

## II.

(Informacije)

## INFORMACIJE INSTITUCIJA, TIJELA, UREDA I AGENCIJA EUROPSKE UNIJE

## EUROPSKA KOMISIJA

## OBAVIJEST KOMISIJE

## o nadzoru tržišta u pogledu proizvoda koji se prodaju na internetu

(Tekst značajan za EGP)

(2017/C 250/01)

## Sadržaj

UVOD .....	2
DIO A PRIMJENJIVI PRAVNI OKVIR ZA PROIZVODE KOJI SE PRODAJU NA INTERNETU .....	3
1. POJAM „STAVLJANJA NA TRŽIŠTE” U KONTEKSTU PRODAJE NA INTERNETU .....	4
1.1. Pojam „stavljanja na tržište” općenito; .....	4
1.2. Pojam „stavljanja na tržište” u e-trgovini .....	5
2. ULOGE I ODGOVORNOSTI TIJELA ZA NADZOR TRŽIŠTA .....	6
3. ULOGE I ODGOVORNOSTI GOSPODARSKIH SUBJEKATA .....	6
3.1. Proizvođači, ovlašteni zastupnici, uvoznici i distributeri .....	6
3.2. Pružatelji usluga provođenja narudžbi .....	6
3.2.1. Uloga pružatelja usluga provođenja narudžbi u internetskom opskrbnom lancu .....	6
3.2.2. Uloga pružatelja usluga provođenja narudžbi u opskrbnom lancu na internetu .....	7
3.3. Drugi relevantni dionici .....	9
3.3.1. Deklarant u skladu s Carinskim zakonikom Unije .....	9
3.3.2. Pružatelji usluga posredovanja na internetu .....	9
3.3.3. Pružatelji poštanskih usluga .....	11
DIO B PRAKTIČNI ASPEKTI NADZORA TRŽIŠTA ZA PROIZVODE KOJI SE PRODAJU NA INTERNETU .....	11
1. OPĆA NAČELA ZA NADZOR TRŽIŠTA .....	11
2. STRATEGIJA I PLANIRANJE NADZORA INTERNETSKOG TRŽIŠTA .....	12
3. ORGANIZACIJA NADZORA INTERNETSKOG TRŽIŠTA .....	12
4. POSEBNE KARAKTERISTIKE I POTREBE INTERNETSKIH ISTRAGA .....	13
5. KOREKTIVNE MJERE POVEZANE S PROIZVODIMA KOJI SE PRODAJU NA INTERNETU .....	14
5.1. Korektivne mjere koje ovise o lokaciji gospodarskog subjekta .....	14
5.1.1. Ako se gospodarski subjekt nalazi u području nadležnosti predmetnog tijela .....	14
5.1.2. Ako se gospodarski subjekt nalazi u EU-u, ali izvan područja nadležnosti predmetnog tijela .....	14
5.1.3. Ako se gospodarski subjekt nalazi izvan Europske unije .....	15
5.2. Korektivne mjere povezane s proizvodima koji se prodaju na internetu .....	15

DIO C	PODIZANJE RAZINE SVIJESTI MEĐU POTROŠAČIMA I POSLOVNIM SUBJEKTIMA O SIGURNOSTI I USKLAĐENOSTI PROIZVODA KOJI SE PRODAJU NA INTERNETU .....	16
1.	PODIZANJE RAZINE SVIJESTI MEĐU POTROŠAČIMA .....	16
1.1.	Što je potrošačima korisno znati? .....	17
1.2.	Kako države članice mogu informirati potrošače o aspektima sigurnosti proizvoda koji se moraju uzeti u obzir pri kupnji na internetu? .....	17
1.2.1.	Internetske stranice nadležnih tijela .....	17
1.2.2.	Korištenje medija i kampanja za podizanje razine svijesti .....	18
1.2.3.	Sustavi za pritužbe potrošača .....	18
2.	PODIZANJE RAZINE SVIJESTI POSLOVNIH SUBJEKATA .....	18

## UVOD

Internet je promijenio način na koji potrošači kupuju, oglašavaju svoje poslovanje i prodaju robu i usluge. E-trgovina omogućava potrošačima i poslovnim subjektima da drugačije komuniciraju i povećava dobrobit za potrošače zbog nižih cijena na internetu i većeg izbora <sup>(1)</sup>. E-trgovina bilježi brz porast i ima potencijal značajno doprinijeti ciljevima rasta Europske unije (EU) <sup>(2)</sup>.

Međutim, razvoj e-trgovine postavlja određene izazove u vezi sa zaštitom zdravlja i sigurnosti potrošača i drugih krajnjih korisnika od opasnih neprehrambenih proizvoda i/ili proizvoda koji nisu u skladu sa zahtjevima zakonodavnog okvira Unije o usklađivanju proizvoda („neusklađeni proizvodi“) <sup>(3)</sup>. U vezi s navedenim te u usporedbi s *offline* tržištem tijela za nadzor tržišta u državama članicama suočena su s brojnim poteškoćama kao što su:

- i. poteškoće u vezi s praćenjem proizvoda koji su u internetskoj ponudi i identifikacijom odgovornoga gospodarskog subjekta;
- ii. povećanje broja gospodarskih subjekata smještenih izvan Europske unije koji nude proizvode za prodaju na internetu; to uključuje izravnu prodaju potrošačima Europske unije i drugim krajnjim korisnicima te čini provedbu propisa o proizvodima izazovom;
- iii. izazovi u provedbi procjene rizika ili sigurnosnih testova zbog nemogućnosti fizičkog pristupa proizvodima;
- iv. poteškoće u uzorkovanju proizvoda za testiranje s obzirom na to da odgovarajući zakoni u određenim državama članicama ne dopuštaju kupnju na internetu ili anonimnu kupnju (poput tajne kupnje);
- v. izazovi u primjeni Direktive 2001/95/EZ Europskog parlamenta i Vijeća o općoj sigurnosti proizvoda (Direktiva o općoj sigurnosti proizvoda) <sup>(4)</sup> i Uredbe (EZ) br. 765/2008 Europskog parlamenta i Vijeća o utvrđivanju zahtjeva za akreditaciju i za nadzor tržišta u odnosu na stavljanje proizvoda na tržište <sup>(5)</sup> u kontekstu interneta;
- vi. Nedostatak osviještenosti među potrošačima i poslovnim subjektima o kupnji i prodaji sigurnih proizvoda na internetu.

Cilj je ove Obavijesti pomoći nadležnim tijelima država članica u provedbi zakona Europske unije o sigurnosti i usklađenosti neprehrambenih proizvoda. Ovaj se dokument odnosi na materijalnu robu i isključuje neugrađene softvere i aplikacije. Obavijest se odnosi na primjenu Direktive o općoj sigurnosti proizvoda i Uredbe (EZ) br. 765/2008, dvaju glavnih zakonodavnih dokumenata kojima se uređuje nadzor tržišta te sigurnost i usklađenost proizvoda koji se prodaju na internetu. Obavijest također sadrži primjere dobre prakse u području nadzora tržišta proizvoda koji se prodaju na internetu i u području komunikacije s poslovnim subjektima i potrošačima.

<sup>(1)</sup> U studiji o potrošačkom tržištu iz 2011. godine koju je proveo Civic Consulting o funkcioniranju e-trgovine i internetskom oglašavanju te tehnikama prodaje robe procjenjuje se da jedno tržište e-trgovine u Europskoj uniji s udjelom e-trgovine od 15 % ostvaruje dobit za potrošače od 204,5 milijuna eura godišnje (zbog nižih cijena na internetu i većeg izbora za potrošače).

<sup>(2)</sup> Prema podacima iz 2015., 65 % osoba koje se koriste internetom u privatne svrhe tijekom godine na internetu ujedno kupuje robu i usluge. Izvor: Eurostat

<sup>(3)</sup> Vidjeti Obavijest Komisije – „Plavi vodič“ o provedbi pravila EU-a o proizvodima 2016., SL C 272, 26.7.2016.

<sup>(4)</sup> Direktiva 2001/95/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 3. prosinca 2001. o općoj sigurnosti proizvoda (SL L 011, 15.1.2002., str. 4.).

<sup>(5)</sup> Uredba (EZ) br. 765/2008 Europskog parlamenta i Vijeća od 9. srpnja 2008. o utvrđivanju zahtjeva za akreditaciju i za nadzor tržišta u odnosu na stavljanje proizvoda na tržište i o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 339/93 (SL L 218, 13.8.2008., str. 30.).

Bolja provedba pravila EU-a za proizvode koji se prodaju na internetu osigurava sigurnost i usklađenost neprehrambenih proizvoda te doprinosi zaštiti zdravlja i sigurnosti potrošača ili drugih krajnjih korisnika u Europskoj uniji. Veća sigurnost i usklađenost proizvoda u e-trgovini povećava povjerenje u internetsko tržište i vodi do razvoja e-trgovine. Bolja provedba također pomaže osigurati jednake uvjete gospodarskim subjektima u tradicionalnim i opskrbnim lancima na internetu te subjektima u EU-u i izvan njega. Dakle, ovom se Obaviješću doprinosi jednom od prioriteta Komisije: daljnjem razvoju jedinstvenog digitalnog tržišta.

Ova je Obavijest upućena državama članicama te Islandu, Lihtenštajnu i Norveškoj kao potpisnicama Sporazuma o Europskom gospodarskom prostoru <sup>(6)</sup> (EGP). Upućivanja na EU, Uniju ili jedinstveno tržište trebaju se stoga shvatiti kao upućivanja na Europski gospodarski prostor ili tržište Europskoga gospodarskog prostora.

Ova Obavijest doprinosi boljem razumijevanju pravnog okvira Europske unije za proizvode te jedinstvenoj i usklađenoj primjeni tog pravnog okvira u odnosu na prodaju proizvoda na internetu. U njoj se uzimaju u obzir rasprave s nadležnim tijelima država članica i dionicima u procesu suradnje koji je trajao od 2013. do 2016. godine.

Ova je Obavijest smjernica - pravnu snagu ima isključivo zakonodavni tekst Unije. U njoj se pružaju savjeti temeljeni na postojećim iskustvima stečenima tijekom suradnje i najboljim primjerima prakse. Informacije koje sadržava općenite su i ne odnose se ni na jednog konkretnog pojedinca ili subjekt.

Za tumačenje prava Unije na pravno obvezujući način nadležan je samo Sud Europske unije. Stavovi izraženi u ovom dokumentu ne prejudiciraju stavove koje Europska komisija ima pred Sudom. Europska komisija i bilo koja druga osoba koja postupa u ime Europske komisije nisu odgovorne za moguću upotrebu ovih podataka.

S obzirom da ova Obavijest odražava stanje u vrijeme sastavljanja, navedene upute mogu se naknadno mijenjati.

#### DIO A PRIMJENJIVI PRAVNI OKVIR ZA PROIZVODE KOJI SE PRODAJU NA INTERNETU

Dio A sadrži smjernice za primjenu Direktive o općoj sigurnosti proizvoda i Uredbe (EZ) br. 765/2008 na proizvode <sup>(7)</sup> koji se prodaju na internetu.

Svrha je Direktive o općoj sigurnosti proizvoda osigurati da su proizvodi na tržištu Unije sigurni. U njoj se navode zahtjevi za organizaciju i provedbu zdravstvenog i sigurnosnog nadzora tržišta u odnosu na neprehrambene potrošačke proizvode. To uključuje i proizvode koji se isporučuju ili koji su dostupni potrošačima za korištenje kao dio pružanja usluge. Direktiva se primjenjuje na sve neprehrambene potrošačke proizvode ako ne postoje određene odredbe s istim ciljem u zakonodavstvu Europske unije koje su nadležne za sigurnost spomenutih proizvoda <sup>(8)</sup>. Posljedično, djeluje kao sigurnosna mreža s obzirom da obuhvaća potrošačke proizvode koji nisu obuhvaćeni posebnim odredbama zakonodavstva Europske unije o proizvodima.

Uredbom (EZ) br. 765/2008 kojom se nastoji osigurati visoka razina zaštite javnog zdravlja i sigurnosti općenito, zdravlja i sigurnosti korisnika na radnom mjestu, u okolini itd. definiraju se zahtjevi za organizaciju i provedbu nadzora tržišta za sve potrošačke i nepotrošačke proizvode koji su pokriveni zakonodavstvom Unije o usklađivanju u području proizvoda <sup>(9)</sup>. Uredba (EZ) br. 765/2008 primjenjuje se na sve proizvode ako ne postoje posebne odredbe s istim ciljem,

<sup>(6)</sup> SL L 1, 3.1.1994., str. 3.

