

УНИВЕРЗИТЕТ У КРАГУЈЕВЦУ

ПРАВНИ ФАКУЛТЕТ

Милица Драгичевић

ПРАВНИ АСПЕКТИ ПРОДАЈЕ НА ДАЉИНУ ПУТЕМ ИНТЕРНЕТА

ДОКТОРСКА ДИСЕРТАЦИЈА

Крагујевац, 2015. године

I. Аутор
Име и презиме: Милица Драгичевић
Датум и мјесто рођења:18.11.1980. Бијељина
Садашње запослење: Виши асистент на ужој научној области Грађанско право Правни факултет Универзитета у Источном Сарајеву
II. Доктоска дисертација
Наслов: Правни аспекти продаје на даљину путем Интернета
Број страница:34
Број слика:0
Број библиографских података:280
Установа и место где је рад израђен:Правни факултет Крагујевац
Научна област (УДК):
Ментор:проф. Др Ненад Ђурђевић
III. Оцена и одбрана
Датум пријаве теме:
Број одлуке и датум прихватања докторске дисертације:
Комисија за оцену подобности теме и кандидата: проф. др Ненад Ђурђевић, проф. др Миодраг Мићовић, проф. др Снежана Миладиновић
Комисија за оцену докторске дисертације: проф. др Ненад Ђурђевић, проф. др Миодраг Мићовић, проф. др Снежана Миладиновић
Комисија за одбрану докторске дисертације: проф. др Ненад Ђурђевић, проф. др Миодраг Мићовић, проф. др Снежана Миладиновић
Датум одбране дисертације:

САДРЖАЈ

УВОД.....7

ПРВИ ДИО ЕЛЕКТРОНСКА ТРГОВИНА И ИНТЕРНЕТ

1. Електронска трговина.....14

1. 1. Модели електронске трговине.....21

1. 2. Електронска трговина и електронско пословање.....27

1. 3. Однос класичне и електронске трговине.....34

1. 4. Предности и недостаци електронске трговине.....37

1. 5. Системи плаћања у електронској трговини.....41

2. Интернет.....51

2. 1. Појам и значај Интернета.....51

2. 2. Приступ Интернету.....54

2. 3. Организација мреже.....58

2. 4. Правна регулатива Интернета.....61

2. 5. Закључак.....64

ДРУГИ ДИО ИЗВОРИ ПРАВА ЗА ПРОДАЈУ НА ДАЉИНУ ПУТЕМ ИНТЕРНЕТА

1. Међународна регулатива.....66

1. 1. Регулатива Уједињених нација.....66

1. 2. UNCITRAL Модел Закона о електронској трговини.....67

1. 3. Модел Закона о електронским потписима.....69

1. 4 . Конвенција УН о уговорима о међународној продаји робе.....70

1. 5. Конвенција о употреби електронских комуникација у међународним уговорима.....72

1. 6. Аутономни извори.....75

2. Регулатива Европске уније.....77

2. 1. Директива о електронској трговини.....80

2. 2. Директива о електронским потписима.....81

2. 3. Директива о правима потрошача.....83

3. Регулатива појединачних националних правних система.....85

3. 1. Сједињене Америчке Државе.....85

3. 2. Велика Британија.....87

3. 3. Њемачка.....89

3. 4. Француска.....91

3. 5. Италија.....94
3. 6. Руска Федерација.....95
3. 7. Босна и Херцеговина.....96
3. 8. Република Хрватска.....98
3. 9. Република Црна Гора.....99
3. 10. Република Македонија.....100
3. 11. Република Словенија.....101
4. Законодавство Републике Србије.....102
4. 1. Закон о електронској трговини.....103
4. 2. Закон о електронском документу.....106
4. 3. Закон о електронском потпису.....110
4. 4. Закон о заштити потрошача.....115
ТРЕЋИ ДИО УГОВОР О ПРОДАЈИ НА ДАЉИНУ ПУТЕМ ИНТЕРНЕТА
1. 1. Појам уговора о продаји на даљину.....120
1. 2. Правне карактеристике уговора о продаји на даљину путем Интернета.....129
1. 3. Модалитети продаје на даљину.....131
1. 4. Појам и пуноважност електронских уговора.....134
1. 5. Врсте уговора који се закључују путем Интернета 137
2. Закључење уговора о продаји на даљину коришћењем Интернета.....147
2. 1. Уговори које се не могу закључити путем Интернета.....148
2. 2. Дужност обавјештавања прије закључења уговора.....153
2. 2. 1. Дужност обавјештавања код уговора о продаји робе или пружању услуга.....153
2. 2. 2. Дужност обавјештавања код уговора на даљину.....157
2. 2. 3. Дужност претходног обавјештавања код електронске трговине.....164
2. 3. Формални захтјеви за уговоре на даљину.....170
2. 4. Понуда код продаје на даљину путем Интернета.....177
2. 4. 1. Појам понуде.....177
2 .4. 2. Понуда и друге уговорне инцијативе.....181
2. 4. 3. Понуда коју прате општи услови пословања.....187
2.4. 4**.** Услови за пуноважност понуде.....191
2. 4. 5. Правно дејство понуде.....194

2.4. 6. Форма понуде 200
2. 5. Прихватање понуде.....202
2. 5. 1 Појам прихватања понуде.....203
2. 5. 2. Начини изражавања прихватања понуде.....206
2. 5. 3. Садржина прихвата понуде.....215
2 .5. 4. Форма прихватања понуде.....220
2. 6. Вријеме закључења уговора.....221
2.6. 1. Закључење уговора између присутних лица.....222
2. 6. 2. Закључење уговора између одсутних лица.....224
2.7. Мјесто закључења уговора.....231

3. Право потрошача на одустанак од уговора о продаји на даљину путем Интернета.....233

3. 1. Рачунање рокова за одустанак потрошача од уговора.....233
3. 2. Остваривање права на одустанак од уговора.....237
3. 3. Правне посљедице одустанка од уговора.....240
3. 4. Посљедице коришћења права на одустанак од уговора на повезане уговоре.....247
3. 5. Изузеци од права на одустанак од уговора на даљину.....249
4. Извршење и испорука.....253
5. Прелаз ризика.....261
6. Електронски потпис.....263
6. 1. Појам и значај електронског потписа.....264
6. 2. Врсте електронских потписа.....267
6. 3. Однос електронског и својеручног потписа.....273
6. 4. Електронски сертификати и сертификациона тијела.....277
7. Повреда приватности на Интернету.....283
8. Интернет деликти.....295

9.Одређивање мјеродавног права за уговор о продаји на даљину путем Интернета и међународна надлежност.....298

ЗАКЉУЧАК.....303
СПИСАК СКРАЋЕНИЦА.....324
СПИСАК ЛИТЕРАТУРЕ.....326

УВОД

Предмет докторске дисертације је анализа правних аспеката уговора о продаји на даљину путем Интернета. Према Закону о заштити потрошача[1] Србије из 2014. године у чл. 5 имамо посебно дефиницију уговора на даљину, а посебно уговора о продаји. Уговор о продаји је сваки уговор којим продавац преноси или се обавезује да пренесе својину на роби потрошачу, а потрошач плаћа или се обавезује да плати цијену, укључујући и уговор који за предмет има и продају робе и пружање услуге. Уговор на даљину је уговор закључен између трговца и потрошача у оквиру организоване продаје или пружања услуга на даљину без истовременог физичког присуства трговца и потрошача, искључивом употребом једног или више средстава комуникације на даљину до тренутка закључења уговора, укључујући и сам тренутак закључења. Средство комуникације на даљину је средство које омогућава закључење уговора између трговца и потрошача који се не налазе на истом мјесту у исто вријеме. У Републици Српској у Закону о заштити потрошача[2] из 2011. године дата је у чл. 59 дефиниција уговора о продаји на даљину као сваког уговора који се односи на продају производа или услуга, коју организује трговац путем неког средства за продају на даљину, а закључује се између трговца и потрошача.

Продаја на даљину представља најважнији вид електронске трговине која се крајем деведесетих година прошлог вијека и почетком 21. вијека појавила прво у Сједињеним Америчким Државама, а онда и широм свијета. Два главна модела електронске трговине су: бизнис према бизнису (*B2B*) и бизнис према потрошачу (*B2C*). Указаћемо у раду не само на предности, него и свакако на недостатке електронске трговине.

Докторска дисертација ће поред Увода и Закључка имати три дијела.

У првом дијелу ћемо разматрати питања појма електронске трговине, њеног историјског развоја, односа електронске трговине и електронског пословања, односа електронске и класичне трговине, предности и недостатака електронске трговине, њеним формама, системима плаћања у електронској трговини. Такође ћемо говорити и о Интернету, о праву на приступ Интернету, његовом значају, техничким

[1] *Сл. гласник Републике Србије*, бр. 62/14.
[2] *Сл. гласник Републике Српске*, бр. 6/12.

претпоставкама за његово коришћење. Интернет, база везе за међународну електронску трговину, је облик повезаних мрежа преко електронских уређаја, односно компјутера. Може му се приступити путем *World Wide Weba* и користи путем истоименог протокола (интернет протокол = *IP*) за транспорт података и порука било гдје у свијету и дозволити комуникацију између страна на великој удаљености. Укратко ћемо говорити и о десет Интернет права и принципа на основу којих се мора заснивати управљање Интернетом.

У другом дијелу бавићемо се изворима права за закључење продаје на даљину путем Интернета. Говорићемо о регулативи на међународном и националном нивоу, те на нивоу ЕУ. На крају ћемо говорити о изворима права у овој области у Републици Србији. Што се тиче међународне регулативе у овој области Комисија Уједињених нација за међународно трговинско право (*United Nations Commision on International Trade Law) – UNCITRAL* оформила је радну групу за електронску трговину, која је 1996. године донијела Модел закона о електронској трговини и Модел закона о електронским потписима из 2001. године. Такође важно је поменути Конвенцију о употреби електронских комуникација у међународним уговорима која је донесена 2005. године. Од посебног значају су и Начела међународних трговинских уговора (Начела *UNIDROIT – UCP*). Она су усвојена 1994. године од стране Међународног института за унификацију приватног права (*UNIDROIT*), а ревидирана су 2004. и 2010. године.

У Европској унији (у даљем тексту: ЕУ) питања продаје на даљину су регулисана: Директивом 2000/31 о електронској трговини, Директивом 99/93 о електронском потпису и Директивом о правима потрошача 2011/83/ЕУ. У овом контексту важно је поменути Начела европског уговорног права, која по многима правницима представљају увод у Европски грађански законик. У праву Републике Србије правне норме које се односе на продају на даљину садржане су у: Закону о заштити потрошача, Закону о електронском потпису[3], Закону о електронској трговини[4] и у Закону о електронском документу.[5]

У трећем дијелу говорити ћемо о појму и карактеристикама уговора о продаји на даљину путем Интернета. Овдје ћемо разматрати прије свега појам уговора о продаји

[3] *Сл. гласник Републике Србије*, бр. 135/04.
[4] *Сл. гласник Републике Србије*, бр. 41/2009 и 95/2013.
[5] *Сл. гласник Републике Србије*, бр. 51/09.

на даљину. Затим ћемо говорити о дужности обавјештавања прије закључења уговора: код уговора о продаји робе или пружању услуга, затим код уговора на даљину, те код електронске трговине. Говорићемо и о формалним захтјевима за закључење уговора на даљину. Затим ћемо анализирати закључење уговора о продаји на даљину путем Интернета. Овдје ћемо се бавити питањима која се односе на пуноважност електронских уговора, уговорима који се не могу закључити путем Интернета и о врстама Интернет уговора. Даље ћемо анализирати сљедећа питања: појам понуде, њена правна природа, разграничење понуде од других уговорних иницијатива, понуда коју прате општи услови пословања, елементи понуде, њена правна дејства, форма. Бавићемо се и анализом понуде у упоредном праву. Код закључења уговора о продаји на даљину путем Интернета поставља се низ правно релевантних питања као што су: да ли се уговор уопште може пуноважно закључити путем Интернета, начин његовог закључења и правне посљедице, тешкоће приликом разликовања понуде од позива да се учини понуда, да ли је могућ опозив понуде, вријеме и мјесто закључења уговора, форма уговора, уговори који се не могу закључити у електронској форми, да ли се у овом случају могу примијенити правна правила закона који регулишу облигационе односе, заштита потрошача, опорезивања електронске трговине, клаузуле о општим условима пословања и низ других питања. Затим ћемо се бавити питањима појма прихватања понуде, начинима изражавања прихватања понуде, садржини изјаве о прихватању понуде, те формом изјаве о прихватању понуде. Даље ћемо говорити и о престанку уговора о продаји на даљину путем Интернета. Разматраћемо права потрошача на одустанак од уговора, о остваривању овог права и о правним посљедицама одустанка од уговора. Указаћемо и на изузетке од права на одустанак од уговора на даљину. На крају ћемо разматрати питања извршења и испоруке робе код уговора о продаји на даљину и прелаз ризика, Интернет деликтима и заштиту личних података.

У овом дијелу ћемо говорити и о електронском потпису. Бавићемо се сљедећим питањима: појмом електронског потписа, његовим значајем, криптографијом, врстама електронског потписа, односом електронског и својеручног потписа, електронским сертификатима и сертификационим тијелима. Посебан проблем при електронском уговарању и закључењу електронских уговора је отежано утврђивање идентитета уговорне стране и вјеродостојност садржине документа.

Наравно у овом дијелу посебну пажњу посветићемо рјешењима нове Директиве о правима потрошача 2011/83/ЕУ, да бисмо видјели да ли је нови Закон о заштити потрошача Србије и нови Закон о заштити потрошача Републике Српске усклађен са правом ЕУ. У току писања ове докторске тезе у Србији је донијет нови Закон о заштити потрошача, па је посебна пажња посвећена усклађености новог Закона о заштити потрошача са правом ЕУ. Посебно ћемо се осврнути на нове законе који регулишу ову област а донијети су у бившим југословенским републикама, сада посебним државама. Један од циљева нашег рада је и да извршимо поређење рјешења држава – бивших југословенских република у погледу уговора о продаји на даљину да бисмо указали које је најприхватљивије. Указаћемо и на специфичности уговора о продаји на даљину, који је регулисан новим Закон о заштити потрошача Србије у односу на класична правила уговора о продаји, која су регулисана Законом о облигационим односима. У Републици Србији у процесу је доношење новог Грађанског законика, а књига II која се односи на облигационе односе објављена је 2009. године. Према овој књизи у чл. 505, ст. 2 је предвиђено да се на потрошачку продају примјењују посебни прописи о заштити потрошача

Основна хипотеза докторске дисертације је да је уговор о продаји сваки уговор којим продавац преноси или се обавезује да пренесе својину на роби потрошачу, а потрошач плаћа или се обавезује да плати цијену, укључујући и уговор који за предмет има и продају робе и пружање услуге. Уговор на даљину је уговор закључен између трговца и потрошача у оквиру организоване продаје или пружања услуга на даљину без истовременог физичког присуства трговца и потрошача, искључивом употребом једног или више средстава комуникације на даљину до тренутка закључења уговора, укључујући и сам тренутак закључења. Средства за комуникацију на даљину су на примјер: штампани материјал, стандардна писма, огласи у штампи са наруџбеницом, каталог, телефон са учешћем људи или без њих, радио, видео, електронска пошта, Интернет, телефакс, телевизија и друго. Закључење уговора о продаји на даљину путем Интернета има вишеструке предности, како на страни продавца, тако и на страни купца, па се претпоставља да ће добити све више на значају у савременом пословању.

Посебне хипотезе докторске дисертације су:

1. закључење уговора о продаји на даљину путем Интернета има вишеструке предности које се односе на једноставност и ниске трошкове на страни купаца. Купци могу путем Интернета да изаберу производе и да изврше плаћања. Исто тако могу и да изврше већу куповину по трансакцији, односно да купују више робе у једном маху. Купци приликом куповине имају више избора, због великог броја различитих продаваца. Исто тако они могу да комуницирају са другим купцима и да размјењују искуства. С друге стране, предност имају и продавци, јер им није потребан пословни простор па се самим тим смањују трошкови продаје;

2. уговори о продаји на даљину имају и недостатака који се тичу преварних радњи и могућности њиховог процесуирања, повреде приватности, преузимање нежељених обавеза због недовољног познавања технологије, примјене страног права ако посао има међународни карактер и многих других. Код продаје на даљину путем Интернета, недостаје живи контакт са продавцем, што неким купцима може да смета. Исто тако могућа је и погрешна испорука производа, или да до ње уопште и не дође. Могуће је и лажно представљање од стране продавца;

3. претпоставља се да треба извршити усклађивање домаћег правног система са правним системом Европске уније;

4. претпоставља се да ће међународна хармонизација прописа на глобалном електронском комерцијалном тржишту бити од пресудног значаја за слободан проток информација, као и безбједност електронских комерцијалних трансакција и других података везаних за *online* активности.

Циљ рада је да се укаже на специфичности уговора о продаји на даљину путем Интернета у домаћем и у упоредном праву. Додатни циљ је на указивање на потребу хармонизације уговорног права Републике Србије и Босне и Херцеговине са комунитарним. Практична вриједност овог рада била би сагледавање усклађености домаћег законодавства са поменутим директивима, приказ и анализа домаћег законодавства и законодавства држава бивших југословенских република, неких европских земаља и Сједињених Америчких Држава у области продаје на даљину путем Интернета, правно релевантна питања који се јављају приликом закључења ових уговора у пракси, да ли је електронски потпис ријешио главне проблеме у електронском пословању, приказ судске праксе у упоредном праву која би послужила као значајна смјерница и путоказ нашим судовима. Допринос науци се приликом

израде ове теме је у томе што ће бити обрађена питања: специфичности уговора о продаји на даљину путем Интернета, електронске трговине, електронског потписа, начина закључења уговора о продаји путем Интернета, судске праксе, све ово како у домаћем тако и у упоредном праву.

У литератури се наводи да постоји осам главних препрека електронских трговинских трансакција:

1. Шта представља важећи електронски уговор?
2. Како се може ријешити електронски сукоб форми, аутоматски систем порука и грешке у електронским комуникацијама?
3. Како се може обезбиједити електронски потпис и аутентификација?
4. Шта се може сматрати довољним протоколом да заштити право на приватност личних података?
5. Како може да се одреди надлежност код електронских уговора?
6. Које право је примјенљиво на електронске уговоре?
7. Како могу да се рјешавају спорови који се односе на уговарање у електронској форми и како може одлука која се односи на *online* рјешавања спорова извршити?
8. Како се може изградити инфраструктуру за поуздану електронску трговину, и тиме изградити повјерење међу купцима код електронске трговине?[6]

Ми ћемо у раду одговорити на нека од ових питања.

У раду ће бити коришћене сљедеће методе: метод теоријске анализе, дескриптивна метода, метод дедукције, метод индукције, догматички метод, историјскоправни и упоредноправни метод. Метод теоријске анализе нам служи у стварању теоријске основе истраживања да би се омогућило фокусирање предмета истраживања, дефинишу основни појмови, утврде циљеви, задаци и истраживачке хипотезе. Теоријски ће бити анализиране монографије, научни радови, стручни чланци, приручници, уџбеници из области облигационог права. Дескриптивна метода ће нам послужити приликом описивања предмета истраживања. За метод дедукције је карактеристично да се полази од општег до појединачног, за разлику од метода

[6] F. F. Wang, *Law of electronic Commercial transactions*, London and New York, 2010, 26.

индукције гдје се закључује од појединачног ка општем. За тумачење садржине правних норми користићемо догматички метод. Сазнања о еволуцији правних правила о закључењу уговора путем Интернета црпимо коришћењем историјскоправног приступа истраживања научне грађе. До сазнања о рјешењима прихваћеним у другим националним правима доћи ћемо коришћењем упоредноправног метода.

Очекивани резултати докторске дисертације су: спознаја суштине уговора о продаји на даљину путем Интернета, сагледавање проблема који се јављају приликом закључења уговора о продаји на даљину путем Интернета, указивање на потребу хармонизације уговорног права Републике Србије са комунитарним, а посебно у области продаје на даљину путем Интернета, указивање на предности које постоје приликом закључења уговора о продаји на даљину путем Интернета.

ПРВИ ДИО

ЕЛЕКТРОНСКА ТРГОВИНА И ИНТЕРНЕТ

1. Електронска трговина

Историја е-трговине може бити подијељена у два периода које називамо Е-трговина I и Е-трговина II. Е-трговина I период је трајао од 1995. до 2000, године, и почео је са употребом мреже за рекламирање производа и завршио се у 2000. када је дошло до слома вриједности "тачка.цом" (*dot.com*) компанија.. Е-трговина I је био један од највећих излива улагачког капитала у историји Сједињених Америчких Држава.[7] Период е-трговина II почео је у јануару 2001. године и трајао до 2006. године када долази до повећања броја купаца и укупног прихода.[8] Јасно је да многе визије е-трговине II развијене током е-трговине I нису остварене. На примјер, цијене некад јесу ниже на *web*-у, али су ниске цијене прије свега функција предузетничке продаје производа испод њихових трошкова**,** док су потрошачи мање цјеновно осјетљиви него што је очекивано.

Е-трговина је створила многе нове могућности за препродавце у виду прикупљања садржаја, производа и услуга у оквиру *Web* портала и тиме им омогућила да се представе као "нови" посредници. *Yahoo.com* и *Amazon.com* су два примјера ове врсте нових посредника.[9] Друга битна карактеристика електронске трговине је у перпспективи везана за активност законског регулисања широм свијета.[10]

Електронска трговина расте са стопом раста од 15% годишње на годишњем нивоу, достигавши у Америци 2008. године промет од 250 милијарди *USD*. Електронска трговина је додала, ново лице електронске трговине за 21. вијек оличено у друштвеним мрежама типа *Facebook, MySpace, YouTube, PhotoBucket, Second Life,* итд. Са новим мобилним телефонима, бежичним *Wi – Fi* мрежама велике брзине, лаптоп рачунарима продавци на терену удаљени су само неколико секунди од поруџбина купаца. Друштвене мреже као што су *Facebook, MySpace* привлаче 30 милиона посјетилаца

[7] М. Милосављевић, В. Мишковић, *Електронска трговина*, Београд, 2011, 18.
[8] Ј. Кончар, *Електронска трговина*, Суботица, 305.
[9] М. Милосављевић, В. Мишковић, *op.cit.*, 20 – 22.
[10] Ј. Кончар, *op.cit.*, 306.

мјесечно, гдје трговци виде могућност да преко њих повезују своје купце, запослене, кориснике, снабдјеваче и пословне партнере широм свијета. Оглашавање преко Интернета расте са стопом од 25% на годишњем нивоу. Приходи *Google* од оглашавања прешли су 16,5 милијарди *USD* у 2007. години.[11]

Неке фирме као што су *Amazon, eBay, Google, E-trade*, једноставно не би постојали, док услужне дјелатности – финансије, осигурање, некретнине, као и личне услуге, путовања, медицина или образовање не би функционисали без информационих система.[12] Као први датум када се почео примјењивати Интернет у електронској трговини узима се 1994. година, када су се појавили први комерцијални огласи и трговање у Интернет мрежи.[13]

Свјетска трговинска организација - *WTO*[14] дефинише електронску трговину као производњу, дистрибуцију, маркетинг, продају или достављање робе и услуга електронским средствима.[15] Електронска трговина појављује се у сљедећим активностима и иницијативама *WTO*:

1. привременом мораторијуму на царињење електронских трансакција који је уведен 1998. године. Овај мораторијум ослободио је царине све трансакције преко Интернета;
2. утврђивању Радног програма *WTO* за електронску трговину, који се залаже за расправу о електронској трговини;
3. механизму за рјешавање спорова. Електронска трговина била је нарочито значајна у судском спору УСА/Антигва поводом *on - line* коцкања.[16]

Овдје се постављају два питања? Да ли трансакције путем Интернета треба категорисати под услуге (које регулише *GATS* – Општи уговор о трговини и услугама[17]) или под робу (коју регулише *GATT*[18] – Општи уговор о царинама и трговини)? Да ли се категоризација музике као робе или услуга мијења у зависности од тога да ли се она доставља на *CD*-у (опипљиво) или преко Интернета (неопипљиво)?.[19] Заправо овдје би

[11] И. Багарић, *Менаџмент информационих технологија*, Београд, 2010, 151 – 152.
[12] И. Багарић, *op.cit.,* 154.
[13] М. Милосављевић, В. Мишковић, *op.cit.*, 54.
[14] *World Trade Organization.*
[15] *WTO* (1998) Радни програм за електронску трговину. http://www.wto.org/english/tratop_e/ecom_ehtm, 14. 10. 2012.
[16] http://www.wto.org/english/tratop_e/dispu_e/cases_e/ds285_e.htm, 14. 10. 2012.
[17] *The General Agreement on Trade in Services.*
[18] *General Agreement on Tariffs and Trade.*
[19] Ј. Курбалија, *Увод у управљање Интернетом*, Београд, 2011, 110 – 111.

се морало водити рачуна о начину испоруке, јер ако се музика испоручује на *CD* – у онда би спадала у робу, а ако би се то чинило путем преузимања онда би било ријеч о услугама, што је нарочито значајно када су у питању порези и царине.

У оквиру ЕУ не постоји универзално прихваћена дефиниција електронске трговине до сада, али је јасно да укључује комерцијалне трансакције, преко телекомуникационих мрежа, помоћу електронских средстава. То укључује индиректну е-трговину (електронско наручивање опипљивих добара), као и директну електронску трговину (*on - line* испорука неопипљивих добара). Трансакциона природа размјене је кључна карактеристика, укључујући споразум да испоручи робу, да обављају услуге или трансакције права интелектуалне својине. Брзим окружењем, е-трговина је изазивала широк спектар иновативних предузећа, тржишта и трговине заједница - стварање нове функције и нових прихода. Међутим, е-трговину треба разликовати од основних телекомуникационих услуга и из једноставног коришћења Интернета и електронских база података за добијање информације без успостављања комерцијалне трансакције.[20]

Електронска трговина је пословање електронским путем. Она се заснива на електронској обради и преносу података, укључујући текст, звук и видео. Она обухвата многе различите активности, укључујући електронско трговање робе и услуга, *on - line* испоруку дигиталних садржаја, електронске трансфере (новчаних) средстава, електронске трговине акцијама, електронске записе отпремница (теретница), комерцијалне аукције, колаборативни дизајн и инжењеринг, *on – line* поријекло, јавне набавке, директни маркетинг потрошача и услуге послије продаје.[21]

Организација за економску сарадњу и развој (*OECD*), Свјетска трговинска организација и Свјетска организација за интелектуалну својину (*WIPO*) су покушали да дефинишу електронску трговину. *WIPO* је дефинисао Интернет као мрежу рачунара која омогућава електронске комерцијалне активности и који дозвољава комуникације и трансакције да се одрже преко отворене мреже. *Catchpole* на сличан начин дефинише електронску трговину као. „термин који је постао синоним за комерцијалне трансакције

[20] *This one is from "REPORT on the communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the Economic and Social Committee and the Committee of the Regions on a European Initiative in Electronic Commerce"* (COM(97)0157 - C4-0297/97), http://ec.europa.eu/archives/ISPO/ecommerce/drecommerce/answers/000025.html, 24. 02. 2013.

[21] *And this one is from "A European Initiative in Electronic Commerce - Communication to the European Parliament, the Council, the Economic and Social Committee and the Committee of the Regions"* (COM(97) 157), http://ec.europa.eu/archives/ISPO/ecommerce/drecommerce/answers/000025.html, 24. 02. 2013.

које укључују и организације и појединце, базиране на обради и преносу дигитализованих података [...] који се емитује преко јавних мрежа као што је Интернет.“ [22]

Електронска трговина, која се прво појавила у Сједињеним Америчким Државама, користи Интернет као комуникациони канал путем кога је омогућена директна комуникација између продаваца и купаца, и на тај начин долази до смањења трошкова пословања и рокова испоруке.[23] Она обухвата продају роба и услуга која није територијално омеђена, а одвија се примјеном електронске технологије.[24]

Што се тиче самог појма електронске трговине налазимо на различите дефиниције у теорији и у законодавству. Према чл. 4, ст. 2 Закона о електронској трговини, електронска трговина робом и услугама јесте вид даљинске трговине у смислу закона којим се уређује трговина. Према чл. 3 Закона о трговини[25] Републике Србије трговина је скуп пословних активности промета робе, односно услуга са циљем остваривања добити, као и другог друштвено економског циља. Према чл. 17 овог закона даљинска трговина на мало је продаја робе/услуга коју трговац врши понудом путем средстава комуникација, потрошачу који није непосредно присутан. Даљинска трговина на мало је нарочито електронска трговина, каталошка продаја, као и ТВ продаја, трговина путем поште, штампаних пошиљки, рекламних материјала са наруџбеницом, телефона, текстуалних или мултимедијалних порука у мобилној телефонији и аутомата. Електронска трговина уређује се посебним законом.

Према једној од дефиниција електронска трговина подразумијева коришћење више различитих електронских информационих технологија у које се прије свега убрајају: телефон, *e-mail*, факс, аутоматска идентификација на бази коришћења бар кода, *EDI*, пренос визуелне информације као дио неке друге међуорганизацијске трансакције, директан приступ датотекама пословног партнера, пренос порука на електронским обрасцима, пренос електронских каталога и коначно коришћење Интернета, односно *WWW*. *EDI (Electronic Data Interchange)* значи да се пословне активности између привредних субјеката одвијају путем компјутера коришћењем стандардизоване електронске верзије пословних докумената. Овдје се размјена порука

[22] L. E. Gillies, *Electronic commerce and international private law*, Cornwall, 2008, 22.
[23] Стратегија развоја трговине Републике Српске за период до 2015. године, из 2010. године, 263.
[24] М. Мићовић, *Заштита права потрошача*, Крагујевац, 2009, 79-81.
[25] *Сл. гласник Републике Србије*, бр. 53/10 и 10/13.

