Consumer Law READY

Consumer Law Training
for European SMEs



# Modul 6

## Prava i obaveze na digitalnim tržištima

Funded by
the European Union

consumerlawready.eu

## ODRICANJE OD ODGOVORNOSTI:

Informacije i stavovi izneseni u ovoj publikaciji pripadaju autoru ili autorima i ne odražavaju nužno zvanični stav Evropske komisije. Evropska komisija ne garantuje tačnost podataka sadržanih u publikaciji. Ni Evropska komisija ni bilo koje lice koje postupa u njeno ime ne mogu se smatrati odgovornim za način korišćenja ovdje sadržanih informacija.

Ovaj dokument nije pravno obavezujući i ne predstavlja zvanično tumačenje prava Evropske unije niti nacionalnog prava, niti može pružiti sveobuhvatan ili potpun pravni savjet. Njegova svrha nije da zamijeni stručni pravni savjet u konkretnim pitanjima.

Čitaoci treba da imaju u vidu da se pravo Evropske unije i nacionalno zakonodavstvo neprekidno mijenjaju. Svaku štampanu verziju modula treba provjeriti u odnosu na moguća ažuriranja objavljena na internet stranici www.consumerlawready.eu.

**April 2025.**

# Sadržaj

Uvod ..... 5

Ekonomija platformi odnosi se na promet robe i/ili usluga putem usluga internet posredovanja, čiji značaj neprekidno raste. Ove platforme potrošačima i privrednim subjektima omogućavaju da se lakše povežu i kupuju proizvode. ..... 7

Pandemija bolesti COVID-19 primorala je privredne subjekte da prilagode poslovne modele, čime je dodatno podstaknut rast ekonomije platformi. .. 7

Internet pretraživači znatno utiču na prodaju MSP-a, pri čemu prvih pet rezultata pretrage privlači 88% klikova. ..... 7

Na koga se uredbe odnose? ..... 7

Na šta treba da obratim pažnju u opštim uslovima poslovanja? ..... 7

Može li platforma izmijeniti opšte uslove poslovanja? ..... 8

Šta se dešava ako platforma ukine, ograniči ili suspenduje moj nalog? ..... 8

Kako mogu okončati ugovorni odnos sa platformom? ..... 9

Šta je sa mojim podacima? ..... 9

Mogu li platforme nametati određene uslove? ..... 110

Mogu li platforme različito postupati prema ponudama? ..... 10

Koju robu i usluge smijem da nudim? ..... 10

Koje informacije mogu dobiti o rangiranju? ..... 11

Mogu li na platformi prikazati logotip svog preduzeća? ..... 11

Koje su druge obaveze platformi? ..... 11

Ko su nadzornici pristupa i koje su njihove obaveze? ..... 12

Da li imam obaveze prema nadzornicima pristupa? ..... 13

Šta mogu učiniti u slučaju spora sa platformom? ..... 14

Koji su mehanizmi izvršenja i pritužbi u odnosu sa nadzornicima pristupa? ..... 14

Aneks 1 – Spisak centara koji pružaju usluge posredovanja posebno u ovim pitanjima ..... 35

Aneks 2 – Pregled određenih nadzornika pristupa i njihovih osnovnih usluga platforme ..... 36

Aneks 3 – Obaveze dužne pažnje ..... 37

Aneks 4 – Obaveze internet tržišta ..... 37

„Obezbijediti da platforme ispunjavaju obavezu da svoje poslovne korisnike jasno i potpuno informišu o njihovim pravima“

*Privredni subjekt*

„Kupovina putem interneta je bezbjednija kada znam da platforme moraju štititi moje podatke i informisati me na transparentan način, bez ograničavanja mog izbora“

Potrošač

„Kao MSP, prodajom putem interneta proširio sam poslovne mogućnosti. Saznanje o pravnim sredstvima u slučaju spora sa platformom podstiče me da poslujem digitalno“

*Privredni subjekt*

# Uvod

Poštovani preduzetniče,

Ovaj priručnik dio je projekata Consumer Law Ready, posebno namijenjenog mikro, malim i srednjim preduzećima koja posluju sa potrošačima.

Consumer Law Ready je projekat koji se sprovodi širom Evrope, a kojim upravlja EUROCHAMBRES (Udruženje evropskih privrednih komora), u konzorcijumu sa BEUC-om (Evropskom organizacijom potrošača) i SMEunited-om (Evropskim udruženjem zanatstva i MSP-a). Projekat finansira Evropska unija uz podršku Evropske komisije.

Cilj projekta je da vam pomogne da poslujete u skladu sa zahtjevima potrošačkog prava Evropske unije.

Potrošačko pravo Evropske unije čine različiti propisi koje je EU donijela tokom posljednjih 25 godina, a koje je svaka država članica prenijela u svoje nacionalno pravo. Evropska komisija je 2017. godine sprovela procjenu kako bi utvrdila da li su pravila i dalje primjerena svrsi. Rezultat je u cjelini bio pozitivan. Glavni zaključak bio je da nadležni organi moraju djelotvornije sprovoditi postojeća pravila, a privredni subjekti i potrošači moraju biti bolje upoznati sa njima. Projekat Consumer Law Ready ima za cilj da unaprijedi znanje trgovaca, naročito MSP-a, o pravima potrošača i odgovarajućim pravnim obavezama. Ove godine konzorcijum je razvio modul o pravilima digitalne ekonomije, kako bi preduzetnicima pružio korisne informacije o pravima i obavezama pri prodaji putem platformi.[1]