<sup>(7)</sup> U skladu s člankom 2. točkom (a) Direktive o općoj sigurnosti proizvoda proizvod znači bilo koji proizvod, uključujući i proizvod u okviru pružanja usluga, koji je namijenjen potrošačima ili koji bi u razumno predvidljivim uvjetima potrošači mogli upotrijebiti, čak i ako im nije namijenjen, te koji je isporučen ili dostupan, uz plaćanje ili besplatno, u okviru neke trgovačke djelatnosti, bez obzira na to je li nov, rabljen ili prerađen. U skladu s člankom 15. stavkom 4a. Uredbe (EZ) br. 765/2008, „proizvod” znači tvar, pripravak ili robia proizvedeni u procesu proizvodnje različiti od hrane, hrane za životinje, živih biljaka i životinja, proizvoda ljudskoga podrijetla te biljnih i životinjskih proizvoda koji se odnose izravno na njihovo buduće razmnožavanje.

<sup>(8)</sup> Članak 1. stavak 2. Direktive o općoj sigurnosti proizvoda.

<sup>(9)</sup> Za neiscrpan popis zakonodavstva Unije o usklađivanju u području proizvoda, vidjeti Prilog I. Obavijesti Komisije C(2016) 1958 final od 5. travnja 2016., „Plavi vodič” provedbi pravila EU-a o proizvodima 2016., dostupan na sljedećoj poveznici [http://ec.europa.eu/growth/tools-databases/newsroom/cf/itemdetail.cfm?item\\_id=7326&lang=en&title=%E2%80%98Blue-Guide%E2%80%99-on-the-implementation-of-EU-product-rules](http://ec.europa.eu/growth/tools-databases/newsroom/cf/itemdetail.cfm?item_id=7326&lang=en&title=%E2%80%98Blue-Guide%E2%80%99-on-the-implementation-of-EU-product-rules).

iste prirode ili s istim značajem u drugim propisima zakonodavstva Unije o usklađivanju<sup>(10)</sup>. Štoviše, zakonodavstvo koje se odnosi na ovaj sektor primjenjuje se na prodaju energetskih proizvoda na internetu<sup>(11)</sup> radi nadopune propisa Europske unije o energetskom označavanju i ekodizajnu<sup>(12)</sup> koji imaju za cilj smanjiti potrošnju energiju i osigurati informacije potrošačima.

Kako bi se Direktiva o općoj sigurnosti proizvoda i Uredba (EZ) br. 765/2008 mogle primjenjivati, najprije je potrebno ocijeniti isporučuje li se proizvod u okviru trgovačke djelatnosti. Proizvodi se isporučuju u okviru trgovačke djelatnosti prodajom na internetu kada ih na prodaju<sup>(13)</sup> potrošačima ili drugim krajnjim korisnicima u Europskoj uniji nudi internetski gospodarski subjekt. Općenito, proizvodi su u ponudi za prodaju na internetu uz plaćanje. Međutim, besplatna isporuka proizvoda pod određenim se uvjetima može smatrati i trgovačkom djelatnošću<sup>(14)</sup>. Prodaja potrošača potrošaču (C2C) općenito se ne smatra trgovačkom djelatnošću<sup>(15)</sup> te stoga nije uređena Direktivom o općoj sigurnosti proizvoda ni Uredbom (EZ) br. 765/2008.

Sljedeća tri glavna aspekta zakonodavnog okvira Europske unije smatraju se najvažnijima za prodaju na internetu:

- pojam „stavljanja na tržište”,
- odgovornosti tijela za nadzor tržišta, i
- odgovornosti uključenog gospodarskog subjekta.

Sljedeća poglavlja sadržavaju tumačenje ova tri pitanja u pogledu prodajom na internetu.

## 1. Pojam „stavljanja na tržište” u kontekstu prodaje na internetu

### 1.1. Pojam „stavljanja na tržište” općenito;

Direktiva o općoj sigurnosti proizvoda, Uredba (EZ) br. 765/2008 i usklađeni zakoni Unije primjenjuju se, u okviru svojih područja primjene, na proizvode koji se stavljaju na tržište Unije bez obzira na tehniku prodaje te uključujući prodaju na daljinu i prodaju na internetu<sup>(16)</sup>. Bez obzira na tehniku prodaje, kada se stavljaju na tržište Europske unije proizvodi moraju biti sigurni i u skladu s primjenjivim zakonodavstvom.

Uredbom (EZ) br. 765/2008 pojam „stavljanja na tržište” definira se kao „prvo stavljanje na raspolaganje proizvoda na tržištu [Unije]”, a pojam „stavljanja na raspolaganje na tržištu” kao „svaka isporuka proizvoda za distribuiranje, potrošnju ili uporabu na tržištu [Unije] u okviru trgovačke djelatnosti s plaćanjem ili bez plaćanja”<sup>(17)</sup>. Ti pojmovi imaju pravni učinak u smislu utvrđivanja odgovornih gospodarskih subjekata<sup>(18)</sup> i njihovih obveza u skladu sa zakonodavstvom Unije o usklađivanju u području proizvoda kako je detaljno objašnjeno u „Plavom vodiču”<sup>(19)</sup>.

U Direktivi o općoj sigurnosti proizvoda ne upotrebljava se pojam „prvog stavljanja na raspolaganje na tržištu” i ne radi se razlika između pojmova „stavljanja na tržište”, „opskrbe” i „stavljanja na raspolaganje” te ih se ne definira<sup>(20)</sup> <sup>(21)</sup>. U skladu s Direktivom o općoj sigurnosti proizvoda, gospodarski se subjekti utvrđuju s obzirom na to hoće li njihova aktivnost utjecati na sigurnosne značajke proizvoda<sup>(22)</sup>. Istodobno, u kontekstu Direktive o općoj sigurnosti proizvoda,

<sup>(10)</sup> Uvodna izjava 5. Uredbe (EZ) br. 765/2008.

<sup>(11)</sup> Vidjeti npr. Delegiranu uredbu Komisije (EU) br. 518/2014 od 5. ožujka 2014. u pogledu označavanja proizvoda povezanih s energijom na internetu.

<sup>(12)</sup> Pregled usklađenog zakonodavstva kojim se utvrđuju zahtjevi za energetski učinkovite proizvode dostupan je na poveznici <https://ec.europa.eu/energy/en/topics/energy-efficiency/energy-efficient-products>.

<sup>(13)</sup> Internetski subjekti su proizvođači, uvoznici ili distributeri kako su definirani Direktivom o općoj sigurnosti proizvoda, odnosno Uredbom (EZ) br. 765/2008, a koji posluju na internetu.

<sup>(14)</sup> Članak 2. točka (a) Direktive o općoj sigurnosti proizvoda i članak 2. stavak 1. Uredbe (EZ) br. 765/2008.

<sup>(15)</sup> Međutim, je li opskrba proizvodima koje potrošači prodaju potrošačima dio trgovačke djelatnosti ili ne, mora se procijeniti za svaki slučaj zasebno uzimajući u obzir sve važne kriterije kao redovitost opskrbe, namjeru dobavljača itd.

<sup>(16)</sup> Uvodna izjava 7. Direktive o općoj sigurnosti proizvoda.

<sup>(17)</sup> Članak 2. Uredbe (EZ) br. 765/2008.

<sup>(18)</sup> Na primjer, uvoznik je gospodarski subjekt koji stavlja proizvode na tržište dok je distributer gospodarski subjekt koji ih čini stavlja na raspolaganje na tržištu. Vidjeti članak 2. točke 5. i 6. Uredbe (EZ) br. 765/2008.

<sup>(19)</sup> Obavijest Komisije C(2016) 1958 final.

<sup>(20)</sup> Na primjer, članak 1. stavak 1., članak 2. točka (a), članak 3. stavak 1., članak 5. stavci 2. i 3. Osim toga, u Direktivi o općoj sigurnosti proizvoda u tom se kontekstu upućuje i na „opskrbu” (npr. članak 2. točka (a), članak 5. stavak 1. treći podstavak, članak 5. stavak 2. i uvodna izjava 6.).

<sup>(21)</sup> Definicije iz Uredbe (EZ) br. 765/2008 ne mogu se prenijeti *mutatis mutandis* u svrhe Direktive o općoj sigurnosti proizvoda.

<sup>(22)</sup> Na primjer, definicija „proizvođača” uključuje „stručne osobe u opskrbnom lancu u mjeri u kojoj njihove djelatnosti mogu utjecati na sigurnosne karakteristike proizvoda” dok „distributer” znači „svaka stručna osoba u opskrbnom lancu čija djelatnost ne utječe na sigurnosne značajke proizvoda”.

„stavljanje na tržište” može uključivati različite stupnjeve u opskrbnom lancu uključujući „prvo” stavljanje proizvoda na raspolaganje na tržištu te kasnija stavljanja na raspolaganje (na primjer kad distributer stavlja proizvod na raspolaganje) ili opskrbu (na primjer, u kontekstu pružanja usluge <sup>(23)</sup>).

Posljedično, proizvodi obuhvaćeni zakonodavstvom Unije o usklađivanju i proizvodi obuhvaćeni Direktivom o općoj sigurnosti proizvoda moraju biti sigurni od trenutka kada ih se prvi put stavi na raspolaganje na tržištu Unije <sup>(24)</sup>.

## 1.2. Pojam „stavljanja na tržište” u e-trgovini

U poslovnim modelima e-trgovine, proizvodi mogu doći do potrošača ili drugih krajnjih korisnika putem različitih kanala.

(a) Proizvođač <sup>(25)</sup>, uvoznik <sup>(26)</sup>, distributer <sup>(27)</sup> ili proizvođač <sup>(28)</sup> ima poslovni nastan u Europskoj uniji

Ako proizvođač, uvoznik, distributer ili proizvođač u smislu Direktive o općoj sigurnosti proizvoda ima poslovni nastan u Europskoj uniji, samo je prodajna tehnika drukčija <sup>(29)</sup> u odnosu na slučajeve gdje se proizvodi nude u tradicionalnim trgovinama. Proizvodi koje proizvođač, uvoznik, distributer ili proizvođač u smislu Direktive o općoj sigurnosti proizvoda koji ima poslovni nastan u Europskoj uniji nudi za prodaju na internetu potrošačima i krajnjim korisnicima na tržištu Europske unije smatraju se stavljenima na tržište Unije. Stoga moraju biti u skladu s primjenjivim zakonodavstvom EU-a o proizvodima.

(b) Proizvođač <sup>(30)</sup>, uvoznik <sup>(31)</sup>, distributer <sup>(32)</sup> ili proizvođač <sup>(33)</sup> ima poslovni nastan izvan Europske unije

Zakonodavstvo EU-a o proizvodima primjenjuje se i na slučajeve kada internetski prodavatelji sa sjedištem izvan Europske unije žele prodati proizvode potrošačima ili drugim krajnjim korisnicima u Europskoj uniji. Kao rezultat, ako proizvođač u smislu Uredbe (EZ) br. 765/2008, proizvođač u smislu Direktive o općoj sigurnosti proizvoda, uvoznik i distributer imaju poslovni nastan izvan Europske unije, prvo je nužno definirati je li ponuda internetskih prodavatelja sa sjedištem izvan Europske unije usmjerena na potrošače ili druge krajnje korisnike unutar Europske unije kako bi se procijenilo je li proizvod stavljen na tržište Unije.

Procjena se radi za svaki slučaj zasebno utvrđujući je li na internetskoj stranici ili u cjelokupnoj internetskoj aktivnosti prodavatelja vidljiva namjera prodaje potrošačima ili drugim krajnjim korisnicima u državama članicama. Potrebno je razmotriti sljedeće aspekte: međunarodnu prirodu aktivnosti, korištenje jezika i valute (na primjer euro) država članica, ime domene registrirano u jednoj od država članica, geografsko područje slanja proizvoda <sup>(34)</sup>.

Ako internetski subjekt radi dostavu na adrese unutar Europske unije, prima od potrošača ili drugih krajnjih korisnika u Europskoj uniji valute koje se koriste u Europskoj uniji kao platno sredstvo za proizvode i služi se bilo kojim jezikom Europske unije, to znači da je taj subjekt usmjerio svoje aktivnosti na potrošače ili druge krajnje korisnike unutar Europske unije.

Ako određeni internetski prodavatelj smješten izvan Europske unije fizički provede narudžbu proizvoda potrošača ili drugog krajnjeg korisnika u Europskoj uniji, među ostalim putem pružatelja usluga provođenja narudžbe, bez obzira na to je li pružatelj usluge smješten unutar ili izvan Europske unije <sup>(35)</sup>, to se smatra neosporivom potvrdom da je proizvod stavljen na tržište Europske unije. Nadležna tijela država članica imaju pravo poduzeti nužne radnje prije fizičke provedbe narudžbe u skladu s navedenim u Direktivi o općoj sigurnosti proizvoda i Uredbi 765/2008 <sup>(36)</sup>.

<sup>(23)</sup> Članak 2. točka (a) Direktive o općoj sigurnosti proizvoda.

<sup>(24)</sup> Vidjeti posebice članak 3. stavak 1. Direktive o općoj sigurnosti proizvoda.

<sup>(25)</sup> U smislu Uredbe (EZ) br. 765/2008.

<sup>(26)</sup> U smislu Uredbe (EZ) br. 765/2008.

<sup>(27)</sup> U smislu Uredbe (EZ) br. 765/2008 ili Direktive o općoj sigurnosti proizvoda.