одвија између рачунара, односно *EDI* је размјена података између апликација, а не између људи. Ради се о електронској размјени посредством стандардизованих порука. Године 1993. оснива се југословенска асоцијација за електронску размјену података *YUEDI*. Касних деведесетих година појавио се *Web* заснован *EDI*, који уз употребу Интернета повезује пословне и индивидуалне кориснике широм свијета. Он се ослања на опште комуникационе протоколе у размјени података. *XML* је један од начина за креирање општих информационих формата на *www*, а *SET* може бити коришћен да се осигура сигурност финансијских транскција преко Интернета.[26]

Према једном схватању електронска трговина представља комбинацију информационо – комуникационе технологије, маркетинга и права. Она представља продају производа преко Интернета. Електронска трговина робом и услугама представља даљинску трговину. Овај облик пословања елиминише неке проблеме као што су временске разлике и географске удаљености између пословних партнера везан за наручивање, испоруку и плаћање робе или услуга. Границе пословања односе се на електронске робе и услуге.[27]

Е-трговина се уобичајено подразумијева продају производа, услуга или информације путем рачунарске мреже, углавном за Интернет. Она се схвата као процес куповине, продаје, преноса или размјене производа, услуга и/или информација путем рачунарске мреже, укључујући Интернет.[28]

Према једној дефиницији под електронском трговином подразумијеваћемо трговинске трансакције између организација и појединаца, засноване на дигиталној технологији. Под дигиталном технологијом подразумијевамо *web* и Интернет, а под трговином размјену вриједности, тј. новца за робе и услуге изван индивидуалних и организационих граница.[29] Електронска трговина односи се на све комерцијалне трансакције на основу електронске обраде и преноса података, укључујући текст, звук и слику. Ово укључује трансакције преко Интернета, плус електронске трансфере фондова и *EDI.*[30]

---

[26] Више о томе видјети: Ј. Кончар, *op. cit*., 136 - 144.
[27] П. Димитријевић, *Право информационе технологије (Computer law*), Ниш, 2010, 175 – 176.
[28] M. Ss Shahibi, S. K. Wan Fakeh, *Security Factor and Trust in E-Commerce Transactions***,** Australian Journal of Basic and Applied Sciences, 5(12), 2028.
[29] М. Милосављевић, М. Мишковић, *op.cit.*, 4.
[30] A. Davidson, *The law of electronic commerce*, Cambridge, New York, Melbourne, Madrid, Cape Town, Singapore, São Paulo, Delhi, Dubai, Tokyo, 2009, 1.

Након 2000. године се поред електронске трговине јавља и нови појам „Интернет трговина“, али је то ужи појам, а не синоним за електронску трговину.[31] Телефон, факс, телевизор, електронско плаћање и *EDI* омогућава да се послује у једном или више еспеката електронски.[32] Као синоними за електронску трговину користе се сљедећи термини: е-трговина, *on - line* трговина, Интернет трговина, дигитална трговина, електронска малопродаја, *on - line* шопинг малопродаја, електронски трговци и слично. Електронска трговина се у ужем смислу односи на шопинг на Интернету, док у ширем смислу подразумијева сваку виртуелну електронску трговину и подршку тим пословним активностима.

У ужем смислу представља трговину робом чија својства омогућавају да буде испоручена електронским путем купцу. У ширем смислу обухвата класичне форме уговора за чије се закључење користи Интернет.[33] Електронска трговина се дефинише као трговинска активност која се обавља уз помоћ електронске технологије. То указује на чињеницу да се електронска трговина не мора одвијати само преко Интернет мреже. У ствари, велики дио *B2B* електронске трговине одвија се преко приватних мрежа коришћењем традиционалних *EDI* канала и *WAN* провајдера. У оквиру Интернет трговине налази се још мањи круг, који представља *Web* трговину. То је компонента електронске трговине која се стриктно одвија преко *WWW,* што није једини начин за употребу Интернета за комерцијалне трансакције, јер то се може чинити путем Електронски *mail*. Или, на примјер, електронски софтвер се може продавати преко Интернета употребом *FTP* протокола за дистрибуцију производа. Ипак, усадашње вријеме *Web* чини доминантни медијум за реализацију највећег дијела Интернет трговине.

Уже дефинисање обухвата куповину и продају робе, услуга и информација путем мреже. Ово уже дефинисање усмјерено је на искуства случајних корисника Интернета и онога што се дешава након преласка листања сајтова на куповину. Када је у питању ово подручје у основи постоје два система и то: пасивни-кућни шопинг и интерактивни систем. [34]

[31] С. Лилић, Д. Прља, *Правна информатика вјештина*, Београд, 2011, 96.
[32] Y. Zhao, *Resolution in Electronic Commerce*, Leiden, Boston, 2005, 13 – 14.
[33] В. Стојиљковић, *Cyber*, Правни живот, бр. 11/2002, 623 – 624.
[34] Ј. Кончар, *op. cit.,* 47 - 48.

Е-трговина нуди брзину, погодност, а често и исплативост за запослене данашње купце, али многи *e - commerce* сајтови су још увек сувише тешки за коришћење и не успијевају да одговоре на очекивања потрошача. Корисници не купују производе на сајту *e - commerce* јер не могу да се снађу, због тога што су инжињери лоше дизајнирали сајтове *e - commerce*.[35]

У почетку су компаније користиле Интернет за постављање својих *web* сајтова у циљу презентације компаније, међутим временом Интернет постаје и канал продаје.Настају електронске продавнице које постоје само на Интернету, у виду *web* сајтова компанија гдје купци могу да се информишу о производима, да бирају начин плаћања и испоруке. На овај начин се највише продају рачунари и пратећа опрема, књиге, музика, финансијски сервиси, кућна електроника, поклони и цвијеће, туристичке услуге, карте, улазнице, информације и слично. За поједине категорије, као што су музика и филмови, цијели процес продаје одвија се електронским путем, укључујући и дистрибуцију.[36]

Поред трговине производима, на Интернету се тргује и услугама. Ту су финансијске институције као што су: банке, осигуравајућа друштва и брокерске куће, али и компаније специјализоване за пружање најразличитијих услуга, нпр. из области туризма и угоститељства – продаја и резервација туристичких аранжмана и авио карата, затим из области културе – продаја позоришних карата, из области маркетинга – промоција и оглашавање на Интернету.[37]

Према неким ауторима електронска трговина може се сврстати у услугу од општег интереса. Они виде фазу доставе робе као саставни дио регулисања електронске трговине. Када се узме у обзир да је приликом достављања поштанских пошиљака ангажована значајна државна, како средства поштанске мреже, тако и она инфо –

[35] Више о томе видјети: *Y. Purwati,op. cit.,* 78 – 86; М. Милосављевић, В. Мишковић, *op.cit.,* 79 – 107; С. Петровић, *Креирање веб сајта електронске трговине*, мастер рад, Универзитет Сингидунум, Београд, 2008, 9 – 56.

[36] Р. Станкић, *Интернет као савремени канал продаје*, Зборник радова, Међународни округли сто поводом 30 година Економског факултета у Брчком „Економска наука и трансформација босанскохерцеговачког друштва“, Брчко 2007, 46.

[37] Р. Станкић, *Интернет као савремени канал продаје*, Зборник радова, Међународни округли сто поводом 30 година Економског факултета у Брчком „Економска наука и трансформација босанскохерцеговачког друштва“, Брчко 2007, 50.

комуникациона, мрежа електронску трговину управо због ове карактеристике, можемо сврстати у услугу од општег интереса.[38]

1. 1. Модели електронске трговине

Постоје сљедећи модели електронске трговине (најчешће се као критеријум подјеле наводи релација између учесника):

1. *Buisness – to - Business B2B* (пословно пословни);
2. *Business – to – Consumer B2C* (пословно потрошачки);
3. *Business – to – Administration B2A*;
4. *Consumer – to – Administration C2A*;
5. *Consumer – to - Consumer C2C* (потрошачки потрошачки);
6. *Consumer- to - Business C2B* (потрошачко пословни);
7. *Peer – t o- Peer P2P* (класа са класом);
8. М – трговина мобилна трговина.

Наилазимо и на другачије подјеле. Тако нпр. модели е-трговине су:

1. „бизнис према бизнису – у овом моделу фирме су купци и продавци;
2. бизнис према купцу – у овом моделу продавци су фирме, а купци су појединци;
3. купац према купцу – у овом моделу појединац продаје производе или пружа услуге другим појединцима;
4. трговина унутар компаније – у овом моделу фирма користи е - трговину интерно да би побољшала свој рад;
5. е - влада – у овом моделу влада обезбеђује услуге својим грађанима користећи информационе и комуникационе технологије; владе могу обезбјеђивати ове услуге фирмама, грађанима или другим владиним организацијама;

[38] С. Ђурић, Л. Глигорић, *Е – трговина, услуга од општег интереса*, XII Међународна конференција Е – трговина, 2012.

6. мобилна трговина је модел е-трговине који се води у бежичном окружењу, као што је коришћење мобилних телефона за приступ Интернету".[39]

Постоји више пословних модела е-трговине. Главни су *B2B (Business-to-Business)* који обухвата трговину на велико и *B2C (Business-to-Consumer),* док су све присутнији и модели *C2C (Consumer - to Consumer), B2A (Business -to- Administration) и C2B (Consumer-to- Business). B2B* е-трговина обухвата трговину међу предузећима, *B2C* е - трговина обухвата продају роба и услуга потрошачима од стране предузећа, *C2C* е-трговина јавља се када појединци међусобно тргују (нпр. на аукцијским *web* сајтовима), *B2A* е-трговина обухвата размјену добара између предузећа и државних органа, док *C2B* е-трговина представља облик у коме појединци продају производе и услуге пословним купцима. Она омогућава менаџерима да користе Интернет за комуникацију са запосленима, за дистрибуцију релевантних докумената на мрежи да би били познати јавности, и да оствари бољу координацију цјелокупног пословања.[40]

Посредници на тржишту, а прије свега малопродавци и велепродавци, губе значајан дио тржишта тиме што се не укључују у е-трговину. Осим потрошача и трговаца, е-трговина је веома значајна и за произвођаче, јер она може да им омогући да лакше успоставе сарадњу са пословним партнерима било да су то добављачи материјала или услуга за њихове производе, било да су то потенцијални продавци њихових производа (велепродавци и малопродавци). Произвођачи, такође, не користе погодности које доноси *B2B* трговина. Око 30% пословних трансакција између пословних партнера у развијеним земљама се обави електронским путем кроз *B2B* модел е-трговине.[41]

Модел електронске трговине *B2B* је најзаступљенији облик свих *on line* и *off line* трансакција. Овај модел у себи обухвата продају производа и услуга између организација у оквиру различитих компанија и корпорација. Такав вид интеграције одвија се преко Интернета коришћењем *HTTP* и *HTML* отворених стандарда. Овај модел електронске трговине, остварује низ предности, које се прије свега остварују

[39] М. Пуношевац, *Електронска трговина*, мастер рад, Универзитет Сингидунум, Београд, 2011, 42.
[40] Y. Zhao, *op. cit.,* 23.
[41] http://www.paragraf.rs/propisi/strategija_razvoja_informacionog_drustva_u_republici_srbiji.html, 21. 06. 2013.

кроз уштеду трошкова и времена пословања, повећање прихода, брза испорука, смањују се административни трошкови и побољшава услуга купцима.[42]

Модел *B2C* електронске трговине представља један од водећих облика *on line* пословања који је орјентисан ка индивидуалном потрошачу. Овај модел има неколико облика као што су електронска куповина, корисничка подршка и испорука производа. Једина ствар коју потрошач треба да уради је да претражују Интернет за информације. Кроз овај вид електронске трговине, трговци могу да дођу до потрошача директно.[43]

Портали (излози) су веома битни *web* алати који нуде нови садржај услуга својим корисницима (међу најпознатијим су *Yahoo.com, AOL.com, MSN. Com i Excite@home.com*), они ништа не продају, већ остварују приход од наплате реклама или, пак, провизије од усмјеравања купаца на друге сајтове, као и кроз пружање највиших услуга које обезбјеђују приступ на Интернет и *webYahoo, AOL, MSN* хоризонталне портале који кроз своје дефинисано тржиште укључују све кориснике Интернета. Вертикални портали најчешће се фокусирају на посебне предмете или пак тржишне сегменте.[44]

Е – малопродавац представља *on - line* малопродајни објекат који се разликује од изузетно великог као што је *Amazon.com*, до ситних малих објеката, који имају свој *web* сајт. Неки е - малопродаваци имају исте производе како у *on - line* продајним објектима, као у физичким објектима, док неки послују само у виртуелном свијету *(eBay.com*). Сваки Интернет корисник је потенцијални купац у *B2C* пословном моделу електронске трговине. Опстати је веома тешко, што се види и по подацима да многи е – малопродавци пропадају или, пак, нестају.

Провајдери садржаја дитрибуирају садржај информација у виду дигиталоизованих новости, музике, видеа, фотоса итд. преко *Web – a.* Они остварују приход по основу наплате претплате од својих претплатника. Најпознатији провајдери садржаја су *WSJ.com, Sportsline.com, CNN.com*. Многобројни сајтови обухватају трансакције са потрошачима путем личних обрада телефоном или, пак, поштом. Ради се о брокерима трансакција. Међу најпознатијим *on line* брокерима трансакција спадају *E – trade.com,*

[42] J. Кончар, *op. cit.,* 56 – 59.
[43] Y. Zhao, *op.cit.,* 24.
[44] J. Кончар, *op.cit*., 234 – 242.

Ameritrade.com, Schwab.com, које обухватају око 20% робних трансакција у малопродаји.

Креатори тржишта изграђују дигитално окружење гдје продавци и купци успостављају пословне активност набавке и продаје производа и услуга путем дигиталних мрежних тржишта. Међу првим примјерима креатора тржишта су *Priceline.com*, који дозвољава својим потрошачима да учествују у постављању нивоа цијена који су вољни да плате за различите путничке аранжмане, или неке друге производе.[45]

C2B (Consumer to Business) потрошачко – пословни модел представља облик у којем појединци продају производе или услуге организацијама, као и случајеве гдје појединци траже продавца да интерактивно сарађује са њима и закључује трансакције.

P2P (Peer toPeer) класа са класом представља облик гдје Интернет корисници могу да размјењују фајлове и компјутерске ресурсе директно, без потребе да прођу централни *Web* сервер, односно посредника. *Napster.com* представља један од најуспјешнијих пословних модела *P2P,* затим на другом мјесту долази музички сајт *MP3*. com који љубитељима музике дозвољава размјену фајлова и бесплатно учитавање пјесме на *My.MP3.com*. Он зарађује приходе кроз рекламирања и наплате неких учитавања.[46]

C2C (*Consumer - to - Consumer*) нови облик електронске трговине, који је настао експанзијом слободне продаје међу потрошачима. Термин *C2C* користи се и да означи трговање типа "купац купцу" и представља директан контакт купца са другим купцима. Компанија која подржава ове трансакције мора наћи неки не традиционални начин за наплату услуге. Цијена услуге је обично мали проценат трансакције, чланарина, рекламирање или нека друга пословна комбинација.

C2C модел укључује и продају аутомобила и др., преко *on - line* огласа. Примјер *C2C* је *web.site eBay.com,* који обезбјеђује рекламирање личних услуга или понуду консалтинг услуга на Интернету. Поједини аукцијски сајтови нуде могућност *C2C* е-трговине на тај начин што омогућавају корисницима да понуде робу на *on - line* аукцијама. Овај облик трансакције подразумјева да може учествовати и трећа страна у

[45] Ј. Кончар, *op.cit*., 241.
[46] Ј. Кончар, *op. cit*., 57.

on - line аукцијама. Трећа страна у овом случају може бити неки аукцијски сајт, као на примјер: *Gnutella.com* за продају музике, *Owners.com* за класификоване рекламе, итд. *C2C* трансакције могу бити трансакције и у директној комуникацији рачунара (*peer to peer*) без посредника, коју омогућавају програми, као што су *Kazaa, Tornet* и др. Компаније које подржавају ове наплату услуге обично врше у виду малог процента за трансакцију или у облику чланарине.[47]

B2B2C (Business - to - Business - to - Customer) је новији модел електронске трговине.

Коришћење модела *B2B* који подржава пословање предузећа по моделу *B2C* и доприноси успјеху *B2B* модела електронске трговине и задовољава потенцијалну тражњу *B2C* модела. Апликација која повезује један *on - line* каталог са другим може се сматрати као *B2B2C* апликацијом.

C2B2C (Consumer - to - Business - to - Consumer) укључује потрошаче спроводећи трансакцију са осталим потрошачима користећи *on - line* предузеће као посредника. Примјер *C2B2C* апликације – каталог и продаја, нових и половних аутомобила, као и продаја половних аутомобила између корисника сајта (*www.autotrader.com*).[48]

Појављује се и *B2C2B (Business to Consumer to Business).* Овај модел је дефинисан као коришћење модела *B2B* као подршке пословању компанија по моделу *B2C* и представља новији модел електронске трговине. Он пружа могућност *B2C* компанијама да смање трошкове и побољшају *B2C* услуге. „Апликација која повезује један *on - line* каталог са другим може се сматрати *B2C2B* апликацијом јер доприноси успјеху оба облика пословања“.[49]

Мобилна трговина представља сваку трансакцију новчане вриједности која је реализована преко мобилне телекомуникационе мреже. На овај начин корисници могу да купују различите производе и услуге. Постоје и недостаци ове трговинекоји се прије свега односе на: идентитет корисника, сигурност и приватност.

[47] Н. Вуковић, *Е- трговина у функцији унапређења пословања*, мастер рад, Београд 2010, 34.
[48] И. Стојановић, *Електронска трговина и куповина путем Интернета у Србији*, мастер рад, Универзитет Сингидунум, Београд, 2011, 41.
[49] Р. Станкић, Б. Крсмановић, *Електронско пословање*, Бијељина, 2007, 37.

Са корисничког аспекта, све сервисе мобилне електронске трговине можемо подијелити на:

1. банкарске услуге;
2. берзанске услуге;
3. *on - line* трговину;
4. сервисе садржаја (вијести, вријеме).[50]

Постоје схватања да постоје и м- трговина и м - пословање које обухватају било које активности е – трговине или е- пословања које се спроводи искључиво у бежичном окружењу.[51]

Водећа предност М трговине је обезбјеђење приступа у било које вријеме било гдје користећи бежичне уређаје. Тако је на примјер *Amazon.com* направио свој сајт, чија је приступачност везана само за бежичне мобилне уређаје.[52]

WAP (*Wireless Application Protocol*) представља посебан скуп правила чији је задатак да велики мултимедијални садржај пребаце на мале екране мобилних телефона или других мобилних уређаја. Помоћу м – трговине и мобилног телефона могуће је нпр. резервисати авионске карте, примати и слати *email* и бити обавјештен о актуелној вриједности дионица на берзи, обављати банковне послове из куће или из аутомобила.[53]

Основни значај *m-commerce* укључује следеће критеријуме:

1. бежични приступ личним подацима;
2. телефонске услуге;
3. бежични приступ Интернет садржајима.[54]

У моделе електронске трговине са аспекта пословања спадају:

[50] Р. Станкић, Б. Крсмановић, *op. cit.,* 38 – 39.
[51] Ј. Кончар, *op.cit.,* 242.
[52] Ј. Кончар*, op. cit.,* 57.
[53] М. Перановић, *Протокол за бежични пренос података између Интернета и мобилних уређаја*, у: Зборник радова, Међународни округли сто поводом 30 година Економског факултета у Брчком „Економска наука и трансформација босанскохерцеговачког друштва“, Брчко 2007, 217 – 219; K. M. Tripathi**,** *M – commerce: arecent trend inbusiness and management,* Journal of Arts, Science & Commerce, Vol.– III, Issue –3(4),July 2012, 26.
[54] *K. M. Tripathi, op.cit.,* 26.

1. аукцијски модел – Аукцијски сајтови су организовани као форуми гдје Интернет корисници могу да се појаве као лицитанти или продавци. Продавац шаље податке о предмету продаје, минималну цијену и крајњи рок за завршетак аукције. Лицитант претражује сајт и лицитира;

2. портал модели - Портал сајтови дају посјетиоцима шансу да нађу скоро све што траже на једном мјесту из различитих области, као нпр. спортске информације, временске прогнозе итд. Популарни додатак већини портала је *on - line* куповина.

Имамо и *Dynamic Pricing* модел – овај модел пословања омогућава предузећима снижавање цијена путем попуста и понуда бесплатних производа и услуга.[55]

1.2. Електронска трговина и електронско пословање

Прије него што почнемо објашњавати однос између електронског пословања и електронске трговине, треба прије свега да укажемо и на сам појам дигиталне економије. Дигитална економија (*Digital Economy*, *DE)* омогућава савремени начин привређивања у коме се изразито користе информационе технологије, а посебно Интернет. Можемо рећи да су синоними за дигиталну економију „Интернет економија", „Нова економија" или „*Web* економија". Дигиталну економију карактерише и глобализација, умрежавање, мобилност, интеграција, дигитални производи и услуге, нове организационе форме, електронско пословање и др.

Можемо рећи да су основни учесници у дигиталној економији:

1. G (*Government*) – држава, администрација, управа;

2. B (*Business*) – привреда, предузећа, институције;

3. C (*Customer/Consumer/Citizen*) – купац, потрошач, грађанин.

Односи учесника у дигиталној економији се означавају *B2B, C2B2C2, G2B, C2C* итд.[56]

[55] Р. Станкић, Б. Крсмановић, *op. cit.,* 39.
[56] Н. Вуковић, *op. cit.,* 10.

Што се тиче самог одређења појма електронског пословања наилазимо на различите дефиниције у теорији. Према једној од њих, електронско пословање обухвата све облике пословних трансакција или размјене информација које се изводе коришћењем информационе и комуникационе технологије и то:

1. између предузећа;
2. између предузећа и њихових купаца, или
3. између предузећа и јавне администрације.[57]

Насупрот овом ширем дефинисању, неки аутори сматрају да је најисправније електронско пословање дефинисати као обављање пословних операција примјеном савремене електронске технологије.[58] Може се рећи да електронско пословање у трговини обухвата све облике трансакција који се односе на комерцијалне активности, укључујући организације и појединце, засноване на производњи и преносу дигиталних података, гдје су садржани текстуални, визуелни али и звучни записи.[59]

Док неки користи *e-commerce* и *e-пословање* као синониме, они су различити појмови. У електронској трговини, информационе и комуникационе технологије (ИКТ) се користе у трансакцијама између предузећа и трансакција између предузећа/организација и појединаца. У е-пословању, са друге стране, ИКТ се користи да побољша нечији посао. То укључује било који процес који пословно друштво (или непрофитна, невладина и непрофитни ентитет) обавља преко компјутерске мреже. Свеобухватна дефиниција е-пословања је:„Трансформација процеса неке организације да пружи додатну вриједност купца кроз примјену технологија, филозофија и рачунарске парадигме нове економије.“[60]

Електронско пословање се може посматрати са више становишта: са аспекта комуникација, са пословног аспекта, и са становишта услуга.

Гледано са аспекта комуникација, електронско пословање представља електронску испоруку информација, производа и услуга и електронско плаћање коришћењем рачунарских и других комуникацијских мрежа. Када говоримо о његовом пословном аспекту то је примјена технологије у сврху аутоматизације пословних

[57] Р. Станкић, Б. Крсмановић, *op. cit.,* 13 – 14.
[58] П. Бијелић, Електронско трговање, *Електронско пословање у међународној трговини*, Институт за међународну политику и привреду, Београд, 2000, 3. Наведено према: Ј. Кончар, *op. cit.,* 147.
[59] Ј. Кончар, *op.cit.,* 147.
[60] A. B.Tare, *E – commerce in India,* Golden Research Thoughts, Volume 2, Issue. 6, Dec. 2012, 2.

трансакција и пословања. Са становишта услуга електронско пословање је алат који омогућује смањење трошкова пословања уз истовремено повећање квалитета и брзине пружања услуга.

Електронско пословање је настало седамдесетих година прошлог вијека, настанком електронског преноса готовине (*EFT – Electronic fund transfer*) који се одвија између банака путем сигурних приватних мрежа. Осамдесетих година 20 вијека развијена су два нова облика електронског пословања: електронска размјена података (*EDI – Electronic data interchange*) и електронска пошта. *EDI* је скупа технологија и могу да је користе само велика предузећа. Путем ње се омогућава предузећима слање и пријем пословних докумената у стандардном електронском облику, и то путем сигурних приватних мрежа. Мала и средња предузећа су умјесто приватних мрежа користиле *on – line* сервисе мрежа са додатном вриједношћу *(value added networks, VAN),* које посједују програме који омогоћувају електронску размјену података.

Током деведесетих година прошлог вијека, када се појавио *WWW* у оквиру Интернета, по први пут је ом**о**гућено једноставно обављање рада на мрежи. На овај начин су и мала предузећа добила могућност коришћења електронског пословања. Појам електронског пословања (*e – Business)* први је дефинисао *IBM (International Business Machines*[61], описујући га као дјелатност која омогућава примјену и изградњу пословног модела у коме су промјене катализатор раста, а организациона структура се мијења зависно од послова.

Електронско пословање има сљедеће предности:

1. смањење трошкова пословања, везане за израду папирних докумената;
2. смањење грешака;
3. уштеда времена, посебно у преносу информација;
4. смањење обима људскога рада;
5. приступачност и размјењивост информација.[62]

Као неке од предности електронског пословања нарочито се наводе: повећање обима продаје усљед много већег тржишта, доступност купцима 24 сата на дан, велике

[61] http://www.ibm.com, 07. 03. 2013.
[62] Б. Живковић, *Правна сигурност учесника електронског пословања*, мастер рад, Универзитет Сингидунум, Београд, 2010, 13.

уштеде у времену, могућност заједничког рада која доноси већи број идеја и потенцијалних рјешења**.** Интернет омогућава малим организацијама да се представе на истом нивоу као и велике компаније, стварају се услови за смањење трошкова по јединици времена, за исти посао потребно је мање запослених; употреба даљинске администрације пружа смањење трошкова због неплаћања путних трошкова запосленим.[63]

Постоје и одређене баријере електронском пословању као нпр. безбједности рада, односно заштита података од неовлашћеног приступа, заштита кредитних картица приликом куповине путем мреже. Ту се као проблем јавља и заштита приватности, ауторских права као и заштита од компјутерских вируса.

Истраживање које су спровели *CNN* и *Time* показује да је *Web* медијум којем се најмање вјерује, што се заснива на сљедећим елементима:

1. нису сигурни да ли се иза *Web* сајта налази стварна организација;
2. не воле трагове које остављају трансакције на Интернету, јер нарушава њихова приватност;
3. забринути су да би могли постати жртве електронске преваре;
4. одсуство персоналних односа често забрињава купце;
5. како купци плаћају робу знатно прије испоруке (осим код дигиталних производа), тај период ишчекивања их такође забрињава;
6. могућност крађе, оштећења или губитка података;
7. произвођачи могу одуговлачити са испорукама, могу послати погрешне или оштећене производе и могу продати податке.[64]

Најчешћи напади у електронском пословању везани су за: злоупотребу домена, слање *spam* порука, угрожавање приватности, разне малверзације са подацима, *on - line* крађе и преваре, нелојалну конкуренцију, повреде интелектуалне својине, нарушавање аутентичности учесника у е-пословању, као и исто тако манипулације са електронским новцем. Томе свакако треба додати и бројне активности које постоје и у

[63] Ј. Кончар, *op.cit.,* 148.
[64] И, Јошанов, *Проблеми сигурности и приватности on line трансакција и законска рјешења у овој области,* Европско законодавство, Год. VI, бр. 19–22,2007, 94.

традиционалним облицима пословања, као што је прање новца, одавање тајни (пословних, трговачких), проневјере, преваре итд.[65]

Основни модели електронског пословања су:

1. брокерски модел гдје електронско пословање има опипљиво присуство и чији је циљ продаја производа и услуга;
2. модел прилагођавања гдје је основни циљ прилагођавање производа масовном тржишту;
3. модел контакта има тежњу довођења у контакт перспективних добављача производа и услуга са купцима.[66]

Овдје се постављају нека фундаментална питања:

1. гдје се електронска трансакција фактички одвија у смислу уговорних обавеза, додјеле дуговања и пореских даџбина?
2. гдје су компаније које тргују електронским путем регистроване, те којим законима оне подлијежу?
3. на који се начин права на материјалне и нематеријалне облике својине штите?
4. шта се дешава када нека трансакција пропада, ко сноси одговорност и обавезе и још многа друга?[67]

Електронско пословање је шири појам од електронске трговине, јер оно обухвата не само продају производа и услуга, већ такође, и услуживање купаца, сарадњу са пословним партнерима, спровођење е-учења и електронских трансакција унутар организације.

Да електронско пословање преузима примат класичном начину пословања може се видјети из сљедећих статистичких показатеља у 10 европских земаља (Данска, Финска, Француска, Њемачка, Ирска, Италија, Холандија, Шпанија, Шведска и Велика Британија) у 1999., 2001., 2003. и 2005. години:

1) предузећа са приступом Интернету: 66% у 1999. години, 82% у 2001. години, 92% у 2003. години и 95% у 2005. години;

[65] Б. Живковић, *Правна сигурност учесника електронског пословања*, мастер рад, Универзитет Сингидунум, Београд, 2010, 21 – 22.
[66] Ј. Кончар*, op.cit.,* 153.
[67] Ј. Кончар, *op.cit.,* 153.

