

## ПРАВНИ ПОЛОЖАЈ ПОТРОШАЧА У УСЛОВИМА ЕЛЕКТРОНСКЕ ТРГОВИНЕ

### Апстракт

Потрошач, у најширем смислу, представља *sui generis* личност која, у складу са својим специфичностима, у оквиру био и друштвено-економског система у коме живи, задовољава своје потребе и остварује своја права.

Према Европској повељи о заштити потрошача, појам потрошача обухвата свако физичко лице које на тржишту наступа ван оквира своје делатности, пословања или професије и које набавља робе и услуге за сопствене потребе.

У складу са ставовима Европског суда правде, потрошач је физичко лице или удружење физичких лица које делује кроз своје пословне и професионалне активности.

Потрошач у смислу Закона о заштити потрошача Републике Србије, јесте свако физичко лице које купује производе или користи услуге за личне потребе или потребе свог домаћинства. Потрошач је и привредно друштво, предузеће, друго правно лице и предузетник, када купује производе или користи услуге за сопствене потребе.

Потрошач је истовремено и купац, мада сваки купац не мора да буде аутоматски и потрошач.

Историја борбе потрошача за остваривање и заштиту својих права дуга је и трновита. Мукотрпан је био пут од принципа "Нека се чува купац", из Римског права, до изреке "Купац (потрошач) је увек у праву", утемељене у савременом добу, коју би требало да поштује сваки озбиљан и одговоран трговац.

Данас, потрошачи имају веома респектабилне механизме правне заштите својих економских, социјалних, здравствених и других интереса. Ти механизми су утемељени у националним прописима и међународној легислативи. У дигиталном окружењу и у условима глобалног електронског пословања, правни положај потрошача постао је знатно сложенији и латентно много рањивији. Куповина онлајн, електронска плаћања и друго,

доводе ионако инфериорнији положај потрошача (у односу на продавца), пред нова искушења и изазове. Поред традиционалних ризика и опасности присутних у аналогном окружењу, потрошача сада вребају додатне опасности у дигиталном свету. Оне се огледају, пре свега, у томе што је сада потрошачева приватност угроженија, повећане су могућности злоупотребе личних података потрошача садржаних у средствима плаћања, већи су ризици од превара и оштећења потрошача и сл. Сагласно изреченом, а имајући у виду чињеницу да свет у коме живимо све више поприма карактеристике потрошачког друштва, са свеопштом комерцијализацијом, с правом се поставља питање положаја и улоге потрошача у новим околностима. Јер, сада се све мање доводи у питање тачност напред изреченог постулата: "Потрошач је увек у праву", већ се све више намеће питање шта ће бити са потрошачем, хоће ли он све ово преживети или ће га "прогутати" матица потрошачког друштва!?

**Кључне речи:** потрошач; трговац; интернет; електронско пословање.

## УВОД

Потрошач, у најширем смислу, представља *sui generis* личност која, у складу са својим специфичностима, у оквиру био и друштвено-економског система у коме живи, задовољава своје потребе и остварује своја права.

У теорији и законодавству постоје различите дефиниције појма потрошача. Навешћемо само неке од њих. Према нормативи ЕУ, потрошач је физичко лице или удружење физичких лица које, које делује кроз своје пословне и професионалне активности. Дакле, потрошач је физичко лице, а правна лица се не сматрају потрошачима.

Према Европској повељи о заштити потрошача, појам потрошача обухвата свако физичко лице које на тржишту наступа ван оквира своје делатности, пословања или професије и које набавља робе и услуге за сопствене потребе.

У складу са ставовима Европског суда правде, потрошач је физичко лице или удружење физичких лица које делује кроз своје пословне и професионалне активности.

Потрошач у смислу Закона о заштити потрошача Републике Србије, јесте свако физичко лице које купује производе или користи

услуге за личне потребе или потребе свог домаћинства. Потрошач је и привредно друштво, предузеће, друго правно лице и предузетник, када купује производе или користи услуге за сопствене потребе.

Потрошач је истовремено и купац, мада сваки купац не мора да буде аутоматски и потрошач.