Priručnik se sastoji od sedam modula. Svaki obrađuje posebnu temu potrošačkog prava Evropske unije:

- Modul 1 obrađuje pravila o obavezama predugovornog informisanja
- Modul 2 predstavlja pravila o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora zaključenih na daljinu i van poslovnih prostorija
- Modul 3 usredsređen je na pravna sredstva koja trgovci moraju obezbijediti kada roba, digitalni sadržaj ili digitalna usluga nijesu saobrazni ugovoru
- Modul 4 obrađuje nepoštenu poslovnu praksu i nepravične ugovorne odredbe
- Modul 5 uvodi alternativno rješavanje sporova
- Modul 6 predstavlja najvažnije informacije koje preduzetnici treba da znaju kada koriste platforme za prodaju robe i usluga
- Modul 7 uvodi bezbjednost proizvoda (2026)

Ovaj priručnik samo je jedan od materijala za učenje izrađenih u okviru projekta Consumer Law Ready. Internet stranica consumerlawready.eu sadrži i druge alate za učenje, kao što su video-materijali, kvizovi i „e-test“ putem kojeg možete dobiti sertifikat. Putem foruma možete se povezati i sa stručnjacima i drugim MSP-ovima.

[1] Više informacija o procjeni, njenim nalazima i naknadnim mjerama možete pronaći na internet stranici Evropske komisije: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm? item_id=59332

Cilj Modula 6 jeste da vas upozna sa najnovijim propisima o digitalnim platformama. Stvarnost onlajn tržišta promijenila se umnožavanjem platformi i pružalaca digitalnih usluga. Budući da su platforme i pretraživači postali ključni za promociju robe i usluga, Evropska unija preduzela je mjere protiv nepravičnih ugovora i nepoštene poslovne prakse. Pravila treba da ograniče moć internet usluga i platformi da kontrolišu pitanja kao što su koji se podaci o ličnosti prikupljaju i prodaju i ko to čini, kako funkcioniše onlajn rangiranje i koji se sadržaj prikazuje.

Pravila imaju za cilj da uspostave jasne obaveze i zahtjeve za ekonomiju platformi. Modul predstavlja prava i obaveze iz Uredbe (EU) 2019/1150 Evropskog parlamenta i Savjeta od 20. juna 2019. o podsticanju pravičnosti i transparentnosti za poslovne korisnike usluga internet posredovanja („Uredba P2B“), Uredbe (EU) 2022/2065 Evropskog parlamenta i Savjeta od 19. oktobra 2022. o jedinstvenom tržištu digitalnih usluga i izmjeni Direktive 2000/31/EZ („Akt o digitalnim uslugama“ – DSA) i Uredbe (EU) 2022/1925 Evropskog parlamenta i Savjeta od 14. septembra 2022. o konkurentnim i pravičnim tržištima u digitalnom sektoru i izmjeni direktiva (EU) 2019/1937 i (EU) 2020/1828 („Akt o digitalnim tržištima“ – DMA). Za podrobnije informacije o ovim propisima konsultujte smjernice Evropske komisije, dostupne na svim službenim jezicima Evropske unije.[2]

Ove tri uredbe imaju za cilj da povećaju transparentnost, zaštite krajnje korisnike na internetu i otvore nove mogućnosti za privredne subjekte. Njima se utvrđuju jasna pravila i obaveze, između ostalog, o širenju nezakonitog sadržaja na internetu i obezbjeđuju pravičnija i otvorenija digitalna tržišta. Uredbom P2B nastoji se stvoriti pravično, transparentno i predvidljivo okruženje za privredne subjekte koji putem platformi dolaze do potrošača. Nadovezujući se na P2B, DMA nastoji da podstakne pravičnost i konkurentnost u onlajn sektoru. DSA utvrđuje usklađena pravila za bezbjedno, predvidljivo i pouzdano onlajn okruženje. Pravilima se prvenstveno utvrđuju obaveze usluga internet posredovanja, kao što su platforme, radi obezbjeđivanja pravičnog pristupa tržištu i konkurencije za privredne subjekte, kao i zaštite potrošača.

Podstičemo vas da se upoznate sa ovim uredbama i sadržajem ovog modula.

Nadamo se da će vam informacije iz priručnika biti korisne.

[2]Smjernice o transparentnosti rangiranja u skladu sa Uredbom (EU) 2019/1150 Evropskog parlamenta i Savjeta; za DMA: https://digital-markets-act.ec.europa.eu/index_en

# Šta je ekonomija platformi i zašto je važna?

Ekonomija platformi odnosi se na promet robe i/ili usluga putem usluga internet posredovanja, čiji značaj neprekidno raste. Ove platforme potrošačima i privrednim subjektima omogućavaju da se lakše povežu i kupuju proizvode.

Pandemija bolesti COVID-19 primorala je privredne subjekte da prilagode svoje poslovne modele, čime je dodatno podstaknut rast ekonomije platformi.

Internet pretraživači znatno utiču na prodaju MSP-a, pri čemu prvih pet rezultata pretrage privlači 88% klikova.

# Na koga se uredbe odnose?

Prema Uredbi P2B, DSA-u i DMA-u, usluge internet posredovanja koje ispunjavaju određene uslove dužne su da poštuju zahtjeve utvrđene tim uredbama. Uredbe takođe utvrđuju prava poslovnih korisnika, krajnjih korisnika i potrošača.