2) предузећа која продају производе/услуге на мрежи: 9% у 1999; 24% у 2001; 39% у 2003. и 45% у 2005. години;

3) предузећа која уговарају посао са купцима/добављачима преко мреже: 20% у 1999; 40% у 2001; 57% у 2003. години и 67% у 2005. години.[68]

Већ је 1994. и 1995. године велики број држава у Европи израдио планове и политику рада за развој електронске комуникације у својим друштвима[69]. Европска унија је 2000-те године за државе чланице одредила развојне циљеве назване „Лисабонска стратегија". У Акционом плану е-Европа је поред осталог дефинисано е-пословање као стимулисање развоја е-трговине (куповина и продаја путем Интернета) односно реорганизацију пословних процеса коришћењем дигиталне технологије.

Што се тиче самог одређења шта све спада у електронско пословање можемо примијетити да између аутора постоји велика несагласност у погледу тог питања.

Електронско пословање обухвата у себи:

1) Електронску трговину;
2) Електронски маркетинг;
3) Електронско пословање у јавној управи;
4) Електронско банкарство;
5) Електронско образовање;
6) Електронско пословање у здравству;
7) Електронску производњу.[70]

Правна основа регулисања електронског пословања дата је у Закону о платном промету у Социјалистичкој Републици Југославији гдје је предвиђено увођење електронског платног промета.[71] Електронским се означава начин преноса налога за плаћање и других података у трансакцији плаћања – телекомуникацијски или физичком испоруком трака, дискета или сличних носилаца података. [72]

---

[68] М. Радивојевић, *Електронско пословање, е – управа*, Бања Лука, 2006, 184.

[69] То су, на примјер, урадиле Велика Британија, Француска, Холандија, Шведска, Данска, Норвешка и Финска. Документ Европске уније о развоју и конкурентности (Бангеманов извештај из 1994. године.)

[70] http://www.pfst.hr/old/data/materijali/E-poslovanje_predavanje..., 29. април. 2013.

[71] *Сл. лист СРЈ,* бр. 3/2002; Одлука о начину и обављања платног промета елекронски, *Сл. лист СРЈ*, бр. 51/99. Упутство о технолошким и техничким елементима за обављање електронског платног промета, *Сл. лист СРЈ,* бр. 40 од 25. 08. 2000.

[72] Д. Раденковић – Јоцић, *Правно регулисање електронског пословања*, Правни живот бр. 11/2002, 633; Закон о платном промету, *Службени лист СРЈ*, бр. 3/2002, 5/2003 и *Службени гласник Републике Србије*, бр. 43/2004, 62/2006 и 31/2011, чл. 2, ст. 1, тач. 23.

У оквиру Европске уније (у даљем тексту: ЕУ) информационо комуникационе технологије су препознате као главни фактор утицаја на економски раст и иновативност[73], а међу седам водећих иницијатива економске стратегије Европа 2020[74] налази се „Дигитална агенда за Европу", што показује значај који ИКТ имају у развоју модерне економије.

Земље југоисточне Европе су активне у оквиру Иницијативе електронска југоисточна Европа Пакта за стабилност у југоисточној Европи (е-ЈИЕ)[75] са циљем да одговоре на изазове које доноси развој информационог друштва, искористе потенцијале и повећају могућност интеграције својих привреда у свјетско тржиште. [76] Влада 8. јула 2010. године доноси Стратегију развоја информационог друштва у Републици Србији до 2020. године.[7778] Заједно са стратегијом у области телекомуникација, ова стратегија чини Дигиталну агенду за Републику Србију.

Од стратешких докумената који уређују поједине области развоја информационог друштва, посебно су значајни:

1. Стратегија развоја електронских комуникација у Републици Србији од 2010. до 2020. године;[79]
2. Стратегија развоја телекомуникација у Републици Србији од 2006. до 2010. године;[80]

---

[73] „i2010 – Годишњи извјештај о информационом друштву 2007" – Саопштење Европске комисије Европском парламенту, Савјету, Европском економском и социјалном комитету и Комитету региона („i2010 - *Annual Information Society Report* 2007" – *Communication from the Commission to the European parlament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the regions), SEC(2007)* 395, Брисел, 30. март 2007. године, http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2007:0146:FIN:EN:PDF, 23. 02. 2013.

[74] Европска стартегија за паметан, одржив и свеобухватни развој - Europe 2020 - *A strategy for smart, sustainable and inclusive growth - Communication from the Commission, COM* (2010) 2020, Брисел 03. март 2010. године, http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:2020:FIN:EN:PDF, 23. 02. 2013.

[75] Видјети: http://www.google.com/search?hl=en&q=+site:pks.komora.net+Inicijative+elektronska+jugoisto%C4%8Dna+Evropa+Pakta+za+stabilnost+u+jugoisto%C4%8Dnoj+Evropi+(e-JIE), 22. 03. 2013.

[76] http://www.parlament.gov.rs/народна-скупштина.115.html?SearchText=закон+о+електронској+трговини, 23. 02. 2013.

[77] *Службени гласник Републике Србије*, бр. 87/06; Национална Стратегија за информационо друштво и Акциони план су припремљени у складу с обавезама које је Република Србија преузела, на основу европских и свјетских докумената у овој области.

[78] http://www.digitalnaagenda.gov.rs/FileSystem/SiteDocuments/strategije/Strategija_razvoja_informacionog_drustva_2020.pdf, 23. 02. 2013.

[79] *Службени гласник Републике Србије,* бр. 68/10.

[80] *Службени гласник Републике Србије,* бр. 99/06 и 4/09.

3. Стратегија развоја широкопојасног приступа у Републици Србији до 2012. године;[81]

4. Стратегија развоја електронске управе за период од 2009. до 2013. године заједно са Акционим планом;[82]

5. Стратегија научног и технолошког развоја Републике Србије у периоду од 2010. до 2015. године;[83]

6. Уредба о Програму рада, развоја и организацији интегрисаног здравственог информационог система "е-Здравље."[84]

1. 3. Однос класичне и електронске трговине

Да би појам електронске трговине било могуће дефинисати треба се ослонити на познавање појма трговине уопште. Као и у класичној трговини, и у електронској трговини присутни су елементи: производ, мјесто, маркетинг, начин за пријем наруџбина, начин за пријем новца, испорука, могућност враћања производа, гаранција и техничка подршка. Принцип трговине је, наравно, исти и код класичне и електронске трговине. Елементи електронске трговине су:

1. производ – да би неко учествовао у процесу трговине мора имати шта да прода: производ и услугу. Електронска трговина може се посматрати као додатак класичној трговини, разликује се само начин испоруке, нарочито када је у питању софтвер;

2. мјесто – мјесто продаје код електронске трговине је *web* сајт.;

3. маркетинг – као што је класичној продавници потребна реклама, тако је и електронској продавници потребно да корисници Интернета сазнају за њену *web* адресу;

4. начин за пријем наруџбина – електронска продавница обезбеђује пријем поруџбина аутоматски, путем формулара на *web* сајту. Ту се уводи појам виртуелне потрошачке корпе (*Shoppingcart*). У оквиру приказа сваког производа постоји могућност “додавања” производа у “корпу”. То је обично изведено

[81] Службени гласник *Републике Србије,* РС, бр. 84/09.
[82] *Службени гласник Републике Србије,* бр. 83/09 и 5/10.
[83] *Службени гласник Републике Србије,* бр. 13/10.
[84] *Службени гласник Републике Србије,* бр. 55/09.

помоћу дугмета (или обичног линка, мада је дугме чешће у пракси) са натписом *"Add to Cart"* ("Додај у корпу"). Када посјетилац кликне на то дугме, сматра се да се одлучио да купи тај производ, и на серверу се о томе води евиденција. Платиће када донесе коначну одлуку, и изабере линк који га води ка наплати. Избор производа може трајати и данима, јер се садржај корпе чува све док га корисник сам не поништи;

5. начин за пријем новца – најефикаснији начин плаћања је плаћање путем кредитне картице, али за овакво плаћање неопходна је висока сигурност;

6. испорука – код трговине без класичног локала потребно је обезбиједити и испоруку производа, једном када је наручивање извршено (и евентуално уплаћен новац). Испоручивање по правилу се препушта фирмама које су специјализоване за тај посао, као што је брза пошта.Услучају продаје услуга, ова ставка нема значаја;

7. могућност враћања производа – понекад купац није задовољан производом који је купио, и жели да га врати.Овдје се поставља низ питања о којима ћемо говорити касније;

8. гаранција – у одређеном малом проценту дешава се да уређај има фабричку грешку, или да се на њему јави неисправност у одређеном прописаном року. У том случају треба обезбиједити могућност сервисирања производа, или замјене новим (гаранција, гарантни рок);

9. техничка подршка – техничку подршку, у виду живог телефонског контакта са особљем, обезбјеђују фирме које продају техничке производе који нису једноставни за коришћење.[85]

Најзначајнији закони који уређују област информационог друштва су:

1. Закон о електронском потпису[86] који имплементира ЕУ прописе, који уређују електронски потпис;

2. Закон о електронском документу[87] који уређује употребу електронског документа, као и временски жиг;

3. Закон о електронским комуникацијама[88];

4. Закон о електронској трговини[89];

[85] И. Стојановић, *Електронска трговина и куповина путем Интернета у Србији*, мастер рад, Универзитет Сингидунум, Београд, 2011, 32 – 36.
[86] *Службени гласник Републике Србије,* бр. 135/04.
[87] *Службени гласник Републике Србије*, бр. 51/09.
[88] *Службени гласник Републике Србије,* бр. 44/10 и 60/2013 – Одлука Уставног суда, 62 /2014.

5. Закон о заштити података о личности[90];

6.Закон о потврђивању Конвенције о високотехнолошком криминалу и Закон о потврђивању Додатног протокола уз Конвенцију о високотехнолошком криминалу који се односи на инкриминацију дјела расистичке и ксенофобичне природе извршених преко рачунарских система[91].

Стратегијом развоја трговине у Републици Србији[92] дефинисани су основни правци развоја трговине и тржишта до уласка Србије у ЕУ. Један од усвојених приоритета се односио и на афирмисање развоја е-трговине.

У циљу развоја е-трговине, полазећи од Закона о фискалним касама[93], Влада је донијела Уредбу о одређивању дјелатности код чијег обављања не постоји обавеза евидентирања промета преко фискалне касе[94] гдје је прописано да не постоји обавеза евидентирања промета преко фискалне касе за лица која обављају дјелатност 52610 (трговина на мало у продавницама које поштом достављају наручену робу за робу испоручену поштом).

Поред наведених, постоји и низ других прописа који уређују питање од значаја за е-трговину као што су Царински закон[95], Закон о поштанским услугама[96], Закон о порезу на додатну вриједност[97], Закон о спољнотрговинском пословању[98] и др. Опорезивање електронске трговине у Србији уређено је одредбама Закона о порезу на додату вриједност водећи рачуна шта се сматра мјестом промета добара или вршења услуга уз накнаду. Предмет опорезивања, општом и посебном стопом, је испорука добара и пружање услуга које порески обвезник изврши у Републици уз накнаду, у оквиру обављања дјелатности, као и увоз добара у земљу. Вршење услуга рекламе и пропаганде путем Интернета без контакта са физичким лицима регулисано је одредбама Закона о фискалним касама и Уредбом о одређивању лица на која се усљед специфичности дјелатности које обављају не односи обавеза евидентирања промета

---

[89] *Службени гласник, Републике Србије,* бр. 41/09 и 95/13.
[90] *Службени гласник Републике Србије*, бр. 97/08 и 104/09 др. закон, 68/12 - одлука УС и 107/12.
[91] *Службени гласник Републике Србије,* бр. 19/09.
[92] *Службени гласник Републике Србије,* бр. 15/09.
[93] *Службени гласник*, *Републике Србије,* бр. 135/04 и 93/12.
[94] *Службени гласник Републике Србије,* бр. 18/09, 109/09 и 6/10.
[95] *Службени гласник Републике Србије,* бр. 18/10 и 111/2012.
[96] *Службени гласник Републике Србије,* бр. 18/05 и 30/10.
[97] *Службени гласник Републике Србије,* бр. 84/04, 86/04, 61/05 и 61/07, Члан 3,4,7,12. и 23.и члан 8. Правилника о утврђивању добара и услуга чији се промет опорезује по посебној стопи ПДВ *Службени гласник РС*, бр. 108/04..... 63/07.
[98] *Службени гласник Републике Србије,* бр. 36/09.

преко фискалне касе. Привредни субјект који има регистровану тражену дјелатност и обавља комплетан промет дефинисаних услуга електронским путем ослобођен је евидентирања промета путем фискалне касе. Овакав вид продаје се третира као трговина на мало у продавницама које поштом достављају наручену робу и изузетак је од обавезе евидентирања. Закон о пореском поступку и пореској администрацији[99] је уређена употреба електронског документа, подношење електронске пореске пријаве, електронска достава документације на провјеру, плаћање пореза кредитном картицом, достављање опомене за неплаћени порез или других аката путем *e-maila*.[100]

1. 4. Предности и недостаци електронске трговине

Данас е-трговина има многе предности у односу на традиционално обављање трговинских трансакција. Ове предности су многобројне, како за фирме, тако и за купце. Са већом примјеном е-трговине јављају се и нове предности, а рашће и њихов значај.

Најбитније предности увођења е-трговине за фирме су:

1. пружа фирмама могућност ширења на национална и међународна тржишта уз минимална капитална улагања;
2. снижава трошкове услуга комуникације јер је Интернет много јефтинији, а у неким случајевима и бесплатан као у случају бесплатног програма *Skype, Viber;*
3. фирме могу на Интернету комуницирати са купцима и на тај начин више сазнати о њиховим потребама;
4. трошкови дигитални каталога су знатно нижи од трошкова штампања и слања папирних каталога;
5. е-трговина допушта продавцу да сретне велики број купаца;

[99] *Службени гласник Републике Србије*, бр. 80/02, 84/02- исправка, 23/03- исправка, 70/03, 55/04, 61/05, 85/05- други закон, 62/06- други закон. 61/07, 20/09, 72/09 – др. закон, 53/10 и 47/13.
[100] Н. Аврамовић, Р. Шиповац, *Финансијско правни аспекти електронске трговине у Србији*, 6. Научни скуп са међународним учешћем Синергија 2010, 496 – 497.

6. фирме могу да користе материјале и сервисе других фирми брзо и могу на тај начин да смање трошкове за 5 до 20% у односу на друге видове трговине;

7. маркетиншки дистрибуциони канали обично могу бити драстично смањени или чак елиминисани, истовремено чинећи производе јефтинијима и продавчев профит већим;

8. е-трговина смањује трошкове стварања, обраде, дистрибуције, складиштења и прегледања информација на папиру за читавих 90%;

9. е - трговина омогућава смањење залиха у складиштима фирми;

10. е -трговина може да смањи вријеме између плаћања и пријема производа и услуга;

11. е - трговина смањује телекомуникационе трошкове;

12. е - трговина омогућава нове пословне моделе који увећавају конкурентност и профитабилност.

Главне предности које купци имају од е - трговине су:

1. смањују се трошкови обављене куповине, јер не морате да плаћате паркинг, да обилазите продавнице да би пронашли производ који желите да купите;

2. можете да понађете податке о производима избјегавајући убјеђивање од стране продаваца да је баш тај производ најбољи за вас;

3. могућност проналаска јефтинијег производа или услуге;

4. омогућује електронске аукције;

5. е - трговина често обезбјеђује купцима јефтиније производе и услуге допуштајући им да купују на многим мјестима и да спроводе брза упоређивања цијена околине;

6. е - трговина обезбеђује купцима више избора;

7. е-трговина омогућава купцима да купују или обављају друге трансакције преко цијеле године, из готово сваког мјеста на коме се налазе;

8. купци могу да приме детаљне информације и друга обавјештења у тренутку, а не, као некад, послије више дана или недјеља;

9. е - трговина омогућава купцима да комуницирају са другим купцима и продавцима у електронској заједници.[101]

Међутим, ваља нагласити да и електронска трговина има својих ограничења и своје недостатке. Ту недостаје живи контакт са продавцем, који многим купцима значи. Познато је да велики проценат купаца од продаваца очекује да их убиједе да је неки производ управо створен за њих. Такође, приликом класичне трговине купац долази у физички контакт са производом. Затим, проба производа на лицу мјеста може да представља одлучујући фактор да се потенцијални купац одлучи на куповину. Такође, е-трговина све више личи на бувљу пијацу, ту се преко каталога нуди све оне што се класичном трговином не би могло продати. Купац види каталог, ту му се нуди плаћање на рате и остали маркетиншки трикови да би купио производ. Обично кад купац добије производ на кућну адресу, он види да је то нешто лошијег квалитета од онога што је наручио, а често је и само враћање производа скупље од цијене тог производа. На крају, тржни центри, додају куповини и одређену социјалну компоненту, док електронска трговина људе, у том смислу, држи у својеврсној изолацији.

Недостаци са становишта продавца могу се свести на:

1) цијену опреме (хардвера и софтвера) неопходне за опслуживање електронске продавнице,
2) као и недостатак стручних кадрова за управљање и рад у овом облику продаје.

Као недостаци са становишта потрошача могу се навести:

1) сигурност електронских трансакција је још увијек недовољна;
2) потрошачи углавном нису вољни да дају своје личне финансијске податке током *on - line* трансакције;[102]
3) недовољан ниво приватности података о склоностима потрошача;
4) могућност погрешне испоруке производа или да до ње не дође;
5) могућност лажног представљања продавца;
6) укидање социјалних контаката за које је традиционална трговина погодна;[103]

[101] R. Babić, A. Krajnović, A. R. Peša, *Dosezi elektroničke trgovine u Hrvatskoj i svijetu*, Oeconomica Jadertina, Vol. 1 No. 2 Prosinac 2011, 58 – 60.

[102] M. S, Shahibi, S. K. Wan Fakeh, *op. cit.,* 2009.

Према Стратегији заштите потрошача у Србији за период од 2013 – 2015[104] код електронске трговине постоје проблеми у вези са:

- квалитетом информација доступних потрошачима и добијањем сагласности потрошача у дигиталном пословању и маркетиншким активностима;

- искључивањем појединих група потрошача из коришћења нових алатки за пружање информација и обављање трансакција;

- злоупотребом права интелектуалне својине;

- заштитом личних података и приватности;

- средствима за електронску идентификацију и утврђивање аутентичности;

- Интернет преваром;

- неправичним одредбама у уговорима закљученим електронским путем;

- приступом и безбједношћу у плаћању путем Интернета;

- питањима надлежности и мјеродавног права у случају спорова са елементима иностраности;

- успостављање механизама за алтернативно рјешавање спорова путем Интернета, а у вези са споровима из уговора који су закључени путем Интернета (енг. *Online Dispute Resolution – ODR*).

Ипак на крају морамо нагласити да су велике предности електронске трговине из свих горе наведених разлога, и да се њени недостаци могу савладати.

Када су у питању недостаци електронске трговине треба рећи да су предузети одређени кораци поводом рјешавања тог питања, јер је у Србији ратификована Конвенција Савјета Европе о кибернатичком криминалитету и њен додатни протокол. Она је првобитно прописана 16. 04. 2005. године у Хелсинкију, а ратификована 2009. године у Србији. Такође је донијет и Закон о организацији и надлежности државних

[103] З. Живковић, З. Милосављевић, *Предности и недостаци електронске трговине*, ИМК-14 Истраживање и развој, Година XIV, Број (28-29) 1-2/2008, 206 – 207.
[104] http://mtt.gov.rs/download/3/strategija_zastite_potrosaca2013-2018_087_cyr.pdf, 11 – 12, 26. 08. 2013.

органа за борбу против високотехнолошког криминала.[105] У Београду у вишем јавном тужилаштву формирано је посебно одјељење за борбу против високотехнолошког криминала којим руководи посебан тужилац за високо технолошки криминал. Исто тако у оквиру Министарства за унутрашње послове је формирана служба за борбу против високотехнолошког криминала.[106]

Босна и Херцеговина је такође потписала Конвенцију о кибернетичком криминалитету и њен додатни Протокол 9. фебруар 2005. године. Конвенција је ратификована 19. маја 2006. године и ступила је на снагу 1. септембра 2006. године. Разлог томе је процјена да могућност угрожавања информатичког система у БиХ, праћена повећањем ризика од рачунарског криминалитета упадом у финансијске системе БиХ, те злоупотребом личних података о грађанима БиХ и њиховим предузећима.[107]

1. 5. Системи плаћања у електронској трговини

Електронској трговини недостајао је ефикасан систем плаћања, какав је постојао у класичним трговинама.[108] Плаћање преко Интернета започеле су, 1995/96 године, компаније као *DigiCash, CyberCash*, *FirstVirtual* и многе друге али оне нису успјеле да стекну шире повјерење купаца и продаваца.[109]

Постоји пет главних врста платних система: кеш, чекови, кредитне картице, нагомилана вриједност и акумулирајући биланс. Коришћење готовине је ослобођено од разних пореза на трансакције и скоро је немогуће ући у траг трансакцијама обављеним у готовини и она се користи за мање трансакције. Што се тиче готовине, куповина је

[105] *Сл. гласник Републике Србије*, бр. 61/2005 и 104/2009.
[106] Б. Радновић, М. Илић, Н. Радовић, *Економски сајбер криминал у Србији - Аспект заштите интернет потрошача*, http://education.muprs.org/wp-content/uploads/2014/12/Zbornik-Visokotehnoloski-kriminal.pdf, 137, 07. 07.2015.
[107] М. Н. Симовић, *Конвенција о кибернетичком криминалитету – настанак, садржај и имплементација*, Годишњак Правног факултета Универзитета у Бањој Луци, бр. 34, 2012, 41 – 42.
[108] Више о томе видјети: С. Илић, *Анализа тржишта он лине плаћања у Србији*, мастер рад, Универзитет у Новом Саду, 2010, 6 – 88.
[109] Љ. Николић, *Електронска трговина код нас*, Приступ правосуђу – инструменти за имплементацију европских стандарда у правни систем Републике Србије, тематски зборник радова, књига трећа, Ниш, 2009, 275.

коначна и не може се више измијенити (иреверзибилност), ако није другачије уговорено.

Чековни трансфери су средства који се директно пребацују преко потписаног чека са чековног рачуна потрошача на продавца или другу особу. Чекови се могу користити и за мале и за велике трансакције и захтијевају да прође одређени период времена да би се реализовао, а на непотрошени износ тече камата. Због избјегавања превара приликом обављања чековних трансакција захтијева се идентифкација издаваоца чека. За продавца, чек представља и извјестан ризик у односу на готовину, јер могу бити исторнирани прије извршене трансакције са рачуна или могу бити сторнирани ако нема довољно новца на рачуну.

Кредитна картица представља рачун који пружа потрошачима могућност кредитирања, јер потрошач може да купи нешто, и да плати тек кад за 30 дана добије рачун. Удружења кредитних картица као што су, на примјер, *Visa* и *MasterCard* су непрофитабилне организације које постављају стандарде за банке које издају кредитне картице и врше трансакције. Ризик трансакције усмјерава се на продавца или на банку која издаје кредитну картицу.

Кредитна картице са *SSL (Secure Socket Locker)* протоколом су најчешћи начин плаћања на Интернету. Трансакција заснована на *SSL* протоколу обезбјеђује енкрипцију и интегритет преноса поруке. Трговци га могу користити на два начина: са или без посредника. Верзија без посредника (*SSLWI*) осигурава енкрипцију поруке и интегритет, али излаже обје стране осталим ризицима. Осим тога, постојање трговца није обезбјеђено, док продавац заузврат нема гаранцију да купац постоји и да неће одбити куповину касније. Друга верзија са посредником (*SSLI)* подразумијева учешће треће стране од повјерења, који гарантује постојање продавца, а исто тако ускраћује могућност продавцу приступ подацима о картици купца.[110]

Депозитни рачуни су настали од депоновања средстава на дати рачун. Са депозитних рачуна се могу вршити плаћања или неки други трансфери. Као примјер наводимо дебитне картице, поклон сертификате, картице за авансна плаћања и смарт. Код дебитних картица се одмах скидају средства која су утрошена у куповини. *Peer-to-peer (P2P)* платни системи, као што је *PayPal*, варијације су концепта депонованих

[110] J. M, Sahut, *Internet Payment and Banks*, International Journal of Business, Vol. 13, No. 4, 2008, 4, 16. 07. 2013.

вриједности. *P2P* системи не инсистирају на претплаћености, али захтијевају рачун са депонованим средствима или чековни рачун са одговарајућим средствима или кредитну картицу са кредитним билансом.

Акумулирани биланси су рачуни који акумулирају средства и на која потрошачи с времена на вријеме уплаћују средства. Ту спадају телефонски рачуни или рачуни *American Express*-а. Сви они акумулирају билансе, обично у оквиру одређеног периода (на примјер на мјесец дана) и онда се исплаћују у цјелости на крају тог периода.[111]

Док су кредитне картице доминантан начин за плаћања *on - line* у САД-у, ово не важи за остале дијелове свијета. Ван САД-а само 50% потрошача користи кредитну картицу за куповину *on - line*. Потрошачи у Европи се више ослањају на чекове или на плаћања поузећем. Потрошачи у Јапану се ослањају на трансфере преко банака, плаћања поузећем користећи локалне продавнице као мјеста одакле се преузима роба.[112]

On - line трансакције кредитном картицом обављају се на око исто као и уобичајена куповина истом картицом. *On - line* продавци никад не виде картицу која се користи, нити се она провлачи кроз физички читач картица, а резултујући извјештај се не потписује. Овакав тип куповине се назива и *CNP (Card Not Present* – картица није присутна) трансакције и оне су највећи разлог зашто наплате могу касније бити предмет одбијања од стране потрошача.

Да би се спријечиле злоупотребе путем плаћања преко кредитних картица банке у Србији нуде специјализоване картице које се не могу користити на банкоматима или у продавницама, већ су намијењене само за Интернет куповину (нпр. *Visa Internet, Virtuon* картица). На ову картицу уплаћујете новац само ако бисте имали намјеру нешто да купите и на њој никада немате више средстава него што ће вам бити потребно за сљедећу куповину.[113]

У овај процес укључено је пет страна: потрошач, продавац, клириншка кућа, банка продавца и банка која је издала картицу потрошачу. Како би примио плаћања

[111] М. Милосављевић, В. Мишковић, *op. cit.,* 143-146.
[112] М. Милосављевић, В. Мишковић, *op. cit*., 148.
[113] Више о томе видјети: ЕКуповина водич за купце у електронској трговини, Дигитална агенда, 41, www.digitalnaagenda.gov.rs, 14. 07. 2013.

кредитном картицом, продавац мора имати свој рачун код банке или неке финансијске институције.

Када потрошач жели нешто да купи, он дода ставку производа у потрошачку корпу на *web* сајту продавца. Када потрошач жели да плати робу коју је купио, ствара се сигурносни тунел преко Интернета користећи *SSL* протокол. *SSL* не идентификује ни продавца ни потрошача. Када продавац прими информацију о кредитној картици потрошача, софтвер продавца *SSL* контактира клириншку кућу, која је финансијски посредник који идентификује кредитну картицу и провјерава биланс на рачуну.

SSL (Secure Socket Layer) је протокол који је развила фирма *Netscape*, и подржава га већина *web* сервера, као и клијента укључујући и *Microsoft Internet Explorer u Firefox, Opera*. *SSL* обезбјеђује приватност, интегритет података и аутентичност пошиљалаца коришћењем шифровања јавним кључем, симетричног шифровања и дигиталних сертификата.[114]

Када је картица провјерена, банка која је издала кредитну картицу врши трансфер на рачун продавца у његовој банци. Затим се потрошачу шаље информација о куповини. Сама индустрија кредитних картица је покушала да ријеши питање безбједности преко новог стандарда Интернет протокола који се зове *SET - Secure Electronic Transaction* који користи дигитални сертификат, што је закачени фајл на поруци који провјерава идентитет пошиљаоца, *SET* такође идентификује и потрошача и продавца.[115]

Постоји више врста кредитних картица *(Visa, Master Card, Diners Club International, American express)* који се користе приликом куповине. Све употребе кредитних картица могу се подијелити у двије групе: традиционалне методе и савремене форме. Код прве групе пренос информација од значаја за картицу и потрошача врши се класичним начинима телефоном (обичним или напредним) или електронском поштом. Савремене методе резултат су развоја информатичке технологије, а нарочито су везане за скорији развој криптографије. Ове методе користе јединствено Интернет у процесу поруџбине добара или услуга. Разлика код појединих подсистема је у физичком мјесту гдје су сачуване информације које се тичу клијената. Ове информације могу бити постављене на сљедећим мјестима:

[114] С.Илић, *op.cit,* 35.
[115] Sahut, J. M., *op. cit.,* 4 – 5.

1.кредитна картица са клијентом;[116]

2.кредитна картица код неког посредника или банке[117];

3.кредитна картица на хард диску клијента[118];

4.кредитна картица на хард диску банке[119];

5.кредитна картица и паметна картица.[120]

У образац на *web* страници уписује се број кредитне картице и тиме је плаћање обављено. Плаћање је могуће слањем чека, односно новчане упутнице преко банке, а новац се може слати и *SWIFT*-ом (посебним брзим банкарским системом).