Историја борбе потрошача за остваривање и заштиту својих права дуга је и трновита. Један од основних почетних принципа Римског права био је "Caveat emptor" "Нека се чува купац", према коме купац, фактички и правно није уживао скоро никакву правну заштиту, већ је морао сам да води рачуна о својим интересима и да у правном промету иступа са повећаном пажњом како не би био преварен или оштећен. Међутим, са развојем цивилизације, етике и правне културе, дошло се до закључка да и у приватноправним односима, посебно код уговора робног промета, не сме владати стихија и принцип "Pacta sunt servanda" (Уговор је закон за стране), као догма, већ се и овакви односи морају подрвргнути одређеној спољној или јавној контроли. Идеја је била да се у робно-новчане односе, посебно у оне код којих је, по правилу присутна неједнакост уговорних страна у било ком облику (економска, информациона и др.), уведе фактичка, а не само формална, еквиваленција узајамних престација у правном саобраћају, између оваквих уговорних страна. Стога, се најпре у доктрини, а затим и у легислативи, установљава принцип "Contra preferentem", посебно код тзв. типских уговора, као најзначајније врсте уговора код којих се рефлектује неједнакост уговорних страна, коју би, у савременом добу, требало да поштује сваки озбиљан и одговоран трговац. Принцип "Contra preferentem" или "In dubio contra stipulatorem" (У сумњи против састављача, другим речима у корист купца), приметан у рудиментарном облику у Римском праву, представља тековину француског Code civil-а, а данас фигурира у међународним актима о трговини, као и у националним законима у овој области.<sup>1</sup>

## **1. ПРАВНИ ПОЛОЖАЈ ПОТРОШАЧА У СРБИЈИ**

### **1. 1. Закон о заштити потрошача Републике Србије**

У чл. 3, Закона, прописана су основна права потрошача. У њих спадају права на:

---

<sup>1</sup> Таква одредба садржана је у UNIDROIT принципима о међународној трговини, из 2004. године, (Interpretation, Art. 4.6 ), као и чл. 100 нашег Закона о облигационим односима.

1) задовољавање основних потреба - доступност најнужнијих производа и услуга, хране, одеће, обуће и стамбеног простора, здравствене заштите, образовања и хигијене;

2) сигурност - заштита од производа, производних процеса и услуга штетних по живот и здравље;

3) информисаност - располагање чињеницама од значаја за правилан избор и заштиту од непоштене огласне поруке или ознаке на производима које могу потрошача да доведу у заблуду;

4) избор - могућност избора између више производа и услуга, по прихватљивим ценама и уз гарантовано добар квалитет;

5) глас потрошача - заступљеност интереса потрошача у процесу доношења и спровођења политике заштите потрошача, као и у поступку увођења нових производа и услуга;

6) обештећење - добијање правичне накнаде за лажно приказивање својстава производа и услуга, неквалитетне производе или незадовољавајуће услуге;

7) образовање потрошача - стицање основних знања и способности потребних за правилан и поуздан избор производа и услуга, знања о основним правима и одговорностима потрошача и начинима како се та знања могу остваривати;

8) здраву животну средину - живот и рад у окружењу које не представља опасност за здравље потрошача.

При том, посебна заштита обезбеђује се групама потрошача као што су деца, стари и болесни.

Основни циљеви, односно објекти заштите сврстани су у неколико категорија. У прву категорију спада заштита живота, здравља и сигурности потрошача. То се остварује преко: 1) сигурности производа и амбалаже; 2) заштите малолетних лица; 3) обавештавања о квалитету воде и ваздуха; и 4) заштите код генетски модификованих производа.

Следећа област заштите су економски интереси потрошача.

У глави IV регулисани су посебни облици заштите потрошача у области услуга. Такође, у глави VI говори се о информисању и образовању потрошача. Најзад, у глави VII регулисана су питања наканде штете потрошачима.

## **ИЗГРАДЊА ПРАВНОГ СИСТЕМА РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ**

У чл. 63, Закона о заштити потрошача, регулисан је Национални програм заштите потрошача. Он садржи дугорочне циљеве заштите потрошача у Републици Србији, начин остваривања тих циљева, мере заштите потрошача, начине образовања и информисања потрошача, подстицајне мере у области потрошње и друге компоненте од значаја за остваривање права потрошача.

Национални програм се усклађује са стратегијом развоја Републике Србије и стратегијом развоја трговине Републике Србије.

Влада Републике Србије на предлог министарства надлежног за послове трговине доноси Национални програм, за период од најмање пет година.

Чланом 65, Закона, прописано је да се Министарству образује се Савет министра за заштиту потрошача као саветодавно - консултативно тело.

Заштита потрошача у локалној самоуправи обезбеђује се образовањем арбитражних тела за решавање спорова између потрошача и продаваца, односно даваоца услуга (члан 66).

Ради заштите својих права и интереса, потрошачи могу оснивати удружења, покрете, центре, савезе и друге облике удруживања потрошача (у даљем тексту: организације потрошача), у складу са законом (чл. 67).

Најзад, у одељку X предвиђене су казнене мере за субјекте који повреде одредбе Закон о заштити потрошача. У том смислу, у чл. 77 прописани су привредни преступи за које је прописана новчана казна у износу од 300.000 до 3.000.000 динара. У чл. 78 и 79 прописани су прекршаји за правно лице (новчана казна од 100.000 до 1.000.000 динара), и за предузетника (новчана казна од 100.000 до 500.000 динара).

