA-u, tako određeni nadzornik pristupa mora poštivati popis obveza koje se odnose na temeljne platformske usluge (CPS-ove), a koje su navedene u odluci Komisije kojom se određeno poduzeće proglašava nadzornikom pristupa.

Od 5. rujna 2023. Europska komisija odredila je sedam nadzornika pristupa. Njihovo određivanje ne obuhvaća sve njihove usluge, nego samo određene temeljne platformske usluge.

- Alphabet
- Amazon
- Apple
- Booking
- ByteDance
- Meta
- Microsoft

⁴ Vidjeti Prilog 3. – obveze dužne pažnje

⁵ Vidjeti Prilog 4. – obveze za internetska tržišta

Kada su platforme određene kao nadzornici pristupa (gatekeepers), one imaju dodatne obveze kako bi se osiguralo da ne sudjeluju u nepoštenim poslovnim praksama.

Primjer: Nepoštene poslovne prakse mogu biti:

- **davanje prednosti vlastitim uslugama** u odnosu na slične usluge koje pružaju treće strane (rangiranje vlastitih proizvoda ili usluga više od proizvoda ili usluga konkurenata)
- **klauzule najpovlaštenijeg tretmana** (*Most Favoured Nation clauses*), tj. zabrana poslovnim korisnicima da svoju robu i usluge drugdje nude po drugačijim cijenama i pod drukčijim uvjetima
- **kombiniranje osobnih podataka** iz brojnih usluga (kao što su Facebook i WhatsApp) unutar vlasništva iste kompanije;
- **korištenje nejavno dostupnih podataka** koje generiraju poslovni korisnici u tržišnom natjecanju protiv tih poslovnih korisnika
- **diskriminirajući uvjeti pristupa**
- **isključivanje prava poslovnih korisnika** da podnose pritužbe javnim tijelima, uključujući nacionalne sudove, i da traže pravnu zaštitu (npr. klauzule o povjerljivosti u uvjetima poslovanja)
- Uz zabranu nepoštenih praksi, **DMA**, među ostalim obvezama, zahtijeva od platformi da:
- **ishode privolu korisnika** prije nego što ih počnu pratiti u marketinške svrhe
- **omoguće korisnicima** jednostavnu promjenu zadanih postavki i brisanje unaprijed instaliranih aplikacija
- **omoguće poduzećima** promidžbu njihovih proizvoda ili usluga putem izravnih kanala ili usluga trećih strana, čak i ako se cijene razlikuju od cijena nadzornika pristupa, te omoguće korisnicima pristup tim ponudama putem platforme nadzornika pristupa
- **osiguraju da krajnji korisnici i poslovni korisnici** mogu prijaviti slučajeve neusklađenosti nadležnim pravnim tijelima

- **u određenim okolnostima omoguće** uporabu aplikacija i trgovina aplikacijama trećih strana na operativnom sustavu ili operativnim sustavima nadzornika pristupa
- **omoguće poduzećima interoperabilnost** (međusobno povezivanje) sa softverom i hardverom nadzornika pristupa
- **omoguće korisnicima prenosivost njihovih podataka** od nadzornika pristupa prema drugim ovlaštenim poduzećima.

Imam li obveze prema nadzornicima pristupa (Gatekeepers)?

DMA nameće obveze isključivo određenim nadzornicima pristupa (gatekeepers). Cilj DMA-a jest stvoriti pravednija i otvorenija digitalna tržišta. Stoga zabranjuje određene prakse nadzornika pristupa koje su utvrđene kao štetne ili im nameće posebne obveze radi očuvanja poštenih i jednakih mogućnosti za poduzeća. DMA ne stvara nikakve obveze za poduzeća koja koriste usluge nadzornika pristupa. Primjerice, internetski trgovac koji koristi uslugu Amazon Marketplace ili hotel koji koristi usluge Booking.com-a ne podliježe nikakvoj obvezi na temelju DMA-a, ali može imati koristi od njegovih odredaba.