На европском тржишту, у наредним годинама, очекује се успостављање *Јединствене европске платне зоне за плаћање (Single European Paуments Area - SEPA).* Европски савјет за плаћање (*EPC*) надгледа спровођење *SEPA* програма, и у оквиру тога процеса, понудио је *SEPA Cards Framework - SCF* (оквир функционисања картица *SEPA*) који предвиђа рокове и услове које заинтересоване стране треба да испоштују да би биле у складу са *SEPA*.[121] Закључно са крајем 2013. године састоји се од чланица ЕУ, 4 чланице ЕФТА – Европске слободне трговинске зоне – Исланда, Лихтенштајна, Норвешке и Швајцарске, те Монака и Сан Марина.[122]

PayPal је лак за коришћење и први корак је креирање *PayPal* налога на *web* сајту *PayPal*-а, тако што се попуни формулар на коме се дају подаци о кредитној картици или рачуну у банци. Само *PayPal* има приступ овим информацијама, а не и страна која прима новац. Када се користи *PayPal* за плаћање онога што је купљено, новац се преноси са кредитне картице или банковног рачуна купца на *Automated Clearing House (ACH)* мрежу, која је у ствари приватни и финансијски посредник за праћење и пренос новца између финансијских институција. Страна која треба да прими новац добија *e-mail* у коме се саопштава да очекује новац. Ако страна која треба да прими новац има налог на *PayPal*-у, новац се аутоматски преноси на рачун. Ако особа нема *PayPal* налог, неопходно је да га креира.

---

[116] Овакав систем практикују приватна предузећа специјализована за електронска плаћања: *Downtown Anywhere, Open Market,* случај када клијент није уписан.
[117] *CARI; Clikshare, First Virtual, NetMarket, OpenMarket*, случај кад је клијент уписан.
[118] *CyberCash.*
[119] *GlobelD.*
[120] В. Спасић, *Савремени системи електронског плаћања,* Право и привреда бр. 5-8, 2001, 951.
[121] Љ. Николић, *op. cit.,* 275 – 276.
[122] http://en.wikipedia.org/wiki/Single_Euro_Payments_Area#cite_note-europeanpaymentscouncil.eu-2, 14. 12. 2014.

Када новац стигне на *PayPal* налог, прималац може да пренесе новац електронским путем на рачун, затражи чек или користи *PayPal* да би послао новац неком другом. *PayPal* је највећи и најпопуларнији *on - line* платни систем, који је у почетку свог оснивања 1999. године имао неколико корисника, а у августу 2001. године је имао 9 милиона корисника. Крајем 2009. године *PayPal* је имао преко 78 милиона активних корисника у 190 земаља са 19 различитих валутних система. *PayPal* је један од највећих успјеха у е-трговини. Новац зарађује на два начина. Прво, *on - line* продавци, плаћају ниску цијену за услугу, свега 0.29% од трансакције, што је вишеструко ниже у односу на цијену трасакције преко кредитних картица, док потрошачи не плаћају ништа за коришћење налога. Друго, *PayPal* зарађује новац тако што добија камату на основу средстава која још нису пренесена са *PayPal* система. Снага *PayPal* -а лежи дјелимично у његовој једноставности: ослања се на постојећи платни систем кредитних картица и чекова. *PayPal* је 2002. године припојен *eBay* - у и постао је дио највеће *dot.com* компаније на Интернету.[123] Овај начин плаћања користи се и у Србији од 2013. године, а такође и у Босни и Херцеговини.

Плаћање се може обавити директно са једног *PayPal* рачуна на други, може се платити кредитним и дебитним картицама или електронским чеком. Плаћање може бити било коме, било гдје преко *Weba*. Посебна могућност је што један рачун могу да плате више корисника, што подразумјева групна плаћања.[124]

Електронским инструментима плаћања у смислу чл. 75 Закона о заштити потрошача у Републици Српској (у даљем тексту: ЕИП) су инструменти плаћања на даљину који кориснику и власнику, односно потрошачу омогућавају приступ финансијским средствима на њиховом рачуну код финансијске институције, ради обављања преноса новчане вриједности (трансакције) у којем се тражи идентификациони број и/или сличан доказ идентитета. Под ЕИП-ом сматрају се картице за плаћање, као што су: кредитне и дебитне картице, продајне картице, картице трговачких друштава помоћу којих се врши одгађање терећења рачуна, као и примјена телекомуникационог и кућног банкарства.

Електронски новац (у даљем тексту: е-новац) је инструмент који обухвата картицу за памћење новчаних вриједности или меморију рачунара у који се новчане вриједносне

[123] J. Selby, C. J. Manning, eBay's Paypal: *Balancing Marketplace and Regulatory Regimes*, Computer law International, No. 6, 2008, 168.
[124] Н. Вуковић, *Е- трговина у функцији унапређења пословања*, мастер рад, Београд 2010, 56 – 57.

јединице похрањују електронски, омогућавајући његовом власнику или кориснику, односно потрошачу пренос новчане вриједности. Е-новац не сматра се инструментом плаћања на даљину.[125]

Електронски новац дефинише се као специфична монетарна информација која се путем електронских импулса у реалном времену преноси између трансактора који обављају плаћања. Он представља информацију на рачунару која може да се програмира. Други облик коришћења електронског новца могућ је преко банкомата. Такође све је већи проценат коришћења персоналних рачунара у кућама корисника што је довело до појаве *homebanking* система који омогућавају располагање финансијским средствима из куће. [126]

Електронски новац није преовладао, како су се неки људи надали и, из практичних разлога, није толико заступљена технологија. *Digicashov ecash* је једина озбиљна технологија виртуелног новца, која је још увијек ту и, у основи, ради на сљедећи начин. Ваша банка, која мора бити једна од само шест свјетских (*worldwide*), мора подржавати *ecash.* Ви, затим, тражите *ecash* рачун од те банке и подесите *ecash* новчаник (*ecash Purse*) на свом *Windows PC* – у. Затим, морате новац повући из банке, у замјену за електронски (*ecash*), који се налази на Вашем - *PC* у. Тај *ecash* можете да користите за куповину робе, или плаћање услуга, али само од компанија које подржавају *ecash* трансакције (којих нема превише). Посједовање готовине на *PC* - у, на коју се не добија камата, није баш ефикасна употреба средстава. Такође, ни једна америчка банка тренутно не користи *ecash*, те *ecash* сада нема пуно смисла.[127]

У сценарију са дигиталним новчаником, корисник може отићи *on - line* на неки *web* сајт употријебити свој дигитални новчаник за идентификацију, платити изабрану робу користећи неколико платних система и то само једним кликом. Уз то ова акција оставља за собом траг о извршеној трансакцији који је одмах доступан за прегледање. Исти дигитални новчаник може да функционише и на мобилном телефону или Палм рачунару. Дигитални новчаници подржавају плаћања регуларном кредитном картицом, дигиталном готовином, дигиталним кредитним картицама или дигиталним чековима.[128]

---

[125] ЗЗПРС; чл. 75, ст 3 и 4.
[126] Р. Станкић, Б. Крсмановић, *Пословна информатика са практикумом*, Бијељина, 2005, 218 -219.
[127] Електронска трговина, основе, 18.
[128] М. Милосављевић, В. Мишковић, *op. cit.,* 157-159.

Платни системи акумулираних вриједности омогућавају корисницима да изврше тренутно *on - line* плаћања. *Rocketcash je* још једна компанија која нуди *on - line* систем акумулираних вриједности.[129] Смарт картице су још једна врста система акумулираних вриједности који има облик пластичне кредитне картице на којој се налази чип са личним подацима. Смарт картице могу да чувају знатно више података, укључујући и неколико бројева кредитних картица, податке о здравственом осигурању, превозу, личне податке, као и друге податке. Приступ смарт картицама је могућ само уз употребу лозинке.

Постоје двије врсте смарт картица: контактне и неконтактне, у зависности од технологије која је примијењена. Контактне картице морају и физички да се ставе у апарат за учитавање картица, док неконтактне картице имају антену уграђену у саму картицу. Смарт картица, као што је поклон картица купљена за извјесну суму је примјер контактне картице. Систем плаћања путарине на аутопуту, као што је *E3 Pass* је примјер неконтактне смарт картице, чији садржај ишчитава удаљени сензор.[130]

Треба рећи да постоје два система електронске готовине: *on line* и *off line.* Први систем плаћања подразумијева постојање сталне комуникацијске везе између лица коме се плаћа и банке, а провјера ваљаности новчанице обавља се прије испоручивања плаћене робе. Други систем плаћања подразумијева повремену везу између лица коме се плаћа и банке, а провјера ваљаности новчанице обавља се се накнадно, послије испоруке робе.[131]

У сигурносна својства електронских облика плаћања, која су потребна за гарантовање сигурности порука пренешених таквим медијима су:

1. приватност – заштита преношених података од неовлашћеног читања;
2. идентификација корисника – заштита од лажног представљања усљед непостојања физичког и визуелног контакта између лица у трансакцији;
3. интегритет порука – пошто порука може бити пресретнута и промијењена потребни су механизми за онемогућавање њене промјене или за препознавање њене аутентичности;

[129] http://www.ecommerce-guide.com/resources/product_reviews/article.php/430201/RocketCash.htm, 11. 10. 2014.
[130] М. Милосављевић, В. Мишковић, *op. cit.,* 160-161.
[131] В. Спасић, *op. cit.,* 946.

4. немогућност њеног опозивања обављене трансакције – обављено плаћање купац не може оповрћи тврдећи да је неко други умјесто њега извршио поруџбину.

Задња три својства називају се аутентичност. Ова својства постижу се коришћењем аутентификацијске инфраструктуре. У том смислу приватност се постиже употребом асиметричне криптографије. Ови системи могу бити материјализовани кроз двије форме: електронски новчаник (*stored – value card*) и виртуелни новац (*digital cash*).[132]

Коришћење платних картица у Републици Србији распрострањено је, али је њихово коришћење за плаћање преко Интернета релативно неразвијено. Плаћање мобилним телефоном присутно је за специфичне услуге, као што је плаћање паркирања али није развијено за плаћање ширег круга роба и услуга.

Google новчаник представља мобилни систем плаћања, развијен од стране *Google* компаније, који омогућава својим корисницима да складиште дебитне, кредитне и поклон картице на свом мобилном телефону. *Google* новчаник користи *Near Field Communication* (*NFC*) како би обезбиједио сигурну исплату прислањањем телефона на *PayPass* терминал на каси. У 2011. години у Србији је компанија *Telenor* развила систем плаћања заснован на комбинацији мобилног телефона и банкарске картице, под називом *PlatiMo*. Када активирате овај сервис добијате нову *SIM* картицу са старим бројем и квалификованим дигиталним сертификатом.[133]

Како је плаћање једно од кључних чинилаца трговине, неопходно је предузети мјере које ће даље унаприједити и учинити доступнијим све облике електронског плаћања.Страх од ризика злоупотребе електронског плаћања је значајан фактор успоравања развоја е-трговине, па је поред омогућавања различитих сигурних механизама плаћања, потребно едукативним активностима приближити електронско плаћање грађанима. Ефикасна заштита интелектуалне својине софтверских производа и других дигиталних садржаја претпоставка је развоја домаћег тржишта у овој области. Поред директних мјера за спровођење закона који уређује ауторска и сродна права, као што су овлашћења инспекције, неопходно је подићи свијест грађана о значају заштите интелектуалне својине.[134]

[132] В. Спасић, *op. cit.,* 944.
[133] http://www.telenor.rs/sr/Privatni-korisnici/Usluge/PlatiMo, 09. 12. 2014.
[134] Стратегија развоја информационог друштва у Републици Србији до 2020 године.

Од укупно 29 банака у Босни и Херцеговини на крају 2011. године, 25 банака је клијентима пружало услуге картичног пословања. У процентуалном учешћу ово би значило да дебитне картице заузимају 64% укупног броја картица, кредитне картице 25%, а *charge* картице 11% укупног тржишта картица у Босни и Херцеговини.[135] На територији Србије постоји шест марки платних картица – двије домаће *DinaCard, YUBA* и четири стране (*VISA, MasterCard/Maestro, American Express u Diners Club Card*).[136]

[135] http://www.finansijskoznanje.ba/index.php/sadrzaj/vrste-elektronskih-kartica-i-njihove-pogodnosti.html#8, 14. 07. 2013.
[136] http://upravusi.rs/novac/platne-kartice-novac/platne-kartice-%E2%80%94-opste-informacije/,16. 07. 2013.

2. ИНТЕРНЕТ

2.1. Појам и значај Интернета

Што се тиче самог појма Интернета наилазимо на различите дефиниције у теорији. Према једној, „Интернет представља глобални електронски комуникациони систем међусобно повезаних рачунарских мрежа и уређаја, намијењен размјени свих врста информација у складу са Интернет стандардима. Под Интернет стандардима подразумијевамо документе који се односе на концепте, процедуре умрежавања, протоколе, интерфејсе и методе индентификације у оквиру Интернета. Интернет стандарде, под називом *Request For Comments (RFC)* доноси међународна организација *Internet Engineering Task force (IETF).*“[137]

Према другој дефиницији, „Интернет је веза више индивидуалних рачунара уз примјену протокола *TCP/IP (Transmission Control Protocol/internet Protocol*), као и више индивидуалних мрежа у јединствену логичну мрежу у којој сви дијеле исту шему адресирања.“[138]

Интернет је скуп од најмање двије па до бесконачно много мрежа које су: физички повезане, способне да комуницирају и међусобно дијеле податке, у стању да заједнички реагују као јединствена мрежа. То је највећа рачунарска мрежа, а отворена је за јавну употребу. [139] Рачунари који се налазе у једном предузећу, факултету, заводу или институту, могу се најчешће повезати директно неким типом кабла и чине локалну мрежу *LAN – Local Area Network*. Када се повеже више *LAN* мрежа (најчешће изнајмљеним телефонским линијама) добија се мрежа ширег домена *WAN - Wide Area Network.* У посљедње вријеме за повезивање *WAN* – ова користе се сателитске везе. Рачунари су у мрежи повезани уз помоћ одговарајућег хардвера и софтвера. Хардвер је све оно што физички повезује рачунаре као нпр. телефонске линије, свјетлосни каблови, (*fiber optic*), рутери и *gateways*, као и сами рачунари. Софтвер је све оно што на програмском нивоу омогућава да се хардвер користи за комуникације и измјену

[137] П. Димитријевић, *Право информационе технологије (Computer law),* Ниш, 2010, 47.
[138] Р. Станкић, Б. Крсмановић, *Пословна информатика са практикумом*, Бијељина, 2005, 157.
[139] М. Радивојевић, *op. cit.*, 122.

информација. Софтвер управља начином на који рачунари у мрежи комуницирају и сарађују.[140]

Интернет је мрежа у чији састав улазе националне, међудржавне, регионалне, универзитетске, истраживачке и друге мреже. На овај начин се у једну велику мрежу повезују рачунари готово свих земаља свијета.[141] Према једној од дефиниција: „Интернет је свјетска мрежа рачунарских мрежа изграђен према заједничким стандардима заснованим на *TCP/IP* протоколу.“[142]

Интернет се дефинише и као информатичка структура која повезаним рачунарима обезбеђује, без обзира на вријеме и простор, размјену различитих информатичких садржаја.[143] Интернет је исто тако и мрежа рачунара који омогућује корисницима да комуницирају једни с другима без обзира гдје су рачунари.[144] То је мрежа свих мрежа (одакле долази израз Интернет). Постоје пошиљаоци (било ко ко користи рачунар за повезивање са мрежом), постоје поруке, у виду *e - maila* или захтјеви за информацијама, постоје канали, укључујући и оне које нуди компанија или институција као што су универзитети, такозвани Интернет провајдери (или *ISPs*) који повезују појединца са Интернетом. Постоје канали, најчешће велики оптички каблови који се називају цијеви, преко којих се врши проток порука и постоје примаоци који су повезани на Интернет преко својих провајдера.[145] Интернет се састоји од безброј хиљада рачунара који су повезани заједно путем телекомуникационих система.[146] Према чл. 4 Закона о електронским комуникацијама[147] Србије Интернет је глобални електронски комуникациони систем сачињен од великог броја међусобно повезаних рачунарских мрежа и уређаја, који размјењују податке користећи заједнички скуп комуникационих протокола.

Унутрашње корпоративне мреже засноване на Интернет технологији називају се интранети, а када се интранети проширују на овлашћене кориснике изван организације

---

[140] М. Радивојевић, *op. cit.,* 122 – 123.
[141] М. Милосављевић, М. Веиновић, З. Бањац, *Увод у ИС*, Београд, 2008, 68.
[142] М. Унковић, М, Милосављевић, Н. Станишић, *Савремено берзанско и електронско пословање*, Београд, 2010, 183.
[143] Н. Балабан, Ж. Ристић, Ј. Ђурковић, Ј. Трнинић, *Информациони системи у менаџменту*, Београд, 2005, 306.
[144] G. E, Lorna, *op. cit*., 23.
[145] J. Mathiason, *Internet Governance, The new frontier of global institutions*, London and New York, 2009, 6 – 7.
[146] P. Carey, *The Internet and e-commerce***,** London, 2001, 4.
[147] Закон о електронским комуникацијама (у даљем тексту: ЗЕК), *Сл. гласник Републике Србије*, бр. 44/2010, 60/2013 – Одлука Уставног суда и 62/14.

зовемо их екстранети. Интранет обухвата интерне везе на локалном подручју *LAN* и сакупљене линије у широком мрежном подручју *WAN*. Екстранет представља приватну мрежу која користи Интернет протоколе и јавне телекомуникационе системе у размјени пословних информација са продавцима, снабдјевачима, купцима.[148]

Неки аутори тврде да термин Интернет не покрива све постојеће аспекте глобалних дигиталних токова, јер се два друга термина: информационо друштво и информационе и комуникационе технологије (у даљем тексту: *ICT*) обично истичу као обухватнији. Информационо друштво, подразумијева стварање одговарајућег законског окружења, односно развој и примјену специфичних правних аката из различитих области, као предуслова развоја тог друштва.[149] Термин информационо друштво користи се за означавање све веће употребе и утицаја информационих и комуникационих технологија у социјалној, политичкој, културној и економској сфери живота друштвене заједнице.[150] Електронска технологија је комбинована употреба прије свега информационих технологија и комуникација. Под информационом технологијом подразумијева се компјутер[151] и Интернет.

Посебно треба имати у виду све динамичнији развој тзв. бежичног Интернета (*wireless* Интернет) који постаје стандардна опрема у многим дијеловима развијеног свијета, гдје можете да користите Интернет и на мобилним уређајима.[152] Све је већа присутност наглог ширења Интернета, у погледу броја корисника и услуга који нуди, нарочито говорни Интернетски протокол *(VoIP),* што може да потисне конвенционалну телефонију.[153]

Број корисника Интернета по регионима је у сталном порасту. Ако погледамо податке о корисницима Интернета по свијету, с обзиром на стање од јуна 2014. године можемо примијетити да је највећи број корисника у Азији, наравно као најмногољуднијем континенту са учешћем од 45,7 %. Послије Азије, на другом мјесту је Европа са 19,2 %, Латинска Америка са учешћем од 10,5%, Сјеверна Америка са 10,2 %, Африка са 9,8%, корисника у цијелој популацији, па затим Блиски Исток са 3,7% и

[148] Ј. Кончар, *op. cit.,* 252.
[149] http://www.aidrs.org/legislativa-i-standardizacija/opste-informacije/, 17. 02. 2013.
[150] М. Јовановић – Заттила, *Закључивање уговора у електронској форми као императив савремене трговине*, Правни живот бр. 11, 2005, 597 – 598.
[151] Први портабле прави персонални рачунар, масе 12 килограма, је испоручен јула 1981. године по цијени од 1795 *USD*, као модел *Osborne* 1. И. Багарић, *op.cit.,* 181.
[152] П. Бијелић, *Интернет као медиј и платформа савременог пословања*, 135 – 136.
[153] Ј. Курбалија, *op. cit.,* 10.

Аустралија/Океанија са 0,9%.[154] Према овим подацима тренутно 3,035,749,340 становништва на свијету користи Интернет. У Босни и Херцеговини према овим подацима 2,628,846 становништва користи Интернет, док је у Србији тај број корисника 4,705,141.[155]

Према подацима републичког завода за статистику Републике Србије за 2012. годину електронску трговину која се односи на појединце, 73, 3 % није је никад користило, у посљедња 3 мјесеца је користило 16,6 % и прије више од 3 мјесеца (мање од 1 године) 5, 4%, прије више од годину дана 4,7%. Овдје је приказана фреквенција употребе Интернета ради е-трговине у посљедњих 12 мјесеци прије истраживања.[156]

У вези с начином приступања Интернету (типови конекције) од укупног броја домаћинстава која поседују Интернет прикључак, *DSL (ADSL)* има 51%, кабловски Интернет 31%, *WAP* и *GPRS* 24,4%, а модемску конекцију 1,4% домаћинстава. Резултати истраживања показују да је само 20,7% предузећа која имају Интернет прикључак током 2011. примало поруџбине (изузев *e – mail*, поруџбина) путем Интернета. 20,7% предузећа која имају Интернет прикључак примало је поруџбине током 2011. године путем Интернета.[157]

2. 2. Приступ Интернету

Што се тиче техничких претпоставки за коришћење Интернета, поред посједовања рачунара су: инсталирање *web browsera* и повезивање на мрежу преко Интернет провајдера. Корисник за рад на Интернету мора да посједује: рачунар *PC* директну линију или модем за везу са Интернетом, мрежни и *web clijent* софтвер и отворен рачун код провајдера.[158]

---

[154] http://www.internetworldstats.com/stats.htm, 30. 01. 2013.
[155] http://www.internetworldstats.com/stats.htm, 17. 07. 2013.
[156] http://webrzs.stat.gov.rs/WebSite/Public/MethodologyHelp.aspx?IndicatorID=270207IND01&sAreas=false, 17. 02. 2013.
[157] Употреба информационо-комуникационих технологија у Републици Србији, 2012, http://webrzs.stat.gov.rs/WebSite/repository/documents/00/00/78/87/Saopstenje_2012.pdf , 17. 02. 2013. године.
[158] М. Радивојевић, *Електронско пословање, е – управа*, Бања Лука, 2006, 125.

Приступ Интернету је могућ на различите начине:

1. преко класичне телефонске линије (*Dial-up*). Максимална брзина преноса је 56 kb/s и при томе је телефонска линија заузета;
2. преко *ISDN (Integrated Services Digital Network)* заузимањем једног или оба канала од по 64 kb/s, тј. 128 kb/s. Телефонирање је могуће при чему се, у моменту телефонирања, Интернет саобраћај дешава само преко једног канала;
3. *DSL (Digital Subscriber Line)*: технологија. Код нас је за сада присутна *ADSL* што је скраћеница за асиметричну дигиталну претплатничку линију (*Asymmetrical Digital Subscriber Line*). Телефонска линија је слободна за обављање разговора. *ADSL* је широкопојасна дигитална трансмисиона технологија која користи постојећу телефонску линију и допушта истовремено слање података и комуникацију гласом;
4. кабловски Интернет је услуга коју дају оператори кабловске телевизије. Телефонска линија је слободна јер се за пренос сигнала не користи телефонска парица већ посебан коаксијални/оптички кабл који је за пренос ТВ сигнала;
5. бежичном технологијом (*WiFi, Wireless Fidelity*). Базично, ова технологија релативно малог домета цца 1500 m, је развијена за аеродроме, кафиће за пословне људе са лаптоп рачунарима;
6. бежичном технологијом (*WiMAX, Worldvide Interoperability od Microwave Acces*) се постижу домети и до 50 km, но у градовима то није више од 5 km или до 15 km у руралном подручју;
7. мобилним телефоном - рачунар се повезује са мобилним телефоном који учествује у преносу података;
8. сателитски пренос - врста преноса преко сателита, има их више: преко ТВ сателита, геостационарних сателита и сателита који нису геостационарни. Поред високе цијене ове релативно новије технологије имају и својих додатних мана (нпр. кашњење сигнала код геостационарних сателита).[159]

Носеће компоненте *web* сервиса су:

159 http://sr.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D1%80%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%83%D0%BF_%D0%B8%D0%BD%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%BD%D0%B5%D1%82%D1%83, 08. 07. 2013; http://webrzs.stat.gov.rs/WebSite/repository/documents/00/00/82/35/17_Informacione_tehnologije.pdf, 336, 337, 08. 07. 2013.

1. протокол којим се сервер дистрибуира (*HTTP*);
2. формат докумената којима се садржај сервиса дистрибуира (*HTML*);
3. сервер (*Web* сервер или *HTTP* сервер);
4. клијент (*Web* читач);
5. адреса документа/ресурса (*URI/URL*).[160]

За приступ Интернету потребна је веза преко неког рачунара који је већ повезан са Интернетом. Фирме које имају такве рачунаре називају се Интернет провајдери. Најпознатији провајдери су: *America On - line, Compuserve i Prodigy*.

Информације о сервисима на Интернету могу се наћи на два начина: слањем поруке на адресу *mail-server@rtfm.mit.edu* („*send usenet/news.answer/internet-services/faq*“) и помоћу сервиса за претраживање: *yahoo, altavista* итд.

Што се тиче сервиса Интернета основни сервиси су приступни на сваком рачунару који је повезан са Интернетом. Да би се ови сервиси користили као претпоставке се наводе: корисничко име на неком од сервера и лозинка за приступ.

1. *E – mail* (електронска пошта) обезбјеђује слање порука другом кориснику. Она је најстарији сервис и код ње осим текста могу се преносити слике, формуле и било какав документ;

2. *Telnet* је програм за приступ удаљеном рачунару на основу неких карактеристика (адресе, датума слања итд) емулацијом терминала;

3. *Ftp* је програм за пренос података међу рачунарима у мрежи при чему треба имати корисничко име и лозинку на серверу да би се приступило сопственим датотекама;

4. *Finger* је програм који омогућава да сазнамо име и презиме корисника на основу адресе и обрнуто;

5. *Talk* представља интерактивни разговор више корисника у мрежи;

6. *R*-сервиси *(rlogin, rcp, rsh)* омогућавају приступ удаљеном рачунару без провјере лозинке.

Јавни сервиси инсталирани су значајним серверима у мрежи да би се корисницима обезбиједио једноставан приступ подацима без додатне провјере идентитета:

[160] Н. Вуковић, *op.cit*., 24.

1. *Mailing list*- порука послата на листу стиже свим корисницима који су на њу претплаћени;

2. *Anonymous FTP* – су јавна складишта датотека до којих долазимо стандардним програмом *ftp,* које су доступне свим корисницима;

3. *Usnet News (User Network News)* представљају јавне дискуционе групе или конференције *BBS;*

4. *Gopher* је систем менија кроз које се приступа текстуалним датотекама, као и разним серверима у мрежи;

5. *WWW – World Wide Web (spider web*-паукова мрежа) је најпопуларнији сервис на Интернету којим се документ повезује на мрежи у облику хипер – веза. Протокол којим *WWW* клијент и сервер комуницирају назива се *HTTP* (*Hiper Text Transfer Protocol*). Основа овог сервиса је хипертекст језик – *Hypertext Markup Language* (*HTML*). Кретање по *Web* - у омогућују *web browser – и* који се заснивају на универзалним *HTML* стандардима;

6. *Java* је проширење *WWW*-а које омогућава да се преко мреже преносе програми који се извршавају на нашем рачунару;

7. *IRC (internet Relay Chat)* као што из самог назива произлази обухвата интерактивни разговор великог броја корисника и један је од најпопуларнијих сервиса;

8. *Mail gateways* су намијењени приступу јавним сервисима електронском поштом.

Што се тиче сервиса за претраживање они омогућавају проналажење одговарајућих докумената на јавим сервисима. Споменућемо неке од њих:

1. *Google* је најтраженији претраживач на Интернету и велика је сигурност његових страница;

2. *Archie* служи за претраживање *Anonymous FTP;*

3. *Veronica* је намјењен за претраживање *Gopher*-а;

4. *Wais (Wide Area Information Service)* је настао због потребе за претраживање текстова. Постоје и други системи за претраживање мреже као што су: *Lycos, Yahoo, Alta Vista, Magelan* и други;

5. На *WWW* постоји доста сервиса који врше претраживање, а један од најстаријих је *Yahoo;*

6. *Alta Vista* је други тип Интернет претраживача и њега подржавају три брза *Digital Alpha* сервера са специјалним софтвером који 24 часа дневно претражује и индексира сав садржај *WWW*-а и *Usnet* конференција;

7. *Netfind* - служи за проналажење *e-mail* адресе корисника на основу имена и презимена, на основу команде *finger*.

Од сигурносних сервиса, који су нам иначе потребни ради заштите података који се преносе преко Интернета, поменућемо неке:

1. *PGP* – техником јавног и тајног кључа шифрира електронску пошту;
2. *SSH* – шифрира инерактивну комуникацију;
3. *KERBEROS* – обезбјеђује везу са рачунаром који провјерава идентитете сервера и корисника.

Системски сервиси намијењени су администраторима сервера и мрежа ради провјере да ли су рачунари прикључени на мрежу и да ли постоје проблеми са везама.[161]

Приступ Интернету је основни технички предуслов за укљученост појединаца и организација у информационо друштво. Отворени широкопојасни приступ значи приступ електронским комуникационим мрежама који омогућава велике протоке података, при чему оператор који даје услугу широкопојасног приступа оставља отворену могућност да се путем тог приступа користе независне услуге, укључујући приступ Интернету и услуге које се нуде преко Интернета.[162]

2.5. Организација мреже

TCP/IP је протокол по којем функционише Интернет и обезбјеђује јединствен начин комуникације између рачунара. Сваком рачунару на Интернету додјељује се јединствена 32 – битна Интернет адреса која се користи у свим комуникацијама. *IP*

[161] Ту спадају: *Ping* – служи за провјеру постојања и квалитета везе међу рачунарима у мрежи; *Nfs* – обезбјеђује подјелу простора на мрежним дисковима; *Traceroute* – провјерава везу и исписује путању којом пакет путује од сервера до сервера; *Nestate* – приказује тренутно активне мреже на серверу; *X – Windows* – је дистрибуиран прозорски систем; Р. Станкић, Б. Крсмановић, *Електронко пословање*, Бијељина, 2001, 101 – 106.