## **2. НАЦИОНАЛНИ ПРОГРАМ ЗАШТИТЕ ПОТРОШАЧА ЗА ПЕРИОД ОД 2007. ДО 2012. ГОДИНЕ**

Сагласно Закону о заштити потрошача, Влада Републике Србије својом Уредбом, из 2007. године<sup>2</sup> донела је Национални програм заштите потрошача.

У програму је истакнуто де је заштита потрошача у Републици Србији један од приоритета у процесу комплетирања институционалног и

---

<sup>2</sup> "Сл. Гласник" Републике Србије, бр. 11, од 30. јануара 2007. године.

правног амбијента модерне тржишне привреде и друштва. Стварање услова за успостављање и функционисање слободног тржишта, увођење реда на тржишту је превасходно интерес грађана Републике Србије као потрошача. Фер тржишно понашање, коректна комерцијална пракса, третман купаца, туриста и потрошача којим се поштују њихова права и интереси у одговарајућем правном послу или односу, су од великог значаја за све актере у тржишном ланцу. Стога, право потрошача је *conditio sine qua non* остваривања свих осталих права, па се стога, у Европској конвенцији о људским правима, ово право представља као основно.

Права потрошача су део система узајамних дужности и овлашћења свих учесника на тржишту, те зато представљају и интерес других учесника, пре свега компанија. Извесност економских ефеката уговора о купопродаји добара намењених потрошњи није само интерес економски слабије или лошије информисане стране - потрошача него и продаваца који, успостављањем и поштовањем стандардних понашања, могу да се ангажују у конкурентској борби, која би била заснована на мањим ценама и бољем квалитету, а не на нелојалној конкуренцији. Нису ретки случајеви лажног приказивања предности или погодности за купце, који почивају на злоупотреби незнања потрошача. Непоштовање захтева квалитета, различите обмане, манипулисање свешћу недовољно образованих потрошача или злоупотреба положаја појединих категорија потрошача врло брзо се претварају у директно наношење штете свим савесним учесницима на тржишту. Без уређивања и унапређивања права потрошача нема конкуренције, а ни једног од основних елемената цивилизованог и демократског друштва.

Динамика процеса постсоцијалистичке транзиције, као што показују примери земаља Централне Европе, фактички се смирује након интегрисања националне привреде у Европску унију (у даљем тексту: ЕУ), па је чланство Републике Србије у ЕУ национални и стратешки циљ и представља само сводни израз за успешно окончање процеса успостављања не само ефикасне привредне структуре, него и одговарајућих институција и стандарда у области политике, права грађана, квалитета живота и социјалне и друштвене стабилности. Пошто су стандарди у вези са правима потрошача један од стубова правног поретка модерне тржишне привреде какво је европско тржиште, јавила се и потреба за прописивањем правних одредби које прокламују поштовање читавог сета основних људских права. Међу њима истакнуто место има и скуп норми којима је циљ да се обезбеди ефикасна хармонизација права

## **ИЗГРАДЊА ПРАВНОГ СИСТЕМА РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ**

заштите потрошача, али захтеви за уједначавањем ових стандарда у ЕУ нису ограничени само на оне области у којима је право потрошача почело да се афирмише. Мада ЕУ поставља захтеве само у погледу доњег прага стандарда заштите, класични захтеви - безбедност производа, пре свега, се сваког дана шире и уводе нови, попут права на избор, односно друга права, па је то један комплекс *acquis* (правне тековине - у даљем тексту: *acquis*) ЕУ који се стално и брже шири од већине других области.

Међу питањима која се нужно реперкутују и као питања политике заштите потрошача сусрећемо и проблематику њихове заштите у области услуга, нарочито туризма и банкарских. Стим у вези, стално се развијају механизми отклањања несразмере у економској снази или информисаности у сектору услуга. Укључивањем елемената заштите здравља, животне средине, образовања и других области у оквире правне регулативе права потрошача, ЕУ обавезује своје чланице, као и придружене земље, да у складу са својим националним решењима, у посебном Закону о заштити потрошача, Закону о облигационим односима или другим посебним прописима изградње националне стандарде и подигну их најмање до оног нивоа који ЕУ сматра најнижим прихватљивим. Опредељење Републике Србије је да се развија друштво засновано на владавини права, демократији и ефикасном тржишту потпуно и без остатка кореспондира са политиком њеног укључивања у ЕУ, будући да су то и њени глобални циљеви.

Национални програм заштите потрошача за период од 2007. до 2012. године (у даљем тексту: Програм) садржи: развој система заштите потрошача, оцену стања у области заштите потрошача, субјекте система заштите потрошача, циљеве и задатке заштите потрошача, задатке носилаца система заштите потрошача финансијска средства за остваривање Програма, преглед циљева и задатака, носилаца, рокова и средстава за спровођење Програма. Програм има за циљ да омогући да се различити интереси и напори државе, организација потрошача, страних партнера, привредних комора или појединих компанија ускладе и укомпоунују у целовит и конзистентан систем. Програм представља јасан политичко-правни документ који ће послужити као стратегија и политика заштите потрошача и подстицај свим правно-релевантним субјектима да своје напоре и сарадњу координишу на остваривању заштите права и интереса потрошача, зарад општег добра свих.