<sup>(28)</sup> U smislu Direktive o općoj sigurnosti proizvoda.

<sup>(29)</sup> U uvodnoj izjavi 7. Direktive o općoj sigurnosti proizvoda pojašnjava se da bi se Direktiva trebala primjenjivati na proizvode bez obzira na prodajne tehnike, uključujući prodaju na daljinu i elektroničku prodaju.

<sup>(30)</sup> U smislu Uredbe (EZ) br. 765/2008.

<sup>(31)</sup> U smislu Uredbe (EZ) br. 765/2008.

<sup>(32)</sup> U smislu Uredbe (EZ) br. 765/2008 ili Direktive o općoj sigurnosti proizvoda.

<sup>(33)</sup> U smislu Direktive o općoj sigurnosti proizvoda.

<sup>(34)</sup> Vidjeti presudu Suda Europske unije od 12. srpnja 2011., predmet C-324/09, L'Oréal/eBay, točka 65. i presudu Suda Europske unije od 7. prosinca 2010. u spojenim predmetima C-585/08 i C-144/09 Peter Pammer protiv Reederei Karl Schlüter GmbH & Co KG, C-585/08 i Hotel Alpenhof GesmbH protiv Oliver Heller, C-144/09.

<sup>(35)</sup> U pogledu pružatelja usluga provođenja narudžbe vidjeti dio 3.2 ove Obavijesti.

<sup>(36)</sup> Na primjer, u članku 8. stavku 1. točki (d) Direktive o općoj sigurnosti proizvoda navodi se da se mjere mogu poduzeti za bilo koji proizvod koji bi mogao biti opasan u razdoblju potrebnom za različite sigurnosne ocjene, provjere i kontrole kako bi se privremeno zabranile isporuka, ponuda isporuke ili izlaganje proizvoda. vidjeti i članak 16. stavak 2. te članak 15. stavak 4. u vezi s člankom 2. stavkom 17. Uredbe (EZ) br. 765/2008.

Stoga, ako proizvođači, distributeri ili proizvođači u smislu Direktive o općoj sigurnosti proizvoda imaju sjedište izvan Europske unije i usmjeravaju svoje ponude proizvoda na internetu na tržište Europske unije, to mora biti u skladu sa zahtjevima primjenjivog zakona o proizvodima Europske unije.

## 2. Uloge i odgovornosti tijela za nadzor tržišta

Relevantna tijela u državama članicama odgovorna su za provedbu nadzora tržišta te su nadležna za provjeru jesu li proizvodi koji se prodaju na internetu sigurni i u skladu sa zakonodavstvom EU-a o proizvodima. Osim toga, tijela ovlaštena za nadzor vanjskih granica <sup>(37)</sup> nadležna su intervenirati kad je riječ o sigurnosti i usklađenosti proizvoda kada je riječ o proizvodima koji su kupljeni u internetskim trgovinama trećih zemalja a zatim uvezeni u Europsku uniju <sup>(38)</sup>.

## 3. Uloge i odgovornosti gospodarskih subjekata

Prodaja proizvoda na internetu bitno se razlikuje u usporedbi s tradicionalnim trgovinama u odnosu na korištene prodajne tehnike i opskrbe lance. U ovom poglavlju analiziraju se različite vrste gospodarskih subjekata koji imaju ulogu u opskrbnim lancima proizvoda koji se prodaju na internetu u kontekstu primjenjivog zakonodavstva Europske unije i mogućih provedbenih mjera tijela za nadzor tržišta.

### 3.1. Proizvođači, ovlašteni zastupnici, uvoznici i distributeri

Obveze proizvođača i distributera u skladu s Direktivom o općoj sigurnosti proizvoda primjenjuju se i na proizvode koji se prodaju na internetu <sup>(39)</sup>. Proizvođači se moraju pobrinuti da su proizvodi koje stavljaju na tržište Unije sigurni. Distributeri moraju djelovati s dužnom brigom kako bi pomogli u osiguravanju usklađenosti s važećim sigurnosnim zahtjevima <sup>(40)</sup>. U Direktivi se isto tako definira niz mjera koje mogu poduzeti tijela država članica u odnosu na proizvode obuhvaćene Direktivom na način koji je u skladu s ozbiljnošću rizika te uzimajući u obzir načelo opreza <sup>(41)</sup>.

Zakonodavstvom Unije o usklađivanju i Uredbom (EZ) br. 765/2008 definiraju se <sup>(42)</sup> kategorije dionika koji su uključeni u opskrbni lanac proizvoda: proizvođač, ovlašteni zastupnik, uvoznik i distributer. Njihove posebne odgovornosti definirane su zakonodavstvom Unije o usklađivanju u skladu s njihovom ulogom i razinom uključenosti u opskrbni lanac. Proizvođač ima najveću razinu odgovornosti s obzirom na to da proizvodi proizvod i stoga poznaje proizvod te može procijeniti moguće rizike i upravljati njima u fazama oblikovanja i proizvodnje. Uvoznik <sup>(43)</sup> i distributer imaju manju odgovornost s obzirom na to da ne sudjeluju u proizvodnji i fazama ocjenjivanja sukladnosti. U „Plavom vodiču” detaljno se opisuje svaka kategorija gospodarskog subjekta i daju se informacije o njihovim ulogama i obvezama. To se također primjenjuje na internetski opskrbni lanac.

### 3.2. Pružatelji usluga provođenja narudžbi

#### 3.2.1. Uloga pružatelja usluga provođenja narudžbi u internetskom opskrbnom lancu

Pružatelji usluga provođenja narudžbi predstavljaju novi poslovni model u e-trgovini. Ti subjekti pružaju usluge drugim gospodarskim subjektima. Općenito, oni pohranjuju proizvode te, nakon što prime narudžbu, pakiraju i šalju proizvode kupcima. Mogu rješavati i povrat robe. Postoji širok spektar poslovnih modela za pružanje usluga provođenja narudžbe. Neki pružatelji tih usluga nude velik broj usluga dok drugi pružaju samo temeljne usluge. Veličina i raspon također se razlikuju, od globalnih subjekata do mikropoduzeća.

<sup>(37)</sup> U nekim slučajevima odluku o usklađenosti i sigurnosti moraju donijeti tijela za nadzor tržišta dok u su u drugim slučajevima carina i tijela za nadzor tržišta ista organizacija. To ovisi o organizaciji nacionalnih tijela za nadzor tržišta.

<sup>(38)</sup> Članci 27. stavci 1. i 3. Uredbe (EZ) br. 765/2008,

<sup>(39)</sup> U uvodnoj izjavi 7. Direktive o općoj sigurnosti proizvoda pojašnjava se da bi se Direktiva trebala primjenjivati na proizvode bez obzira na prodajne tehnike, uključujući prodaju na daljinu i elektroničku prodaju.

<sup>(40)</sup> Članci 3. i 5. Direktive o općoj sigurnosti proizvoda.

<sup>(41)</sup> Članak 8. Direktive o općoj sigurnosti proizvoda.

<sup>(42)</sup> Uredba (EZ) br. 765/2008 sadržava definicije gospodarskih subjekata (proizvođač, ovlašteni zastupnik, uvoznik i distributer) te njihove odgovornosti. Nadalje, Odluka br. 768/2008/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 9. srpnja 2008. o zajedničkom okviru za stavljanje na tržište proizvoda (SL L 218, 13.8.2008., str. 82) sadržava ogledne odredbe koje se moraju ugraditi u zakonodavstvo o proizvodima i više od 10 direktiva „novog pristupa” već sadržava te standardne odredbe: na primjer, Direktiva o sigurnosti igračaka, Direktiva o niskom naponu, Direktiva o eksplozivima za civilnu uporabu itd. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2008:218:0082:0128:en:PDF>. Te se smjernice, bez iznimke, primjenjuju i na konkretnije definicije gospodarskih subjekata i povezanih zahtjeva koji su navedeni u sektorskom zakonodavstvu.

<sup>(43)</sup> Međutim, uvoznik ima veću razinu odgovornosti od distributera.

Tim novim poslovnim modelom pružatelja usluga provođenja narudžbe nameće se pitanje njihove odgovornosti u skladu sa zakonodavstvom EU-a o proizvodima. To je posebno važno kada se gospodarski subjekt koji pruža robu nalazi izvan Europske unije i kada je ugovor o opskrbi proizvodima zaključen izravno između gospodarskog subjekta i potrošača ili drugog krajnjeg korisnika u Europskoj uniji, bez gospodarskog subjekta koji se može smatrati odgovornim a koji se nalazi u Europskoj uniji (na primjer, uvoznik ili ovlašteni zastupnik). U tom slučaju, jedini dionik kojeg je moguće identificirati u opskrbnom lancu u Europskoj uniji pružatelj je usluga provođenja narudžbi. Iskustvo je pokazalo da njihova spremnost na suradnju s nadležnim tijelima znatno varira.

Pružatelj usluga provođenja narudžbi u Europskoj uniji može pohranjivati proizvode koje nudi internetski subjekt kako bi ostvario brzu dostavu potrošačima i drugim krajnjim korisnicima u Europskoj uniji. Proizvodi koje pohrani pružatelj usluga provođenja narudžbi smatraju se dostupnima za distribuciju, potrošnju ili korištenje na tržištu Unije te stoga stavljenima na tržište Unije, posebice ako je protok robe slobodan prije pohrane kod pružatelja takvih usluga <sup>(44)</sup>.

### 3.2.2. Uloga pružatelja usluga provođenja narudžbi u opskrbnom lancu na internetu

Kako bi procijenila moguće odgovornosti pružatelja usluga provođenja narudžbi u skladu sa zakonodavstvom EU-a o proizvodima, nacionalna tijela za nadzor tržišta moraju znati je li pružatelj usluga provođenja narudžbi odgovoran gospodarski subjekt u skladu s definicijom iz zakonodavstva EU-a o proizvodima.

#### 3.2.2.1. Proizvođači u smislu Uredbe (EZ) br. 765/2008 ili proizvođači u smislu Direktive o općoj sigurnosti proizvoda

Proizvođači su definirani kao svaka fizička ili pravna osoba koja proizvodi proizvod ili koja je oblikovala ili proizvela proizvod i koja stavlja na tržište proizvod pod svojim imenom ili trgovačkim znakom <sup>(45)</sup>. Pružatelji usluga provođenja narudžbi obično pružaju usluge pohranjivanja, pakiranja i dostave proizvoda koje je već proizveo određeni gospodarski subjekt. Međutim, ako se pružatelji takvih usluga predstavljaju kao proizvođači dodajući svoje ime ili trgovački znak na proizvode trebali bi se smatrati proizvođačima u smislu Uredbe (EZ) br. 765/2008.

Ako se pružatelji usluga provođenja narudžbi predstavljaju kao proizvođači dodajući svoje ime, trgovački znak ili drugo obilježje na proizvod ili ako ga na neki način preprave, trebali bi se smatrati proizvođačima u skladu s Direktivom o općoj sigurnosti proizvoda <sup>(46)</sup>. Štoviše, u skladu s člankom 2. točkom (e) podtočkom iii. Direktive o općoj sigurnosti proizvoda, stručne osobe u opskrbnom lancu smatraju se proizvođačem u mjeri u kojoj njihove djelatnosti mogu utjecati na sigurnosne karakteristike proizvoda <sup>(47)</sup>. Izmjena strukture, sastava ili predstavljanja proizvoda na bilo koji način koji predstavlja zdravstveni ili sigurnosni rizik za ljude smatra se utjecajem na sigurnosne karakteristike proizvoda <sup>(48)</sup>. Stoga, ako su pružatelji usluga provođenja narudžbi dio opskrbnog lanca i ako njihove aktivnosti utječu na sigurnosne karakteristike proizvoda smatraju se proizvođačima u skladu s Direktivom o općoj sigurnosti proizvoda.

#### 3.2.2.2. Ovlašteni zastupnici u smislu Uredbe (EZ) br. 765/2008 ili predstavnici proizvođača u smislu Direktive o općoj sigurnosti proizvoda

U skladu s Uredbom (EZ) br. 765/2008 ovlašteni zastupnik znači svaka fizička ili pravna osoba s poslovnim nastanom u Europskoj uniji koju je proizvođač pisanim putem ovlastio da djeluje u njegovo ime u odnosu na posebne zadaće <sup>(49)</sup>. Pružatelji usluga provođenja narudžbi smatraju se ovlaštenim zastupnicima ako se nalaze u Europskoj uniji i imaju pisano dopuštenje od gospodarskog subjekta koji proizvodi i stavlja proizvode na tržište kojim ih je navedeni subjekt ovlastio da u njegovo ime obavljaju posebne zadaće.

Da bi se pružatelji usluga provođenja narudžbi koji se nalaze u Europskoj uniji smatrali predstavnicima proizvođača u skladu s Direktivom o općoj sigurnosti proizvoda moraju imati dopuštenje proizvođača iz treće zemlje <sup>(50)</sup>.

<sup>(44)</sup> Ovo se objašnjenje ne odnosi na pitanje odgovornosti posrednika, a pojam internetskog subjekta koji se upotrebljava u ovom kontekstu ne uključuje takve posrednike.