[162] Стратегија развоја информационог друштва у Републици Србији до 2020 године, *http://www.paragraf.rs/propisi/strategija_razvoja_informacionog_drustva_u_republici_srbiji.html*, 21. 06. 2013.

адресе се пишу у облику 4 осомобитна броја одвојена тачкама (193.203.17.22). Овај број је за кориснике незгодан за памћење и коришћење и зато се за идентификацију рачунара на Интернету користе имена и адресе рачунара. Домен је дио хијерархије именовања у мрежи.

Top level domen (*TLD*) (Интернет домени највишег нивоа) су основе за регистрацију. Постоје два типа: генерички и државни *TLD (gtLDs* и *ccTLD*) плус специјални *TLD за инфраструктуру интернета (arpa).* Први тип обухвата 19 имена домена[163], од којих је сваки резервисан за друге сврхе: *com* се користи за привредна друштва; *net* се користи за рачунарске мреже или сајтове; *org* се користи за међународне организације. Сваки *ccTLD* је означен са два слова скраћеница за земљу регистрације, нпр. *us* представља *TLD* под надзором САД. Постоји око 250 држава[164] са *ccTLD's* и они представљају два слова абецеде.[165]

Генерички домени[166] могу да буду сљедећи:

1. *com* – комерцијани домен;
2. *edu* – образовни домен;
3. *gov* – државна организација;
4. *mil* – војна организација;
5. *net – gateway* (мрежни пролаз) или дуги административни *host* за мрежу;
6. *org* – резервисан за организације које не могу да се уврсте у друге организације;

Постоје и државни домени, нпр:

1. *us* – САД;
2. *au* – Аустралија;
3. *in – Индија;*
4. *uk* – Велика Британија;
5. *it* – Италија;
6. *ba* - Босна и Херцеговина;

[163] http://whois365.com/en/listtld, 14. 07. 2013.
[164] Листа држава је доступна на www.iana.org/cctld/cctld-whois.htm, 12. 07. 2013.
[165] Y. Y. Zhao, *op.cit.,* 21; P. Cary, *op.cit.,* 16 – 17.
[166] www.internic.net/whois.html, 14. 07. 2013.

7. *si* – Словенија;
8. *hr* – Хрватска.
9. *rs - Србија*.[167]

Свака држава има своју дословну ознаку којом се завршавају симболичке адресе. Ознаке *it, us, uk* називају се домени адреса, док се *co.uk, ac.uk* називају поддомени *uk.* [168]

Послије TLDs долази други ниво домена *Second Level Domains (SLDs),* који се зове и поддомен. Регистрант може изабрати један *TLD* од једног Интернет сервис провајдера *Internet Service Provider (ISP),* што је обично a.com, да региструје свој бизнис. Веома је важно изабрати право име за *web site*.[169]

Сваки регистар Интернет домена има своју *WHOIS* базу у којој се налазе подаци о власницима домена, контактима за домен, подацима о томе када је домен регистрован и др. Подаци о .rs доменима се могу провјерити у бази Регистра националног Интернет домена Србије (*RNIDS*).[170] Списак регистара Интернет домена и адреса на којима се може провјерити *WHOIS* подаци о доменима је на сајту *http://whois365.com/en/listtld.*

Сваки рачунар на Интернету има једнозначну адресу типа протокол://имесервера.име_домена/фолдер_ресурса/ресурс. Уведен је униформни систем адресирања за све Интернет сервисе. Ове адресе се називају *URL* (*Uniform Resource Locator).*

Што се тиче Европске уније Европски парламент и Савјет је донио Уредбу бр. 733/2002[171] о успостављању имена домена првог нивоа *.eu* која је усвојена 22. априла 2002. године. По усвајању Уредбе о успостављању имена Интернет домена *.eu* Европска комисија је објавила позив на изјашњавање заинтересованих страна у циљу избора регистра домена *.eu.*[172]

---

[167] A. Davidson, *op.cit.*, 129.
[168] Р. Станкић, Б. Крсмановић, *op. cit.*, 161 – 167.
[169] Y. Zhao, *op.cit.*, 21.
[170] http://www.rnids.rs/cir/whois, 14. 07. 2013.
[171] Regulation (EC) No 733/2002 of the European Parliament and of the Council of 22 April 2002 on the implementation of the .eu Top Level Domain (Text with EEA relevance), *OJ L 113, 30.4.2002, p. 1–5 (ES, DA, DE, EL, EN, FR, IT, NL, PT, FI, SV),* http://eur-lex.europa.eu/Result.do?T1=V2&T2=2002&T3=733&RechType=RECH_naturel&Submit=Search, 20. 03. 2013.
[172] Д. Поповић, *Имена Интернет домена и право интелектуалне својине*, Београд, 2005, 23 – 27.

Проширив језик за означавање (*eXtensible Markup Language - HML*) постаће једна од најважнијих технологија за реализацију активности е-пословања. *HML* се користи за: размјену података између некомпатибилних система; размјену финансијских информација преко Интернета; дијељење података; складиштење података; стварање нових језика.

Основна подјела портала је на хоризонталне и вертикалне. Хоризонтални портали (*Horizontal Enterprise Portals - HEPs*) су јавни *Веб* сајтови који својим корисницима чине доступним све сервисе који би им могли затребати. *NetCenter* (*http://www.netcenter.com)* и *MyExcite (http://www.myexcite.com)* су примјери хоризонталних портала. Хоризонтални портали укључују *on - line* куповину, временску прогнозу, цијене акција, вијести, групе за четовање, хороскоп и остало. Вертикални портали (*Vertical Enterprise Portals - VEPs*) или вортали су портали који пружају специфичне информације за потребе корисника. Примјери вертикалних портала су: за електронске консултације - *E-consultancy (http://www.e-consultancy.com),* за грађевину – *Construction Plus (http://www.constructionplus.co.uk),* и сл.

CMS је једна од најновијих технологија на Интернету. *CMS* омогућава креирање, управљање, дистрибуцију, објављивање и проналажење корпоративних информација. Постоји велики број *CMS-a* разних произвођача. Они се углавном дистрибуирају као бесплатни софтверски производи под *GPL*-ом (*General Public Licence*). Три најпознатија *CMS* система су: *PostNuke (http://www.postnuke.com); Mambo (http://www.mamboserver.com);Drupal (http://www.drupal.org).*[173]

2. 6. Правна регулатива Интернета

Свака држава покушава да законима и подзаконским актима регулише понашања на Интернету, а који не може да се ограничи на државне границе. Путем Интернета можемо да приступимо различитим информацијама, а аутори тих различитих садржаја немају могућност контроле над употребом и ширењем својих дјела. Међутим, постоји и мишљење да јавност треба слободно да располаже оваквим садржајима, на исти начин

[173] М. Пуношевац, *Електронска трговина*, мастер рад, Универзитет Сингидунум, Београд, 2011, 30 - 36.

на који је располагала копијама књига, музике и осталих ауторских дјела.[174] Даном ступања на снагу Закона о електронским комуникацијама[175] односно 8. јула 2010. године, престаје да важи Закон о телекомуникацијама[176] осим члана 6. став 1. тачка 4, чл. 36, 37. и 39, који су престали да важе 31. децембра 2011. године.

Републичка агенција за електронске комуникације (*RATEL*)[177] „Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштанске услуге" је донијела Техничке услове за подсистеме, уређаје, опрему и инсталације Интернет мреже (11. 07. 2008. године).

Овим актом дефинишу се технички услови за подсистеме, уређаје, опрему, инсталације, системски и апликативни софтвер и базе података јавних телекомуникационих оператора (мрежни оператери, пружаоци услуга и пружаоци приступа) за потребе вршења електронског надзора одређених телекомуникација од стране надлежних државних органа у складу са законом.

Ова агенција је донијела Правилник о о висини накнада за пружање услуга из надлежности Републичке агенције за електронске комуникације[178], Правилник о параметрима квалитета јавно доступних електронских комуникационих услуга и спровођењу контроле обављања дјелатности електронских комуникација[179], Правилник о минималном садржају, нивоу детаљности и начину објављивања стандардних понуда[180], Правилник о општим условима за обављање дјелатности електронских комуникација по режиму општег овлашћења[181], Одлуку о начину вођења регистара, евиденција и база података Републичке агенције за електронске комуникације од 11.02.2011. године, Правилник о висини накнада за обављање дјелатности електронских комуникација.[182]

[174] П. Димитријевић, *op.cit*., 55.
[175] *Сл. гласник Републике Србије*, бр. 44/2010, 60/13 – УС и 62/14.
[176] *Сл. гласник Републике Србије*, бр. 44/2003, 36/2006 и 50/2009 - одлука УС.
[177] Ова Агенција се до 2010. године звала Републичка агенција за Телекомуникације.
[178] *Службени гласник Републике Србије*, бр. 41/12.
[179] *Службени гласник Републике Србије*, бр. 73/11.
[180] *Службени гласник Републике Србије*, бр. 70/11.
[181] *Службени гласник Републике Србије*, бр. 38/11.
[182] *Службени гласник Републике Србије*, бр. 93/10.

Што се тиче приступа и преноса података путем Интернета, ова питања - попут других комуникационих инфраструктурних питања - регулисани су у ЕУ путем телеком регулаторног оквира.[183]

Правна регулатива у вези са Интернетом и пословања на њему, разликује се од земље, с тим да САД и ЕУ имају различите ставове о томе. Први сценарио за који се залаже ЕУ, је либералног типа и заснива се на потпуној анонимности и приватности пословања. Други сценарио, за који се залаже САД, је заснован на комплетној контроли пословања, трансакција и података од стране државних органа.

Потпуно анонимни систем пословања на Интернету могућ је захваљујући систему енкрипције података, уз помоћ које је загарантована анонимност у слању свих порука на Интернету, што је добра страна овог система. Недостаци овог система су избјегавање плаћања пореза, царинских обавеза, прање новца и пребацивање капитала у друге земље и то мимо знања државних органа.

Други систем заснива се на комплетној контроли и евиденцији трансакција, пословања и података на Интернету од стране државних органа, гдје би имали комплетни увид у свачији банковни рачун, у све Интернет трансакције и *e - mail* коресподенцију. Слобода и приватност појединца би била прекршена на најгори могући начин. [184]

[183] R. Nielsen, S. S. Jacobsen, J. Trzaskowski, *EU Electronic commerce law*, Copenhagen, 2004, 30.

[184] Р. Станкић, *Интернет као савремени канал продаје*, Зборник радова, Међународни округли сто поводом 30 година Економског факултета у Брчком „Економска наука и трансформација босанскохерцеговачког друштва“, Брчко 2007, 49; Делегација Републике Србије учествовала је у раду Свјетске конференције о међународним телекомуникацијама (*WCIT* 2012) која је у организацији Међународне уније за телекомуникације *ITU*, одржана од 3. до 14. децембра 2012. године у Дубаију у Уједињеним Арапским Емиратима. Завршни документ конференције је усвојен и потписало га је 189 земаља чланица *ITU*. Остале земље су задржале право да накнадно потпишу Завршни документ.Више видјети о томе: http://www.ratel.rs/%D0%B8%D0%BD%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%98%D0%B5/%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8.82.html?article_id=1309, 17. 02. 2013.

2.7. Закључак

Електронска трговина прво се деведесетих година прошлог вијека појавила у Сједињеним Америчким Државама, а касније се проширила и на друге земље. Интернет у електронској трговини први пут се појавио 1994. године. У електронској трговини користи се више електронских информационих технологија, као што су: телефон, *e – mail*, факс, *EDI*, поред Интернета.

Поред многобројних теоријских дефиниција електронске трговине, у раду смо се држали дефиниције прије свега из Закона о електронској трговини. Оно што је овдје битно нагласити је то да се електронска трговина не своди само на Интернет већ и на друга средства електронске комуникације. Затим ми смо се у докторској дисертацији бавили једним најзначајнијим видом електронске трговине и то продајом на даљину путем Интернета. Према Закону о електронској трговини, електронска трговина робом и услугама јесте вид даљинске трговине у смислу закона којим се уређује трговина. Према Закону о трговини Србије даљинска трговина на мало је продаја робе/услуга коју трговац врши понудом путем средстава комуникација, потрошачу који није непосредно присутан. Даљинска трговина на мало је нарочито електронска трговина, каталошка продаја, као и ТВ продаја, трговина путем поште, штампаних пошиљки, рекламних материјала са наруџбеницом, телефона, текстуалних или мултимедијалних порука у мобилној телефонији и аутомата.

Поред електронске трговине, јављају се и појмови Интернет и *Web* трговина. Интернет трговина је ужи појам од електронске трговине, јер се она најчешће заснива на Интернету, али исто тако и на другим средствима даљинске комуникације. *Web* трговина односи се на електронску трговину која се одвија преко *www,* што није једини начин за употребу Интернета. Електронска трговина има низ својих предности које се тичу: снижавања трошкова комуникација, дигиталних каталога, трошкова куповине, доступност јефтинијих производа и услуга, већи избор производа роба, доступност робе 24 сата, не морате да обилазите продавнице, плаћате паркинге, можете да купујете робу из цијелог свијета, да упоређујете цијене и свакако имате могућност враћања производа. Међутим, она има и својих недостатака које се прије свега тичу: сигурности електронских трансакција, заштити приватности и личних података, погрешној испоруци производа или да до испоруке уопште и не дође, могућност

лажног представљања продавца, надлежности и мјеродавног права у случају спорова са елементом иностраности. Међутим, и поред ових недостатака сматрамо да су веће предности које се односе на електронску трговину.

Када су у питању модели електронске трговине ми смо се у раду највише бавили *B2C* моделом електронске трговине гдје се као учесници јављају трговци и потрошачи, али смо исто тако анализирали и одредбе Закона о електронској трговини гдје се даје основа за *B2B*, али исто и за *B2C* модел електронске трговине.

Када је у питање плаћање путем Интернета, уочен је страх од стране потрошача приликом плаћања када се уносе бројеви кредитних картица, али у том случају може се извршити плаћање поузећем. Банке у Србији нуде специјализоване картице које су намијењене само за Интернет куповину (нпр. *Visa Internet, Virtuon*), тако да се може у том случају оставити одређени износ новца који ће бити на тој картици и који ће служити за обављање те трансакције путем Интернета. Други облици електронског плаћања, као што је *PayPal,* у Србији је у употреби од 2013. године и лак је за коришћење и сматрамо да ће у великој мјери утицати на пораст електронске трговине у Србији, јер је повећана сигурност приликом продаје. Када су у питању продавци, овај вид трговине такође има вишеструке предности, јер не мора имати класични пословни простор, плаћати закупнину за њега, испорука робе најчешће се одвија путем брзе поште, а за неке врсте робе и услуга и немамо класичне испоруке. Ако се плаћање робе врши поузећем приликом преузимања робе извршиће се плаћање тако да су овдје обострано заштићени како купац, тако и продавац. Нас у раду прије свега интересује продаја на даљину која се одвија путем Интернета као дио електронске трговине. Када је у питању право на приступ Интернету**,** видјели само да у неким земљама представља људско право, као што је случај у Финској. О великом значају Интернета нам говори податак да у свијету, према подацима од 30. јуна 2014. године, имамо 3,035,749,340 корисника Интернета.

ДРУГИ ДИО

ИЗВОРИ ПРАВА О ПРОДАЈИ НА ДАЉИНУ ПУТЕМ ИНТЕРНЕТА

1. Међународна регулатива

Изворе права продаје међународног карактера чине: конвенције, модел уговори, формуларни и стандардни уговори, општи услови пословања, кодификована правила и међународни обичаји. Ови извори су настали из потребе да се унификују или хармонизују национални прописи. Према карактеру норми које садрже, извори се могу подијелити на оне које садрже колизиона правила и оне који садрже материјална правила. Може се десити да исти извор садржи и једна и друга правила. Међународни извори могу се подијелити на конвенције и аутономне изворе. У аутономне изворе спадају општи услови пословања, формуларни уговори, међународни обичаји, *UNIDROIT* начела и Начела европског уговорног права.[185] У теорији се као међународни обичаји наводе: право имунитета, право државе да издаје сопствени новац и да регулише њихово коришћење, обавезе државе да се боре против фалсификовања страног новца. Међународне обичаје не треба мијешати са општим правним начелима (начела сарадње између држава, забране злоупотребе права, начело реципроцитета) Када је у питању меко право (*soft law)* ту спадају: резолуције, декларације, принципи, програми, повеље, препоруке, међународни кодекси понашања, и њих карактерише правна необавезност. [186]

1. 1. Регулатива Уједињених нација

Комисија Уједињених нација за међународно трговачко право (*United Nations Commision on International Trade Law – UNCITRAL)* основана је Резолуцијом 2205 Генералне скупштине УН од 17. 12. 1966. године, као специјализована агенција УН. Сједиште Комисије је у Њујорку, а секретаријат се налази у Бечу. Ову Комисију чине

[185] Р. Д. Вукадиновић, *Међународно пословно право*, општи и посеби дио, Крагујевац, 2012, 363 – 365.
[186] Р. Д. Вукадиновић, *op. cit*., 42 – 43..

представници 60 држава изабраних од стране Генералне скупштине, чији мандат траје 6 година, са могућношћу поновног избора.[187]

Главне области рада *UNCITRAL* су међународна продаја робе, међународни инструменти плаћања, међународни превоз и међународна арбитража. Поред ових, Комисија је усмјерила активности и на друге области, односно на област унификације правних правила у области електронске трговине, па су тако донијети: Правни водич о електронском преносу средстава, Препорука о правном значају компјутерских записа из 1985. године, *UNCITRAL* Модел закона о електронској трговини (у даљем тексту: МЗЕТ) и *UNCITRAL* Модел закон о електронском потпису (у даљем тексту: МЗЕП). Правни водич је објављен 1987. године као посебна публикација *UNCITRAL,* који садржи пет поглавља која се односе на општа питања електронског преноса средстава. То су споразум о преносу средстава и упутство о преносу, превара, грешке, неправилно руковање и поступање по упутствима о преносу као и одговорност у вези са наведеним питањима.[188]

1. 2. *UNCITRAL* Модел Закона о електронској трговини

Комисија Уједињених нација за међународно трговачко право је 1996. године предложила Модел Закона о електронској трговини. Генерална Скупштина УН је усвојила овај приједлог у форми резолуције 51/162 од 16. 12. 1996. године и понудила га је чланицама УН за своје националне кодификације електронске трговине. Издат је и водич за примјену Модел Закона о електронској трговини[189] који је од велике помоћи државама које су касније донијеле или измијениле већ постојеће законе који регулишу ову област, с обзиром на потребу једнообразности закона.[190]

Овај Модел Закона о електронској трговини састоји се из два дијела. У првом дијелу налазе се општа правила, док се други дио односи на електронску трговину у одређеним областима (уговори о превозу робе, превозне исправе). Овим моделом су

[187] Р. Д. Вукадиновић, *op. cit.,*159.
[188] Б. Живковић, *op. cit.,* 27.
[189] *UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce with Guide to Enactment 1996 with additional article 5 bis as* adopted in 1998. General assembly resolution 51/162 of 16 december 1996.
[190] Више о томе видјети у: Ј. Вилус, *Унификација правила о електронској трговини _ Поводом усвајања Модел закона УНЦИТРАЛ –а о електронској трговини 1996*, Правни живот, бр. 11,1997, 59 – 74.

регулисана сљедећа питања у вези са закључењем и пуноважношћу електронског уговора:

1. Да ли је писана форма, тј. писана редакција уговора (само писмено) – неопходна и, у вези с тим да ли је електронска трансмисија еквивалентна писаној форми?

2. Да ли је код ових уговора неопходан потпис и што се сматра потписом код електронске трансмисије?;

3. Да ли су електронске трансмисије признате као доказно средство према позитивним прописима земаља чланица? [191]

У Модел закону о електронској трговини[192] истакнуто је да се овај закон примјењује на све информације у облику поруке, која се користи у контексту трговачких активности. Тако се наводи[193] да је *data message* порука генерисана, послата, примљена или сачувана електронским, оптичким или другим начином, обухватајући али не ограничавајући се на електронску размјену података (*EDI)*, електронску пошту, телеграм, телекс или телекопи. Регулисано[194] је да се информацији неће ускратити правно дејство, ваљаност или извршност само на основу тога што је дата у облику поруке. Информацији неће бити ускраћено правно дејство, ваљаност или извршност само на основу тога што није садржана у поруци која има такво правно дејство већ се само позива на ту поруку. Писмени облик информације, потписа и оригинала информација рјешен је члановима 6, 7 и 8. Када се законом захтијева да информација буде у писменом облику, порука испуњава тај услов ако је информација која је у њој садржана приступачна и искористива у каснијим референцама. Када је у питању порука као доказ,[195] забрањује се да се у било којим правним поступцима предвиде рјешења која би значила негирање допуштености поруке као доказа. Нама је од посебног значаја дио који се односи на закључење и пуноважност уговора, а регулисан је чл. 11 Модела Закона о електронској трговини. Приликом закључења уговора, ако се стране другачије не договоре, понуда и прихват понуде могу бити изражени путем порука. Када је порука коришћена приликом закључења уговора, том

[191] G. Trnavci, *Zaključenje, punovažnost i dokazivanje elektronskih ugovora: komparativna analiza, u:* Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci, br. 1, 2009, 451 – 452.
[192] Модел Закона о електронској трговини (у даљем тексту. МЗЕТ), чл. 1.
[193] МЗЕТ, чл. 2, ст. 1, тач. а.
[194] МЗЕТ, чл. 5.
[195] МЗЕТ, чл. 9.

уговору неће бити ускраћена ваљаност и извршност искључиво на основу тога што је порука искоришћена у ту сврху. Када је у питању потврда пријема електронске поруке,[196] прималац треба да је пошаље ако пошиљалац то затражи у самој поруци или ако су се стране саме споразумјеле да ће прималац потврдити пријем. Да ли порука стварно потиче од лица које наведено као пошиљалац полази се од одређених претпоставки.[197] У случају када пошиљалац није лично послао поруку, сматра се да је порука његова ако је послата: а) од стране лица које је овлашћено да заступа пошиљаоца у погледу те поруке (пуномоћник пошиљаоца), или б) преко информационог система који је програмиран за аутоматски рад од стране пошиљаоца или у његово име. Прималац има право да претпостави да је порука послата од стране пошиљаоца и да предузме радње засноване на тој претпоставци уколико је испуњен још један од два алтернативно постављена услова: а) да је прималац, у циљу утврђивања да је пошиљалац послао поруку, правилно примијенио поступак о којем су се стране претходно споразумјеле, или б) да је примљена порука резултат радњи неког лица којем је однос са пошиљаоцем или са његовим пуномоћником обезбиједио приступ методу који пошиљалац користи да би означио поруке као своје. Право примаоца да се ослони на ову претпоставку гаси се по протеку разумног рока од момента кад прими обавјештење од пошиљаоца да порука о којој је ријеч, није његова. Али, пошиљалац није овлаштен да на овај начин повуче своју поруку ако се докаже да ју је стварно послао.[198] Када је у питању вријеме и мјесто слања и пријема поруке, о овом питању ћемо говорити код времена и мјеста закључења уговора. [199]

1. 3. Модел Закона о електронским потписима

С обзиром да електронски потпис, представља једно од кључних питања везаних за овај рад, свакако да нас интересују рјешења Модела Закона о електронским потписима, које је донијела Генерална скупштина УН 06. 07. 2001. године Резолуцијом

[196] МЗЕТ, чл. 14.
[197] МЗЕТ, чл. 13.
[198] М. Драшкић, М. Станивуковић, *Уговорно право међународне трговине,* Београд, 2005, 233.
[199] *UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce with Guide to Enactment 1996 with additional article 5 bis as* adopted in 1998, 16, http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/electcom/05-89450_Ebook.pdf, 06. 08. 2013.

A/56/588.[200] Овај модел састоји се од 12 чланова и примјењује се када се електронски потпис користи у контексту комерцијалних активности.[201]

Електронски потпис[202] дефинише се као податак у електронском облику, који је додат или логички повезан са електронским порукама, и користи се да идентификује потписника поруке и његову сагласност са садржајем поруке.[203] Када су у питању одредбе овог Модел Закона, оне се могу искључити споразумом, осим ако тај споразум не буде важећи или извршив према важећем закону.[204] Даље су дате дефиниције других појмова као што су: сертификат, електронска порука, потписиник, сертификовани сервис провајдер, поуздана странка.[205]

Приликом припрема и усвајања Модел закона о електронским потписима *UNCITRAL* је имао на уму да ће овај модел бити ефикасно средство за модернизацију закона држава када буду доносиле своје законе о електронским потписима.

1. 4 . Конвенција УН о уговорима о међународној продаји робе

За наш рад посебно је значајна Конвенција УН о уговорима о међународној продаји робе[206] (*CISG),* која је донесена 11. априла 1980. године у Бечу и ратификована је у СФРЈ.[207] Према посљедним подацима, 83 држава је ратификовало ову конвенцију.[208] Босна и Херцеговина је 12. 01. 1994. године дала нотификацију о сукцесији чинећи ову Конвенцију ретроактивно примјењиву. Нас на првом мјесту интересује дио који се односи на закључење уговора и продају робе. Укупно има 101 чланова и она се примјењује на уговоре о продаји робе, закључене између страна које имају своја сједишта на територијима различитих држава:

---

[200] Више видјети о томе: *UNCITRAL Model Law on Electronic Signatures withGuide to Enactment 2001,* http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/electcom/ml-elecsig-e.pdf, 06. 08. 2013.
[201] Модел Закона о електронским потписима (удаљем тексту: МЗЕП), чл. 1.
[202] МЗЕП, чл. 2.
[203] МЗЕП, чл. 2, ст. 1.тач. а.
[204] МЗЕП, чл. 5.
[205] МЗЕП, чл. 2.
[206] *United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods (CISG).* http://www.uncitral.org/uncitral/en/uncitral_texts/sale_goods/1980CISG.html, 07. 08. 2013.
[207] *Сл. лист СФРЈ*, Међународни уговори, бр. 10/1, 31. 12. 1984. Конвенција је ступила на снагу за Југославију 1. 1. 1988. године.
[208] http://www.uncitral.org/uncitral/en/uncitral_texts/sale_goods/1980CISG_status.html, 11. 12. 2014.

(а) кад су те државе државе уговорнице; или

(б) кад правила међународног приватног права упућују на примјену права једне државе уговорнице.

Неће се узети у обзир чињеница да уговорне стране имају своја сједишта у разним државама кад год то не проистиче из уговора или ранијег пословања између страна или из обавјештења које су оне оне дале било у које вријеме прије или за вријеме закључења уговора. Исто тако не узимају се у обзир приликом примјене ове Конвенције ни држављанство уговорних страна као ни грађански или трговачки карактер уговорних страна или уговора.[209]

Када је у питању примјена ове Конвенција, за нас је посебно значајан чл. 2 који регулише ово питање, а који гласи: „Ова се Конвенција не примјењује на продају:

(а) робе купљене за личну или породичну употребу или за потребе домаћинства, изузев ако продавац било у које вријеме прије или у тренутку закључења уговора није знао нити је морао знати да се роба купује за такву употребу;

(б) на јавној дражби;

(ц) у случају заплијене или неког другог поступка од стране судских власти;

(д) хартија од вриједности и новца;

(е) бродова, глисера на ваздушни јастук и ваздухоплова;

(ф) електричне енергије."

Према мишљењу појединих аутора[210] према чл. 2, ст а *CISG* одредбе ове конвенције нису примјењиве на потрошачке уговоре (*B2C*), као ни на уговоре између самих потрошача (*C2C*).

Када је у питању уговор о продаји, под њим се сматра и уговор о испоруци робе која треба да се изради или произведе, изузев ако је страна која је робу наручила

[209] *CISG,* чл. 1.
[210] T. Meyer, *Uvođenje Zajedničkog evropskog prava prodaje i prigovor zbog povrede principa supsidijarnosti*, Nova pravna revija, godina 4, vol. 6, br. 1, 2013, 13.

преузела обавезу да испоручи битан дио материјала потребног за ту израду или производњу. Ова се Конвенција неће примијенити на уговоре ако се претежни дио обавеза стране која испоручује робу састоји у обављању неког рада или пружања неких услуга.[211]

Ако овом Конвенцијом није изричито другачије предвиђено, она се не односи на:

(а) пуноважност уговора, било који од његових одредаба или обичаја;

(б) дејство које би уговор могао имати на својину продате робе.[212]

Према чл. 6: „Стране могу искључити примјену ове Конвенције или, под резервом одредби члана 12., одступити од било које од њезиних одредаба или измијенити њихово дејство."