Korištenje novih poslovnih prilika koje nastaju zahvaljujući DMA-u ne znači da takva poduzeća nisu i dalje dužna poštivati propise koji se na njih primjenjuju, kao što su, primjerice, propisi koji od njih zahtijevaju zaštitu osobnih podataka njihovih kupaca.

Radi osiguranja sigurnosti i privatnosti, poduzeća bi trebala osobitu pozornost posvetiti sljedećem:

- koristiti sigurne alate ili dodatke za pribavljanje privole korisnika i osigurati zaštitu njihovih osobnih podataka

- redovito ažurirati politike privatnosti i sastavljati ih jasno i jednostavno kako bi se izbjegla svaka zabuna; uvijek pribaviti izričitu privolu kupaca prije prikupljanja ili korištenja njihovih osobnih podataka
- ako se povezujete s uslugama nadzornika pristupa, kao što je Google Consent Mode, obavezno navedite signale privole
- omogućiti korisnicima pristup njihovim podacima i njihovo preuzimanje u skladu s pravilima DMA-a
- provjeravajte pravnu usklađenost platformi i usluga nadzornika pristupa; osim toga, redovito pratite sve izmjene ili dopune pravila nadzornika pristupa.



Prije prikupljanja ili obrade osobnih podataka putem platformi ili usluga nadzornika pristupa, potrebno je pribaviti privolu te o tome na odgovarajući način obavijestiti nadzornika pristupa. Poduzeća moraju biti usklađena sa zahtjevima GDPR-a. To znači:

- transparentnost u vezi s korištenjem podataka (politika privatnosti)
- izričita privola korisnika (čuvati evidenciju obrazaca privole)
- snažne sigurnosne mjere.

Što mogu učiniti u slučaju spora s platformom?

U slučaju spora između poduzeća i platformi, poduzetnici imaju više mogućnosti.

Interni sustav platforme za rješavanje pritužbi: Sve platforme, osim malih platformi (manje od 50 zaposlenih i 10 milijuna EUR prometa), moraju uspostaviti besplatan interni sustav za rješavanje pritužbi.

Pritužba se mora rješavati u razumnom roku i na temelju načela transparentnosti, jednakog postupanja i razmjernosti.

Od svih mogućnosti rješavanja sporova, to je najšire dostupan i najčešće korišten mehanizam za rješavanje pritužbi i problema poslovnih korisnika.

Platforme su obvezne objavljivati izvješća o funkcioniranju svojeg sustava za rješavanje pritužbi (npr. broj pritužbi, njihov predmet, vrijeme potrebno za obradu pritužbi i donesenu odluku).

Također moraju u svojim uvjetima poslovanja pružiti informacije o pristupu tom sustavu za rješavanje pritužbi.

Ako se pritužba odnosi na opće uvjete pristupa, poput onih utvrđenih u uvjetima poslovanja za relevantne usluge nadzornika pristupa, odnosno njegovu određenu internetsku tražilicu, uslugu internetske društvene mreže ili trgovinu aplikacijama, tada poslovni korisnik može koristiti alternativni mehanizam rješavanja sporova koji nadzornik pristupa mora osigurati besplatno na temelju DMA-a.

Specijalizirani medijatori

Usluge medijacije moraju biti nepristrane i neovisne. U svojim uvjetima poslovanja platforme (osim malih OIS-ova; manje od 50 zaposlenih i 10 milijuna EUR prometa) moraju poslovnim korisnicima navesti najmanje dva specijalizirana medijatora s kojima su suglasne

suradivati. Također moraju poslovnim korisnicima pružiti relevantne informacije o tome kako koristiti taj postupak.

Platforme bi trebale snositi razuman dio troškova medijacije (kako ga odredi pružatelj usluge medijacije). Do sada znatan broj OIS-ova još nije naveo moguće usluge medijacije (35 % OIS-ova).

Pristup medijaciji nije uvjetovan time da je prethodno proveden interni postupak rješavanja pritužbi.

Sudovi

Iako se sudovi često smatraju krajnjim sredstvom, poduzeća mogu dobiti potporu od organizacija i udruga koje zastupaju interese poslovnih korisnika.