<sup>(45)</sup> Članak 2. točka 3. Uredbe (EZ) br. 765/2008.

<sup>(46)</sup> Članak 2. točka (e) podtočka i. Direktive o općoj sigurnosti proizvoda.

<sup>(47)</sup> Članak 2. točka (e) podtočka iii. Direktive o općoj sigurnosti proizvoda.

<sup>(48)</sup> Vidjeti članak 2. točku (b) Direktive o općoj sigurnosti proizvoda.

<sup>(49)</sup> Članak 2. točka 4. Uredbe (EZ) br. 765/2008.

<sup>(50)</sup> Članak 2. točka (e) Direktive o općoj sigurnosti proizvoda.

### 3.2.2.3. Uvoznici u smislu Uredbe (EZ) br. 765/2008 ili uvoznici u smislu Direktive o općoj sigurnosti proizvoda

U skladu s Uredbom (EZ) br. 765/2008 uvoznici se definiraju kao fizičke ili pravne osobe s poslovnim nastanom u Europskoj uniji koje stavljaju proizvod iz treće zemlje na tržište Unije<sup>(51)</sup>. Pružatelji usluga provođenja narudžbi ne stavljaju na tržište proizvode koje pohranjuju ako ne nude proizvode za distribuciju, potrošnju ili korištenje na tržištu Unije prvi. U tom slučaju pružatelji usluga provođenja narudžbi samo primaju proizvode od internetskih prodavatelja za sljedeće usluge i stoga se ne mogu smatrati uvoznicima u skladu s definicijom iz zakonodavstva Unije o usklađivanju u području proizvoda. Međutim, analiza pojedinačnih slučajeva može pokazati da su pružatelji usluga provođenja narudžbi uvoznici u skladu s definicijom iz zakonodavstva Unije o usklađivanju<sup>(52)</sup>.

Za razliku od Uredbe (EZ) br. 765/2008, u Direktivi o općoj sigurnosti proizvoda uvoznik se ne definira, već se smatra proizvođačem ako su ispunjeni određeni uvjeti (posebice ako ne postoji predstavnik proizvođača u Europskoj uniji)<sup>(53)</sup>. Kako bi se omogućila učinkovita primjena ovog pojma, pružatelji usluga provođenja narudžbi mogu se smatrati uvoznicima u skladu s Direktivom o općoj sigurnosti proizvoda ako proizvodi koje pohranjuju, označavaju i pakiraju dolaze izvan Europske unije i ako ih oni stavljaju na tržište Unije.

### 3.2.2.4. Distributeri u smislu Uredbe (EZ) br. 765/2008 ili distributeri u smislu Direktive o općoj sigurnosti proizvoda

Kada se ne smatraju proizvođačima, ovlaštenim zastupnicima ili uvoznicima te kada njihove aktivnosti podrazumijevaju više od aktivnosti pružatelja usluga slanja proizvoda koji pružaju usluge odobravanja, sortiranja, prijevoza i dostave paketa<sup>(54)</sup>, pružatelji usluga provođenja narudžbi smatraju se distributerima u smislu Uredbe (EZ) br. 765/2008.

U skladu s Direktivom o općoj sigurnosti proizvoda distributer znači svaka stručna osoba u opskrbnom lancu čija djelatnost ne utječe na sigurnosne značajke proizvoda<sup>(55)</sup>. U skladu s člankom 2. točkom (f) Direktive o općoj sigurnosti proizvoda „utjecaj na sigurnosne značajke proizvoda” ima isto značenje kao što je definirano člankom 2. točkom (e) podtočkom iii. Direktive. U skladu s Direktivom o općoj sigurnosti proizvoda pružatelji usluga provođenja narudžbi mogu se smatrati distributerima u opskrbnom lancu ako se nakon procjene pojedinačnih slučajeva u pogledu njihovih posebnih aktivnosti ustanovi da one ne utječu na sigurnosne značajke proizvoda te ako njihove aktivnosti podrazumijevaju više od aktivnosti pružatelja usluga slanja proizvoda<sup>(56)</sup>.

U praksi to znači da pružatelji usluga provođenja narudžbi koji se smatraju distributerima imaju sljedeće odgovornosti u skladu sa zakonodavstvom Unije o usklađivanju i Direktivom o općoj sigurnosti proizvoda:

1. distributeri<sup>(57)</sup> moraju postupati pažljivo kada čine proizvode dostupnima na tržištu<sup>(58)</sup>. Ta se obveza odnosi na ponašanje bilo kojeg razumnog i razboritog subjekta koji pokušava spriječiti štetu. Distributeri moraju moći pokazati tijelima za nadzor tržišta da su postupali pažljivo<sup>(59)</sup>;
2. distributeri<sup>(60)</sup> se moraju pobrinuti za sljedeće prije nego što stave proizvod na raspolaganje na tržište:
  - (a) da, ako je primjenjivo, proizvodi imaju CE oznaku (ako proizvod ispunjava uvjete) ili druge zakonske oznake;
  - (b) da se uz proizvod nalaze nužne informacije (na primjer, sigurnosne upute za korisnika, Izjava o sukladnosti Europske unije);

<sup>(51)</sup> Članak 2. točka 5. Uredbe (EZ) br. 765/2008.

<sup>(52)</sup> Pokazatelj može biti ime, trgovački znak i adresa na proizvodu i/ili pratećoj dokumentaciji.

<sup>(53)</sup> Članak 2. točka (e) Direktive o općoj sigurnosti proizvoda.

<sup>(54)</sup> Direktiva 97/67/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 15. prosinca 1997. o zajedničkim pravilima za razvoj unutarnjeg tržišta poštanskih usluga u Zajednici i poboljšanje kvalitete usluga (SL L 15, 21.1.1998., str. 14.). Vidjeti i odjeljak 3.3.3. ove Obavijesti o pružateljima poštanskih usluga.

<sup>(55)</sup> Članak 2. točka (f) Direktive o općoj sigurnosti proizvoda.

<sup>(56)</sup> Direktiva o poštanskim uslugama; vidjeti i odjeljak 3.3.3. ove Obavijesti o pružateljima poštanskih usluga.

<sup>(57)</sup> Vidjeti Obavijest Komisije C(2016) 1958, „Plavi vodič”, odjeljak 3.4 o distributerima i sektorskom zakonodavstvu u skladu s modelom članka R5. „Obveze distributera” i članka R7. „Identifikacija gospodarskih subjekata” Odluke br. 768/2008/EZ. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2008:218:0082:0128:en:PDF>.

<sup>(58)</sup> Članak 5. stavak 2. Direktive o općoj sigurnosti proizvoda.

<sup>(59)</sup> Vidjeti i Obavijest Komisije C(2016) 1958, „Plavi vodič”, odjeljak 3.4. „Pažljivo” se odnosi na razinu prosudbe, brige, razboritosti, odlučnosti i radnji koje su poduzete u određenim okolnostima. Provedba obveze „pažljivog postupanja” distributera može se odnositi na različite situacije, ovisno o okolnostima i može, na primjer, uključivati kontrolni sustav temeljen na procjeni rizika.

<sup>(60)</sup> vidjeti bilješku 57.



- (c) da su jezični zahtjevi za označivanje, upute za korištenje i druge prateće dokumente ispunjeni;
  - (d) da su ispunjeni zahtjevi za praćenje u odnosu na proizvođača i uvoznika;
3. distributeri <sup>(61)</sup> imaju obvezu surađivati s tijelima za nadzor tržišta. Ako je primjenjivo, moraju:
- (a) pokrenuti korektivne mjere kada smatraju ili imaju razloga vjerovati da proizvodi nisu u skladu sa zahtjevima ili su opasni <sup>(62)</sup>;
  - (b) pomoći tijelima za nadzor tržišta u identifikaciji proizvođača ili uvoznika odgovornog za proizvod <sup>(63)</sup>;
  - (c) surađivati s nadležnim tijelima i omogućiti informacije i dokumentaciju koja je nužna za dokazivanje sukladnosti na razuman zahtjev, i
  - (d) identificirati gospodarski subjekt koji je isporučio proizvode i kojemu su ti proizvodi isporučeni, tijekom razdoblja od 10 godina (u slučaju usklađenih proizvoda) nakon što su mu proizvodi isporučeni ili ih je isporučio.

U praksi, to znači da bi pružatelji usluga provođenja narudžbi koji se mogu definirati kao distributeri u skladu s prethodno navedenim objašnjenjem trebali moći identificirati proizvođača i bilo koji drugi internetski subjekt i stupiti u kontakt s njim <sup>(64)</sup>, trebali bi surađivati s nadležnim tijelima u pogledu korektivnih mjera i poduzeti korektivne mjere koliko je to moguće (na primjer, obustaviti dostavu dok se ne stupi u kontakt s proizvođačem ili drugim internetskim subjektom).

Konačno, člankom 8. stavkom 4. točkom (c) Direktive o općoj sigurnosti proizvoda dopušta se državama članicama da poduzimaju mjere koje se upućuju bilo kojoj drugoj osobi (koja nije proizvođač ili distributer u smislu Direktive o općoj sigurnosti proizvoda) ako je to potrebno, s ciljem suradnje u poduzetom djelovanju za izbjegavanje rizika koji proizlaze iz proizvoda u skladu s načelom proporcionalnosti <sup>(65)</sup>.

### 3.3. **Drugi relevantni dionici**

#### 3.3.1. *Deklarant u skladu s Carinskim zakonikom Unije*

Deklarant je osoba koja podnosi carinsku deklaraciju <sup>(66)</sup>. Nadležna tijela mogu tražiti da deklaranti surađuju pri provedbi aktivnosti nadzora tržišta.

Člancima 188. i 189. Carinskog zakonika Unije ovlašćuju se carinska tijela da pregledaju carinsku deklaraciju i priložene isprave, provjere točnost podataka, traže da deklarant pruži druge isprave, pregledaju robu i uzmu uzorke. Deklarant koji također snosi trošak navedenih radnji odgovoran je za njihovu provedbu.

#### 3.3.2. *Pružatelji usluga posredovanja na internetu*

Gospodarski subjekti mogu prodavati proizvode izravno potrošačima ili drugim krajnjim korisnicima putem internetskih trgovina te mogu koristiti tržište internetskih platformi <sup>(67)</sup>.

Direktivom o elektroničkoj trgovini <sup>(68)</sup> utvrđuje se opći pravni okvir za elektroničku trgovinu u Europskoj uniji. Navedene se obveze primjenjuju među ostalim na internetske prodavatelje proizvoda i usluga te na internetske oglašivače

<sup>(61)</sup> Vidjeti bilješku 57. Također, modelom članka R31. Odluke br. 768/2008/EZ propisuje se da gospodarski subjekt mora osigurati poduzimanje svih prikladnih korektivnih mjera u vezi s predmetnim proizvodima koje je stavio na raspolaganje na tržište Europske unije. Ako je potrebno, gospodarski će subjekt surađivati s tijelima za nadzor tržišta.

<sup>(62)</sup> Članak 5 stavci 2. i 3. Direktive o općoj sigurnosti proizvoda.

<sup>(63)</sup> Članak 5. stavak 2. Direktive o općoj sigurnosti proizvoda.

<sup>(64)</sup> Vidjeti bilješku 13.

<sup>(65)</sup> Članak 8. stavak 2. Direktive o općoj sigurnosti proizvoda.

<sup>(66)</sup> Uredba (EU) br. 952/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 9. listopada 2013. o Carinskom zakoniku Unije (SL L 269, 10.10.2013., str. 1.). Člankom 4. stavkom 15. Carinskog zakonika Unije deklarant se definira kao osoba koja podnosi carinsku deklaraciju u svoje ime ili osobu u čije je ime carinska deklaracija podnesena.

<sup>(67)</sup> Postoje poslovni subjekti koji pružaju usluge posredovanja na internetu i provode narudžbe. Njihove se obveze moraju razmotriti ovisno o svojstvu u kojem postupaju u određenom slučaju.

<sup>(68)</sup> Direktiva 2000/31/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 8. lipnja 2000. o određenim pravnim aspektima usluga informacijskog društva na unutarnjem tržištu, posebno elektroničke trgovine (Direktiva o elektroničkoj trgovini) (SL L 178, 17.7.2000., str. 1.).

ako su oni pružatelji usluga informacijskog društva<sup>(69)</sup> koji su dio područja primjene te Direktive. Direktivu o elektroničkoj trgovini nadopunjuju drugi zakonodavni akti Europske unije, posebice potrošačko i tržišno pravo Europske unije<sup>(70)</sup>.

Direktivom o elektroničkoj trgovini također se standardizira izuzeće od odgovornosti za sadržaj treće strane koje se primjenjuje na one pružatelje usluga informacijskog društva koji djeluju kao posrednici. U tu se svrhu u Direktivi opisuju tri različite kategorije usluga od kojih su usluge poslužitelja (*hosting*) najvažnije ako se promatra s gledišta sigurnosti i usklađenosti proizvoda<sup>(71)</sup>. Usluge poslužitelja su usluge u kojima pružatelj usluga posredovanja, poput internetskog tržišta ili internetske platforme<sup>(72)</sup>, pasivno pohranjuje na server i čini javno dostupnima informacije koje daje primatelj usluge kao na primjer, internetski prodavatelj proizvoda.