1. 5. Конвенција о употреби електронских комуникација у међународним уговорима

Конвенција УН о употреби електронских комуникација у међународним уговорима[213] (*CUECIC*) је донесена 23. 11. 2005. године у *New Yorku*. Конвенција УН о употреби електронских комуникација у међународним уговорима примјењује се на употребу електронских комуникација у вези са закључењем или извршењем уговора између страна које имају своја сједишта у различитим државама.[214] Према чл. 1 ове конвенције: „Чињеница да уговорне стране имају своја сједишта у разним државама неће се узети у обзир кад год то не проистиче из уговора или пријашњег пословања између страна или из обавијести што су их оне дале било у које вријеме прије или за вријеме закључења уговора. Ни држављанство уговорних страна, као ни грађански или трговачки карактер уговорних страна или уговора, не узимају се у обзир при примјени

[211] *CISG,* чл. 3.
[212] *CISG,* чл. 4.
[213] *United Nations Convention on the Use of Electronic Communications in International Contracts,* http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/electcom/06-57452_Ebook.pdf, 07. 08. 2013.
[214] Према чл. 6, ст. 3 *CUECIC,* за физичка лица то је пребивалиште.

ове Конвенције."[215] Када је у питању примјена ове конвенције, стране могу искључити њену примјену или одступити било од које од њезиних одредаба или измијенити њихов учинак.[216]

У *CUECIC* признаје се правна важност електронских комуникација, јер се комуникацији или уговору неће ускратити ваљаност или извршност само на основу тога што је дата у форми електронске комуникације.[217] Конвенцијом се не тражи да комуникација или уговор буду сачињени у некој посебној форми.[218] Када се законом захтијева да комуникација или уговор буду у писаној форми, или се предвиђају посљедице за изостанак писменог облика, тај захтјев је испуњен у електронској комуникацији уколико је информација у њој садржана, приступачна за коришћење у каснијим референцама.[219]

Вријеме слања електронске комуникације је вријеме када она напусти информациони систем под контролом пошиљаоца[220] или стране која ју је послала у име пошиљаоца (заступник), или ако електронска комуникација није напустила информациони систем под контролом пошиљаоца или стране која ју је послала у име пошиљаоца, у вријеме када је информација примљена. [221] Вријеме пријема електронске комуникације је вријеме када она постане способна да буде преузета од стране примаоца на електронској адреси одређеној од стране примаоца. Вријеме пријема електронске комуникације на другој електронској адреси примаоца је вријеме када буде доступна примаоцу, односно када он буде свјестан да је послата на другу адресу.[222] Мјесто слања електронске комуникације је мјесто гдје пошиљалац има своје сједиште, односно пребивалиште, док је мјесто пријема мјесто гдје прималац има сједиште, односно пребивалиште.[223]

Чланом 12 *CUECIC* регулише се употреба система аутоматских порука за закључење уговора. Уговору који је закључен интеракцијом система аутоматских

[215] *CUECIC,* чл. 1.
[216] *CUECIC,* чл. 3.
[217] *CUECIC*, чл. 8, ст. 1.
[218] *CUECIC*, чл. 9, ст. 1.
[219] *CUECIC*, чл. 9, ст. 2.
[220] У *CUECIC* користи се термин *originator* и према чл. 4, ст. 1, тач. д означава страну од које или у чије име електронска комуникација бива послата или генерисана прије чувања, осим лица које поступа као посредник у тој електронској комуникацији.
[221] *CUECIC,* чл. 10, ст. 1.
[222] *CUECIC,* чл. 10, ст. 2.
[223] *CUECIC,* чл. 10, ст. 3.

порука и физичког лица, односно интеракцијом система аутоматских порука, неће бити ускраћена ваљаност или извршност само на основу тога што физичко лице није прегледало и интервенисало у свакој појединачној радњи извршеној од система аутоматских порука.

Када физичко лице направи грешку у електронској размјени података са системом аутоматских порука друге стране, и ако такав систем не омогућује лицу да грешку исправи, то лице или друго у чије име поступа, има право да повуче дио електронске комуникације у којем је унесена грешка уколико:

1) обавијести другу страну о грешци што је прије могуће након што је сазнао да грешка постоји и назначи да је грешка потекла од њега у електронској комуникацији; и

2) ако оно или лице у чије име поступа није имало никакаву материјалну корист од добара односно услуга које је и ако је примило од друге стране.[224]

За разлику од *CISG* ова конвенција се потенцијално примјењује на уговоре за услуге. лиценце за софтвер, аукције, размјене, и друге врсте трансакција, као и на продају робе.[225]

Ова конвенција има за циљ да олакша коришћење електронских комуникација у међународној трговини, обезбјеђењем да уговори који су закључени електронским путем су ваљани и извршиви као и традиционални папирни документи и да уклони препреке за широку употребу електронских комуникација. Свакако може помоћи да се избјегне погрешно тумачење *CISG*, до којег може доћи на примјер, код појма "комуникација" и/или " писање" код *CISG* треба тумачити тако да укључује електронске комуникације. Ова конвенција омогућава да се уклоне формалне препреке одређујући услове за функционалану еквивалентност између електронске и

[224] *CUECIC,* чл. 14. Н. Шаренац, *op. cit.,* 153. Више о томе видј: Р. Марић, *Употреба електронских комуникација у међународним уговорима*, Правни живот, бр. 11, 2005, 611 – 617.
[225] C. H. Martin, *The Electronic Contracts Convention, the CISG, and New Sources of E-Commerce Law*, Tulane J. of intl & comp. law, vol. 16:467, 2008, 470.

традиционалне писане форме.[226] Само 6 земаља је ратификовало ову конвенцију, а од бивших југословенских република само Црна Гора.[227]

1. 6. Аутономни извори

Од великог значаја за наш рад су *UNIDROIT* принципи за међународне трговачке уговоре I и II[228] (објављени 1994, 2004 и 2010. године), који спадају у аутономне изворе међународног карактера[229] и Принципи транснационалног грађанског поступка из 2004. године. Извршни савјет је на 92 сједници од 8 – 10. маја 2013. године једногласно усвојио Модел клаузула за употребу принципа за међународне трговачке уговоре.[230]

У овом контексту важно је поменути Начела европског уговорног права,[231] која по многима представљају увод у Европски грађански законик. Комисија ЕУ је иницирала израду дугорочног пројекта који је назван Заједнички оквир за уговорно право, (*Common frame reference for contract law – CFR)*[232], који треба да олакша трговинско пословање привредних субјеката у Европи. Није циљ да се створи ново уговорно право ЕУ, већ да се систематизује и унаприједи постојеће уговорно право. Као резултат рада на овом дугорочном пројекту сада је најинтересантнији Нацрт Заједничког референтног оквира за европско приватно право (*Draft Common Frame of reference for a european Private Law*)[233] из 2009. године, као текст који има за циљ усаглашавање облигационог и посебно уговорног права у оквиру ЕУ. Он је резултат четворогодишњег рада Радне групе за Европски грађански законик и Групе за истраживање важећег европског

---

[226] *United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods (CISG).* 2010, 41 – 42, http://www.uncitral.org/uncitral/en/uncitral_texts/sale_goods/1980CISG.html, 07. 08. 2013.
[227] http://www.uncitral.org/uncitral/en/uncitral_texts/electronic_commerce/2005Convention_status.html, 14. 12.2014.
[228] Principles of International Commercial Contracts, http://www.unidroit.org/english/workprogramme/main.htm#NR1, 12. 08. 2013.
[229] Р. Д. Вукадиновић, *op. cit*., 365.
[230] http://www.unidroit.org/english/modellaws/2013modelclauses/modelclauses-2013.pdf, 12. 08. 2013.
[231] *The Principles of European contract law,* http://frontpage.cbs.dk/law/commission_on_european_contract_law/pecl_full_text.htm, 24. август, 2011. године.
[232] *See the Commission's Communication on European Contract Law and the revision of the acquis: the way forward, COM (2004) 651 final, and the Commission's First Annual Report on European Contract Law and the Acquis Review, COM (2005) 456 final.*
[233] http://ec.europa.eu/justice/policies/civil/docs/dcfr_outline_edition_en.pdf, 14. 08. 2013.

приватног права тзв. *Acquis* група.[234] Комисија је 2007. године одлучила да подржи рад на формулисању тзв. Заједничких правила о упућивању (*Common Frame of Reference)* које поједини аутори виде као прави Европски грађански законик или Рестатементс, док га други описују као ауто приручник за законодавце. У оквиру ЕУ донијета су још и Заједничка правила о европској продаји (*Common European Sales Law*).[235] Европска комисија је одлуком од 11. 10. 2011. године презентовала Приједлог Уредбе о Заједничком европском праву продаје: *ZEPP*. Приједлогом Уредбе се по први пут покушава донијети један законодавни акт који би слиједио Одлуку Европског парламента из 1989. године да се створи јединствени Европски грађански законик. Још 2009. године је саопштено да након израде Нацрта заједничког референтног оквира нико у ЕУ комисији неће радити на Опционалном инструменту. Још је у Акционом плану[236] Комисије из 2003. године било замишљено увођење овог Опционалног инструмента, док је Зеленом књигом Комисије из 2010. године о опцијама за напредак у погледу европског уговорног права за потрошаче и привреду[237] ово питање било поново актуелизовано. Као једна од седам опција представљено је доношење Уредбе којом би се увео опционални инструмент за европско уговорно право. Комисија је усвојила Приједлог опционалног инструмента, мисли се на Уредбу.[238] Према *ZEPP* странке, тј. потрошач и привредно лице би оптирале за њену примјену. Овим документом су покривени продаја робе, набавка дигиталних садржаја и одредбе за повезане услуге и садржи 200 чланова. Он би се примјењивао заједно са Директивама. Према чл. 7, ст. 1 *ZEPP* заједничко европско право продаје ће се примјењивати само ако је продавац добара или добављач дигиталног садржаја трговац. Ако су све уговорне стране трговци, Заједничко европско право продаје ће се примијенити ако је бар једна од тих уговорних страна мало или средње предузеће „*SME*“. Према чл. 7, ст. 2 за сврху ове Уредбе, SME је трговац који а) запошљава мање од 250 особа; и б) има годишњи приход који не прелази 50 милиона еура или чији годишњи биланс стања не прелази 43 милиона еура, или еквивалентни износ у валути државе чланице или треће државе, уколико је сједиште *SME* у држави у којој валута није еуро, или у трећој земљи.[239]

---

[234] Д. Ђурђев, *Примена soft law у међународним трговинским уговорима*, Правна ријеч, Бања Лука, 2010, 121-122.
[235] Р. Д. Вукадиновић, *op. cit*., 354 и 357;*Proposal for a regulation of the European Parliament and of the Council on a Common European Sales Law, Brussels11.10.2011 COM (2011) 635 final.*
[236] KOM (2003) 68.
[237] KOM (2010) 348.
[238] T. Meyer, *op. cit.,* 12 – 13.
[239] H. Rösler, *Osnove potrošačkog prava Evropske unije,* Nova pravna revija, godina 4, vol. 6, 1, 2013, 28.

2.Регулатива Европске уније

У Европској унији[240] питања продаје на даљину су регулисана: Директивом 2000/31 о електронској трговини, Директивом 99/93 о електронском потпису и Директивом о потрошачким правима 2011/83/ЕУ[241], којом је укинута Директива 97/7[242] о заштити потрошача у вези са уговорима о дистанционој продаји и Директива 85/57[243] о заштити потрошача у вези са уговорима који су закључени ван пословних просторија, а мијењане Директива 93/13[244] о непоштеним клаузулама у уговорима са потрошачима и Директива 99/44[245] о одређеним аспектима продаје и гаранцијама за потрошачку робу.

Овдје можемо поменути још неке од директива ЕУ које нам могу бити од значаја а то су сљедеће директиве:

1. Директива 95/46 о заштити појединаца у вези с обрадом личних података; [246]

---

[240] Споразум о стабилизацији и придруживању (у даљем тексту: ССП) је међународни уговор, потписан 29. априла 2008. године између Републике Србије и држава чланица и Европске уније. Процес ратификације ССП, ЕУ завршава 01. 09. 2013. године. Овај ССП је ступио на снагу 22. јула 2013. године, а привремени трговински споразум бива стављен ван снаге. Двије најважније обавезе које Република Србија преузима овим споразумом биће успостављање зоне слободне трговине и усклађивање законодавства Републике Србије са правом ЕУ; http://www.seio.gov.rs/upload/documents/sporazumi_sa_eu/ssp_parafirani_sa_aneksima_sr.pdf, 14. 08. 2013; http://www.seio.gov.rs/srbija-i-eu/istorijat.115.html, 07. 02. 2014.

[241] *Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council, Official Journal L 304/64,* http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:304:0064:0088:EN:PDF, *12. 08. 2013.*

[242] *Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council of 20 May 1997 on the protection of consumers in respect of distance contracts, Official Journal L 144 , 04/06/1997 P. 0019 – 0027,* http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31997L0007:en:HTML, *12. 08. 2013.*

[243] *Council Directive 85/577/EEC of 20 December 1985 to protect the consumer in respect of contracts negotiated away from business premises, Official Journal L 372 , 31/12/1985 P. 0031 – 0033,* http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31985L0577:en:HTML, *12. 08. 2013.*

[244] *Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts, Official Journal L 095, 21/04/1993 P. 0029 – 0034,* http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31993L0013:en:HTML, *12. 08. 2013.*

[245] *Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council of 25 May 1999 on certain aspects of the sale of consumer goods and associated guarantees, Official Journal L 171 , 07/07/1999 P. 0012 – 0016,* http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31999L0044:en:HTML, *12. 08. 2013.*

[246] *Directive 95/46/EC of the European Parliament and of the Council of 24 October 1995 on the protection of individuals with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, Official* ***Journal L 281 , 23/11/1995 P. 0031 – 0050,*** http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31995L0046:en:HTML, ***14. 08. 2013.***

1. Директива 97/55 о неистинитом и компаративном оглашавању;[247]

2. Директива 2001/29 о хармонизацији одређених аспеката ауторског права и сродних права у информационом друштву;[248]

3. Директива 2002/58 о обради података о личности и заштити приватности у сектору електронских комуникација; [249]

4. Директива 2004/48 о примјењивању права интелектуалне својине;[250]

5. Директива 2005/29 о непоштеним трговачким праксама;[251]

6. Директива 2006/116 о условима заштите ауторских права и одређених права.[252]

Овим питањем бавила се и Европска комисија која је 1993. године усвојила тзв. „Зелену књигу“(*Green Paper)*, која се односи на питање обештећења потрошача, и доступност судске заштите потрошача.

За питање заштите потрошача у ЕУ важни су и:

1. Директива 2006/114 о заваравајућем и компаративном оглашавању;[253]

---

[247] *Directive 97/55/EC of European Parliament and of the Council of 6 October 1997 amending Directive 84/450/EEC concerning misleading advertising so as to include comparative advertising, OJ L 290, 23.10.1997, p. 18–22,* http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:1997:290:0018:0022:EN:PDF, 14. 08. 2013.

[248] *Directive 2001/29/EC of European Parliament and of the Council of 22 May 2001 on the harmonisation of certain aspects of copyright and related rights in the information society, OJ L* 167, http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2001:167:0010:0019:EN:PDF, 14. 08. 2013.

[249] *Directive 2002/58/EC of the European Parliament and of the Council of 12 July 2002 concerning the processing of personal data and the protection of privacy in the electronic communications sector (Directive on privacy and electronic communications),* Official Journal L 201 , http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32002L0058:EN:HTML, 14. 12. 2014.

[250] *Directive 2004/48/EC of the European Parliament of the Council of 29 April 2004 on the enforcement of intellectual property rights, OJ L 157,* http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2004:157:0045:0086:en:PDF, 14. 08. 2013.

[251] *Directive 2005/29/EC of the European Parliament of the Council of 11 May 2005 concerning unfair business-to-consumer commercial practices in the internal market and amending Council Directive 84/450/EEC, Directives 97/7/EC, 98/27/EC and 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council and Regulation (EC) No 2006/2004 of the European Parliament and of the Council ('Unfair Commercial Practices Directive'), OJ L 149,* http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2005:149:0022:0039:en:PDF, 14. 08. 2013.

252 *Directive 2006/116/EC of the European Parliament and of the Council of 12 December 2006 on the term of protection of copyright and certain related rights, OJ L 372, 27.12.2006, p. 12–18,* http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32006L0116:en:NOT, 14. 08. 2013.

[253] *Council Directive 84/450/EEC of 10 September 1984 relating to the approximation of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States concerning misleading advertising*, *Official Journal L 250 , 19/09/1984 P. 0017 – 0020,* http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31984L0450:EN:HTML**,** 14. 08. 2013.

2. Директива 85/374 ЕЕЗ о одговорности за производе с недостацима;[254]

3. Директива 98/6 ЕЗ о истицању продајне цијене на производима намијењеним потрошачима;[255]

4. Директива 2008/48 о уговорима о потрошачким кредитима и стављању изван снаге Директиве Савјета 87/102/ЕЕЗ;[256]

5. Резолуција Савјета о стратегији потрошачке политике Заједнице од 2002. до 2006.[257]

Посебне норме у корист потрошача у међународном приватном и процесном праву су првенствено осигуране кроз чл. 6 Уредбе Рим I[258] бр. 593/2008 о праву које се примјењује на уговорне обавезе и чланове 15 – 17 Уредбе Брисел I[259] бр. 44/2001 о надлежности, признању и извршењу судских одлука у грађанским и трговачким предметима. Мјеродавно право у случају спора на основу одговорности за производ с недостатком регулисано је чл. 5 Уредбе Рим II[260] бр. 864/2007 о праву који се примјењује на вануговорне обавезе. Директива 98/27/ЕЗ о судским налозима за заштиту интереса потрошача[261] даје могућност тужбе удружењима потрошача, а Уредба 2006/2004[262] о сарадњи националних органа у циљу извршења прописа о заштити потрошача прописује сарадњу између њих, која је мијењана Уредбом

[254] *Council Directive 85/374/EEC of 25 July 1985 on the approximation of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States concerning liability for defective products*, *Official Journal L 210 , 07/08/1985 P. 0029 – 0033,* http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31985L0374:en:HTML, 14. 08. 2013.

[255] *Directive 98/6/EC of the European Parliament and of the Council of 16 February 1998 on consumer protection in the indication of the prices of products offered to consumers***,** *Official Journal L 080 , 18/03/1998 P. 0027 – 0031,* http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=DD:15:12:31998L0006:HR:PDF, 14. 08. 2013.

[256] *Council Directive 87/102/EEC of 22 December 1986 for the approximation of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States concerning consumer credit , Official Journal L 042 , 12/02/1987 P. 0048 – 0053,* http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31987L0102:EN:HTML, 14. 08. 2013.

[257] Consumer Policy Strategy 2000-2006, Official Journal C137/2 of 08.06.2002, http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/general_framework_and_priorities/l32008_en.htm, 14. 08. 2013.

[258] *Regulation (EC) No 593/2008 of the European Parliament and of the Council of 17 June 2008 on the law applicable to contractual obligations (Rome I), http://www.mvep.hr/pre/default.aspx?p=19.20, 07. 02. 2014.*

[259] *Council Regulation (EC) No 44/2001 of 22 December 2000 on jurisdiction and the recognition and enforcement of judgments in civil and commercial matters, http://www.mvep.hr/pre/default.aspx?p=19.20,* 07. 02. 2014.

[260] http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=DD:19:06:32007R0864:HR:PDF, 07. 02. 2014.

[261] *Directive 98/27/EC of the European Parliament and of the Council of 19 May 1998 on injunctions for the protection of consumers' interests Official Journal L 166 , 11/06/1998,* http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31998L0027:EN:HTML*, 07. 02. 2014.*

[262] *Regulation (EC) on cooperation between national authorities responsible for the enforcement of consumer protection laws (the Regulation on consumer protection cooperation OJ L 364 of 9.12.2004,*

954/2011.[263] Директива 2002/8/ЕЗ[264] о унапређењу приступа правосуђу у прекограничним споровима утврђивањем минималних заједничких правила о правној помоћи у таквим споровима обезбјеђује заједничке минималне стандарде правне помоћи у прекограничним споровима.[265]

2. 1. Директива о електронској трговини

За наш рад је од посебног значаја, између осталог, Директива 2000/31/ЕЗ[266] од 8. јуна 2000. године о одређеним правним аспектима услуга информацијског друштва на унутрашњем тржишту, посебно електронске трговине (Директива о електронској трговини). Један од циљева рада је и да видимо, колико је Закон о електронској трговини Србије, односно Закон о електронском пословању Републике Српске[267] и Закон о електронском правном и пословном промету[268] усклађен са овом Директивом, а ради испуњавања обавеза преузетих закључивањем споразума о стабилизацији и придруживању.

Нас овдје на првом мјесту интересује дио који се односи на уговоре закључене електронским путем који су регулисани чл. 9 до 11 Директиве 2000/31/ЕЗ. Према чл. 9, ст. 1 ове Директиве државе чланице морају осигурати да њихов правни систем дозвољава закључење уговора електронским путем. Према ставу 34, у уводном дијелу Директиве, свака држава чланица треба измијенити своје законодавство које садржи захтјеве, посебно захтјеве у погледу облика, који би могли ограничити кориштење уговора који се закључују електронским путем.

На крају важно је истаћи да се ова Директива примјењује на теретне и доброчине уговоре, односно како на оне закључене између грађанско правних субјеката, тако и оне закључене између привредно правних субјеката.[269]

---

[263] http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/protection_of_consumers/l32047_en.htm, 07. 02. 2014.
[264] *Council Directive 2002/8/EC of 27 January 2003 to improve access to justice in cross-border disputes by establishing minimum common rules relating to legal aid for such disputes, http://www.mvep.hr/pre/default.aspx?p*=19.20, 07. 02. 2014.
[265] H. Rösler, *op. cit.,* 21.
[266] Више о овоме видјети: М. Станивуковић, *Директива о електронској трговини*, Европско законодавство, бр. 6,2003, 25 – 30.
[267] *Сл. гласник Републике Српске*, бр. 59/09.
[268] *Сл. гласник Босне и Херцеговине*, бр. 88/07.
[269] G. Trnavci, *op. cit*., 455 – 456.

2. 2. Директива о електронским потписима

Директива 1999/93/ЕЗ[270] о електронским потписима је донијета 13. децембра 1999. године, док је у Србији Закон о електронком потпису донијет 2004. године, у Републици Српској 2008. године, а на нивоу Босне и Херцеговине 2006. У овом раду одговорићемо на питање колико су ти закони усклађени са поменутом Директивом.

У чл. 2 Директиве о електронским потписима дају се дефиниције: електронског потписа, напредног електронског потписа, потписника, података за израду потписа, средства за израду потписа, сигурног средства за израду потписа, подаци за верификацију потписа, средства за верификацију потписа, сертификата, квалификованог сертификата, даваоца услуга сертификовања, производа за израду електронског потписа, добровољног овлашћивања (акредитације). Што се тиче саме услуге пружања сертификовања државе чланице не би требале пружање услуга сертификовања учинити подложним добијањем претходног одобрења.[271]

Када је у питању електронски потпис, он представља податке у електронском облику који су придружени или су логички повезани с другим подацима у електронском облику те који служе као метода утврђивања аутентичности. Напредан (квалификован) електронски потпис значи електронски потпис који удовољава сљедећим захтјевима:

(а) на јединствен је начин повезан с потписником;

(б) у могућности је идентификовати потписника;

(ц) створен је употребом средстава који потписнику омогућују искључиву контролу над њима; и

(д) повезан је с подацима на које се односи на такав начин да се било која накнадна измјена података може открити.

[270] http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=DD:13:38:31999L0093:HR:PDF, 16. 08. 2013.
[271] Директива 1999/93/ЕЗ, чл. 3, ст. 1.

У смислу Директиве потписник означава особу која посједује средство за израду потписа те која дјелује у своје властито име или у име физичког или правног лица или тијела које представља.

Државе чланице омогућују да напредни (квалификовани) електронски потписи, који се заснивају на квалификованом сертификату те који су израђени путем сигурних средстава за израду потписа:

(а) удовољавају правним захтјевима потписа у односу на податке у електронском облику на исти начин на који својеручни потпис удовољава тим захтјевима у односу на податке у писаном облику;

(б) буду допуштени као доказ у судским поступцима.

Електронском потпису не може се порицати правна учинковитост и прихватљивост као доказа у судским поступцима искључиво на темељу тога што је он:

- у електронском облику, или

- није заснован на квалификованом сертификату, или

- није заснован на квалификованом сертификату коју издаје овлаштени давалац услуга сертификовања, или

- није израђен употребом сигурног средства за израду потписа.[272]

Када је у питању заштита личних података, даваоци услуга сертификовања и државна тијела одговорна за овлашћивање или надзор удовољавају захтјевима утврђеним Директивом 95/46/ЕЗ[273] Европског парламента и Савјета од 24. октобра 1995. о заштити појединаца у вези с обрадом личних података и о слободном кретању таквих података.[274]

Правила Директиве о електронској трговини и о електронским потписима су оквирне нарави, па због тога, овим директивама, посебно Директиви о електронској трговини, недостају бројна конкретна правила, која су посвећена материји уговора закључених електронском поштом, закључивање уговора о лиценци притиском дугмета на мишу (*Click-Wrap Licences*), закључивање уговора о лиценци преко Интернета

[272] Директива 1999/93/ЕЗ, чл. 5.
[273] OJ L 281, 23.11.1995, p. 31.
[274] Директива 1999/93/ЕЗ, чл. 8, ст. 1.

(*Licencing Agreeement*) и друга, која су иначе садржана у *UCITA* и другим националним кодификацијама електронске трговине.[275]

2. 3. Директива о правима потрошача

У Директиви о правима потрошача[276] изостављена су правила које се односе на само закључење уговора, застој или прекида застаре, штету за недостатке као и друга питања. Кључне карактеристике ове Директиве односе се на: информације о производима и услугама, повећана транспарентност цијена, одустајање од уговора у року од 14 дана, а био је 7 радних дана[277], побољшана права на рефундацију, елиминисање доплате за коришћење кредитне картице или телефона, враћање робе, јасније информације о повезаним трошковима, уклањање скривених трошкова и трошкова на Интернету, забране унапријед заокружио опције на сајтовима, дигитални производи, бољу заштиту потрошача, продаја по инерцији (нежељене робе и услуге.)[278] Директива поставља један скуп основних правила за *B2C* уговоре на даљину (телефон, пошта, Интернет) и ван просторија (прагу продаје) тако стварајући једнаке услове и смањење трансакционих трошкова за прекограничне трговце.

Циљ ове Директиве је да, кроз постизање високог нивоа заштите потрошача, допринесе правилном функционисању унутрашњег тржишта, усклађивањем (приближавањем) одређених аспеката закона, прописа и административних одредби држава чланица у вези са уговорима закљученим између потрошача и трговаца.[279] У чл. 2 Директиве о правима потрошача наводе се дефиниције које ће се користити за сврху ове Директиве: потрошача, трговца, робе, робе базиране на спецификацији потрошача, уговора о продаји, уговора о услугама, уговора на даљину, кућне продаје – уговора закључених изван пословних просторија, пословних просторија, трајних носача,

---

[275] G. Trnavci, *op. cit.,* 456.

[276] ***Directive*** *2011/83/EU* ***of the European Parliament and of the Council of*** *25 October 2011on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council, Official Journal L 304/64,* http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:304:0064:0088:EN:PDF, 12. 08. 2013.

[277] Према чл. 6, ст. 1 Директиве 97/7/ЕЗ Европског парламента и савјета од 20 маја 1997. године о заштити потрошача с обзиром на закључење уговора на даљину тај рок је износио 7 радних дана.

[278] McCann FitzGerald, *Consumer Rights& Wrongs,* http://www.mccannfitzgerald.ie/McfgFiles/knowledge/4521-Consumer%20Rights%20and%20Wrongs%20-%20Briefing.pdf, 11. 12. 2013.

[279] Директива 2011/83/ЕУ, чл. 1.

дигиталног садржаја, финансијских услуга, јавних лицитација, комерцијалне гаранције и помоћног уговора. Ова Директива се примењује на сваки уговор закључен између трговца и потрошача. Примењују се на уговоре о снабдјевању водом, гасом, електричном енергијом или централним гријањем, као и од стране јавних снабдјевача, у мјери у којој се ова добра испоручују на уговорној основи.[280]

Директива о правима потрошача се темељи на структури подјеле уговора: закључених изван пословних просторија, закључених на даљину и закључених у оквиру пословних просторија. Затим, разликујемо сљедеће врсте уговора: купопродајни уговори, уговори о услугама, уговори за испоруку дигиталног садржаја који се не испоручује на материјалном носачу података (уговори за *online* дигитални садржај) и уговори за испоруку воде, плина или електричне енергије, који се не нуде за продају у ограниченом обиму или одређеној квалитети, или подручног гријања, тј. уговори за испоруку комуналних услуга. [281]

Према ст. 19 уводног дијела Директиве о правима потрошача дигитални садржај означава податке који се производе и испоручују у дигиталном облику, као што су рачунарски програми, апликације, игре, музика, видео снимци или текстови, независно од тога приступа ли им се учитавањем података или струјањем (*streaming*), с материјалног носача података или преко других средстава. Уговори за испоруку дигиталног садржаја требали би улазити у подручје примјене ове Директиве. Ако би се дигитални садржај испоручивао на материјалном носачу података, као што је *CD* или *DVD*, требало би га сматрати робом у смислу ове Директиве. Уговоре за дигитални садржај који се не испоручује на материјалном носачу података не би требало у сврху ове Директиве разврставати ни као продајне уговоре ни као уговоре о услугама. За те уговоре би потрошач имао право одустајања, осим ако је пристао на почетак извршавања уговора у оквиру рока за одустајање и потврдио да ће накнадно изгубити право одустајања од уговора. Додатно обавези пружања општих информација, трговац би требао обавијестити потрошача и о функционалности и релевантној интероперабилности дигиталног садржаја.