### 3. РАЗВОЈ СИСТЕМА ЗАШТИТЕ ПОТРОШАЧА

3. 1. Развој заштите потрошача у међународно- правним документима

Генерална скупштина Уједињених нација донела је, Резолуцијом број 39/248, из 1985. године, смернице о заштити потрошача којима је подстакла земље чланице да законски уреде ову област. Европске државе потписнице Уговора о оснивању Европске заједнице, потписаног у Риму 1957. године, усвојиле су 1973. године Европску повељу о обавештавању и заштити потрошача са прецизним дефинисањем листе проширених права, која се састоје од права на заштиту економских интереса, права на заштиту од опасности за живот, здравље и имовину од производа и услуга на тржишту, права на правну заштиту и подршку државе, права на обавештавање и образовање, права на удруживање ради заштите њихових интереса, права на представљање у телима која одлучују о стварима од интереса за потрошаче. У Сједињеним Америчким Државама донет је, 1972. године Закон о заштити потрошача и на основу кога је успостављена посебна савезна комисија за сигурност потрошачке робе, а од раније су постојали за лекове и поједине врсте хране FDA (Food and Drug Administration) елементи система јавне контроле квалитета због одсуства стандарда у америчком правном систему.

Заштиту потрошача ЕУ инаугурисала је још у моменту свог настанка. Подручје заштите потрошача је, попут осталих сегмената комунитарног права, стално проширивано и добијало је све већи значај у каснијим основним документима ЕУ: Уговором о Европској унији, којим је измењен Уговор о оснивању Европске заједнице, политика заштите потрошача постаје службена политика ЕУ. Уговором из Амстердама, односно Уговором о изменама Уговора о оснивању Европске заједнице, чланом 153, Уговора дефинисан је садашњи минимални ниво заштите потрошача у ЕУ кроз следећа права:

- заштита здравља и сигурност потрошача;
- заштита економских интереса потрошача;
- право потрошача да буду информисани и образовани;
- право на накнаду штете и
- удруживање, заступање и учешће потрошача, ради остварења својих права.



## ИЗГРАДЊА ПРАВНОГ СИСТЕМА РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ

Овакво одређивање врста права потрошача представља само правни основ за доношење више обавезујућих упутстава (директива) које државе обавезно инкорпоришу у своја национална законодавства. Програм, чију окосницу чине права утврђена наведеним уговором, представљају друштвени приоритет који обавезује не само државне органе, него и све организације потрошача или институције које доприносе његовом остварењу, имају право на подршку државе.

Ако се има у виду обим регулативе коју треба уградити у национално законодавство (данас *acquis communautaire* - заједничка правна тековина из области заштите потрошача састоји се од око 2000 страница из Службеног листа ЕУ), да та регулатива *acquis communautaire* за заштиту потрошача ЕУ представља битан елемент институционалне димензије европског тржишта, као и да је њена рецепција у потпуности услов за пријем земље кандидата у чланство, онда то значи да је овај део *acquis* ЕУ заиста велики изазов за Републику Србију. Република Србија већ чини усклађивање законодавства у области заштите потрошача са прописима ЕУ имајући у виду не само своје будуће односе након закључивања Споразума него и чињеницу да ови прописи доприносе успостављању слободне конкуренције на тржишту, остваривању заштите права и интереса потрошача и убрзаном економском развоју.<sup>3</sup>

### 3. 2. Релевантни *acquis* ЕУ

Овај преглед има за циљ да кроз анализу уочених слабости националног правног система заштите потрошача и његову неусклађеност са правним системом ЕУ укаже на референтне стандарде ЕУ које Република Србија треба постепено да усваја и то редоследом који опредељују њене сопствене националне потребе и обавезе.

#### 3. 2. 1. Грађанско и трговинско право

- Упутство Савета 85/374/ЕЕС измењено и допуњено Упутством Европског парламента и Савета 99/34/ ЕС - у вези са одговорношћу за неисправне производе;

- Упутство Европског парламента и Савета 2000/35/ЕС - закаснило плаћање у трговинским трансакцијама;

---

<sup>3</sup> Интереси потрошача штите се и низом прописа који правно уређују различита права потрошача (Закон о облигационим односима, Закон о оглашавању, Закон о ценама, Закон о заштити конкуренције и др.).