Te bi organizacije trebale moći pokrenuti postupak pred nadležnim nacionalnim sudovima u slučaju da platforme ne poštuju Uredbu.

Koji su mehanizmi provedbe i podnošenja pritužbi kada je riječ o nadzornicima pristupa (Gatekeepers)?

Ako nadzornici pristupa (gatekeepers) postupaju nepošteno i ne poštuju zahtjeve iz DMA-a, poslovni korisnici mogu o tome izravno obavijestiti DMA tim Europske komisije (EC-DMA@ec.europa.eu). Zaposlenici nadzornika pristupa također mogu dostaviti informacije putem sigurnog alata za zviždače (https://digital-markets-act.ec.europa.eu/whistleblower-tool_en). Poslovni korisnici mogu se obratiti i nadležnim tijelima država članica, koja će potom obavijestiti Komisiju.

Poduzeća bi također trebala obratiti pozornost na druge mehanizme za rješavanje pritužbi predviđene u uvjetima poslovanja platformi.

Kao krajnje sredstvo, mogu se obratiti sudu. Određenom nadzorniku pristupa zabranjeno je ograničavati pravo poslovnih korisnika da se obrate sudu.



Koje su koristi za mala i srednja poduzeća (MSP-ove)?

- ☐ jednak tretman u rangiranju njihove ponude u odnosu na ponudu nadzornika pristupa (bez davanja povlaštenog položaja vlastitim ponudama)
- ☐ mogućnost korištenja prenosivosti podataka između internetskih usluga
- ☐ mogućnost ostvarivanja koristi od prijenosa podataka koji se temelji na privoli korisnika

Prilozi

Prilog 1. – Popis centara koji pružaju usluge medijacije posebno za ova pitanja

Centri za medijaciju/ medijatori	Lokacija	Opis
CEDR	UK	Uključuje panel medijatora smještenih diljem Europe koji pokrivaju 22 jezika, što im omogućuje djelovanje na paneuropskoj razini. Imaju i dva specijalizirana programa za rješavanje pritužbi usmjerenih protiv Googlea i Amazona.
e-POM	Online	Internetski portal za medijaciju koji olakšava imenovanje medijatora za pojedinačne slučajeve povezane s odnosima između platformi i poslovnih korisnika.
Bundesverband Onlinehandel (Njemačko savezno udruženje za e-trgovinu)	DE	Centar za medijaciju specijaliziran za B2B sporove, koji je proširio svoje usluge kako bi pružao i usluge medijacije u predmetima povezanim s P2B Uredbom.
Reuling Schutte	NL	Centar specijaliziran već 10 godina za pružanje alternativnog rješavanja sporova za poduzeća, a osobito za pružanje usluga medijacije.
Centrum Mediacji Lewiatan (Centar za medijaciju Lewiatan)	PL	Centar specijaliziran za B2B medijaciju, uključujući i predmete povezane s P2B Uredbom. Dio je organizacije Konfederacija Lewiatan (Konfederacija Lewiatan) , koja pred institucijama EU-a zastupa interese 4.100 poduzeća i njihovih zaposlenika.
Mediator of Enterprises	FR	Centar za medijaciju koji je 2010. godine uspostavila francuska vlada. Pruža usluge P2B medijacije potpisnicima Povelje o e-trgovini.
Polimeni Legal	IT	Centar za medijaciju specijaliziran za e-trgovinu i digitalna tržišta. Obradio je približno 10 do 15 predmeta medijacije povezanih s P2B Uredbom.