Pružatelji usluga posredovanja koji provode aktivnosti poslužitelja mogu, u određenim uvjetima, biti izuzeti od odgovornosti<sup>(73)</sup> za nezakonite informacije dobivene od trećih strana koje koriste njihove mreže ili za nezakonite radnje trećih strana, kao na primjer kršenje autorskih prava ili prava na zaštitni znak ili nepoštene trgovinske prakse. S obzirom na to da se u Direktivi o elektroničkoj trgovini ne definira pojam nezakonitih informacija ili radnji, taj pojam može uključivati i nuđenje nesigurnih i/ili neusklađenih proizvoda, na temelju zakonodavstva Unije o usklađivanju i Direktive o općoj sigurnosti proizvoda<sup>(74)</sup>.

Međutim, izuzeće od odgovornosti podložno je određenim uvjetima. Primjenjuje se samo ako pružatelji usluga posredovanja nemaju stvarnog znanja ili nisu svjesni nezakonite aktivnosti ili informacije ili, ako nakon dobivanja takvog saznanja ili spoznaje (na primjer putem obavijesti „koja je dovoljno precizna i odgovarajuće potkrijepljena“<sup>(75)</sup>) odmah postupaju kako bi uklonili te informacije ili im onemogućili pristup. Ako pružatelji usluga poslužitelja ne ispunjavaju ove uvjete na njih se ne odnosi izuzeće od odgovornosti te ih se može smatrati odgovornima za sadržaj koji poslužuju.

Izuzeće od odgovornosti koje je definirano Direktivom o elektroničkoj trgovini ne sprječava države članice da definiraju postupak koji bi se odnosio na uklanjanje informacija ili sprječavanje pristupa njima<sup>(76)</sup>.

Također, sud ili nadležno tijelo unutar pravnog sustava države članice može tražiti pružatelja informacijskih usluga da zaustavi ili spriječi kršenje na način da se ukloni sadržaj treće strane i/ili spriječi da se navodno kršenje ponovi u budućnosti<sup>(77)</sup>. U ovom smislu javna tijela mogu definirati posebne zahtjeve za praćenje uz uvjet da je njihov cilj jasan u skladu s navedenim u odjeljku 5.2. dijela B ove Obavijesti.

<sup>(69)</sup> Vidjeti članak 1. Direktive (EU) 2015/1535 Europskog parlamenta i Vijeća o utvrđivanju postupka pružanja informacija u području tehničkih propisa i pravila o uslugama informacijskog društva (SL L 241, 17.9.2015., str. 1.); ta definicija uključuje sve usluge koje se pružaju uz naknadu, na daljinu, elektroničkim sredstvima te na osobni zahtjev primatelja usluga.

<sup>(70)</sup> Vidjeti članak 1. stavak 3. Direktive o elektroničkoj trgovini. Direktive kao što su Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača (SL L 304, 22.11.2011., str. 4.) i Direktiva 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekata u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu (Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi) (SL L 149, 11.6.2005., str. 22.) primjenjuju se na gospodarske subjekte koji se smatraju trgovcima i koji su uključeni u trgovačku djelatnost s potrošačima, uključujući kontekst elektroničke trgovine. Prema Smjernicama Komisije za primjenu Direktive 2005/29/EZ u vezi s gospodarskim subjektima koji su treća strana a koji djeluju na platformi, platforma mora poduzeti odgovarajuće mjere kako bi omogućila trgovcima koji su treća strana da se usklade s potrošačkim i tržišnim pravom Europske unije u skladu sa zakonodavstvom EU-a o proizvodima i/ili zahtjevima prava o sigurnosti proizvoda (uključujući naznake na internetskoj stranici o CE oznakama, potrebna upozorenja, informacije i oznake koje su u skladu s primjenjivim zakonodavstvom). Sektorsko zakonodavstvo uključuje i zahtjeve za označavanje za prodaju na internetu, kao na primjer za energetske proizvode koji se prodaju na internetu, Delegirana uredba Komisije br. 518/2014. Smjernice Komisije za primjenu Direktive 2005/29/EZ od 25. svibnja 2016., SWD(2016) 163 final, dostupno na poveznici [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/ucp\\_guidance\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/ucp_guidance_en.pdf), vidjeti posebno stranice 75.–76.

<sup>(71)</sup> Druge aktivnosti opisane u Direktivi o elektroničkoj trgovini su: 1. aktivnosti „samo prijenosnika informacija“ poput prijenosa informacija (dobivenih od primatelja usluge) ili omogućivanja pristupa komunikacijskoj mreži (npr. pružatelji internetskih usluga) i 2. aktivnosti „privremenog smještaja informacija“ poput učinkovitijeg prijenosa informacija, npr. umnožavanje baze podataka kopirajući sadržaj početnog poslužitelja kako bi se osigurala globalna pokrivenost.

<sup>(72)</sup> Određeni gospodarski subjekti vrše različite vrste aktivnosti. Mogu pružati usluge poslužitelja ali i trgovine pod vlastitim imenom te mogu pružati druge usluge u vezi s e-trgovinom. Za svaki posebni slučaj nadležna tijela uvijek moraju odrediti kvalitetu gospodarskog subjekta ili internetske stranice.

<sup>(73)</sup> Članak 14. Direktive o elektroničkoj trgovini.

<sup>(74)</sup> Ako se takva ponuda smatra nezakonitom.

<sup>(75)</sup> U predmetu C-324/09, L'Oréal protiv eBaya, Sud Europske unije razjasnio je relevantno pitanje u vezi s uvjetima izuzeća od odgovornosti odnosno je li eBay bio svjestan činjenica i okolnosti iz kojih je nezakonita radnja bila vidljiva (točke od 120. do 123.).

<sup>(76)</sup> Članak 14. stavak 3. i uvodna izjava 46. Direktive o elektroničkoj trgovini.

<sup>(77)</sup> Članak 14. stavak 3. i uvodna izjava 47. Direktive o elektroničkoj trgovini.

Međutim, u skladu s trenutnim pravnim okvirom države članice ne mogu nametati posrednicima na internetu kao što su pružatelji usluga poslužitelja opću obvezu da prate sadržaj ili aktivno traže činjenice ili okolnosti koje ukazuju na nezakonite radnje.

Na primjer, to znači da nacionalna tijela ne mogu posrednicima nametnuti opću obvezu aktivnog praćenja cijelog internetskog prometa i obvezu traženja dijelova koji ukazuju na nezakonite radnje kao što je ponuda neusklađenih ili opasnih proizvoda na prodaju<sup>(78)</sup>. To je dodatno razjasnio Sud Europske unije<sup>(79)</sup>.

U kontekstu aktivnosti nadzora tržišta koje se temelje na primjeni Direktive o općoj sigurnosti proizvoda, Uredbi (EZ) br. 765/2008 i relevantnom zakonodavstvu Unije o usklađivanju, odredbe Direktive o elektroničkoj trgovini primjenjuju se u slučajevima kada se nesigurni i/ili neusklađeni proizvodi prodaju putem pružatelja usluga posredovanja na internetu. Bez obzira na radnje koje su poduzete protiv pružatelja usluga posredovanja na internetu, tijela za nadzor tržišta moraju provesti nadzor tržišta na temelju primjenjivih odredbi Direktive o općoj sigurnosti proizvoda, Uredbe (EZ) br. 765/2008 i relevantnog zakonodavstva Unije o usklađivanju te se usredotočiti na dionike u opskrbnom lancu (u kontekstu Direktive o općoj sigurnosti proizvoda, na primjer na distributera<sup>(80)</sup>). Tijela za nadzor tržišta mogu procijeniti koja je najprikladnija radnja za svaki slučaj zasebno imajući na umu načelo proporcionalnosti. Tako bi se uzela u obzir razina rizika ako se gospodarski subjekt može identificirati, te hitnost ako su već prethodno poduzete mjere u odnosu na zadani proizvod itd<sup>(81)</sup>.

### 3.3.3. Pružatelji poštanskih usluga

Direktiva o poštanskim uslugama ne uključuje ograničene i zabranjene proizvode. Međutim, države članice mogu nametnuti uvjete za pružanje poštanskih usluga kako bi se zajamčila usklađenost s temeljnim zahtjevima kao što su sigurnost mreže za prijevoz opasne robe<sup>(82)</sup>. S obzirom na to da poštanske usluge moraju jamčiti povjerljivost korespondencije i pošte koja se dostavlja, poštanske službe ne odgovaraju za sadržaj koji se dostavlja. Ipak, na rad poštanske službe mogu utjecati kontrole proizvoda s obzirom na to da paketi koji sadržavaju proizvode koji su naručeni iz trećih zemalja mogu biti otvoreni i provjereni tijekom postupka na carini<sup>(83)</sup>.

## DIO B PRAKTIČNI ASPEKTI NADZORA TRŽIŠTA ZA PROIZVODE KOJI SE PRODAJU NA INTERNETU

U skladu s trenutnom praksom u ovom se dijelu nadležnim tijelima država članica pružaju savjeti i primjeri dobre prakse u vezi s nadzorom tržišta proizvoda koji se nude za prodaju na internetu potrošačima ili drugim krajnjim korisnicima u Europskoj uniji<sup>(84)</sup>.

### 1. Opća načela za nadzor tržišta

Nadležna tijela država članica moraju uzeti u obzir određena opća načela pri provođenju aktivnosti nadzora tržišta koja se mogu primijeniti na aktivnosti nadzora tradicionalnog i internetskog tržišta.

<sup>(78)</sup> Članak 15. Direktive o elektroničkoj trgovini.

<sup>(79)</sup> Na primjer, vidjeti predmet C-70/10, SABAM protiv Scarlet i C-360/10, SAVAM protiv Netlog gdje je Sud naveo da Direktiva o elektroničkoj trgovini, Direktiva 2001/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 22. svibnja 2001. o usklađivanju određenih aspekata autorskog i srodnih prava u informacijskom društvu (Direktiva o autorskom pravu) (SL L 167, 22.6.2001., str. 10.) i Direktiva 2004/48/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2004. o provedbi prava intelektualnog vlasništva (Direktiva o provedbi) (SL L 195, 2.6.2004., str. 16.), kada se zajedno tumače u smislu zaštite primjenjivih temeljnih prava, sprječavaju nacionalni sud da pružatelju usluga poslužitelja izda nalog kojim pružatelj usluga poslužitelja mora instalirati sustav za filtriranje informacija koje na njegovom serveru pohranjuju korisnici njegovih usluga; koji se primjenjuje na sve korisnike kao preventivna mjera na trošak pružatelja i na neograničeno razdoblje, kojim se mogu identificirati elektroničke datoteke koje sadrže glazbu, kinematografsko ili audiovizualno djelo za koje prijavitelj tvrdi da ima pravo na intelektualno vlasništvo i za koje ne želi da je dostupno uz kršenje autorskog prava.

<sup>(80)</sup> Vidjeti članak 8. stavak 4. Direktive o općoj sigurnosti proizvoda.

<sup>(81)</sup> Članak 8. stavak 2. i članak 18. stavak 1. podstavci 2. i 3. Direktive o općoj sigurnosti proizvoda. Članak 18. stavak 4., članak 19. stavak 1., članak 20., stavak 2. i članak 21. Uredbe (EZ) br. 765/2008.

<sup>(82)</sup> Članak 9. i članak 2. stavak 19. Direktive o poštanskim uslugama.

<sup>(83)</sup> Vidjeti Carinski zakonik Unije, članci 46., 188. i 189.

<sup>(84)</sup> Za opis nekih od primjera prakse vidjeti „Studiju o dobrim primjerima prakse nadzora tržišta neprehrambenih potrošačkih proizvoda koji se prodaju na internetu” i pripadajući Prilog: <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8723/attachments/1/translations/en/renditions/native> i <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8724/attachments/1/translations/en/renditions/native>.

Načelom proporcionalnosti<sup>(85)</sup> zahtijeva se da poduzete mjere budu proporcionalne ozbiljnosti rizika koji proizvod predstavlja<sup>(86)</sup> i/ili ozbiljnosti neusklađenosti<sup>(87)</sup>. Istodobno, načelo opreza također se mora uzeti u obzir.

Nadalje, nadzor tržišta morao bi se usmjeriti na prioritetne dionike u opskrbnom lancu i zahtijevati korektivne mjere posebice od onih (proizvođača ili uvoznika) koji su odgovorni za stavljanje proizvoda na tržište Unije. Taj zahtjev treba se postaviti prije zahtjeva za distributera koji je niže u opskrbnom lancu ili istodobno s tim zahtjevom.

Nadalje, nadležna tijela različitih država članica trebala bi surađivati kako bi nadzor tržišta bio učinkovit<sup>(88)</sup>. To je posebno važno kada se promatra prekogranična priroda e-trgovine.