***Primjer: Platforme mogu biti internet tržišta, društvene mreže, platforme za razmjenu video-zapisa, prodavnice aplikacija, internet pretraživači, platforme za putovanja i smještaj i operativni sistemi.***

# Na šta treba da obratim pažnju u opštim uslovima poslovanja?

Opšti uslovi poslovanja moraju privrednim subjektima obezbijediti razuman stepen predvidljivosti u pogledu najvažnijih aspekata njihovog odnosa sa platformom.

Opšti uslovi poslovanja moraju biti:

**Dostupni, što znači da ih je lako pronaći, da su stalno dostupni i da se mogu pregledati prije uspostavljanja ugovornog odnosa.**

***Primjer: Ako se preduzetnik prvo mora prijaviti na portal, opšti uslovi nijesu lako dostupni. Isto važi ako mora prolaziti kroz više različitih stranica da bi došao do njih.***

**Razumljivi, odnosno sastavljeni jasnim i razumljivim jezikom. Mogu biti dati u obliku priručnika, često postavljanih pitanja, video-zapisa i slično, pod uslovom da su razumljivi. DSA obavezuje usluge posredovanja da opšte uslove sastave jasnim, jednostavnim, razumljivim, korisniku prilagođenim i nedvosmislenim jezikom, te da ih javno objave u lako dostupnom i mašinski čitljivom formatu. Veoma velike internet platforme (VLOP) i veoma veliki internet pretraživači (VLOSE) moraju ih objaviti na službenim jezicima svih država članica u kojima nude usluge.**

**Potpuni, odnosno da obuhvataju sav sadržaj koji zahtijevaju DSA i Uredba P2B. Opšti uslovi treba da podstaknu transparentnost, predvidljivost i zaštitu primalaca usluge, kao i da spriječe nepravične ili proizvoljne ishode. DSA zahtijeva da usluge internet posredovanja navedu informacije o svim politikama, postupcima, mjerama i alatima koji se koriste za moderiranje sadržaja, uključujući algoritamsko odlučivanje i ljudsku provjeru, kao i pravila postupka internog sistema za rješavanje pritužbi i lako dostupne informacije o pravu na prestanak korišćenja usluge. Na osnovu ova dva propisa, opšti uslovi naročito moraju sadržati informacije o sljedećem:**

- obavezi platforme da obrazloži odluke o suspenziji, ograničenju i ukidanju naloga poslovnog korisnika (izjava o razlozima; minimalni otkazni rok od 30 dana)
- pravu poslovnog korisnika na raskid
- transparentnosti rangiranja nakon pretrage potrošača
- pomoćnoj robi i uslugama
- transparentnosti različitog postupanja

- posebnim ugovornim uslovima
- pristupu podacima
- uticaju na prava intelektualne svojine poslovnih korisnika
- ograničenjima nuđenja drugačijih uslova drugim kanalima
- politikama moderiranja sadržaja
- funkcionisanju internog mehanizma za rješavanje pritužbi i najmanje dvije usluge posredovanja.



## Može li platforma izmijeniti opšte uslove poslovanja?

Platforme imaju pravo da izmijene svoje opšte uslove poslovanja. Međutim, o predloženim izmjenama moraju obavijestiti privredne subjekte najmanje 15 dana prije njihove primjene. Prema DSA-u, o relevantnim izmjenama – na primjer, onima kojima se mijenjaju pravila o informacijama dozvoljenim u okviru usluge ili drugim izmjenama koje mogu neposredno uticati na mogućnost primalaca da koriste uslugu – mora se obavijestiti odgovarajućim sredstvima.

Duži rok obavještavanja može se primijeniti kada izmjene zahtijevaju složena prilagođavanja poslovanja.

***Primjeri: kada se uklanjaju ili dodaju čitave funkcionalnosti platforme koje su važne za privredni subjekt; kada privredni subjekti moraju prilagoditi robu ili reprogramirati usluge kako bi nastavili da posluju na platformi.***

Privredni subjekt može se odreći roka obavještavanja pisanom izjavom ili jasnom potvrdnom radnjom.

***Primjer: potvrdna radnja može postojati kada privredni subjekt tokom tih 15 dana ponudi novu robu ili usluge. To ne važi kada je razuman i srazmjeran rok duži od 15 dana zato što su potrebna značajna tehnička prilagođavanja.***

Rok obavještavanja može se izostaviti kada izmjenu zahtijeva zakonska obaveza ili nepredviđena i neposredna opasnost (npr. prevara, zlonamjerni softver, neželjene poruke ili drugi rizici sajber bezbjednosti).

Ako rok obavještavanja nije poštovan, a za to ne postoje opravdani razlozi, izmjena je nevažeća.

Obavještenje se mora dostaviti na trajnom mediju (npr. elektronskom poštom), tako da ga poslovni korisnik može sačuvati radi budućeg pozivanja.

Platforme ne smiju primjenjivati izmjene retroaktivno, osim ako su korisne za privredne subjekte, ako proizlaze iz zakonskih ili regulatornih obaveza ili ako su potrebne radi otklanjanja nepredviđene i neposredne opasnosti.

## Šta se dešava ako platforma ukine, ograniči ili suspenduje moj nalog?

U određenim slučajevima platforme mogu ukinuti nalog (trajno ga zatvoriti), suspendovati ga (npr. ukloniti robu ili uslugu sa liste ili iz rezultata pretrage) ili ograničiti (npr. negativno uticati na prodaju robe snižavanjem njenog ranga).