U Hrvatskoj postoje centri za mirenje / medijaciju pri udrugama poduzetnika, Hrvatskoj obrtničkoj komori (HOK) <https://www.hok.hr/usluge-rjesavanja-sporova/centar-za-mirenje> i Hrvatskoj gospodarskoj komori (HGK) <https://www.hgk.hr/centar-za-mirenje> kao i pri sudovima <https://sudovi.hr/hr/ogszg/o-sudovima/mirenje>. Ako bi obrtnik koji je član Hrvatske obrtničke komore pružao kao mali poduzetnik usluge koje potpadaju pod doseg uredbi koje su predmet ovog modula, znači, P2B, DSA i DMA, protiv njega bi se mogla podnijeti prijava Sudu časti HOK-a <https://www.hok.hr/usluge-rjesavanja-sporova/zakonski-i-drugi-propisi/sud-casti-hok-a>

Prilog 2. – Pregled određenih nadzornika pristupa i njihovih temeljnih platformskih usluga



Prilog 3. – Obveze dužne pažnje

Obveza	Vrlo velike platforme	Internetske platforme	Usluge hostinga	Svi posrednici
Izvještavanje o transparentnosti	•	•	•	•
Uvjeti poslovanja	•	•	•	•
Suradnja s nacionalnim tijelima	•	•	•	•
Kontaktne točke i pravni zastupnici	•	•	•	•
Mehanizmi obavješćivanja i djelovanja (N&A)	•	•	•	
Prijavljivanje kaznenih djela	•	•	•	
Mehanizmi za pritužbe i pravnu zaštitu, izvansudsko rješavanje sporova	•	•		
Pouzdanji prijavitelji	•	•		
Zabrana manipulativnih obrazaca (dark patterns)	•	•		
Mjere protiv zlonamjernih prijava	•	•		
Posebne obveze za internetska tržišta (npr. KYBC, nasumične provjere)	•	•		
Zabrane ciljanog oglašavanja usmjerenog prema djeci i oglašavanja temeljenog na posebnim kategorijama osobnih podataka	•	•		
Pristupačnost	•	•		
Transparentnost sustava preporučivanja	•	•		
Transparentnost oglašavanja	•	•		
Upravljanje rizicima	•			
Neovisne revizije	•			
Korisnici mogu isključiti profiliranje	•			
Dijeljenje podataka s tijelima i istraživačima	•			
Kodeksi ponašanja	•			
Suradnja u odgovoru na krizne situacije	•			

Sve prikazano u ovoj prvoj koloni mora biti ispunjeno kumulativno

Prilog 4. – Obveze za internetska tržišta

Sljedivost trgovaca	Usklađenost već po dizajnu	Pravo na informiranje
Obveza prikupljanja informacija o identitetu trgovaca	Dizajn sučelja: omogućiti trgovcima otkrivanje informacija	Informiranje potrošača koji su kupili nezakonitu robu / usluge
Ulaganje najboljih napora radi procjene jesu li informacije pouzdane i potpune	Potrošači će jasno vidjeti, npr. logotipove i žigove, trgovačke oznake i oznake usklađenosti s pravom EU-a te identifikaciju proizvoda	
Obveza prikazivanja takvih informacija potrošačima	Ulaganje najvećih napora radi procjene jesu li informacije potpune	
	Ulaganje razumnih napora za nasumične provjere da roba nije evidentirana kao nezakonita u javnim bazama podataka	

Prilog 5. – Europske legislative na hrvatskom jeziku i hrvatski provedbeni propisi

Europske legislative i hrvatski provedbeni propisi:

1. P2B- UREDBA (EU) 2019/1150 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA od 20. lipnja 2019. o promicanju pravednosti i transparentnosti za poslovne korisnike usluga internetskog posredovanja: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32019R1150>
2. Zakon o provedbi Uredbe (EU) 2019/1150 o promicanju pravednosti i transparentnosti za poslovne korisnike usluga internetskog posredovanja objavljena u NN 138/20 , na snazi od 19.12.2020.g.: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/full/2020_12_138_2624.html
3. DSA-UREDBA (EU) 2022/2065 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA od 19. listopada 2022. o jedinstvenom tržištu digitalnih usluga i izmjeni Direktive 2000/31/EZ (Akt o digitalnim uslugama): <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32022R2065>
4. Zakon o provedbi Uredbe (EU) 2022/2065 Europskog parlamenta i Vijeća od 19. Listopada 2022. o jedinstvenom tržištu digitalnih usluga i izmjeni direktive 2000/31/EZ (Akt o digitalnim uslugama) objavljena u NN 67/25, na snazi od: 17.04.2025. https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2025_04_67_857.html
5. DMA-UREDBA (EU) 2022/1925 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA od 14. rujna 2022. o pravednim tržištima s mogućnošću neograničenog tržišnog natjecanja u digitalnom sektoru i izmjeni direktiva (EU) 2019/1937 i (EU) 2020/1828 (Akt o digitalnim tržištima): <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32022R1925>
6. Uredba o provedbi Uredbe (EU) 2022/1925 Europskog parlamenta i Vijeća od 14. rujna 2022. o pravednim tržištima s mogućnošću neograničenog tržišnog natjecanja u digitalnom sektoru i izmjeni direktiva (EU) 2019/1937 i (EU) 2020/1828 (Akt o digitalnim tržištima) objavljena u NN131/23, na snazi od 11.11.2023.g.: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2023_11_131_1799.html