- Упутство Европског парламента и Савета 2002/65/ЕС - продаја потрошачких финансијских услуга на даљину;

- Упутство Европског парламента и Савета 2002/47/ЕС - споразуми о финансијским гаранцијама;

### 3. 2. 2. Заштита економских интереса потрошача

- Упутство Савета 84/450/ЕЕС - у вези са обмањујућим оглашавањем измењено и допуњено Упутством Европског парламента и Савета 97/55/ЕС у вези са компаративним оглашавањем;

- Упутство Савета 85/577/ЕЕС - у вези са заштитом потрошача у погледу уговора о којима се преговара изван пословних просторија;

- Упутство Савета 87/102/ЕЕС - у вези са потрошачким кредитом измењено и допуњено Упутством Савета 90/88/ЕЕС и Упутством Европског парламента и Савета 98/7/ЕС;

- Упутство Савета 90/314/ЕЕС - у вези са пакет одморима и пакет турама;

- Упутство Савета 93/13/ЕЕС - у вези са непоштеним условима потрошачких уговора;

- Упутство Европског парламента и Савета 94/47/ЕС - у вези са заштитом куповине у погледу одређених аспеката уговора који се тичу куповине права на коришћење непокретне имовине на time-sharing основи;

- Упутство Европског парламента и Савета 97/7/ЕС - у вези са заштитом потрошача у погледу уговора на даљину;

- Упутство Европског парламента и Савета 98/6/ЕЗ - у вези са заштитом потрошача у означавању цена;

- Упутство Европског парламента и Савета 98/7/ЕС - у вези са забранама ради заштите интереса потрошача;

- Упутство Европског парламента и Савета 99/44/ЕС - у вези са одређеним аспектима продаје робе широке потрошње и односних гаранција;

- Препорука Комисије 98/257/ЕС - у вези са принципима примењивим на тела надлежна за вансудско решавање потрошачких спорова;

- Препорука Комисије 2001/310/ЕС - у вези са принципима за вансудска тела укључена у сагласно решавање потрошачких спорова;

### **ИЗГРАДЊА ПРАВНОГ СИСТЕМА РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ**

- Упутство Европског парламента и Савета 98/27/ЕС - одлуке које забрањују правне преступе ради заштите потрошача;

- Упутство Европског парламента и Савета 2003/33/ЕС - оглашавање дуванских производа.

Поменути прописи спадају у круг већ стандардних тековина које су уграђене у национална права чланица ЕУ, и њених будућих чланица. Након последњег проширења ЕУ донети су и нови прописи који ће бити обавезни за кандидате, односно будуће чланице:

- Одлука Европског парламента и Савета број: 20/2004/ЕС од 8. децембра 2003. године - којом се успоставља општи оквир за финансирање акција Заједнице за подршку политике потрошача за период 2004—2007;

- Одлука Комисије број: 2004/781/ЕС од 18. новембра 2004. године - којом се допуњује Одлука Комисије 1999/815/ЕС о мерама којима се забрањује пласман на тржиште одређених играчака и артикала за бригу о детету које су опасни по здравље и живот деце;

- Одлука Комисије број: 2004/905/ЕС од 14. децембра 2004. године којом се постављају смернице за обавештавање о опасним производима надлежних органа држава чланица од стране произвођача и дистрибутера у складу са Чланом 5(3) Упутство 2001/95/ЕС;

- Упутство Европског парламента и Савета 2005/29/ЕС, од 11. маја 2005. године у вези са неправедним бизнис-потрошач трговинским праксама на унутрашњем тржишту и допуњујуће Упутство 84/450/ЕЕЗ, 97/7/ЕС, 98/27/ЕЗ, 2002/65/ЕС и Упутство 2006/2004, ОЈ L 149, 11. јуна 2005;

- Упутство Европског парламента и Савета 2005/59/ЕЗ од 26. октобра 2005. које представља измењено и допуњено Упутство Савета 76/769/ЕЕС о приближавању закона, прописа и административних одредби држава чланица у вези са ограничењима у пласману и употреби одређених опасних супстанци и препарата, ОЈ L 309, 25. новембра 2005;

- Одлука Комисије број: 2005/718/ЕС о усклађености са одређеним стандардима са Упутством 2001/95/ЕС и објављивањем њихових референци у службеном листу.

#### **3. 2. 3. Заштита здравља и безбедности потрошача**

- Упутство Савета 76/768/ЕЕС - у вези са козметичким производима допуњено Упутством Европског парламента и Савета 2003/15/ЕС;

- Упутство Савета 87/357/ЕЕС - у вези са производима који су другачији од оних који треба да буду и угрожавају здравље и безбедност потрошача;

- Упутство Савета 88/378/ЕЕС - у вези са безбедношћу играчака;

- Упутство Савета 90/219/ЕЕС- у вези са генетски модификованим организмима;

- Упутство Европског парламента и Савета 96/74/ЕС - у вези са називима текстила;

- Упутство Европског парламента и Савета 1999/94/ЕС - доступност потрошачких информација о економији горива, емисији CO<sub>2</sub> у погледу маркетинга нових путничких возила;