Baza transparentnosti DSA – izjave o razlozima – ovdje.

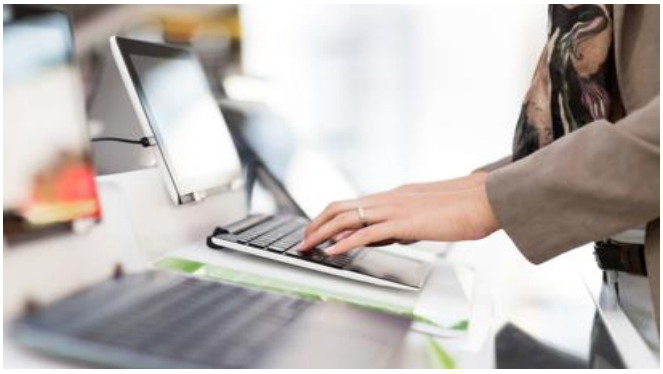
U skladu sa načelom srazmjernosti, ukidanje naloga mora biti krajnja mjera.

Platforma mora dostaviti izjavu o razlozima na „trajnom mediju“ (mediju koji poslovnom korisniku omogućava da informaciju sačuva radi budućeg pozivanja, kao što su pismo ili elektronska pošta). Kod ograničenja i suspenzije, izjava o razlozima mora se dostaviti najkasnije u trenutku kada mjera počne da se primjenjuje. DSA obuhvata različita ograničenja koja mogu uticati na primaoce usluge (npr. potpunu ili djelimičnu suspenziju ili ukidanje naloga, obustavu novčanih plaćanja ili vidljivosti određenih informacija). Za svako moguće ograničenje DSA utvrđuje minimum informacija koje platforma mora dati jasno i lako razumljivo, a istovremeno što preciznije i konkretnije koliko je razumno moguće.

Kod ukidanja naloga obavještenje se mora dostaviti najmanje 30 dana unaprijed.

**Izuzeci: platforme nijesu dužne da poštuju rok obavještavanja ako su ukidanje, ograničenje ili suspenzija potrebni radi ispunjavanja zakonskih ili regulatornih obaveza, odnosno zbog povrede opštih uslova poslovanja od strane privrednog subjekta.**

***Primjer: to može obuhvatiti teške oblike nezakonitog ili neprimjerenog sadržaja, ugrožavanje bezbjednosti robe ili usluge, falsifikovanje, prevaru, neželjene poruke, neovlašćeni pristup podacima o ličnosti i slično.***



Platforma mora omogućiti razjašnjenje činjenica koje su dovele do odluke i upućivanje predmeta internom sistemu za rješavanje pritužbi. Podatke povezane sa poslovnim nalogom mora sačuvati kako bi nalog mogao biti ponovo uspostavljen ako je ukinut greškom.

## Kako mogu okončati ugovorni odnos sa platformom?

Privredni subjekt može željeti da okonča ugovorni odnos nakon izmjene opštih uslova ili iz drugih razloga.

Ugovorni odnos platforme i privrednog subjekta mora biti pravičan i zasnovan na savjesnosti i poštenju. Zato platforme u opštim uslovima moraju navesti kako poslovni korisnik može okončati ugovorni odnos.

## Šta je sa mojim podacima?

Opšti uslovi moraju sadržati opis politike pristupa podacima koje privredni subjekti ili potrošači daju ili stvaraju korišćenjem usluge internet posredovanja. Taj opis mora obuhvatiti:

- kojim podacima se može pristupiti (podacima koji su neposredno dati ili nastali korišćenjem usluge)
- ko može pristupiti podacima
- pod kojim uslovima, odnosno kako se podaci mogu koristiti – obim, prirodu i uslove pristupa relevantnim kategorijama podataka i njihove upotrebe (npr. ocjenama i recenzijama)

Opis može biti opšti i ne mora iscrpno navoditi svaki pojedinačni podatak.



Pristup podacima može biti potpuno ograničen poslovnim korisnicima, ali platforma to mora jasno navesti.

DMA utvrđuje dodatne obaveze za veoma velike platforme koje je Evropska komisija odredila kao nadzornike pristupa, posebno u pogledu korišćenja podataka i njihovog dijeljenja sa privrednim subjektima (vidjeti u nastavku).

Platforme u opštim uslovima moraju navesti da li pružalac usluge i u kojoj mjeri, nakon prestanka ugovornog odnosa, zadržava pristup informacijama koje je privredni subjekt dao ili stvorio tokom tog odnosa.

## Mogu li platforme nametati određene uslove?

Pružalac usluge internet posredovanja (npr. platforma) može propisati uslove pod kojima se nude roba ili usluge.

Ako odluči da propiše uslove kojima se, na primjer, poslovnim korisnicima zabranjuje da robu i usluge drugim kanalima nude pod povoljnijim uslovima ili po nižim cijenama, pružalac usluge mora u opštim uslovima navesti razloge za takvo ograničenje i objaviti lako dostupan opis.

Kada je pružalac usluge internet posredovanja određen kao nadzornik pristupa prema DMA-u, ne smije propisivati takve različite uslove i mora omogućiti privrednim subjektima da primjenjuju različite uslove putem različitih kanala kojima dolaze do kupaca. Na primjer, prodavcu koji prodaje putem usluge internet posredovanja ne smije se zabraniti da na sopstvenoj internet stranici ponudi niže cijene i bolje uslove nego na internet tržištu koje takođe koristi.