## 2. Strategija i planiranje nadzora internetskog tržišta

Kako bi se osigurala učinkovita organizacija nadzora tržišta, korisno je da nadležna tijela država članica imaju strategiju nadzora tržišta za proizvode koji se nude za prodaju na internetu kako bi balansirali između nadzora velikog raspona proizvoda koji su dostupni na internetu i resursa za provedbu takvih provjera. Takva strategija mora sadržavati prioritete za aktivnosti nadzora i sukladno navedenom dodjeljivati resurse. U strategiji bi se trebalo uzeti u obzir da nadležna tijela država članica mogu provoditi nadzor tržišta proaktivno i reaktivno.

Kada se nadzor tržišta provodi proaktivno, nadležna tijela kontroliraju određene kategorije proizvoda ili određene gospodarske subjekte ovisno o njihovoj inicijativi ili kriterijima povezanim s rizikom. Tijela za nadzor tržišta moraju dati prioritet kontrolama koje su usmjerene na one gospodarske subjekte koji izazivaju najviše štete u nadležnosti tog tijela.

Kada nadležna tijela država članica provode nadzor tržišta reaktivno, to se događa nakon što prime informacije o ponudi opasnih i neusklađenih proizvoda na internetu. Reaktivni nadzor tržišta može se provoditi uz pomoć različitih izvora informacija. Učinkovit je način provedbe provjera prodaju li se na internetu opasni proizvodi zabilježeni u sustavu brzog uzbunjivanja Europske unije za opasne neprehrambene proizvode<sup>(89)</sup>. Drugi izvori informacija koji se mogu koristiti u ove svrhe uključuju Organizaciju za ekonomsku suradnju i razvoj (OECD), globalni portal o povlačenju proizvoda<sup>(90)</sup>, pritužbe potrošača i informacije koje se primaju od drugih tijela, gospodarskih subjekata i medija.

## 3. Organizacija nadzora internetskog tržišta

Za kontrolu proizvoda koji se prodaju na internetu potrebne su određene praktične promjene načina na koji su države članice organizirale nadzor tradicionalnog tržišta.

Na temelju iskustava nekih država članica, osnivanjem centralnih jedinica za nadzor i praćenje opasnih i neusklađenih proizvoda koji se prodaju na internetu može se osigurati učinkovito korištenje resursa koji su dostupni tijelima za nadzor tržišta<sup>(91)</sup><sup>(92)</sup>. Kada jedinica za internetski nadzor identificira opasne i neusklađene proizvode te relevantne gospodarske subjekte, nadležni inspektori mogu poduzeti sljedeći korak.

Internetski inspektori trebali bi imati posebno znanje i svijest o internetskom okruženju i istragama kako bi učinkovito otkrivali opasne i neusklađene proizvode. U tom smislu razvoj posebnih standardiziranih postupaka i smjernica za nadzor tržišta u državama članicama u pogledu proizvoda koji se prodaju na internetu može:

- pomoći službenicima u području nadzora tržišta da pohrane i pronađu informacije karakteristične za internetske istrage na jednom mjestu i na strukturiran način,

<sup>(85)</sup> U skladu s člankom 18. stavkom 4. Uredbe (EZ) br. 765/2008 i člankom 8. stavkom 2. Direktive o općoj sigurnosti proizvoda.

<sup>(86)</sup> Članak 8. stavak 2. Direktive o općoj sigurnosti proizvoda.

<sup>(87)</sup> Članak 18. stavak 4., članak 19. stavak 1., članak 20. stavak 2. i članak 21. Uredbe (EZ) br. 765/2008;

<sup>(88)</sup> Člankom 24. Uredbe (EZ) br. 765/2008 od nadležnih se tijela zahtijeva da pruže pomoć na zahtjev te razmijene informacije i dokumentaciju. Vidjeti i dokument 2015-IMP-MSG-02rev03 koji je odobrila Stručna skupina za unutarnje tržište proizvoda – „Politika nadzora tržišta i ocjene sukladnosti” <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/17108/attachments/1/translations/en/renditions/native>

<sup>(89)</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/consumers\\_safety/safety\\_products/rapex/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/safety_products/rapex/index_en.htm)

<sup>(90)</sup> <http://globalrecalls.oecd.org/>

<sup>(91)</sup> Praksa države članice: Slučaj 5 i Slučaj 6 „Studije o dobrim primjerima prakse nadzora tržišta neprehrambenih potrošačkih proizvoda koji se prodaju na internetu”- <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8723/attachments/1/translations/en/renditions/native> i <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8724/attachments/1/translations/en/renditions/native>.

<sup>(92)</sup> Na primjer, takve bi jedinice trebale provoditi nadzor tržišta istodobno provjeravajući zahtjeve različitih zakonodavnih akata (npr. o sigurnosti proizvoda, zahtjeve o energetsom označavanju).

— povećaju učinkovitost svojih aktivnosti <sup>(93)</sup>.

Kako bi nadopunila navedeno, nadležna tijela država članica trebaju se međusobno, te uz sudjelovanje Europske komisije, obučavati i razmjenjivati informacije o najboljim primjerima prakse iz područja internetskih istraga.

Internetske istrage u vezi s provedbom zakona o sigurnosti proizvoda i one u vezi sa zakonodavstvom o provedbi ekonomskih interesa potrošača <sup>(94)</sup> imaju mnoge zajedničke karakteristike. Često se odnose na istu vrstu internetske stranice ili čak isti gospodarski subjekt. Stoga, mogu biti učinkovite za internetske istrage koje su povezane s područjima koja istražuju iste centralizirane jedinice. Posebice, može biti korisno kada je isto nadležno tijelo države članice odgovorno za ta područja što je slučaj u većini država članica danas. Zbog sličnosti tih internetskih istraga smjernice u području potrošačke politike mogu biti korisne i u drugim područjima.

#### 4. Posebne karakteristike i potrebe internetskih istraga

Nakon što nadležna tijela uspostave odgovarajuću strategiju, planiranje i organizaciju nadzora internetskog tržišta, učinkovitije će provoditi internetske istrage. Kada se provode internetske istrage, moraju se uzeti u obzir neka posebna svojstva i potrebe.

Jedna od glavnih razlika između internetskih istraga i istraga u tradicionalnim opskrbnim lancima pristup je nadležnih tijela fizičkim proizvodima. U internetskim istragama nadležna tijela moraju provjeriti informacije koje su dostupne na internetskoj stranici na kojoj se proizvod nudi za prodaju. Ako postoje nedoumice u svezi s usklađenošću proizvoda, moraju uzeti uzorak. U tradicionalnim opskrbnim lancima nadležna tijela mogu relativno jednostavno pristupiti uzorcima iz distribucijskog lanca. Ovo nije slučaj s proizvodima na internetu. Ako je zaliha proizvoda dostupna u određenoj državi članici, uzimanje uzorka je izravno. Međutim, ako je zaliha proizvoda dostupna na tržištu druge države članice potrebno je koristiti prekograničnu suradnju kako bi se dobili uzorci za testiranje ili je potrebno dogovoriti testiranje na mjestu gdje se nalaze proizvodi. Nadležna tijela također moraju kupiti uzorke proizvoda na internetu te u tom smislu tijela država članica za nadzor tržišta mogu provesti „tajnu kupnju” i imati prednost anonimnog uzimanja uzorka u svojstvu kupca <sup>(95)</sup>.

Još jedna velika razlika između internetskih istraga i istraga u tradicionalnim opskrbnim lancima odnosi se na izazov pronalaska odgovornoga gospodarskog subjekta kako bi se od njega dobile dodatne informacije, uzorci i provele daljnje radnje nadzora tržišta. Ako informacije nisu dostupne, pronalazak gospodarskog subjekta koji nudi proizvode za prodaju na internetu može biti najveći izazov u istrazi. Stoga bi tijela za nadzor tržišta trebala koristiti dostupne alate kako bi dobila podatke za identifikaciju gospodarskih subjekata uz pomoć relevantnih izvora informacija, uključujući pružatelje internetskih usluga, registre imena domena <sup>(96)</sup>, pružatelje usluga plaćanja, posrednike (npr. platforme), pružatelje usluga provođenja narudžbe.

Kada pokušavaju dobiti podatke o određenom gospodarskom subjektu, tijela za nadzor tržišta moraju uzeti u obzir propise koji se odnose na zaštitu osobnih podataka (vidjeti Direktivu o zaštiti podataka <sup>(97)</sup> i od 25. svibnja 2018. Opću uredbu o zaštiti podataka <sup>(98)</sup> te Direktivu o e-privatnosti <sup>(99)</sup>). Nacionalna tijela moraju postupati u skladu s primjenjivim propisima. Dakle, preporučuje se da nacionalna tijela nadležna za nadzor zaštite podataka odobre takve postupke <sup>(100)</sup>.

<sup>(93)</sup> Praksa države članice: Slučaj 3 i Slučaj 4 „Studije o dobrim primjerima prakse nadzora tržišta neprehrambenih potrošačkih proizvoda koji se prodaju na internetu” - <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8723/attachments/1/translations/en/renditions/native> i <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8724/attachments/1/translations/en/renditions/native>.

<sup>(94)</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/index_en.htm)

<sup>(95)</sup> Praksa države članice: Slučaj 11 „Studije o dobrim primjerima prakse nadzora tržišta neprehrambenih potrošačkih proizvoda koji se prodaju na internetu” - <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8723/attachments/1/translations/en/renditions/native> i <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8724/attachments/1/translations/en/renditions/native>.

<sup>(96)</sup> Popis registara imena domena može se pronaći na <http://www.iana.org/domains/root/db>

<sup>(97)</sup> Direktiva 95/46/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 24. listopada 1995. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom protoku takvih podataka (Direktiva o zaštiti podataka) (SL L 281, 23.11.1995., str. 31.).

<sup>(98)</sup> Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) (SL L 119, 4.5.2016., str. 1.).

<sup>(99)</sup> Direktiva 2002/58/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 12. srpnja 2002. o obradi osobnih podataka i zaštiti privatnosti u području elektroničkih komunikacija (Direktiva o privatnosti i elektroničkim komunikacijama) (SL L 201, 31.7.2002., str. 37.).

<sup>(100)</sup> Treba uzeti u obzir da ovaj dokument ne obuhvaća sve relevantne i iscrpne zahtjeve o zaštiti podataka koji proizlaze iz prava Europske unije.

Konačno, moguće je da će, tijekom internetskih istraga, države članice morati sakupiti relevantne dokaze o opasnim i neusklađenim proizvodima. Pri sakupljanju dokaza treba se uzeti u obzir da se informacije na internetu mogu trenutno mijenjati i uklanjati s interneta. Različiti tehnički alati mogu osigurati da su dokazi povezani s internetskim istragama prikladno zabilježeni, pohranjeni i da se mogu koristiti u sljedećim postupcima.

## 5. Korektivne mjere povezane s proizvodima koji se prodaju na internetu

Nadležna tijela država članica moraju poduzimati korektivne mjere u odnosu na opasne i neusklađene proizvode koji se prodaju na internetu. Kada se radi o prekograničnim situacijama možda će biti potrebna suradnja nadležnih tijela koja ne pripadaju predmetnoj državi članici.

### 5.1. Korektivne mjere koje ovise o lokaciji gospodarskog subjekta

Izvršne ovlasti nacionalnih tijela za nadzor tržišta ograničene su na njihovu jurisdikciju. Stoga, mogućnosti i učinkovitost korektivnih mjera koje poduzimaju nacionalna tijela variraju ovisno o lokaciji gospodarskog subjekta. Ovaj dio opisuje mjere koje države članice mogu poduzeti ovisno o lokaciji identificiranog gospodarskog subjekta koji dostavlja opasne i neusklađene proizvode i način na koji nadležna tijela mogu surađivati.

#### 5.1.1. Ako se gospodarski subjekt nalazi u području nadležnosti predmetnog tijela

Ako se gospodarski subjekt nalazi u području nadležnosti predmetnog tijela, to tijelo može poduzeti radnje u skladu sa svojom nadležnošću. Nakon identifikacije gospodarskog subjekta, nadležno tijelo može tražiti dokumentaciju iz koje se vidjeti usklađenost (na primjer, Izjava o sukladnosti EU-a, relevantna tehnička dokumentacija, izvješća ispitivanja itd.) te poduzeti potrebne korektivne mjere <sup>(101)</sup>.

#### 5.1.2. Ako se gospodarski subjekt nalazi u EU-u, ali izvan područja nadležnosti predmetnog tijela

Ako internetski nadzor pokaže da internetski prodavatelj koji se nalazi u Europskoj uniji nudi opasne i neusklađene proizvode na prodaju, ali navedeno nije u nadležnosti predmetnog tijela, nacionalna se tijela moraju izravno obratiti relevantnim gospodarskim subjektima kako bi dobila informacije nužne za istragu ili zahtijevati korektivne mjere nakon pronalaska neusklađenosti <sup>(102)</sup>.