U Hrvatskim provedbenim propisima između ostalog utvrđene su definicije pojmova, nadležna i nadzorna tijela za provedbu uredbi, jedinstvene kontaktne točke, odnosno tijela za koordinaciju te postupovne odredbe kao i sankcije.

Nadležna i nadzorna tijela za provedbu:

Tako je za uredbu:

1. **P2B - nadležno tijelo za provedbu Uredbe (EU) 2019/1150 je tijelo državne uprave nadležno za poslove gospodarstva.**

Inspeksijski nadzor provode službenici tijela državne uprave nadležnog za poslove državne inspekcije, koji obavljaju inspeksijske poslove u području trgovine, usluga i zaštite potrošača.



2. DSA uredba (EU) 2022/2065 - kao primjer ističemo nadležna tijela za izdavanje naloga platformama (pružateljima usluga posredovanja) za uklanjanje nezakonitog sadržaja i naloga za davanje informacija:

- Državno odvjetništvo i Ministarstvo unutarnjih poslova za nezakoniti sadržaj koji predstavlja kazneno djelo i prekršaj.
- Agencija za zaštitu osobnih podataka za nezakoniti sadržaj koji predstavlja povredu propisa kojima je uređena zaštita osobnih podataka.
- Carinska uprava Ministarstva financija za nezakoniti sadržaj koji predstavlja povredu prava intelektualnog vlasništva.
- Državni inspektorat za nezakoniti sadržaj koji predstavlja povredu propisa iz djelokruga inspekcija Državnog inspektorata, u skladu s ovlastima određenim posebnim propisima.
- Ministarstvo zdravstva za nezakonit sadržaj koji predstavlja povredu iz područja zdravstva, lijekova, medicinskih proizvoda i biomedicine, u skladu s ovlastima određenim posebnim zakonom.
- Agencija za elektroničke medije za nezakoniti sadržaj koji predstavlja povredu iz područja elektroničkih medija, u skladu s ovlastima određenim posebnim propisima.

Druga tijela u skladu s ovlastima određenim posebnim zakonima kojima se uređuje njihov djelokrug.

Spomenuta nadležna tijela mogu izdavati naloge za uklanjanje nezakonitog sadržaja i naloge za davanje informacija ne samo pružateljima usluga posredovanja sa sjedištem u Republici Hrvatskoj, već i pružateljima čiji je poslovni nastan u drugim državama članicama Europske unije.

Pritužbe protiv pružatelja usluga posredovanja primatelji usluga mogu podnijeti HAKOM-u kao koordinatoru za digitalne usluge.

Prekršajnim odredbama definirane su novčane kazne za pružatelje usluga posredovanja koje se kreću od 6.630,00 do 66.360,00 eura ili u iznosu do 6 % godišnjeg svjetskog prihoda . Za fizičke osobe-obrtnike zakon propisuje novčane kazne u iznosu od 1.320,00 do 6.630,00 eura.

3. DMA uredba (EU) 2022/1925 nadležno tijelo za provedbu je Agencija za zaštitu tržišnog natjecanja .



Consumer Law Training for European SMEs