Razlozi za ovakva ograničenja mogu biti ekonomske, poslovne ili pravne prirode.

## Mogu li platforme različito postupati prema ponudama?

Prema Uredbi P2B, platforma može drugačije postupati prema sopstvenoj ponudi nego prema konkurentskim ponudama i time svojoj ponudi dati ekonomsku prednost. To mora biti jasno navedeno u opštim uslovima.

Uslugama internet posredovanja i internet pretraživačima privrednog subjekta određenog kao nadzornik pristupa prema DMA-u zabranjeno je, između ostalog, davanje prednosti sopstvenim uslugama u rezultatima pretrage ili na internet tržištima.

***Primjer: različito postupanje može se odnositi na pristup podacima, rangiranje ili druga podešavanja pružaoca usluge koja utiču na pristup potrošača robi ili uslugama; naknadu koja se naplaćuje za korišćenje usluge; pristup, uslove ili neposrednu ili posrednu naknadu za korišćenje funkcionalnosti ili tehničkih interfejsa neposredno povezanih sa pruženom uslugom ili pomoćnih u odnosu na nju.***

## Koju robu i usluge smijem da nudim?

Pomoćna roba i usluge jesu proizvodi koji, da bi funkcionisali, obično zavise od glavne robe ili usluge i neposredno su sa njom povezani. Može ih nuditi usluga internet posredovanja ili treće lice.

***Primjer: usluga popravke određene robe, finansijski proizvod, obezbjeđivanje uz određenu robu ili uslugu (npr. obezbjeđivanje kod iznajmljivanja), roba koja dopunjuje glavni proizvod, odnosno predstavlja njegovu nadogradnju ili sredstvo za prilagođavanje.***

Kada se nude pomoćna roba i usluge, pružalac usluge internet posredovanja mora to navesti u opštim uslovima i opisati da li poslovni korisnik smije nuditi sopstvenu pomoćnu robu i usluge i pod kojim uslovima.

Opis ne mora upućivati na konkretnu robu ili uslugu, ali može biti opštiji ako je dovoljno određen da omogući razumijevanje pomoćne robe ili usluge.

## Koje informacije mogu dobiti o rangiranju?

Usluga internet posredovanja u opštim uslovima mora navesti glavne parametre koji određuju rangiranje. Ti parametri mogu obuhvatati:

- pokazatelje za mjerenje kvaliteta robe ili usluga poslovnih korisnika;
- učešće urednika i njihovu mogućnost da utiču na rangiranje;
- elemente koji nijesu povezani sa samom robom ili uslugom ili su sa njom povezani samo posredno, kao što su način i izgled predstavljanja onlajn ponude;

Informacije o rangiranju ne smiju se svesti na puko nabrajanje parametara, već moraju obuhvatiti i objašnjenje, na primjer interne poslovne razloge za izbor određenih parametara.

Prema DSA-u, platforme moraju jasno, lako i razumljivo predstaviti parametre sistema za preporučivanje ili rangiranje, tako da primaoci usluge mogu razumjeti kako se informacije za njih prioritetno raspoređuju, uključujući najmanje najvažnije kriterijume i razloge njihove važnosti.

Ako je na rangiranje moguće uticati uz naknadu, i to se mora navesti. Komisija je utvrdila dodatne smjernice o parametrima rangiranja: vidjeti ovdje.

DSA dodatno uređuje obaveze transparentnosti rangiranja. DMA nadzornicima pristupa zabranjuje davanje prednosti sopstvenim uslugama pri rangiranju.

## Mogu li na platformi prikazati logotip svog preduzeća?

Poslovni logotipi, žigovi i nazivi brendova važna su prava intelektualne svojine. Usluga internet posredovanja u opštim uslovima mora pružiti opšte informacije o načinu postupanja sa pravima intelektualne svojine poslovnih korisnika.

Privrednim subjektima ne smije se ograničiti korišćenje logotipa na platformi i mora im se omogućiti da u okviru ponude na usluzi internet posredovanja jasno prikažu svoj poslovni identitet. Platforma ipak može urediti način na koji se logotip prikazuje.



## Koje su druge obaveze platformi?

DSA uspostavlja pravni okvir za bezbjedniji digitalni prostor u kojem su zaštićena osnovna prava svih korisnika digitalnih usluga, uključujući poslovne korisnike, uz stvaranje jednakih uslova za podsticanje inovacija, rasta i konkurentnosti na jedinstvenom evropskom tržištu i globalno. Pravila DSA-a primjenjuju se na internet posrednike i platforme, kao što su internet tržišta, društvene mreže i prodavnice aplikacija. Obaveze platformi odnose se, između ostalog, na zahtjeve u pogledu opštih uslova, mehanizme prijave i postupanja, saradnju sa nacionalnim organima, određivanje kontaktnih tačaka i pravnih zastupnika, mehanizme pritužbi i pravne zaštite, vansudsko rješavanje sporova i transparentnost sistema za preporučivanje.