Ako gospodarski subjekt ne surađuje, preporučuje se da nacionalno tijelo koristi prekograničnu suradnju na sljedeći način <sup>(103)</sup>:

- ako tijelo države A nadležno za nadzor tržišta treba informacije za procjenu usklađenosti gospodarskog subjekta iz države B, a gospodarski subjekt ne odgovara na zahtjev za dokumentaciju, tijelo države A nadležno za nadzor tržišta može tražiti pomoć tijela države B nadležnog za nadzor tržišta <sup>(104)</sup>;
- ako gospodarski subjekt ne poduzme korektivne mjere dobrovoljno, tijelo države A nadležno za nadzor tržišta će <sup>(105)</sup> i. poduzeti obvezne mjere u vezi s proizvodima koji su dostupni na internetu u nadležnosti tog tijela bez obzira na to nalazi li se gospodarski subjekt u državi B <sup>(106)</sup>; i ii. obavijestiti o mjerama putem Informacijskog i komunikacijskog sustava za nadziranje paneuropskog tržišta (ICSMS) <sup>(107)</sup>/sustava brzog uzbunjivanja za opasne neprehrambene proizvode (RAPEX). Tijelo za nadzor tržišta druge države članice mora poduzeti sljedeće mjere, obavijestiti ih o svrsi RAPEX-a i/ili štititi postupke klauzule. Posebice, tijelo države B za nadzor tržišta mora se obratiti proizvođaču/uvozniku u Europskoj uniji i tražiti korektivne mjere u vezi sa svim relevantnim proizvodima <sup>(108)</sup>.

<sup>(101)</sup> Članak 19. stavak 1. i članak 21. Uredbe (EZ) br. 765/2008.

<sup>(102)</sup> U članku 19. stavku 2. Uredbe (EZ) br. 765/2008 navodi se da tijela za nadzor tržišta surađuju s gospodarskim subjektima u aktivnostima kojima bi se mogli smanjiti rizici izazvani proizvodima koje su ti subjekti stavili na raspolaganje. U sektorskom zakonodavstvu u skladu s modelom članka R2. stavka 8., članka R4. stavka 7., članka R5. stavka 4. Odluke br. 768/2008/EZ navodi se opća obveza za relevantne gospodarske subjekte da moraju poduzeti korektivne mjere kako bi uskladili proizvod kada smatraju ili imaju razloga vjerovati da proizvod nije u skladu s primjenjivim zakonodavstvom Unije o usklađivanju. Također, u skladu sa sektorskim zakonodavstvom usklađenim s modelom članka R31. Odluke br. 768/2008/EZ gospodarski subjekt mora osigurati poduzimanje svih odgovarajućih korektivnih mjera u vezi s predmetnim proizvodima koje je stavio na raspolaganje na tržištu Europske unije.

<sup>(103)</sup> <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/17108/attachments/1/translations/en/renditions/native>

<sup>(104)</sup> Pravna osnova za takvu vrstu uzajamne pomoći utvrđena je člankom 24. stavkom 2. Uredbe (EZ) br. 765/2008.

<sup>(105)</sup> Članak 19. stavak 3. Uredbe (EZ) br. 765/2008; sektorsko zakonodavstvo u skladu s modelom članka R31. stavka 4. Odluke br. 768/2008/EZ.

<sup>(106)</sup> Time se ne dovodi u pitanje mogućnost donošenja paralelnih mjera u odnosu na distributere koji se nalaze u njihovoj državi kako bi se omogućilo bavljenje poslovnim subjektima koji se fizički nalaze na njihovu državnom području.

<sup>(107)</sup> <https://webgate.ec.europa.eu/icsms/>.

<sup>(108)</sup> U skladu s člankom 12. Direktive o općoj sigurnosti proizvoda i člankom 22. Uredbe (EZ) br. 765/2008 te prema zaštitnom postupku Unije u sektorskom zakonodavstvu ili odredbama koje su u skladu s modelom članka R31. stavaka 6. i 8. Odluke br. 768/2008/EZ.

Komisija olakšava tu suradnju pružanjem popisa kontakta nadležnih tijela država članica u slučaju potrebe za prekograničnom suradnjom <sup>(109)</sup>.

### 5.1.3. *Ako se gospodarski subjekt nalazi izvan Europske unije*

Ako se gospodarski subjekt nalazi izvan Europske unije, nadležna tijela države članice imaju mogućnosti provedbe određenih mjera protiv takvih subjekata. Ti gospodarski subjekti moraju biti svjesni da proizvodi koje nude potrošačima Europske unije za prodaju na internetu moraju biti u skladu sa zahtjevima Europske unije. Također moraju znati svoje obveze te se od njih mora tražiti da usklade svoje proizvode. Po potrebi, države članice mogu blokirati internetske stranice koje nude opasne i neusklađene proizvode. Posebice, točkama (d) i (e) članka 8. stavka 1. Direktive o općoj sigurnosti proizvoda državama članicama dopušta se da poduzmu određene mjere u ovom smislu. Također, u skladu s člankom 16. stavkom 2. Uredbe (EZ) br. 765/2008, tijela za nadzor tržišta mogu poduzeti mjere koje su nužne kako bi se proizvodi povukli, zabranili ili ograničili na tržištu.

Suradnja s tijelima u drugom području nadležnosti može omogućiti alate za ovakve slučajeve. Stoga se države članice potiče na suradnju s nadležnim tijelima trećih zemalja. Države članice potiče se na informiranje Komisije o takvim primjerima suradnje. To je važno posebice kada je riječ o situacijama u kojima je potreban koordinirani pristup na razini Europske unije te kako bi se olakšala suradnja u istragama koje su povezane sa sigurnošću i usklađenošću proizvoda u ponudi na internetu potrošačima i drugim krajnjim korisnicima u Europskoj uniji. U obavijesti o opasnim proizvodima koje se prenose putem sustava brzog uzbunjivanja, države članice moraju naznačiti je li proizvod prodan na internetu iz treće zemlje te putem koje internetske trgovine ili internetske platforme.

Poseban okvir za međunarodnu suradnju po pitanjima sigurnosti proizvoda već postoji u obliku sustava RAPEX-Kina koji je utemeljen između službi Europske komisije i Kineske opće uprave za nadzor kakvoće, inspekciju i karantene (AQSIQ) <sup>(110)</sup>.

Kada proizvodi koji se nude za prodaju na internetu ulaze iz trećih zemalja u Europsku uniju, suradnja između tijela za nadzor tržišta i carine treba postojati kako bi se pošiljke proizvoda na granicama kontrolirale i zaustavljale <sup>(111)</sup> <sup>(112)</sup>. To je ključno kada pošiljka stiže izravno izvan Europske unije kupcu u Europskoj uniji i kada ne postoji gospodarski subjekt u Europskoj uniji.

## 5.2. **Korektivne mjere povezane s proizvodima koji se prodaju na internetu**

Kada se proizvodi nude za prodaju na internetu, nacionalnim pravom u nekim se slučajevima može dopustiti tijelima za nadzor tržišta da zatraže korektivne mjere od pružatelja usluga internetskog posredovanja (na primjer, pružatelja usluga poslužitelja poput internetskih platformi) kako bi uklonili informacije o neusklađenim ili nesigurnim proizvodima sa svoje internetske stranice ili ograničili pristup takvim informacijama. To uključuje i slučajeve kada se prodavatelji nalaze izvan Europske unije. To se zove postupak obavješćivanja i djelovanja <sup>(113)</sup>.

Iako se u Direktivi o elektroničkoj trgovini taj postupak ne definira kao takav, ovo može predstavljati temelj za definiciju u pogledu uvjeta za izuzeće od odgovornosti definiranih člankom 14. stavkom 1. te Direktive u vezi sa znanjem

<sup>(109)</sup> <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/12802/attachments/1/translations/en/renditions/native>,  
<http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/12803/attachments/1/translations/en/renditions/native>,  
[http://ec.europa.eu/consumers/consumers\\_safety/safety\\_products/rapex/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/safety_products/rapex/index_en.htm)

<sup>(110)</sup> RAPEX-Kina omogućava redoviti i brzi prijenos podataka o opasnim neprehrambenim proizvodima između Europske unije i uprave za sigurnost proizvoda Kine. Komisija daje kineskim nadležnim tijelima informacije o opasnim proizvodima s podrijetlom u Kini koje su prijavile države članice putem sustava za brzo uzbunjivanje za neprehrambene opasne proizvode (RAPEX). Kineska nadležna tijela istražuju te obavijesti i kada je moguće, donose mjere kojima se može spriječiti ili ograničiti daljnji izvoz tih proizvoda u Europsku uniju.

<sup>(111)</sup> Članak 27. Uredbe (EZ) br. 765/2008.

<sup>(112)</sup> Daljnje informacije o suradnji s carinom mogu se pronaći u Obavijesti Komisije C(2016) 1958 final, „Plavi vodič” o provedbi pravila EU-a za proizvode 2016., te u Smjernicama za kontrole uvoza u području sigurnosti i sukladnosti proizvoda, koje su dostupne na poveznici [http://ec.europa.eu/taxation\\_customs/resources/documents/common/publications/info\\_docs/customs/product\\_safety/guidelines\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/taxation_customs/resources/documents/common/publications/info_docs/customs/product_safety/guidelines_en.pdf)

<sup>(113)</sup> Vidjeti Komunikaciju Komisije Europskom parlamentu, Vijeću, Europskom gospodarskom i socijalnom odboru te Odboru regija „Internetske platforme i jedinstveno digitalno tržište, Mogućnosti i izazovi za Europu” od 25.5.2016., COM(2016) 288, dostupno na <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX:52016DC0288>

i svijesti te naknadnim uklanjanjem ili onemogućavanjem pristupa informacijama. Tijela za nadzor tržišta moraju imati ovlasti i resurse kako bi koristili postupak obavješćivanja i djelovanja izravno i kako bi ostvarili suradnju s nacionalnim tijelima koja su nadležna za provedbu Direktive o elektroničkoj trgovini <sup>(114)</sup>.

Ako posrednik želi iskoristiti izuzeće od odgovornosti definirano člankom 14. stavkom 1. Direktive o elektroničkoj trgovini, predmetni internetski posrednik mora djelovati brzo te ukloniti nezakonite informacije ili im onemogućiti pristup nakon obavijesti o, primjerice, nesigurnom ili neusklađenom proizvodu <sup>(115)</sup>. U te svrhe tijela koja dostavljaju obavijest moraju dati dovoljno informacija kako bi pružatelji usluga posredovanja mogli razumno identificirati predmetne nezakonite informacije.

Također, iako se člankom 15. stavkom 1. Direktive o elektroničkoj trgovini zabranjuje nametanje opće obveze praćenja ili traženja činjenica, istim člankom određuje se da države članice mogu nametnuti posrednicima obvezu informiranja nadležnih tijela o poduzetim nezakonitim radnjama ili informacijama koje su dobivene od primatelja usluga. Posrednici također mogu biti obvezni prosljediti informacije nadležnim tijelima na zahtjev, što omogućava identifikaciju primatelja njihovih usluga s kojima imaju ugovore o pohranjivanju.

Kako bi se posrednicima pomoglo u učinkovitoj reakciji i uklanjanju podataka o ponudi nesigurnih i neusklađenih proizvoda s internetske stranice, nadležnim tijelima država članica preporučuje se da ostvare kontakt i omoguće brzu razmjenu informacija s ključnim posrednicima koji pružaju usluge poslužitelja za proizvode koji se prodaju na internetu.

Uz svaki postupak obavješćivanja i djelovanja koji postoji u skladu s nacionalnim pravom, neka tijela EU-a za nadzor tržišta mogu blokirati i ukinuti određene internetske stranice na temelju svojih nacionalnih zakonodavnih okvira.

U odnosu na posebna svojstva upravljanja sigurnošću proizvoda u elektroničkoj trgovini, potrebno je napomenuti da se pri internetskoj kupnji mogu lako identificirati potrošači i drugi krajnji korisnici s obzirom da su njihovi podaci za kontakt dostupni tijekom internetske kupnje, što je od prednosti. To znači da relevantni gospodarski subjekti mogu učinkovitije pristupiti potrošačima u slučaju kada je potrebna korektivna mjera poput povlačenja proizvoda <sup>(116)</sup>.

#### DIO C PODIZANJE RAZINE SVIJESTI MEĐU POTROŠAČIMA I POSLOVNIM SUBJEKTIMA O SIGURNOSTI I USKLAĐENOSTI PROIZVODA KOJI SE PRODAJU NA INTERNETU

U ovom dijelu nadležnim tijelima država članica daju se najbolji primjeri prakse u vezi s podizanjem razine svijesti potrošača i poslovnih subjekata o izazovima koje predstavljaju opasni i neusklađeni proizvodi u prodaji na internetu.

##### 1. Podizanje razine svijesti među potrošačima

Jedan je način da se spriječi izlaganje potrošača zdravstvenim, sigurnosnim i drugim rizicima od proizvoda kupljenih na internetu podignuti razinu svijesti o izazovima kupnje na internetu te ih osnažiti da donose utemeljene odluke.

Nadležna tijela savjetuju se da unaprijede zaštitu potrošača provodeći aktivnosti nadzora i provedbe te komunikacijske aktivnosti s potrošačima.