- Упутство Савета 92/59/ЕЕС и Упутство Европског парламента и Савета 2001/95/EZ - у вези са општом безбедношћу производа (ово Упутство биће обухваћено експертском мисијом о техничким правилима и стандардима);

Уредба Савета 339/93/ЕЕС од 8. фебруара 1993. године - о проверама усклађености са правилима о безбедности производа у случају производа увезених из трећих земаља (такозвани RAPEX IT систем);

- Упутство Савета ЕУ 2092/91 и 1804/99 које се односи на регулисање заштите потрошача у области органске производње и органских производа;

- Упутство Европског парламента и Савета 1997/5/ЕС - прекогранични трансфер кредита;

- Упутство Европског парламента и Савета 1999/93/ЕС - електронски потпис;

- Упутство Европског парламента и Савета 2000/31/ЕС - електронска трговина и друге услуге везане за информационо друштво.

#### 3. 2. 4. Европски суд правде

Постоји преко 80 пресуда Европског суда правде (ЕСЈ) у области заштите потрошача ЕУ, које ће судови у Републици Србији морати да примењују након приступања. Приоритети Србије треба да буду

## ИЗГРАДЊА ПРАВНОГ СИСТЕМА РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ

усклађени са приоритетима ЕУ како су дефинисани за период 2007–2013. у стратешком документу о заштити потрошача,<sup>4</sup> на:

1. јачање прекограничних решавања потрошачких спорова (системи EEJ-NET, FIN-NET, Solvit, Euro-guishets, FINUSE, CCN, CIRCA, ADRs, ENISA итд.);

2. стављање нагласка на права путника у погледу ваздушног и железничког саобраћаја;

3. утемељење интереса потрошача у погледу електронске трговине;

4. већу пажњу треба посветити заштити права потрошача у области услуга од општег интереса (УОИ) као струја, гас, локални јавни превоз, телекомуникације, поштанске услуге, водоснабдевање, итд.

### 3. 2. 5. Организације потрошача

Постојање и развој независних организација потрошача у Републици Србији има дугу традицију, али ипак још не постоји потребна инфраструктура у функцији заштите права и интереса потрошача. Уз то постоје врло различити погледи на заштиту права и интереса потрошача. У овом тренутку у Републици Србији постоји преко 40 регистрованих организација потрошача.<sup>5</sup> Релативно велики број организација и недовољна координација у њиховом раду, пре свега одсуство заједничких акција иза којих би стајао ауторитет свих организација потрошача у Републици Србији, чини да је њихов укупни утицај мали, везан за јединице локалне самоуправе, а да при томе, објективно, и иначе недовољна средства за њихов рад нису рационално искоришћена. Посебно је истакнут проблем нејасноћа око идентификације јединствене националне репрезентативне асоцијације потрошача Републике Србије, која би имала пун легитимитет да се појави као национални представник у међународним организацијама, односно као преговарач у ситуацијама када постоји могућност приступа страним наменским фондовима. Већ је уочено да такве међународне институције избегавају да ступе у везу са

<sup>4</sup> Саопштење Европске комисије "Здравији, безбеднији и самопоузданији грађани: Стратегија здравља и заштите потрошача". Предлог Одлуке Европског парламента и Савета којом се успоставља Програм активности Заједнице у области заштите здравља и потрошача 2007–2013, COM(2005)115 final.

<sup>5</sup> До сада су организације потрошача регистроване у складу са законима који су на снази: Закон о друштвеним организацијама и удружењима грађана ("Службени гласник СРС", број 24/82), Законом о удруживању грађана у асоцијације, друштвене организације и политичке организације ("Службени лист СФРЈ", број 42/90, "Службени лист СРЈ", бр. 24/94, 28/96 и 73/00).

организацијама које не представљају све потрошаче у Републици Србији. Стога, као неминовност се намеће обавеза њиховог удруживања.

Нејасноће око јединствене репрезентативне асоцијације, као неке врсте потрошачког парламента, представљају озбиљну препреку за успешнију међународну сарадњу.

Делимично и због тога још није извршено организовање и деловање организација потрошача у складу у начелима BEUC (Bureau Européen des Unions Consommateurs) и CI (Consumers International), Смерницама за политику заштите потрошача у Средњој и Источној Европи 2000,<sup>6</sup> Одлуци Европског Парламента и Савета број 20/2004/ЕЦ о општем финансијском оквиру у вези са Акционим планом ЕУ о заштити потрошача у периоду 2004-2007.<sup>7</sup> Та одлука, иначе, полази од неспорних принципа да је, пре свега њихова активност искључиво у корист интереса потрошача, промоција и заштита здравља, безбедности и економских интереса потрошача, да су оне специфична удружења грађана као неполитичке, непрофитне, независне у односу на индустрију, комерцијалне и бизнис и друге конфликтне интересе.