DSA propisuje prilagođene i asimetrične obaveze, zavisno od vrste i osobenosti usluge, kao i njenog obima i dosega. Najstrože obaveze dužne pažnje primjenjuju se na veoma velike internet platforme (VLOP) i veoma velike internet pretraživače (VLOSE), jer su postali gotovo javni prostori komunikacije i trgovine. Te obaveze, između ostalog, obuhvataju godišnje procjene rizika, nezavisne revizije, uvođenje mjera za ublažavanje rizika kada je potrebno, mehanizme odgovora na krizne situacije, dodatnu transparentnost onlajn oglašavanja, kao i pristup podacima i njihov nadzor.[3]

DSA sadrži i poseban odjeljak o internet tržištima, kojim se utvrđuju dodatne obaveze za ove platforme, osim kada su mikro ili mala preduzeća. Obaveze se prvenstveno odnose na sljedivost trgovaca (načelo „upoznaj svog poslovnog korisnika“), usklađenost ugrađenu u sam dizajn usluge i pravo na informacije.[4]

## Ko su nadzornici pristupa i koje su njihove obaveze?

Nadzornici pristupa su veoma velike platforme koje je Evropska komisija kao takve odredila. Prema DMA-u, određeni nadzornik pristupa mora poštovati spisak obaveza u vezi sa osnovnim uslugama platforme navedenim u odluci Komisije kojom je konkretni privredni subjekt određen kao nadzornik pristupa.

Od 5. septembra 2023. Evropska komisija odredila je sedam nadzornika pristupa. Određivanje se ne odnosi na sve njihove usluge, već samo na pojedine osnovne usluge platforme.

– Alphabet

– Amazon

– Apple

– Booking

– ByteDance

– Meta

– Microsoft

Kada su platforme određene kao nadzornici pristupa, imaju dodatne obaveze kojima se obezbjeđuje da ne primjenjuju nepoštenu poslovnu praksu.

[3]Vidjeti Aneks 3 – Obaveze dužne pažnje

[4]Vidjeti Aneks 4 – Obaveze internet tržišta

***Primjeri nepoštene poslovne prakse:***

- davanje prednosti sopstvenim uslugama, odnosno njihovo povoljnije pozicioniranje u odnosu na slične usluge trećih pružalaca (rangiranje sopstvenih proizvoda ili usluga iznad proizvoda ili usluga konkurenata);
- klauzule najpovlašćenijeg tretmana, kojima se poslovnim korisnicima zabranjuje da svoju robu i usluge drugdje nude po drugačijim cijenama i pod drugačijim uslovima;
- objedinjavanje podataka o ličnosti iz više usluga u vlasništvu istog preduzeća (npr. Facebooka i WhatsAppa); korišćenje javno nedostupnih podataka koje su stvorili poslovni korisnici radi konkurisanja tim istim korisnicima;
- diskriminatorni uslovi pristupa;
- isključivanje prava poslovnih korisnika da se obrate organima javne vlasti, uključujući nacionalne sudove, i zatraže pravnu zaštitu (npr. putem klauzula o povjerljivosti u opštim uslovima).

Pored zabrane nepoštene prakse, DMA od platformi, između ostalog, zahtijeva da:

- pribave saglasnost korisnika prije praćenja u marketinške svrhe;
- omoguće korisnicima da jednostavno promijene podrazumijevana podešavanja i izbrišu unaprijed instalirane aplikacije;
- omoguće privrednim subjektima da proizvode ili usluge promovišu neposrednim kanalima ili putem usluga trećih lica, čak i ako se cijene razlikuju od cijena kod nadzornika pristupa, kao i da korisnicima omoguće pristup tim ponudama putem platforme nadzornika pristupa;
- omoguće krajnjim i poslovnim korisnicima da nadležnim organima prijave neusklađenost;
- u određenim okolnostima omoguće korišćenje aplikacija i prodavnica aplikacija trećih lica na operativnim sistemima nadzornika pristupa;
- omoguće interoperabilnost poslovnih korisnika sa softverom i hardverom nadzornika pristupa;
- omoguće korisnicima da svoje podatke prenesu od nadzornika pristupa drugim ovlašćenim privrednim subjektima.

## Da li imam obaveze prema nadzornicima pristupa?

DMA propisuje obaveze samo određenim nadzornicima pristupa. Njegov cilj je stvaranje pravičnijih i otvorenijih digitalnih tržišta, pa zabranjuje određene prakse nadzornika pristupa koje su prepoznate kao štetne ili im nameće posebne obaveze radi očuvanja pravičnih i jednakih poslovnih mogućnosti. DMA ne stvara obaveze za privredne subjekte koji koriste usluge nadzornika pristupa. Na primjer, internet trgovac koji koristi Amazon Marketplace ili hotel koji koristi Booking.com nema obaveze prema DMA-u, ali može imati koristi od njegovih odredaba.

Korišćenje novih poslovnih mogućnosti koje stvara DMA ne znači da ti privredni subjekti nijesu dužni da poštuju druge propise koji se na njih primjenjuju, uključujući obavezu zaštite podataka o ličnosti svojih kupaca.

Radi obezbjeđivanja bezbjednosti i privatnosti, privredni subjekti treba naročito da obrate pažnju na sljedeće:

– koristiti bezbjedne alate ili dodatke za pribavljanje saglasnosti korisnika i zaštitu njihovih podataka o ličnosti;

– redovno ažurirati politike privatnosti i pisati ih jasno kako bi se izbjegle nedoumice; uvijek pribaviti izričitu saglasnost kupaca prije prikupljanja ili korišćenja njihovih podataka o ličnosti;

– pri povezivanju sa uslugama nadzornika pristupa, kao što je Google Consent Mode, obezbijediti slanje signala o saglasnosti;

– omogućiti korisnicima pristup i preuzimanje njihovih podataka u skladu sa pravilima DMA-a;

– provjeravati pravnu usklađenost platformi i usluga nadzornika pristupa i pratiti sve izmjene ili dopune njihovih pravila.