[280] Директива 2011/83/ЕУ, чл. 3, ст. 1.
[281] http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_hr.pdf,
Smjernice glavne uprave za pravosuđe o Direktivi 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, 6, 16. 12. 2014.

3. Регулатива појединачних националних правних система

3. 1. Сједињене Америчке Државе

У Сједињеним Америчким Државама, у области уговора закључених преко Интернета, увидјело се да право садржано не само у оквирима *common law*-а, већ и оно у члановима 2 (*Sales* – Купопродаје) и 2А (*Leases* – закупи) Једнообразног трговачког законика САД (*Uniform Commercial Code – UCC*) из 1952. године, са измјенама[282], није одговарало потребама правне регулације домаћих и међународних трансакција у електронској трговини.

У Закону о преварама[283] који је саставни дио Једнообразног трговачког законика, је предвиђено да уколико није друкчије предвиђено у члану 2 - 201, уговор о купопродаји робе по цијени 500 долара или више, не може се остварити тужбом нити противтужбом ако не постоји неко писмено које јасно указује да је између странака закључен уговор о купопродаји и да га је потписала она странка, односно овлашћени пуномоћник или посредник оне странке од које се захтијева извршење.

Група правника, судаца, адвоката и универзитетских професора сазваних у Националној конференцији опонумоћеника за савезне једнообразне државне законе *(National Conference of Commissioners on Uniform State Laws*) саставила је 1999. године модел Једнообразног закона о трансакцијама рачунарских информација (*Uniform Computer Information Transactions Act – UCITA*)[284] и Једнообразног закона о електронским трансакцијама *(Uniform Electronic Transactions Act – UETA)*[285] и оба ова закона предложена су државама чланицама да их у цјелини или уз измјене унесу у своја

[282] У 2003. години измјенама члана 2А *UCC* је предвиђено да су електронски запис и потпис еквиваленти у сврху извршења папирном документу и ручном потпису. Поред тога, измјенама предвиђа се да електронски запис или потпис треба приписати лицу ако је то електронски чин те особе или чин електронске агента те особе. Уговори могу да се закључе путем електронских агената, http://uniformlaws.org/ActSummary.aspx?title=UCC%20Article%202,Sales%20and%20Article%202A,%20Leases%20(2003), 28. 08. 2013.

[283] Statue of Frauds, чл. 2 – 201 (1).

[284] http://www.uniformlaws.org/shared/docs/computer_information_transactions/ucita_final_02.pdf, 28. 08. 2013. Овај закон је мијењан 2000 и 2002. године.

[285] http://www.uniformlaws.org/shared/docs/electronic%20transactions/ueta_final_99.pdf, 10. 02. 2014.

законодавства.[286] *UCITA* се у САД сматра темељем интернетског уговорног права. Међутим, *UCITA* је усвојена у само двије државе Вирџинији и Мериленду.[287]

У САД значајни акти за електронску трговину су и *A Framework for Electronic Commerce,*[288] *Electronic Signatures in Global and National Commerce Act (E-Sign),*[289] *Uniform electronic legal material act 2011 (UELMA).*[290] Према чл. 101 *E-Sign* прописано је да се потпису, уговору или другом запису везаном за трговачке трансакције не може ускратити правна снага, ваљаност или извршност само на основу тога што је настао у електронској форми. Термин електронски потпис значи електронски звук, симбол, или процес, везан или логички повезан са уговором или другим записом и извршив или усвојен од стране особе са намјером да потпише запис.[291]

У *UCITA* су регулисани скоро сви аспекти електронског уговорног права и то: закључење уговора (*Formation of contract*)[292], електронске уговоре (*Electronic contracts*),[293] право на копију софтвера (*Title to Copy*),[294] испуњавање електронског уговора (*Performance of contract in general)*[295], несавјесне електронске уговоре или термине (*Unconscionable Contracts or term*)[296], права и обавезе уговорних страна (*Warranties and obligationis concering*),[297] повреде уговорних обавеза (*Breach of contract, material breach)*,[298] приговоре – правна средства (*Remedies*),[299] раскид електронског уговора (*Cancellation)*,[300] право на накнаду штете (*Damages),*[301] итд. Ова правила су значајна јер одражавају тренд за обављењем трансакција у сајбер простору. Овај закон

---

[286] Ј. Вилус, *Електронско закључење уговора, Нацрт Конвенције Комисије Уједињених нација за међународно трговинско право (УНЦИТРАЛ) о уговорима који се закључују или доказују електронским порукама, 2003,* Правни живот бр. 11, 2003, 180.
[287] http://en.wikipedia.org/wiki/Uniform_Computer_Information_Transactions_Act, 16. 12. 2014.
[288] Свеобухватни принципи америчке политике у погледу е – трговине формулисани су у *Framework for Global Electronic Commerce* из 1997. Више видјети о томе у: М. Јовановић - Затиила, *Електронска трговина из перспективе заштите потрошача,* Право и привреда бр. 5-8, 2005, 387; http://www.technology.gov/digeconomy/framewrk.htm, 01. 09. 2013.
[289] Амерички федерални Закон о електронским потписима у глобалној и националној трговини из 2000. године, који је потписан од стране предсједника.
[290] http://www.uniformlaws.org/shared/docs/electronic%20legal%20material/uelma_final_2011.pdf, 01. 09. 2013.
[291] *E-Sign,* чл. 106.
[292] *UCITA*, чл. 201 - 207.
[293] *UCITA,* чл. 211 - 214
[294] *UCITA*, чл. 502.
[295] *UCITA*, чл. 601.
[296] *UCITA*, чл. 111.
[297] *UCITA*, чл. 401 – 406.
[298] *UCITA*, чл. 701 – 710.
[299] *UCITA*, чл. 801 – 806.
[300] *UCITA*, чл. 802.
[301] *UCITA*, чл. 807 – 810.

предвиђа правила за уговарање у склопу слободе уговарања уговорног права, и олакшавања трговинске праксе. Бави се типичним *on - line* трансакцијама које укључују комплетну испоруку робе на мрежи.[302]

Циљ *UETA* је доношење једнообразних прописа о електронским записима (тексту) уговора и електронским потписима. Овим прописом, успостављена су два принципа: електронски запис (*electronic record*) задовољава захтјеве писане редакције споразума и електронски потпис еквивалентан је писаном потпису на папиру, чак и када се захтијева нотарска форма, под условом да је уговор електронски овјерен од овлаштене особе (нотара).[303] Четрдесет седам држава, Дистрикт Колумбија, Порторико, Дјевичанска Острва су усвојиле *UETA*. Три државе нису усвојиле *UETA,* али имају законе којима препознају електронске потписе (Илиноис, Њујорк, и Вашингтон).[304] *UETA и E-Sign* потврђују коришћење електронских потписа и записа, гдје се значајно преклапају. Сваки закон предвиђа да се електронском уговору и потпису не треба негирати правно дејство или извршност јер су електронски. Ипак, ови закони разликују се. *UETA* је свеобухватнија од савезног закона, укључујући и предмете којима се не бави *E-Sign*.[305] Што се тиче самог односа *UETA* и *UCITA*, на примјер, *UETA* предвиђа правила о електронским потписима, док *UCITA* пружа општи оквир за уговорно право за послове који се обављају у електронској трговини из свог оквира.[306]

Ови извори су свакако значајни за овај рад, јер се продаја путем Интернета као вид електронске трговине појавила прво у САД па онда и у другим дијеловима свијета, па ће нам свакако њихова искуства служити као путоказ за продају на даљину путем Интернета, која је код нас још у својим зачецима.

3. 2. Велика Британија

[302] Y. Zhao, *op. cit*., 131 – 133.

[303] G. Trnavci, *op. cit.,* 453 – 455.

[304] Оба модела закона су доступна на страници http://uniformlaws.org/, 28. 08. 2013; http://en.wikipedia.org/wiki/Uniform_Electronic_Transactions_Act, 16. 12. 2014.

[305] P. B. Fry, *Why Enact UETA? The Role of UETA After E-Sign*, http://uniformlaws.org/Shared/Docs/Why%20Enact%20UETA.aspx, 28. 08. 2013.

[306] L. E. Gillies, *op. cit*., 156.

У Великој Британији је 2000. године донесен Закон о електронској трговини [307] који је по структури врло сличан Модел закону *UNCITRAL* – а, који се углавном бави закључењем електронских уговора и њиховом еквиваленцијом уговорима традиционалног типа. Исте године донијет је и Закон о електронским комуникацијама[308] који је ступио на снагу 25. 05. 2000. године. У овом закону налазе се два поглавља која се односе на: особе које се баве пружањем услуга електронских потписа и криптографијом (*Part I, Cryptografy Service Providers;*) и подстицањем електронске трговине, похрањивањем информација (*Part II, Facilitation of electronic commerce, data storage, etc.*). Овај закон даје само одређене смјернице за функционисање електронске трговине, предвиђајући да ће електронски потписи бити прихваћени као доказ у било ком законском поступку.

Регулатива о електронским потписима у форми Законског инструмента бр. 318[309] ступила је на снагу 08. 03. 2002. године. Овај акт садржи имплементацију одредаба Директиве о електронским потписима које се односе на надзор над провајдерима који издају сертификате, њихову одговорност у одређеним околностима и захтјеве за заштиту података. Одредбе које се односе на прихватљивост електронског потписа као доказа у законским поступцима, као што је већ речено, налазе се у у Закону о електронским комуникацијама.[310] Када су у питању права потрошача донијета је Регулатива о заштити потрошача (код продаје на даљину) [311] у форми законског инструмента бр. 2334 која је ступила на снагу 31. 10. 2000. године са измјенама из 2005. године[312] која у право Велике Британије инкорпорира право Директиве 97/7/ЕЗ о заштити потрошача с обзиром на закључење уговора на даљину. Она се примјењују на уговоре за робу или услуге који се испоручују потрошачу гдје је уговор сачињен искључиво путем средстава комуникације на даљину, гдје нема истовремене присутности испоручиоца и потрошача. Иплементација Директиве 2011/83/ЕУ извршена је доношењем *The Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations* 2013, бр. 3134, *UK Statutory Instruments* 314, која је ступила на снагу 13 јуна 2014. године. Регулатива о заштити потрошача код продаје на

[307] *Electronic Commerce Act*, 2000 S.O. 2000.
[308] *Electronic Communications Act* 2000, http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2000/7/pdfs/ukpga_20000007_en.pdf, 28. 08. 2013.
[309] *The Electronic Signatures Regulations* 2002 No. 318.
[310] Д. Стојановић, *Закључење уговора путем интернета*, магистарски рад, Правни факултет Крагујевац, 2003, 45 – 47; G. Trnavci, *op. cit.*, 457.
[311] *Consumer Protection (Distance Selling) Regulations 2000*, http://www.legislation.gov.uk/uksi/2000/2334/pdfs/uksi_20002334_en.pdf, 28. 08. 2013.
[312] http://www.legislation.gov.uk/uksi/2005/689/pdfs/uksi_20050689_en.pdf, 28. 08. 2013.

даљину 2000 и Регулатива о отказу уговора закључених у кући или на послу потрошача из 2008. године неће се више примјењивати на потрошачке уговоре закључене послије 13. јуна 2014. године.[313]

За питање продаје на даљину такође су значајни сљедећи акти: the *Consumer Rights (Payment Surcharges) Regulations 2012 ("the Payment Surcharges Regulations")* и *the Enterprise Act* 2002 (*Part 8 EU Infringements) Order* 2013. Затим је донесен *Electronic communications, The Electronic Communications Code (Conditions and Restrictions) (Amendment) Regulations* 2013 бр. 1403[314]

Када је у питању међународна продаја робе њени извори су: обичајно право и закони, међународне конвенције, правила, услови и обичаји. *CISG* није ратификована у Великој Британији. *The Sales of goods act* 1979. године, није ограничен на домаће право, док *Unfair Contract Terms Act* 1977 (*UCTA*) се генерално не примјењује на међународну продају.[315] Нама ће сигурно током рада бити интересантно како су рјешења Директиве о правима потрошача имплементирана у Великој Британији у поменутом законском инструменту и евентуално да видимо да ли постоји већ судска пракса поводом неких од ових питања.

3. 3. Њемачка

Њемачка је међу првима, одмах након америчке савезне државе Утах, 1997. године донијела Закон о теле-услугама.[316]Донијет је и Закон о електронској трговини[317],

---

[313] http://crefovi.com/articles/fashion-law/new-eu-consumer-contracts-legislation/, 16. 12. 2014.

[314] http://www.legislation.gov.uk/uksi/2013/1403/pdfs/uksi_20131403_en.pdf, 06. 02. 2014; Више о овим изворима, као и другим нпр. *Statutory instruments 2013 No. 817 Electronic communicationis criminal law, England and Wales, The Electronic Commerce Directive (Trafficking People for Exploitation) Regulations 2013*, видјети на: http://www.legislation.gov.uk/06. 02. 2014.

[315] R. Bradgate, F. White, *Commercial law*, London, 1998,191; Када су у питању потрошачки уговора од 1960 године имамо донијете сљедеће акте у Великој Британији: *Consumer Protection Act 1961, The Trade Descriptions Act 1968, the Fair Trading Act 1973, the Consumer Credit Act 1974, the Unfair Contract terms Act 1977, the Consumer Safety Act 1978 and the Consumer Safety (Amendment) Act 1986, the sale of Goods Act 1979, the Supply of Goods and Services Act 1982, and the Sale of Supplyof Goods Act 1994*, C. Elliot, F. Quinn, *Contract law*, London. New York, Boston, San Francisko, Toronto, Sydney, Tokyo, Singapore, Hong Kong, Seoul, Taipei, New Delhi, Cape Town, Madrid, Mexico City, Amsterdam, Munich, Paris, Milan, 2003, 307.

[316] *Teledienstegesetz Vom 22.07.1997 (BGBl. I S. 1870), in Kraft getreten am 01.08.1997.*

[317] *Gesetz über rechtliche Rahmenbedingungen für den elektronischen Geschäftsverkehr (Elektronischer Geschäfts-verkehr-Gesetz – EGG) vom 14.12.2001, BGBl. I, Nr. 70 v. 20.12.2001, S. 3721 ff;* Након доношења европске Директиве у Њемачкој је већ 2001. године ступио поменути закон који је у њемачко право унио дефиницију електронског потписа и напредног електронског потписа, у складу са одредбама Директиве; T. Katulić, *Razvoj pravne regulacije elektroničkog potpisa, elektroničkog certifikata i elektroničke isprave u hrvatskom i poredbenom pravu*, u: Zbornik Pravnog fakulteta Zagreb, 61(4)/2011, 1354.

којим се примјењује Директива о електронској трговини ЕУ. Овим актом појачан је правни положај потрошача и додатно осигурано њихово право на приватност када су ови страна приликом закључења и испуњења електронских уговора. 2007. године донијет је и Закон о електронским медијима,[318] којим је даље унапријеђена регулација у домену пружања *on line* услуга и електронске трговине.[319] Поред тога што су донесени посебни закони који регулишу ову област, мијењан је и Њемачки грађански законик. У параграфу 312 ц. Њемачког грађанског законика[320] налази се одредба којом се даје дефиниција уговора на даљину, а који гласи: „Уговори на даљину су уговори за које трговац, односно лице које поступа у име трговца или у његово име и потрошач искључиво користе средстава комуникације на даљину у преговорима и закључењу уговора, осим ако се закључивање уговора не одвија у контексту организованог програма продаје или пружања услуга за продају на даљину. Средства комуникације на даљину у смислу овог закона су сва средства комуникације који се могу користити за иницирање или закључење уговора, без потребе истовременог физичког присуства странака у уговору, као што су писма, каталози, телефонски позиви, факсови, е-пошта, текстуалне поруке послате преко сервиса мобилног телефона (СМС), као и поруке које се емитују и шаљу преко телевизијског сервиса."

Одредбе о електронској форми налазе се у чл. 126а Њемачког грађанског законика, према којем: „Уколико законом прописана писмена форма буде замијењена електронском формом, онај који даје изјаву или објашњење у електронској форми дужан је исту опремити својим именом и квалификованим електронским потписом, по Закону о потписима. При закључењу уговора морају све странке потпуно идентичан документ електронски потписати као што је у ст. 1 прописано."

У Њемачкој су донијети и сљедећи закони који су значајни за нашу тему: Закон о уговорима на даљину и о другим питањима о правима потрошача као и питања о прилагођавању прописа при преласку у Еуро од 27. 06. 2000[321], Закон о електронским

[318] *Telemediengesetz, (TMG). BGBl. I* 2007 S. 179.
[319] G. Trnavci, *op. cit.,* 456 - 457.
[320] њемачки Грађански законик – ЊГЗ, *Bürgerliches Gesetzbuch*, http://bundesrecht.juris.de/bundesrecht/bgb/, 29. 08. 2013.
321 *Gesetz über Fernabsatzverträge und andere Fragen des Verbraucherrechts sowie zur Umstellung von Vorschriften auf den Euro vom* 27. 06. 2000, BGBl. I, 987; http://www.landtag.nrw.de/portal/WWW/dokumentenarchiv/Dokument/XBCBGI0028.pdf, 29. 08. 2013. Овај закон служи за имплементацију Директиве 97/7/ЕЗ и имплементацију Директиве 98/27/ЕЗ о судским забранама за заштиту интереса потрошача. Видј. више о томе *Helmut Heinrichs, Gesetz über Fernabsatzverträge und andere Fragen des Verbraucherrechts sowie zur Umstellung von Vor-schriften auf den Euro,* 1 – 13, http://rsw.beck.de/rsw/downloads/products/updates/palandt/Ges_Fernabsatzvertr.pdf, 29. 08. 2013.

потписима[322], Закон о заштити података о теле услугама[323], Закон о измјенама одредби о уговорима на даљину при пружању финансијских услуга.[324]

С обзиром да је Њемачка држава чланица ЕУ имплентација Директиве 2011/83/ЕУ о правима потрошача извршена је на основу Закона о измјенама Грађанског законика за бољу заштиту корисника и корисница од додатних трошкова у електронској трговини и о измјенама Закона о посједовању станова[325] *и* Законом о примјени Закона о заштити права потрошача и о измјени Закона о издавању и продаји станова.[326]

3. 4. Француска

Француска је 13. марта 2000. године донијела Закон о електронском потпису[327] којим је призната еквивалентност електронског потписа ономе исказаном на традиционалан начин. Израз "*de sa main*" (потписивање властитом руком) у члану 1326. *Code civil* замијењен је ријечима "*par lui–même*" (лично потписивање), који је садржан у члану 5. овог Закона.

У Француској је 2004. године донијет Закон о повјерењу у дигиталну економију[328] (*Loi pour la confiance dans l'économie numérique"* у даљем тексту *LCEN*). У *LCEN*

---

[322] *Gesetz über Rahmenbedingungen für elektronische Signaturen (SigG) vom 16.05.2001, BGBl. I Nr. 22 v. 21.05.2001, S. 876; Signaturgesetz in der Neufassung vom 16. 05. 2001 i. V. m. Signaturver-ordnung vom* 16. 11. 2001.

[323] *Teledienstedatenschutzgesetz (TDDSG)Vom 22. Juli 1997 (BGBl. I, S. 1870), Vom 22. Juli 1997 (BGBl. I, S. 1870), zuletzt geändert durch Artikel 3 des Gesetzes über rechtliche Rahmenbedingungen für den elektronischen Geschäftsverkehr (Elektronischer Geschäftsverkehr-Gesetz - EGG) vom 14. Dezember 2001 (BGBl. I, S. 3721)*

[324] *Gesetz zur Änderung der Vorschriften über Fernabsatzverträge bei Finanzdienstleistungen v. 02. 12. 2004, BGBl. I 2004, S. 3102, in Kraft seit 08. 12. 2004.*

[325] *Gesetz zur Änderung des Bürgerlichen Gesetzbuchs zum besseren Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher vor Kostenfallen im elektronischen Geschäftsverkehr und zur Änderung des Wohnungseigentumsgesetzes,* Teil I No. 21/1084.

[326]*Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie und zur Änderung des Gesetzes zur Regelung der Wohnungsvermittlung,* Teil I No. 58/3642.
http://www.kapitalmarktrecht-im-internet.eu/en/Areas%20of%20Law/Private_Law/European_Law/9046/Directive_2011_83_EU.htm, 12. 10. 2014.

[327] *Loi no 2000-230 du 13 mars 2000 portant adaption du droit de la preuve aux tehnologies de l'information et relative à la signature électronique* (JO no 62 du 14 mars 2000, p. 3968); http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000399095&dateTexte=&categorieLien=id, 30. 08. 2013. Има 6 чланова.

[328] *"Loi N° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique"* (LCEN). Објављен је 21. јуна 2004. Године и одмах је ступио на снагу;

нормирају се електронски уговори у одјељку II,[329] у глави III.[330] Остали аспекти електронских уговора регулисани су Ордонансом која се односи на одређене формалности код електронских уговора[331] и Декретом [332]од 16. фебруара 2005. године. Овим прописима примијењена је техника реформе законодавства путем амандмана, која је својствена француском правном систему. Гдје год је то било могуће, ови прописи интерполирани су у постојеће законодавство и то у: француски Грађански законик (у даљем тексту *CC*) његов одјељак III, књига III, посвећеном општој теорији уговора, гдје је унијета нова глава VII са називом Уговори о електронској форми. У чл. 1369 – 4 *CC* је предвиђено да свако лице које, у професионалном смислу, електронским путем, предлаже испоруку робе или пружање услуга, ставља на располагање важеће услова уговора на начин који омогућава њихово подношење и репродукцију.

Такође донијети су и Законик о пошти и електронским комуникацијама,[333] Законик о потрошњи[334] из 1993. године и Потрошачки закон[335] из 2005. Чланом 1316, ст. 1 француског Грађанског законика признаје се правна ваљаност електронски закљученом уговору под условом, да порука, њена садржина и пошиљалац могу на вјеродостојан начин бити верификовани.

Нови закон који се односи на мјере заштите потрошача, познат као "Хамон" закон, бр. 2014-344, усвојен је 13. фебруара 2014. и објављен 17. марта 2014. године. Одредбе овог Закона иду много даље од заштите потрошача и имају за циљ проширење

---

http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000801164&dateTexte=&categorieLien=id, 30. 08. 2013.Има 58 чланова.

[329] Чл. 14-28 LCEN.

[330] Чл. 25-28 LCEN.

[331] *Ordonnance n° 2005-674 du juin 2005 relative a l'accoplissement de certaines formalites contractielles par voie electronique, JORF 17 juin* 2005; http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000448268&dateTexte=&categorieLien=id, 30. 08. 2013.

[332] *Decret no 2005-137 du 16 fevrier 2005 pris pour l'application de l'article L. 134-2 du code de la consommation,* http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000448451&dateTexte=&categorieLien=id, 30. 08. 2013, има 4 члана.

[333] http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do;jsessionid=8910C165EC3DCF69DC04D692BCA14E50.tpdjo17v_1?cidTexte=LEGITEXT000006070987&dateTexte=20130830, 30. 08. 2013.

[334] *Code de la consommation* , http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000006069565, G. Trnavci, *op. Cit*., 457 – 458.

[335] *Consumer code,* http://www.legifrance.gouv.fr/Traductions/en-English/Legifrance-translations, 30. 08. 2013.

мјера на *B2B* односе укључујући подуговарања. Казне за непоштовање ових нових услова су појачане.[336] Овим законом је мијењан Потрошачки закон у Француској.[337]

Проблеми који се јављају код закључења уговора путем Интернета у француском праву су везани за питање пуноважности и доказивање писменог у електронској форми. Проблеми идентификације потписника су рјешени *Law No*. 2000 – 230 of 13 *Marc* 2000. Члановима 1316 до 1316 – 4 француског Грађанског законика унијете су измјене у француско право, гдје се сматрају електронско писање и електронски потписи продужетком штампаног документа који је буквално доказ.[338] У француском Трговачком закону за *B2B* уговоре у чл. 109 предвиђа се да између трговаца, трговачки инструменти могу бити доказани било којим средствима. Код *B2C* уговора, у случајевима када не укључује трговачке стране, чл. 1341 француског Грађанског законика се примјењује. У овом члану тражи се писмена форма (када су сачињени од нотара и самих странака) за било које операције које прелазе око 762 еура. Када су у питању уговори закључени са потрошачима путем Интернета, већина њих су уговори о продаји на даљину.[339] Законом до 1980 година форма *ad probationem* је била нужна за уговоре чија вриједност прелази 50 француских франака. Декретом од 15. јула 1980. године, тај износ је подигнут на 500 франака, а Декретом из 2004. године износ је подигнут на 1.500 евра.[340]

У Француској у Потрошачком закону предвиђа се да особа која нуди робу и услуге за продају на даљину потрошачима мора спецификовати идентитет понудиоца, његову пословну адресу, број телефона и адресу регистроване канцеларије ако се разликује од пословне адресе гдје је учинио понуду. Пропуст да се обезбиједе ове информације представља кривично дјело. Генералне одредбе о непоштеним одредбама могу се примијенити на уговоре који се закључују путем Интернета, и то је предвиђено у француском Потрошачком закону у чл. *L.* 132 – 1.[341]

Када је у питању заштита личних података у Француској, она је регулисана Законом nº 78 – 17 од 6. јануара 1978. године о заштити података, датотека са подацима и појединачних слобода. У чл. 1 се предвиђа да се не смије проузроковати штета нити

[336] http://crefovi.com/articles/fashion-law/new-eu-consumer-contracts-legislation/, 16. 12. 2014.
[337] http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/fr_regulatory_choices_en_version.pdf, 02. 12. 2014.
[338] G. Spindler, F. Börner, *E –Commerce Law in Europe and the USA*, Berlin, Heidelberg, New York, Barcelona, Hong Kong, London, Milan, Paris, Tokyo, 2002, 91.
[339] G. Spindler, F. Börner, *op. cit*., 91.
[340] О. Антић, *Облигационо право*, Београд, 2010, 351.
[341] G. Spindler, F. Börner, *op. cit.*, 98.

губитак људском идентитету, људским правима, праву приватности, или јавним или појединачним слободама.

3.5. Италија

Италија је скоро упоредо са Њемачком донијела властити Закон о електронском потпису бр. 59 из 1997. године који је имао 22 члана.[342] Предсједнички Декрет бр. 513. донијет је 10. 11. 1997. године. Касније је донесен закон бр. 10/2002. о електронским потписима. У септембру 2005 године донијет је Потрошачки закон[343]у којем су имплементиране директиве ЕУ 93/13 и 97/7. У Италији су донијети сљедећи закони који су значајни за наш рад:

1. Декрет бр. 50/92, о уговорима ван пословних просторија;
2. Декрет бр. 114/98 којим је измијењен италијански Закон о трговини;
3. Декрет бр. 185/99 (произлази из Директиве 97/7/ ЕЦ) о продаји на даљину;
4. Декрет бр. 318/99 о приватности, који предвиђа са више детаља оно што је већ утврђено законом н. 675/96, члан 15;
5. Декрет бр. 10/02 (произлази из Директиве 1999/93 / ЕЗ) о оквиру Заједнице за електронске потписе;
6. Декрет бр. 70/03 (произлази из Директиве 2000/31/ЕЦ) о електронској трговини;
7. Декрет бр. 206 (Потрошачки закон);
8. оИссуе н. 3487 од Министарства за економски развој, од 1. јуна 2000, о "продаји производа електронским путем";

[342] *Decreto del Presidente della Repubblica 10 novembre 1997, n. 513, Regolamento recante criteri e modalità per la formazione, l'archiviazione e la trasmissione di documenti con strumenti informatici e telematici, a norma dell'articolo 15, comma 2, della legge 15 marzo 1997, n. 59. Gazzetta Ufficiale* 13. 3. 1998, n. 60, http://www.interlex.it/testi/dpr51397.htm, 30. 08. 2013.
[343] *Legislative decree of 6 September 2005 No. 206.*

9. Декрет бр. 21/14 који произилази из Директиве 2011/83 о правима потрошача.

3. 6. Руска Федерација

У Руској Федерацији поред руског Грађанског законика[344] имамо и Савезни закон Руске Федерације о електронском потпису.[345] Предсједник Русије је 18. јул 2008. потписао декрет № 1108 "о унапрјеђењу Грађанског законика Руске Федерације." Новембра 13, 2010. године на сајту Врховног арбитражног суда Русије[346] објављен је нацрт амандмана на Грађански законик Руске Федерације. Предложене су промјене у I, III и VI одјељку Грађанског законика Руске Федерације.[347]

Најважнији закони у овој области су и:

1. Федерални закон о комуникацијама[348];
2. Федерални закон о електронском потпису;[349]
3. Федерални закон о електронским дигиталним потписом;[350]
4. Федерални закон о информисању, информационих технологија и заштита података;[351]
5. Федерални закон о масовним медијима;[352]

---

[344] *Гражданский кодекс,* http://www.russian-civil-code.com, 02. 09. 2013; Доступно и на: http://www.consultant.ru/popular/gkrf1/.

[345] *Федеральный закон Российской Федерации от 6 апреля* 2011 г. N 63-ФЗ, http://www.rg.ru/2011/04/08/podpis-dok.html, 02. 09. 2013.

[346] http://www.arbitr.ru/press-centr/news/31202.html, 02. 09. 2013.

[347] http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%93%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9_%D0%BA%D0%BE%D0%B4%D0%B5%D0%BA%D1%81_%D0%A0%D0%BE%D1%81%D1%81%D0%B8%D0%B9%D1%81%D0%BA%D0%BE%D0%B9_%D0%A4%D0%B5%D0%B4%D0%B5%D1%80%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B8, 02. 09. 2013.