Посебан проблем са којима се суочавају организације потрошача је недостатак финансијских средстава, пре свега оних из буџета, намењених за пројекте и активности потрошачких организација. У Грчкој, организације потрошача су конституисане као правна тела и управљају се у складу са одредбама члана 10, Закона 2251/1994 и Грађанским кодексом.

#### **4. СТАЊЕ И ПЕРСПЕКТИВЕ**

Данас, потрошачи имају веома респектабилне механизме правне заштите својих економских, социјалних, здравствених и других интереса. Ти механизми су утемељени у националним прописима и међународној легислативи. У дигиталном окружењу и у условима глобалног електронског пословања, правни положај потрошача постао је знатно сложенији и латентно много рањивији. Куповина онлајн, електронска плаћања и друго, доводе ионако инфериорнији положај потрошача (у односу на продавца), пред нова искушења и изазове. Поред традиционалних ризика и опасности присутних у аналогном окружењу, потрошача сада вребају додатне опасности у дигиталном свету. Оне се

---

<sup>6</sup>Guidelines for consumer policy in Central and Eastern Europe-2000-Consumer International-Office for Developed and Transition economies

<sup>7</sup>SG L 5, 9.1.2004, стр.1.

## **ИЗГРАДЊА ПРАВНОГ СИСТЕМА РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ**

огледају, пре свега, у томе што је сада потрошачева приватност угроженија, повећане су могућности злоупотребе личних података потрошача садржаних у средствима плаћања, већи су ризици од превара и оштећења потрошача и сл. У суштини, заштита потрошача на глобалном тржишту електронске трговине, односи се на обезбеђење његове приватности, поверљивости и анонимности, односно сигурност његових трансакција и заштита личних података.

За будући успешан развој електронске трговине веома су битна законска и етичка питања. Законска питања која се односе на електронску трговину углавном се односе на: приватност, интелектуалну својину, слободу говора, фискална питања, заштиту потрошача, као и законска питања везана за етику. Етичка питања су најчешће обухваћена кроз: приватност, тачност, својину и приступачност.

Електронска трговина оперише многим личним подацима клијената, па је тако њихова приватност озбиљно угрожена. Према неким проценама преко 80% људи избегава електронско пословање из страха да би њихови лични подаци, дакле интима могли бити повређени или злоупотребљени.

Поред питања приватности намећу се и могућности превара, као кључни елемент сигурности потрошача и њихове заштите.

Међу најчешће преваре које се срећу на интернету су:

-преваре на онлајн аукцијама;

-преваре по основу интернет акција;

-друге финансијске обмане (нпр. продаја лажних инвестиција и сл.);

-остале преваре и обмане у електронској трговини тзв. нефинансијске преваре и некоректности.

Резимирајући можемо рећи да би се унапредио и заштитио положај потрошача треба предузети читав низ мера и активности у различитим областима. Поред побољшања легислативе (националне и међународне), треба се позабавити и низом етичких, али и образовних и културолошких питања. Потребна је, свакако, свеобухватана и перманентна едукација свих учесника у електронској трговини. Уз то, нужно је предузети све

технолошке мере у циљу обезбеђења сигурности трансакција (кроз криптографију и слично) и анонимност личних података.<sup>8</sup>

Осим изнетог, треба истаћи да се у светским размерама током времена развио читав покрет за заштиту потрошача под називом

8 Нови Microsoftови производи ће омогућити компанијама да реализују целокупан потенцијал својих запослених, градећи профитабилније релације са клијентима и отварајући простор за иновације које ће унапредити њихово пословање. Иако су многи корисници навикли да ове производе инсталирају и користе одвојено, треба знати да ће нови Windows, Office и Exchange заједно из корена променити начин на који компаније профитирају користећи пословне податке.

Ниједна компанија није имуна на ове проблеме. Током прве половине 2006. године, Microsoft је помогао корисницима да уклоне више од 10 милиона злонамерних програма са преко 4 милиона рачунара. Имајући у виду повећавање проблема безбедности, Microsoft је осмислио нов начин креирања апликација који покрива целокупан процес настанка софтвера, од идеје и дизајна, преко развоја до примене. Он се назива Secure Development Lifecycle (SDL), и подразумева ригорозну процедуру креирања софтвера, која ставља безбедност у први план. Основна премиса је да софтвер мора бити сигуран од самог почетка, од идејног пројекта, што значи да дизајнери решења морају предвидети и разумети све потенцијалне претње и пропусте пре него што напишу и једну линију кода, а онда и предузети неопходне кораке да те претње елиминирају уз помоћ пажљивог дизајнирања решења и каснијег надзора процеса развоја. Windows Vista је први Microsoftов оперативни систем чији је развој од почетка пратио постулате које је поставио Secure Development Lifecycle процес. Крајњи резултат је широк спектар нових или унапређених могућности заштите који чине Windows Vista најсигурнијим оперативним системом који је Microsoft направио до сада.