Nadležna tijela mogu razviti alate za informiranje i komunikaciju s potrošačima pretpostavljajući da potrošači općenito očekuju da su proizvodi koje kupuju na internetu sigurni i u skladu s relevantnim propisima. Potrošači ne vide uvijek moguće rizike kupovine na internetu <sup>(117)</sup>.

Ovo se poglavlje odnosi na dva aspekta koja su važna kada je riječ podizanju razine svijesti potrošača: što potrošači moraju znati i kako nadležna tijela država članica mogu informirati potrošače. Ti se prijedlozi mogu koristiti u mogućim informativnim kampanjama usmjerenima na potrošače.

<sup>(114)</sup> Daljnji detalji u vezi s obvezama definirani su u Radnom dokumentu službi Komisije „Internetske usluge, uključujući elektroničku trgovinu, na jedinstvenom tržištu”, str. 30., [http://ec.europa.eu/internal\\_market/e-commerce/docs/communication2012/SEC2011\\_1641\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/e-commerce/docs/communication2012/SEC2011_1641_en.pdf)

<sup>(115)</sup> „Obavijesti o navodnim nezakonitim radnjama nisu dovoljno precizne (ali) takva obavijest predstavlja faktor koji nacionalni sud mora uzeti u obzir u smislu informacija prenesenih subjektu te kada je potonji zaista bio svjestan činjenica ili okolnosti na temelju kojih je gospodarski subjekt trebao identificirati nezakonitost” - predmet C-324/09 L'Oréal SA i drugi protiv eBay International AG i drugi, točka 122.

<sup>(116)</sup> Zahtjevi za zaštitu podataka moraju se uzeti u obzir.

<sup>(117)</sup> Vidjeti, na primjer: Stajalište potrošača u vezi sa sigurnošću proizvoda koji su kupljeni na internetu, NVWA, 2016, izvješće iz OECD (2016.), „Sigurnost internetskog proizvoda: Trendovi i izazovi”, OECD Digitalne gospodarske novine, br. 261, OECD izdanje, Pariz. DOI: <http://dx.doi.org/10.1787/5j1nb5q93jlt-en>.



### 1.1. Što je potrošačima korisno znati?

Ako se promatra sigurnost i usklađenost proizvoda, nadležna tijela država članica mogu poduzeti mjere kako bi potrošači bili informirani barem o osnovnim aspektima prodaje potrošačkih proizvoda na internetu:

- potrošački su proizvodi (u internetskim i tradicionalnim trgovinama) podložni velikom rasponu pravnih zahtjeva kojima se osigurava da proizvodi ne predstavljaju zdravstveni, sigurnosni ili neki drugi rizik za potrošače,
- kada kupuju na internetu, potrošače treba poticati da provjere dostupnost traženih informacija o proizvodu poput upozorenja ili informacija o podrijetlu proizvoda (adresa i podaci za kontakt proizvođača i, ako je primjenjivo, uvoznika) <sup>(118)</sup>,
- u okviru svoje nadležnosti tijela za nadzor tržišta u državama članicama Europske unije odgovorna su za nadzor tržišta kako bi se osiguralo da su ponuđeni proizvodi sigurni i u skladu s primjenjivim zahtjevima,
- kako bi spriječili rizik od kupnje nesigurnih proizvoda na internetu, potrošači mogu:
  - provjeriti na internetskoj stranici RAPEX-a <sup>(119)</sup> ili na portalu Organizacije za ekonomsku suradnju i razvoj (OECD) <sup>(120)</sup> je li proizvod koji žele kupiti podložan mjerama ograničavanja kao što je povlačenje ili nalazi li se na bilo kojem drugom nacionalnom popisu povučenih proizvoda,
  - provjeriti informacije internetskog prodavatelja u odnosu na informacije s internetske stranice proizvođača <sup>(121)</sup>,
  - stupiti u kontakt s prodavateljem ili internetskom stranicom i pokušati saznati je li proizvod u skladu s relevantnim zahtjevima Europske unije,
- potrošači bi trebali biti informirani o mogućim alatima putem kojih se mogu uložiti pritužbe te nadležnim tijelima prijaviti sigurnosni problemi i drugi problemi neusklađenosti proizvoda kupljenih na internetu. Također bi trebali biti informirani o svojim potrošačkim pravima kada se proizvod povlači.

Daljnje detaljne informacije za pojedini sektor mogu biti dostupne za pojedinu kategoriju proizvoda u kojoj su ozbiljni rizici, nesreće i ozljede češći <sup>(122)</sup>.

### 1.2. Kako države članice mogu informirati potrošače o aspektima sigurnosti proizvoda koji se moraju uzeti u obzir pri kupnji na internetu?

U ovom se dijelu opisuju alati za informiranje potrošača i najbolji primjeri prakse koje su već koristile neke države članice kako bi potrošačima pružile informacije o sigurnosti proizvoda na internetu.

#### 1.2.1. Internetske stranice nadležnih tijela

Internetske stranice nadležnih tijela mogu sadržavati precizne i ažurirane informacije o zakonima o sigurnosti proizvoda te pravima potrošača i pravima i obvezama gospodarskih subjekata. Te internetske stranice osiguravaju prostor u kojem potrošači mogu uložiti pritužbe u vezi sa sigurnošću i/ili neusklađenošću proizvoda koji se prodaje na internetu.

<sup>(118)</sup> Vidjeti i smjernice Komisije o provedbi/primjeni Direktive 2005/29/EZ o nepoštenoj poslovnoj praksi od 25. svibnja 2016. SWD(2016) 163 final, dostupno na poveznici [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/ucp\\_guidance\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/ucp_guidance_en.pdf), a posebno stranicu 75. o sigurnosnim oznakama za određeni proizvod. Vidjeti i članak 11. stavak 2. Direktive 2009/48/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 18. lipnja 2009. o sigurnosti igračaka (SL L 170, 30.6.2009., str. 1.).

<sup>(119)</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/consumers\\_safety/safety\\_products/rapex/alerts/main/index.cfm?event=main.search](http://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/safety_products/rapex/alerts/main/index.cfm?event=main.search)

<sup>(120)</sup> <http://globalrecalls.oecd.org/>

<sup>(121)</sup> Internetski prodavatelji i proizvođači nisu uvijek isti subjekt. Internetski prodavatelji mogu kupiti robu od proizvođača i prodavati je na određenim internetskim stranicama (ili putem posrednika/pružatelja usluga poslužitelja). Međutim, moguće je da je proizvođač onaj koji proizvodi i prodaje vlastite proizvode u vlastitoj internetskoj trgovini.

<sup>(122)</sup> Vidjeti na primjer: <http://www.electricalsafetyfirst.org.uk/mediafile/100129855/Buying-Electrical-Goods-Online-A5-Leaflet-2014.pdf>

### 1.2.2. Korištenje medija i kampanja za podizanje razine svijesti

Nadležna tijela mogu koristiti medije i internet kako bi potrošačima prenijela ključne poruke. Mediji koji se koriste za prenošenje poruka široj publici mogu uključivati poznate televizijske programe, specijalizirane internetske stranice, tiskovine uključujući časopise za potrošače.

Često kada problemi u vezi sa sigurnošću proizvoda dospiju na naslovnice, nadležna tijela kontaktira tisak zbog komentara i intervjua. To može predstavljati priliku da nadležna tijela naglase ključne probleme potrošača kod kupnje proizvoda na internetu <sup>(123)</sup>.

Nadležna tijela potiče se na pokretanje kampanja o podizanju razine svijesti uključujući kampanje na društvenim mrežama koje naglašavaju sigurnost i usklađenost proizvoda koji se prodaju na internetu. Nadležna tijela mogu uključiti i informacije o aspektima koji se trebaju uzeti u obzir pri sigurnoj kupnji na internetu.

### 1.2.3. Sustavi za pritužbe potrošača

Sustavi za pritužbe potrošača važni su za tijela za nadzor tržišta s obzirom na to da naglašavaju opasne i neusklađene proizvode te brige i potrebe potrošača <sup>(124)</sup>. Pritužbe su dobar izvor informacija za planiranje nadzora i aktivnosti u vezi s informiranjem potrošača. Nacionalna tijela mogu potrošačima dati jasne informacije o a) vremenu kada se treba podnijeti pritužba, b) načinu podnošenja pritužbe i c) tijelu koje je odgovorno za rješavanje pritužbe.

Države članice mogu osigurati da je sustav za pritužbe potrošača na internetu dostupan za opasne i neusklađene proizvode koji se prodaju na internetu uzimajući u obzir Preporuku Komisije za korištenje metodologije za klasifikaciju i prijavu pritužbi i upita od potrošača u Europskoj uniji <sup>(125)</sup>.

## 2. Podizanje razine svijesti poslovnih subjekata

Iako gospodarski subjekt snosi odgovornost usklađivanja s propisima Europske unije, podizanje razine svijesti poslovnih subjekata o zahtjevima koje moraju zadovoljiti pomaže da sigurni i usklađeni proizvodi dođu do potrošača. Dostupnost informacija o primjenjivim propisima općenito doprinosi prisutnosti sigurnijih proizvoda na tržištu s obzirom da utječe na i unapređuje postupke usklađivanja gospodarskog subjekta. Usklađen profil nudi gospodarskom subjektu mnoge prednosti: doprinosi učinkovitom korištenju resursa, pomaže ostvariti uštedu na korektivnim mjerama te izbjeći lošu reputaciju.

Podizanje razine svijesti poslovnog subjekta obično počinje kada dobije pristup temeljnim informacijama o primjenjivim zahtjevima i o tome kako udovoljiti zahtjevima. Radi veće učinkovitosti, informacije se mogu dati za pojedini sektor ili proizvode. U tom smislu, klasične informativne kampanje, seminari o sigurnosti i usklađenosti itd. mogu se prilagoditi internetskom okruženju <sup>(126)</sup>.

Još jedan način podizanja razine svijesti poslovnih subjekata jest putem posebnih smjernica koje su im namijenjene. U tim se smjericama naglašavaju sve korisne informacije o prodaji sigurnih i usklađenih proizvoda u određenom prostoru, informacije o zahtjevima koji se trebaju ispuniti i odgovornosti koju snosi internetski subjekt. Također mogu uključivati i kazne i sankcije za internetske subjekte u slučaju kršenja primjenjivog zakonodavstva <sup>(127)</sup>.

<sup>(123)</sup> Praksa država članica o korištenju medija za informiranje potrošača, opisana u studiji slučaja br. 12 Studije o dobroj praksi aktivnosti nadzora tržišta neprehrambenih proizvoda koji se prodaju na internetu <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8723/attachments/1/translations/en/renditions/native> i <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8724/attachments/1/translations/en/renditions/native>.

<sup>(124)</sup> Praksa države članice: Slučaj 9 „Studije o dobrim primjerima prakse nadzora tržišta neprehrambenih potrošačkih proizvoda koji se prodaju na internetu” - <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8723/attachments/1/translations/en/renditions/native> i <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8724/attachments/1/translations/en/renditions/native>.

<sup>(125)</sup> C(2010)3021 [http://ec.europa.eu/consumers/archive/strategy/docs/consumer-complaint-recommendation\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/archive/strategy/docs/consumer-complaint-recommendation_en.pdf)

<sup>(126)</sup> Praksa države članice: Slučaj 16 „Studije o dobrim primjerima prakse nadzora tržišta neprehrambenih potrošačkih proizvoda koji se prodaju na internetu” - <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8723/attachments/1/translations/en/renditions/native> i <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8724/attachments/1/translations/en/renditions/native>.

<sup>(127)</sup> Praksa: Slučaj 17 „Studije o dobrim primjerima prakse nadzora tržišta neprehrambenih potrošačkih proizvoda koji se prodaju na internetu” - <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8723/attachments/1/translations/en/renditions/native> i <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8724/attachments/1/translations/en/renditions/native>.

S obzirom na to da potrošački proizvodi dostupni na tržištu Europske unije dolaze i iz država izvan Europske unije, važno je komunicirati s poslovnim subjektima koji posluju u inozemstvu, na primjer s internetskim trgovinama izvan Europske unije. Jedna od mjera može biti to da su informacije koje se odnose na gospodarske subjekte u Europskoj uniji dostupne i da se promiču gospodarskim subjektima izvan Europske unije, na primjer na sajmovima ili u relevantnim gospodarskim komorama, na trgovačkim promocijama, u informacijskim centrima i lokalnim tijelima koja mogu informirati gospodarske subjekte u trećim zemljama.

Suradnja s internetskim platformama može pomoći u distribuciji/prenošenju važnih informacija poslovnim subjektima koji nude potrošačke proizvode na svojim platformama potrošačima iz EU-a.

Štoviše, koordinirani ili organizirani seminari na razini Europske unije mogu se održavati u ključnim partnerskim zemljama u suradnji s lokalnim nadležnim tijelima kako bi se osigurao bolji protok informacija do odgovarajućih društava. Posebne obuke za uvoznike također mogu biti korisne.

---