Prije prikupljanja ili obrade podataka o ličnosti putem platformi ili usluga nadzornika pristupa mora se pribaviti saglasnost i o tome obavijestiti nadzornik pristupa. Privredni subjekti moraju poštovati zahtjeve GDPR-a, što podrazumijeva:

- transparentnost korišćenja podataka (politika privatnosti);
- izričitu saglasnost korisnika (uz čuvanje evidencije o saglasnosti);
- snažne mjere bezbjednosti.

## Šta mogu učiniti u slučaju spora sa platformom?

U slučaju spora između privrednog subjekta i platforme, preduzetniku je na raspolaganju više mogućnosti.

**Interni sistem platforme za rješavanje pritužbi: sve platforme, osim malih (sa manje od 50 zaposlenih i prometom manjim od 10 miliona eura), moraju uspostaviti besplatan interni sistem za rješavanje pritužbi.**

Pritužba se mora riješiti u razumnom roku i u skladu sa načelima transparentnosti, jednakog postupanja i srazmjernosti.

Od svih mogućnosti rješavanja sporova, interni sistemi su najšire dostupni i najčešće korišćeni mehanizam za razmatranje pritužbi i rješavanje problema poslovnih korisnika.

Platforme moraju objavljivati izvještaje o funkcionisanju sistema za rješavanje pritužbi, uključujući broj i predmet pritužbi, vrijeme potrebno za njihovu obradu i donesene odluke.

U opštim uslovima moraju navesti i informacije o pristupu sistemu za rješavanje pritužbi.

Ako se pritužba odnosi na opšte uslove pristupa utvrđene opštim uslovima relevantnih usluga određenog internet pretraživača, društvene mreže ili prodavnice aplikacija nadzornika pristupa, poslovni korisnik može koristiti mehanizam alternativnog rješavanja sporova koji nadzornik pristupa, prema DMA-u, mora obezbijediti besplatno.

**Specijalizovani posrednici**

Usluge posredovanja su nepristrasne i nezavisne. Platforme, osim malih pružalaca usluga internet posredovanja (sa manje od 50 zaposlenih i prometom manjim od 10 miliona eura), moraju u opštim uslovima navesti najmanje dva specijalizovana posrednika sa kojima su saglasne da sarađuju. Poslovnim korisnicima moraju pružiti relevantne informacije o korišćenju tog postupka.

Platforme treba da snose razuman dio troškova posredovanja, koji određuje pružalac usluge

posredovanja. Do sada veliki broj pružalaca usluga internet posredovanja još nije naveo moguće usluge posredovanja (35% pružalaca).

Pristup posredovanju nije uslovljen prethodnim korišćenjem internog sistema za rješavanje pritužbi.

**Sudovi**

Sudski postupak često se posmatra kao krajnje sredstvo. Privredni subjekti mogu dobiti podršku organizacija i udruženja koja zastupaju interese poslovnih korisnika.

Ta tijela moraju imati mogućnost da pred nadležnim nacionalnim sudovima pokrenu postupak zbog neusklađenosti platforme sa uredbom.

## Koji su mehanizmi izvršenja i pritužbi u odnosu sa nadzornicima pristupa?

Ako nadzornici pristupa postupaju nepošteno i ne poštuju zahtjeve DMA-a, poslovni korisnici mogu neposredno obavijestiti tim Evropske komisije za DMA (EC-DMA@ec.europa.eu). Zaposleni kod nadzornika pristupa informacije mogu dostaviti i putem bezbjednog alata za uzbunjivače (https://digital-markets-act.ec.europa.eu/whistleblower-tool_en). Poslovni korisnici mogu se obratiti i nadležnim organima država članica, koji će potom obavijestiti Komisiju.

Privredni subjekti treba da obrate pažnju i na druge mehanizme za rješavanje pritužbi navedene u opštim uslovima platforme.

Kao krajnje sredstvo mogu se obratiti sudu. Određeni nadzornik pristupa ne smije ograničiti pravo poslovnog korisnika da se obrati sudu.

**Koje su koristi za MSP?**

– jednako postupanje pri rangiranju njihove ponude u poređenju sa ponudom nadzornika pristupa (bez davanja prednosti sopstvenim uslugama);

– korišćenje prednosti prenosivosti podataka između internet usluga;

– korišćenje prenosa podataka zasnovanog na saglasnosti.