Међу новим функцијама је и User Access Control (UAC), механизам који одваја привилегије и активности стандардних корисника од оних које су потребне администраторима. Он значајно олакшава заштиту компанијских IT ресурса, дајући корисницима могућност да мењају уобичајене опције и тако лакше себи прилагођавају рачунар. Истовремено, он их спречава да направе измене које би могле пореметити задати ниво сигурности и довести функционисање система у питање. Како би помогао компанијама да се лакше заштите од спољашњих претњи, Internet Explorer 7 у Windows Vista ради са привилегијама које омогућавају кориснику да претражује интернет, али не и да мења фајлове и подешавања и тако угрози сигурност система. Захваљујући томе, чак и ако злонамерна Web локација покуша да нападне рачунар и искористи неки пропуст, могућност инсталирања нежељеног софтвера или измене подешавања програма је сведена на минимум.. Windows Defender, саставни део Windows Viste, помаже у блокирању, контроли и уклањању шпијунског и другог нежељеног софтвера. Он такође периодично претражује хард дискове, тражећи и уклањајући нежељени софтвер.

Да би успели у свом задатку, сигурносни алати се морају неприметно интегрисати у све нивое компанијске инфраструктуре, како би администратори могли њоме да управљају на ефикаснији и лакши начин. Лансирање Windows Viste представља важан корак напред у Microsoftовим сталним настојањима да обезбеди компанијама алате уз помоћ којих могу комплетно заштитити своје пословне информације и инфраструктуру, и тако их ослободи бриге за сигурност података и омогући им да се фокусирају на своје пословање.



### ***ИЗГРАДЊА ПРАВНОГ СИСТЕМА РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ***

---

конзумеризам. Овај покрет има за циљ да повећа права и утицај потрошача у односу на трговце, и у том смислу он се појављује као лек за исправљање неправди и фрустрација потрошача у односима према знатно моћнијој уговорној страни.

Сагласно изреченом, а имајући у виду чињеницу да свет у коме живимо све више поприма карактеристике потрошачког друштва, са свеопштом комерцијализацијом, с правом се поставља питање положаја и улоге потрошача у новим околностима. Јер, сада се све мање доводи у питање тачност напред изреченог постулата: "Потрошач је увек у праву", већ се све више намеће питање шта ће бити са потрошачем, хоће ли он све ово преживети или ће га "прогутати" матица потрошачког друштва!?

Vidoje Spasić, LL.D  
Assistant Professor,  
Faculty of Law, University of Niš

## THE LEGAL POSITION OF CONSUMERS IN E-COMMERCE

### Summary

A consumer, in the widest sense of the word, is a person *sui generis* who satisfies one's own needs and exercises one's rights in compliance with its specific characteristics and within the framework of the given socio-economic system.

Under the European Charter on Consumer Protection, the concept of a consumer entails any natural person who appears on the market outside the framework of one's professional or business activity, purchasing goods and service for one's own needs.

Pursuant to the opinions of the European Court of Justice, a consumer is a natural person or an association of natural persons acting through their business or professional activities.

In the Consumer Protection Act of the Republic of Serbia, a consumer is defined as any natural person who purchases products or uses services for personal or the household needs. A consumer is also an economic entity, enterprise or other legal person and entrepreneur that buys products or uses services for its own needs.

A consumer is concurrently a buyer, but each buyer does not necessarily have to be a consumer.

In the long and difficult history of consumers' struggle to exercise and protect their rights, consumers have gone a long way starting from the Roman principle "Let the consumer be protected" to the present-day proverbial saying "The consumer is always right", which should certainly be observed by every respectable and responsible merchant.

Today, consumers have a number of respectable mechanisms for legal protection of their economic, social, health and other interests. These mechanisms are laid down both in the national legislation and in the international legal provisions.

In the digital world and in the global circumstances of expanding e-commerce, the legal position of consumers has become ever so complex and considerably more vulnerable. On-line purchasing, electronic payment and other available forms of e-commerce generate new challenges and temptations for the consumer, who is already in an inferior position as compared to the seller. In addition to the traditional risks and dangers present in the analogue environment, there are additional risks and dangers lurking in the digital world, primarily pertaining to the endangered consumer's privacy and the increased risk of fraud and harm to the consumer, etc. Accordingly, the question of the position and the role of consumers is highly relevant in the new circumstances of global commercialization and the fact that the world we live in has been progressively turning into the global consumer society. Thus, the postulation that "the consumer is always right" is hardly ever questioned nowadays; instead, the new circumstances have given rise to another question: what will eventually happen to the consumer - will the consumer survive or be "consumed" by the currents of the consumer society!