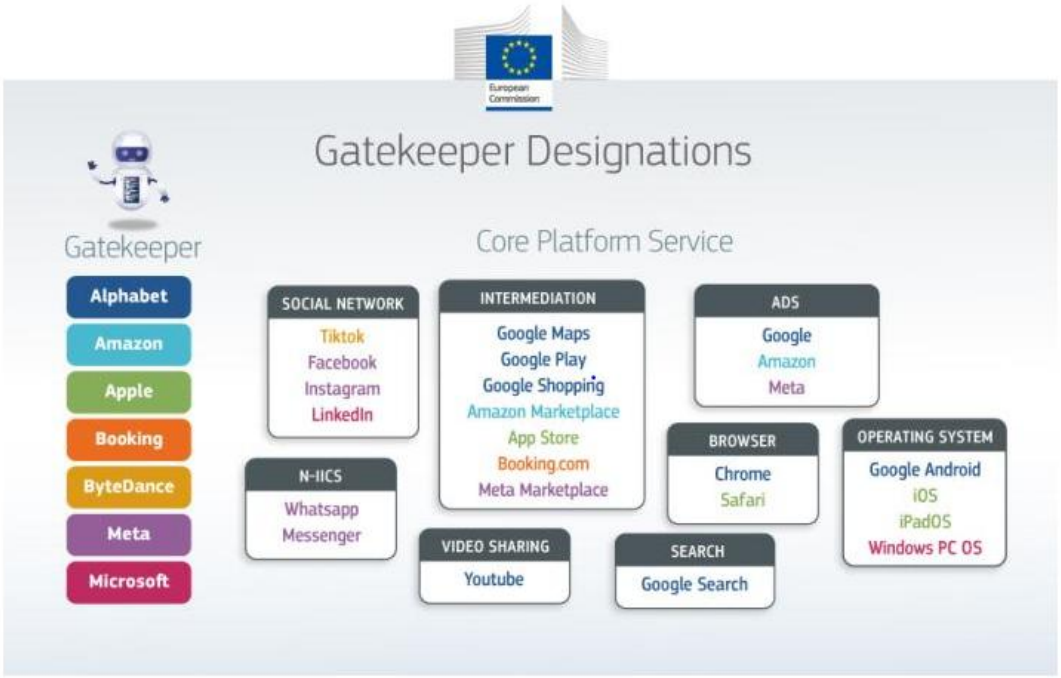
# Aneksi

# Aneks 1 – Spisak centara koji pružaju usluge posredovanja posebno u ovim pitanjima

| Centri za posredovanje / posrednici | Mjesto | Opis |
|---|---|---|
| **CEDR**[5] | Ujedinjeno Kraljevstvo | Raspolaže mrežom posrednika širom Evrope koji rade na 22 jezika, što omogućava pružanje usluga na panevropskom nivou. Ima i dvije posebne šeme za pritužbe protiv Googlea i Amazona. |
| **e-POM** | Onlajn | Portal za onlajn posredovanje koji olakšava određivanje posrednika za konkretne predmete u vezi sa odnosima platformi i poslovnih korisnika. |
| **Bundesverband Onlajnhandel (Njemačko savezno udruženje za elektronsku trgovinu)** | Njemačka | Centar za posredovanje specijalizovan za sporove među privrednim subjektima, koji je proširio usluge i na posredovanje u predmetima u vezi sa Uredbom P2B. |
| **Reuling Schutte** | Holandija | Centar sa desetogodišnjim iskustvom u alternativnom rješavanju sporova među privrednim subjektima, naročito u pružanju usluga posredovanja. |
| **Centrum Mediacji Lewiatan (Centar za posredovanje Lewiatan)** | Poljska | Centar specijalizovan za posredovanje među privrednim subjektima, uključujući predmete P2B. Dio je organizacije Konfederacja Lewiatan, koja pred institucijama Evropske unije zastupa 4.100 preduzeća i interese njihovih zaposlenih. |
| **Posrednik za privredne subjekte** | Francuska | Centar za posredovanje koji je francuska vlada osnovala 2010. godine. Pruža usluge posredovanja P2B potpisnicima Povelje o elektronskoj trgovini. |
| **Polimeni Legal** | Italija | Centar za posredovanje specijalizovan za elektronsku trgovinu i digitalna tržišta. Postupao je u približno 10 do 15 predmeta posredovanja u vezi sa Uredbom P2B. |

[5] Budući da Ujedinjeno Kraljevstvo više nije članica EU, moguća su manja odstupanja.

## Aneks 2 – Pregled određenih nadzornika pristupa i njihovih osnovnih usluga platforme



## Aneks 3 – Obaveze dužne pažnje

| | VERY LARGE PLATFORMS | ONLINE PLATFORMS | HOSTING SERVICES | ALL INTERMEDIARIES |
|---|---|---|---|---|
| Transparency reporting | • | • | • | • |
| T&Cs | • | • | • | • |
| Cooperation with national authorities | • | • | • | • |
| Points of contact & legal representatives | • | • | • | • |
| N&A | • | • | • | |
| Reporting criminal offences | • | • | • | |
| Complaint & redress mechanisms, OOC dispute settlement | • | • | | |
| Trusted flaggers | • | • | | |
| Prohibition of Dark Patterns | • | • | | |
| Measures against abusive notices | • | • | | |
| Special obligations for marketplaces (e.g. KYBC, random checks) | • | • | | |
| Bans on targeted ads to children and based on special categories of personal data | • | • | | |
| Accessibility | • | • | | |
| Transparency of recommender systems | • | • | | |
| Advertising transparency | • | • | | |
| Risk management | • | | | |
| Independent audits | • | | | |
| User can opt out of profiling | • | | | |
| Data sharing with authorities & researchers | • | | | |
| Codes of conduct | • | | | |
| Crisis response cooperation | • | | | |

Kumulativne

## Aneks 4 – Obaveze internet tržišta

### Traceability of traders

- ☐ Obligation to gather information on the identity of traders
- ☐ Best effort to assess whether the information is reliable and complete
- ☐ Obligation to display such information to consumers

### Compliance by design

- ☐ Interface design: enable traders to disclose information
- ☐ Consumers will see clearly, e.g.: logos and trademarks, labels & markings for compliance with EU law, identification of products
- ☐ Best efforts to assess if the information is complete
- ☐ Reasonable efforts for random checks that goods are not listed as illegal in public databases

### Right to information

- ☐ Information to consumers who have purchased illegal goods / services

Funded by
the European Union

Consumer Law READY

Consumer Law Training for European SMEs