[348] *26 июля 2013 г. в "РГ" - Федеральный выпуск №6139 , Внести в Федеральный закон от 7 июля 2003 года N 126-ФЗ "О связи" (Собрание законодательства Российской Федерации*, 2003, N 28, ст. 2895; 2004, N 35, ст. 3607; 2006, N 10, ст. 1069; N 31, ст. 3431; 2007, N 7, ст. 835; 2010, N 7, ст. 705; N 27, ст. 3408; N 31, ст. 4190; 2011, N 27, ст. 3873; N 45, ст. 6333; N 50, ст. 7351; 2012, N 53, ст. 7578); http://www.rg.ru/2013/07/26/svaz-dok.html, 02. 09. 2013.

[349] *Федеральный Закон "Об электронной подписи".*

[350] *Федеральный Закон "Об электронной цифровой подписи".*

[351] *Федеральный Закон "Об информации, информационных технологиях и о защите информации".*

6. Федерални закон о обавезном примјерку докумената;[353]

7. Федрални закон о оглашавању[354];

8. Федерални закон о пословној тајни;[355]

9. Федерални закон о заштити конкуренције."[356]

10. Федерални закон о правној заштити рачунарских програма и база података није више на снази и умјесто њега имамо одредбе које се налазе у Руском грађанском законику.[357]

У Руској Федерацији извршена је измјена Грађанског законика, [358]те је према чл. 160, ст. 2 електронски потпис дозвољен у случајевима и на начин прописан законом, другим правним актима или договором између страна. У чл. 497 Грађанског законика налазе се одредбе о продаји на даљину и као средства комуникације наводе се телевизија, телефон, радио, али и друга средства, гдје бисмо свакако могли да убројимо и Интернет. Русија није чланица за улаз, ни кандидат, а ни потенцијални кандидат за чланство у ЕУ, али су њена рјешења интересантна за нашу тему ради упоредноправне анализе.

3. 7. Босна и Херцеговина

У праву Републике Српске и Босне и Херцеговине правне норме које се односе на електронску трговину садржане су у: Закону о електронском потпису Републике Српске,[359] Закону о електронском пословању Републике Српске,[360] Закону о

---

[352] *Федеральный Закон "О средствах массовой информации".*

[353] *Федеральный Закон "О обязательном экземпляре документов".*

[354] *Федеральный закон Российской Федерации от 7 мая 2013 г. N 98-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О рекламе" и отдельные законодательные акты Российской Федерации", Внести в Федеральный закон от* 13 марта 2006 года N 38-ФЗ *"О рекламе" (Собрание законодательства Российской Федерации,* 2006, N 12, ст. 1232; 2007, N 7, ст. 839; N 30, ст. 3807; 2009, N 39, ст. 4542; 2011, N 23, ст. 3255; N 27, ст. 3880; N 30, ст. 4566, 4600; 2012, N 31, ст. 4322), http://www.rg.ru/2013/05/14/reklama-dok.html, 02. 09. 2013.

[355] *Федеральный Закон "О коммерческой тайне".*

[356] http://www.internet-law.ru/intlaw/zaklaw.htm, 02. 09. 2013.

[357] http://www.internet-law.ru/law/kodeks/gk_4.htm, 08. 09. 2013.

[358] в ред. Федерального закона от 06.04.2011 N 65-ФЗ, http://www.internet law.ru/law/kodeks/gk_1_9.htm#a160, 30. 01.2014.

[359] *Сл. гласник Републике Српске,* бр. 59/08 и 68/13.

електронском документу Републике Српске[361], Закону о електронском правном и пословном промету,[362] Закону о електронском потпису[363], Закону о заштити потрошача у Босни и Херцеговини[364] и Закону о заштити потрошача у Републици Српској[365] из 2011. Када је у питању заштита приватности донесен је и Закон о заштити личних података.[366]

Према чл. 8 Закона о електронском пословању Републике Српске, ако тим законом није другачије одређено, на уговоре закључене електронским путем или у електронском облику примјењиваће се одговарајуће одредбе прописа којима се уређују облигациони односи. У Републици Српској примјењује се Закон о облигационим односима[367] из 1978. године на основу чл. 12 Уставног закона за провођење Устава Републике Српске.[368] У Босни и Херцеговини траје процес реформе облигационог права, те се у посљедњем Приједлогу Закона о облигационим односима из 2009. године, који иначе треба да се донесе на нивоу Босне и Херцеговине, налазе правне одредбе које се односе на електронску трговину. Имамо и Закон о информационој безбједности.[369]

Закон о електронском потпису Републике Српске се уређује право физичких и правних лица на употребу електронског потписа у управним, судским и другим институцијама, пословним и другим радовима, те права обавезе и одговорности физичких и правних лица у вези са давањем услуга сертификације електронског потписа у РС.[370] Електронски потпис као кључни елемент управљања пословним процесима требао би у скорије вријеме у потпуности замјенити својеручни потпис.

Закон о електронском документу Републике Српске се уређује начин употребе електронског документа у правном промету, управним, судским и другим поступцима, као и права, обавезе и одговорности правних и физичких лица, као и других надлежних органа и организација који врше јавна овлашћења у вези са електронским документом. Употребом електронског документа, који се правно изједначава и има исту правну

---

[360] *Сл. гласник Републике Српске,* бр. 59/09.
[361] *Сл. гласник Републике Српске,* бр. 110/08.
[362] *Сл. гласник Босне и Херцеговине*, бр. 88/07.
[363] *Сл. гласник Босне и Херцеговине*, бр. 91/06.
[364] *Сл. гласник Босне и Херцеговине*, бр. 25/06.
[365] *Сл. гласник Републике Српске*, бр. 6/12 и 63/14.
[366] *Сл. гласник БиХ*, бр. 32/01.
[367] *Сл. гласник Републике Српске*, бр. 21/92, 17/93, 3/96, 39/03 и 74/04.
[368] *Сл. гласник Републике Српске,* бр. 21/92.
[369] *Сл. гласник Републике Српске*, бр. 70/11.
[370] Закон о електронском потпису Републике Српске, чл. 1.

ваљаност као и класични документ на папиру, жели се омогућити брз и несметан технолошки развој електронског пословања као и напредак у међународном пословању и дјеловању.

Закон о електронском пословању Републике Српске кровно дефинише основне принципе електронског пословања уз помоћ електронског документа и електронског потписа. Дакле, овим Законом се регулише употреба података, докумената и порука у електронском облику. У складу са овлаштењима из Закона, донесени су следећи Правилници који су објављени у "Службеном гласнику Републике Српске" број: 88/09 од 06. октобра 2009. год.:

- Правилник о евиденцији сертификационих тијела;
- Правилник о мјерама заштите електронског потписа и квалификованог електронског потписа, најнижем износу обавезног осигурања и примјени техничких мјера заштите сертификата;
- Правилник о техничким правилима за осигурање повезаности евиденција издатих и опозваних сертификата сертификованих тијела у Републици Српској;
- Правилник о садржају и начину вођења регистра сертификационих тијела за издавање квалификованих електронских сертификата.

Уредбом Владе Републике Српске, [371][372] а у складу са Законом о електронском потпису, Агенција за информационо друштво Републике Српске именована је носиоцем послова електронске сертификације у републичкој управи Републике Српске. У сврху испуњавања наведене уредбе, Агенција је приступила изради инфраструктуре јавних криптографских кључева (енг. *Public Key Infrastructure – PKI*), односно формирању сертификационог тијела које пружа услуге сертификације органима републичке управе Републике Српске.

3. 8. Република Хрватска

Република Хрватска, је поред Републике Словеније, постала 2013. године друга чланица ЕУ од држава, бивших југословенских Република. У Републици Хрватској

[371] http://www.aidrs.org/aidrs/opste-informacije/, 02. 08. 2013.
[372] *Сл. гласник Републике Српске,* бр. 114/08; http://www.aidrs.org/aidrs/opste-informacije/, 02. 08. 2013.

важно је поменути сљедеће законе којима се регулише област електронске трговине или су у вези са тим законима, а то су:

1. Zakon o elektroničkom potpisu;[373]
2. Zakon o elektroničkoj trgovini;[374]
3. Zakon o zaštiti osobnih podataka;[375]
4. Zakon o elektroničkoj ispravi;[376]
5. Zakon o informacijskoj sigurnosti;[377]
6. Zakon o tajnosti podataka;[378]
7. Zakon o elektroničkim komunikacijama;[379]
8. Zakon o zaštiti potrošača;[380]
9. Zakon o obveznim odnosima;[381]
10. Zakon o trgovini.[382]

За ову област важни су и сљедећи закони: Zakon o trgovačkim društvima,[383] Zakon o obrtu,[384] Carinski zakon,[385] Zakon o provedbi carinskih propisa Europske unije, [386] Zakon o porezu na dodanu vrijednost,[387] Zakon o poštanskim uslugama, [388] Kazneni zakon[389] итд.

3.9. Република Црна Гора

[373] *Narodne novine,* br. 10/2002 и 80/2008 и 30/2014.
[374] *Narodne novine,* br. 173/2003, 67/2008, 36/2009, 130/11 и 30/2014.
[375] *Narodne novine, br.*103/03, 118/2006, 41/2008, 130/2011 и 106/2012.
[376] *Narodne novine, br.* 150/2005.
[377] *Narodne novine, br.* 79/2007.
[378] *Narodne novine, br.* 79/2007, 86/2012 и 71/2014.
[379] *Narodne novine, br.* 73/2008, 90/2011, 133/2012, 80/2013 и 71/2014.
[380] *Narodne novine, br.* 41/2014.
[381] *Narodne novine, br.* 35/2005 и 41/2008.
[382] *Narodne novine, br.* 87/2008, 96/08, 116/2008, 114/2011, 68/2013 и 30/2014.
[383] *Narodne novine*, br. 111/93, 34/99, 121/99 – вјеродостојно тумачење, 52/00. – Одлука Уставног суда Републике Хрватске, 118/03, 107/07, 146/08, 137/09, 152/11. – пречишћени текст. 111/12 и 68/13.
[384] *Narodne novine*, br. 143/13.
[385] *Narodne novine*, br. 54/13.
[386] *Narodne novine*, br. 54/13.
[387] *Narodne novine*, br. 73/2013, 148/2013 и 143/2014.
[388] *Narodne novine*, br. 144/12 и 153/13.
[389] *Narodne novine*, br. 125/11.

У Републици Црној Гори поменућемо сљедеће законе који су битни за продају на даљину путем Интернета, као дио електронске трговине. Ту спадају:

1. Закон о електронским комуникацијама;[390]
2. Закон о електронским медијима;[391]
3. Закон о електронском потпису;[392]
4. Закон о електронском документу;[393]
5. Закон о заштити потрошача;[394]
6. Закон о електронској трговини;[395]
7. Закон о заштити података о личности;[396]
8. Закон о информационој безбједности;[397]
9. Закон о облигационим односима;[398]
10. Закон о унутрашњој трговини.[399]

3.10. Република Македонија

У Републици Македонији релевантни прописи за наш рад су:

1. Закон за електронска трговија;[400]
2. Закон за податоците во електронски облик и електронски потпис;

[401]

[390] *Сл. лист Црне Горе*, бр. 40/13.
[391] *Сл. лист Црне Горе*, бр. 46/10, 40/11, 53/11 и 6/13.
[392] *Сл. лист Црне Горе*, бр. 55/03, 31/05 и 41/10.
[393] *Сл. лист Црне Горе*, бр. 5/08.
[394] *Сл. лист Црне Горе*, бр. 26/07.
[395] *Сл. лист Црне Горе*, бр. 80/04, 41/10 и /2013.
[396] *Сл. лист Црне Горе*, бр. 79/08, 70/09 и 44/12.
[397] *Сл. лист Црне Горе*, бр. 14/10.
[398] *Сл. лист Црне Горе*, бр. 47/08 и 04/11.
[399] *Сл. лист Црне Горе*, бр, 49/08.
[400] *Службени весник на Р. Македонија,* бр. 133/07 и 17/11.

3. Закон за заштита на потрошувачите;[402]

4. Закон за облигационите односе;[403]

5. Закон за електронските комуникације;[404]

6. Закон за трговија;[405]

7. Закон за електронско управување.[406]

3.11.Република Словенија

У Републици Словенији су донијети сљедећи прописи, који се односе на продају на даљину путем Интернета, а то су:

1. Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu[407] – ZEPEP;

2. Zakon o elektronskem poslovanju na trgu[408] – ZEPT;

3. Zakona o varstvu potrošnikov;[409]

4. Zakon o varstvu potrošnikov pred nepoštenimi poslovnimi praksami;[410]

5. Zakon o elektronskih komunikacijah;[411]

6. Zakon o varstvu osebnih podatkov;[412]

7. Obligacijski zakonik.[413]

---

[401] *Службени весник на Р. Македонија*, бр. 34/01, 6/02 и 98/08.
[402] *Службен весник на Р. Македонија*, бр. 38/04, 77/07, 103/08 и 24/11.
[403] *Службен весник на Р. Македонија*, бр. 18/01, 78/01, 04/02, 59/02, 05/03, 84/08, 81/09 и 161/09.
[404] *Службен весник на Р. Македонија*, бр. 13/2005, 14/2007, 55/2007, 98/2008, 83/10, 13/12, 59/12 и 123/12.
[405] *Службен весник на Р. Македонија*, бр. 16/2004, 128/2006, 63/2007, 88/2008, 159/2008, 20/2009, 99/2009, 105/2009, 115/10,158/10, 36/11 и 53/11.
[406] *Службен весник на Р. Македонија*, бр. 105/09.
[407] *Uradni list RS*, бр. 98/2004.
[408] *Uradni list RS*, бр. 96/09.
[409] *Uradni list RS*, бр. 98/2004, 98/04 – uradno prečiščeno besedilo, 46/06 – odločba US, 126/07 in 86/09 и 78/2011.
[410] *Uradni list RS*, бр. 53/07.
[411] *Uradni list RS*, бр. 109/12 и 110/13.
[412] *Uradni list RS*, бр. 94/07.

4. Законодавство Републике Србије

У Републици Србији су посебно значајни сљедећи закони и подзаконски акти који регулишу област електронске трговине, а у оквиру ње продају на даљину путем Интернета:

1. Закон о електронској трговини;[414]
2. Закон о електронском документу[415];
3. Закон о електронском потпису[416];
4. Закон о заштити потрошача[417];
5. Закон о облигационим односима[418];
6. Правилник о ближим условима за издавање квалификованих електронских сертификата;[419]
7. Правилник о техничко – технолошким поступцима за формирање квалификованог електронског потписа и критеријумима које треба да испуне средства за формирање квалификованог електронског потписа;[420]
8. Правилник о Регистру сертификационих тијела за издавање квалификованих електронских сертификата у Републици Србији;[421]
9. Правилник о евиденцији сертификационих тијела;[422]
10. Правилник о издавању временског жига;[423]
11. Правилник о садржини обрасца за једнострани раскид уговора на даљину и уговора који се закључују изван пословних просторија;[424]
12. Правилник о евиденцији удружења и савеза удружења за заштиту потрошача;[425]

---

[413] *Uradni list RS*, бр. 83/2001, 32/04, 28/06, 40/07 и 97/07.
[414] *Сл. гласник Републике Србије*, бр. 41/09 и 95/13.
[415] *Сл. гласник Републике Србије*, бр. 51/09.
[416] *Сл. гласник Републике Србије*, бр. 135/04.
[417] *Сл. гласник Републике Србије*, бр. 62/14.
[418] *Сл. лист СФРЈ*, бр. 29/78, 39/85, 57/89 и *Сл. Лист СРЈ*, бр. 31/93.
[419] *Сл. гласник Републике Србије*, бр. 26/08.
[420] *Сл. гласник Републике Србије*, бр. 26/08 и 13/10.
[421] *Сл. гласник Републике Србије*, бр. 26/08.
[422] *Сл. гласник Републике Србије,* бр. 48/05, 82/05 и 116/05.
[423] *Сл. гласник Републике Србије,* бр. 112/09.
[424] *Сл. гласник Републике Србије*, бр. 50/11.
[425] *Сл. гласник Републике Србије,* бр. 32/2011.

13. Одлука о образовању Националног савјета за заштиту потрошача.[426]

14.

4. 1. Закон о електронској трговини

Према одредбама Устава Републике Србије[427] из 2006. године, Република Србија штити своје потрошаче, док су посебно забрањене радње усмјерене против здравља, безбједности и приватности потрошача, као и све нечасне радње на тржишту. Закон о електронској трговини подијељен је на седам дијелова и има укупно 23 члана. У првом дијелу Закона о електронској трговини у чл. 1 су предвиђени услови и начин пружања услуга информационог друштва, обавезе информисања корисника услуга, комерцијална порука, правила у вези са закључењем уговора у електронском облику, одговорност пружаоца услуга информационог друштва, надзор и прекршаји. Важно је напоменути да се овај закон према чл. 2 Закона о електронској трговини не примјењује на: заштиту података о личности, дјелатност јавних биљежника и других сродних професија у погледу примјене повјерених јавних овлашћења, рестриктивне споразуме у смислу прописа о заштити конкуренције, опорезивање, заступање странака и заштиту њихових интереса пред судовима, као и на игре на срећу са новчаним улозима, укључујући лутријске игре, игре у казинима, кладионичке игре и игре на срећу на аутоматима, ако посебним законом није другачије одређено.

Ако пружаоци услуга имају сједишта у Републици Србији дужни су да поступају и пружају услуге у складу са законом и прописима донијетим на основу закона Републике Србије. Када је у питању заштита потрошача, Закон о електронској трговини ће се примјењивати ако су његове одредбе повољније за потрошача. Прописи којима се уређују облигациони односи примјењују се на правне односе настале из или у вези са уговорима закљученим електронским путем односно у електронском облику, ако Законом о електронској трговини није одређено другачије.[428] Што значи да ће се у конкретном случају примијењивати одредбе Закона о облигационим односима.

За пружање услуга информационог друштва није потребна посебна дозвола или одобрење, али пружалац услуга мора да буде регистрован у Регистар привредних

[426] http://mtt.gov.rs/dokumenti/#закони, 02. 08. 2013.
[427] *Сл. гласник Републике Србије,* бр. 98/06, чл. 90.
[428] ЗЕТ, чл. 4, ст. 5.

субјеката, односно други јавни регистар, прије него што отпочне да обавља дјелатност. Међутим, ово се не односи на пружаоца услуга који има својство страног лица у смислу закона којим се уређује спољнотрговинско пословање.[429] И ово рјешење је у складу са Директивом о електронској трговини.

У другом дијелу Закона о електронској трговини предвиђено је да што се тиче обавезе информисања пружалац услуга дужан је да, у облику и на начин који је непосредно и стално доступан, корисницима услуга и надлежним органима државне управе пружи одређене информације, према чл. 6 и 7. Када је у питању слање нетражене комерцијалне поруке коришћење електронске поште у ту сврху, дозвољено је само уз претходни пристанак лица коме је таква врста поруке намијењена, у складу са законом.[430] Нас овдје на првом мјесту интересује трећи дио, односно закључење уговора у електронској форми, мада Закон о електронској трговини није до краја досљедан у погледу коришћења овог термина, јер на једном мјесту помиње појам форма, а на другом мјесту облик,[431] па је то промијењено посљедњим измјенама овог закона. Када је у питању закључење уговора, може бити закључен електронским путем, односно у електронској форми.[432] Међутим Закон о електронској трговини не примјењују се на сљедеће уговоре, према чл. 10, а који гласи:

„1) правне послове којима се врши пренос права својине на непокретности или којима се установљавају друга стварна права на непокретностима;

2) изјаве странака и дугих учесника у поступку за расправљање заоставштине, форму завјештања, уговоре о уступању и расподјели имовине за живота, уговоре о доживотном издржавању и споразуме у вези са насљеђивањем, као и друге уговоре из области насљедног права;

3) уговоре о утврђивању имовинских односа између брачних другова;

4) уговоре о располагању имовином лица којима је одузета пословна способност;

5) уговоре о поклону, јемству и залози;

[429] ЗЕТ, чл. 6.
[430] ЗЕТ, чл. 8.
[431] ЗЕТ, чл. 1.
[432] ЗЕТ, чл. 9.

6) друге правне послове или радње, за које је посебним законом или на основу закона донијетих прописа, изричито одређена употреба својеручног потписа у документима на папиру или овјера својеручног потписа."[433]

У првобитном тексту Закона о електронској трговини је било предвиђено да, ако се као претпоставка пуноважности и настанка уговора захтијева потпис лица, сматра се да тај услов задовољава електронска порука потписана квалификованим електронским потписом[434], у складу са законом којим се уређује електронски потпис,[435] али је овај члан брисан чл. 8 Закона о измјенама и допунама Закона о електронској трговини.

Даље се предвиђају у чл. 12 подаци и обавјештења, која пружалац услуга је дужан да да потенцијалном кориснику услуга, прије закључења уговора о пружању услуга.

Када је у питању текст уговора и одредбе општих услова пословања које су саставни дио уговора закључених у електронској форми, пружалац услуга дужан је да обезбиједи да буду доступни корисницима услуга на начин који омогућава њихово складиштење, поновно коришћење и репродуковање.[436] Пружалац услуга има обавезу да, без одлагања, електронским путем, посебном електронском поруком, потврди пријем електронске поруке која садржи понуду или прихват понуде за закључење уговора.[437]

Међутим, овдје имамо посебна правила када су у питању потрошачки уговори, јер уговорне стране, које нису потрошачи, у међусобним уговорним односима могу изричито уговорити одступање од одредбе чл. 14, ст. 1. Закона о електронској трговини, која се односи на потврду пријема. Одредбе чл. 14, ст. 1. и 2. Закона о електронској трговини не примењују се на уговоре закључене путем електронске поште, односно другим видом личне комуникације остварене електронским путем.[438]

Када је у питању вријеме закључења уговора, заступљена је теорија пријема.[439]

---

[433] Упоредити са чл. 3 ЗЕП и чл. 4 ЗЕД.
[434] ЗЕП, чл. 2, ст.1, тач. 3, чл. 7 – 11.
[435] ЗЕТ, чл. 11.
[436] ЗЕТ, чл. 13.
[437] ЗЕТ, чл. 14, ст. 1.
[438] ЗЕТ, чл. 14.
[439] ЗЕТ, чл. 15

У четвртом дијелу се регулише одговорност пружаоца услуга у виду искључења одговорности, трајно складиштење података, линкови и обавезна обавјештења.

Пети дио односи се на надзор над примјеном Закона о електронској трговини које врши министарство надлежно за послове трговине и услуга, односно министарство надлежно за послове телекомуникација и информационог друштва. Инспекцијски надзор над примјеном Закона о електронској трговини врши министарство надлежно за послове трговине и услуга преко тржишних инспектора, а министарство надлежно за послове телекомуникација и информационог друштва преко инспектора за поштанске услуге и инспектора за телекомуникације и информатику.

У шестом дијелу су предвиђене новчане казне за прекршаје и забрана вршења дјелатности за пружаоце услуга и одговорна лица у правном лицу. Седми дио односи се на ступање на снагу Закон о електронској трговини осмог дана од објављивања у „Службеном гласнику Републике Србије."

Закон о електронској трговини посебно је значајан за питање продаје на даљину путем Интернета, као једног од видова електронске трговине. Посебна правила су предвиђена када су у питању потрошачи као купци и када то није случај. Посебно је предвиђено да се поједине одредбе овог закона не примјењују на уговоре закључене путем електронске поште, односно другим видом личне комуникације остварене електронским путем.

4. 2. Закон о електронском документу

Закон о електронском документу[440] донијет је 2009. године и садржи 25 чланова која су подијељена у осам дијелова. У првом дијелу у основним одредбама предвиђа се шта је предмет овог закона.[441] Затим се предвиђа шта је електронски документ. Према чл. 2 овог закона: „Електронски документ јесте скуп података састављен од слова, бројева, симбола, графичких, звучних и видео записа садржаних у поднеску, писмену, рјешењу, исправи или било ком другом акту који сачине правна и физичка лица или органи власти ради коришћења у правном промету или у управном, судском или другом поступку пред органима власти, ако је електронски израђен,

[440] *Сл. гласник Републике Србије*, бр. 51/09, у даљем тексту: ЗЕД.
[441] ЗЕД, чл. 1.

дигитализован, послат, примљен, сачуван или архивиран на електронском, магнетном, оптичком или другом медију."[442]

Не може се оспорити пуноважност или доказна снага електронском документу само зато што је у електронском облику.[443] Међутим, одговарајући електронски документ потписује се квалификованим електронским потписом, у складу са законом којим се уређује електронски потпис, ако је прописом утврђен писмени облик као услов пуноважности правног акта, правног посла или друге правне радње,[444] У чл. 4 ст. 3 Закона о електронском документу је регулисано питање на које правне послове се не односе одредбе Закона о електронском документу и ту налазимо на усклађеност овог закона са Законом о електронском документу и са Законом о електронском потпису који у то погледу имају идентичне одредбе.

Други дио Закона о електронском документу односи се на саму израду електронског документа примјеном информационо комуникационе технологије. Електронски документ који је изворно настао у електронском облику сматра се оригиналом. Електронски документ који је настао дигитализацијом изворног документа чија форма није електронска, сматра се копијом изворног документа. Електронски документ из става 4. чл. 5 Закона о електронском документу, има исту правну снагу као и изворни документ, ако је:

1) дигитализацију обавио орган власти у вршењу својих надлежности и овлашћења, односно правно лице или предузетник у обављању својих дјелатности;

2) истовјетност са изворним документом квалификованим електронским потписом потврдило овлашћено лице органа власти, односно овлашћено лице правног лица или предузетник.[445]

Што се тиче саме форме приказа електронског документа, он садржи унутрашњу и спољашњу форму приказа. Унутрашња форма приказа састоји се од техничко-програмске форме записивања садржине електронског документа, док се спољна форма

[442] ЗЕД, чл. 2.
[443] Према чл. 1316 – 3 француског Грађанског законика, електронски документ има исту доказну вриједност као и писање засновано на папиру.
[444] ЗЕД, чл. 4.
[445] ЗЕД, чл. 5.

приказа састоји се од визуелног или другог разумљивог приказа садржине електронског документа на екрану рачунарског или другог електронског уређаја.[446]

Када је у питању копија у електронском облику електронски документ је не може имати, већ на папиру овјером штампаног примјерка спољне форме приказа електронског документа од стране овлашћеног лица органа власти, односно овлашћеног лица правног лица или предузетника. Овлашћено лице својеручним потписом и печатом ће потврдити истовјетност копије електронског документа на папиру са спољном формом приказа електронског документа. Тако направљена копија оригиналног електронског документа има доказну снагу оригинала, односно овјереног преписа тог документа.[447]

У трећем дијелу се регулише достављање електронских докумената. Да бисте имали доказ да је електронски документ примљен од стране примаоца, треба вам потврда о пријему електронског документа коју издаје прималац или информациони посредник, која може бити сачињена у форми електронског документа. Посебним прописима или вољом странака, ако законом није другачије одређено, уређује се обавеза издавања потврде о пријему електронског документа и елементи садржаја потврде.[448]

Затим даље се регулише дуплирање електронских докумената, достављање између органа власти и странака путем електронске поште или посредством јавног поштанског оператера, зависно од тога ко врши достављање. И на крају овог дијела предвиђа се достављање између самих органа власти путем електронске поште или другим електронским путем, у складу са посебним прописима.[449]

У четвртом дијелу Закона о електронском документу је посвећена пажња чувању и заштити електронског документа.У петом дијелу Закона о електронском документу регулише се временски жиг, а исто тако имамо и Правилник о издавању временског жига.[450] У чл. 3, ст. 1Закона о електронском документу је предвиђено значење временског жига, који гласи:„Временски жиг је званично вријеме придружено електронском документу или групи електронских докумената, којим се потврђује

[446] ЗЕД, чл. 6.
[447] ЗЕД, чл. 7.
[448] ЗЕД, чл. 8.
[449] ЗЕД, чл. 9 – 11.
[450] *Сл. гласник Републике Србије*, бр. 112/09.

садржај електронског документа у то вријеме односно садржај сваког документа у групи. Издавалац временског жига је правно лице које посједује систем за формирање временског жига и које издаје временски жиг."[451]

На основу захтјева за формирање временског жига издавалац временског жига дужан је да обезбиједи формирање прописане структуре података временског жига као и поуздано утврђивање времена његовог настанка и електронско потписивање структуре података временског жига. Електронске сертификате за потписивање временског жига издаје сертификационо тијело уписано у евиденцију, односно регистар код надлежног органа, у складу са законом којим се уређује електронски потпис.[452] Издаваоци временског жига у Србији су: Дирекција за електронску управу и Јавно предузеће ПТТ саобраћаја ,,Србија" РЈ – за електронско пословање – ЦЕПП.[453]

Прије почетка обављања послова издавалац временског жига дужан је да се региструје код министарства надлежног за послове информационог друштва (у даљем тексту: Министарство). Ако издавалац временског жига испуњава услове прописане Законом о електронском документу Министарство доноси рјешење о упису у Регистар издавалаца временског жига у Републици Србији.[454] Издавалац временског жига, уз захтјев за упис у Регистар издавалаца временског жига подноси акт о општим условима за пружање услуге издавања временског жига (политика издавања временског жига), којим се обезбјеђује довољно информација на основу којих се корисници могу одлучити о прихватању услуга и о обиму услуга.[455] Временски жиг придружује се електронском документу на основу захтјева за формирање временског жига који садржи одређене податке из садржаја електронског документа, односно електронског потписа.[456]

Према чл. 17, ст.1 Закона о електронском документу структура података временског жига садржи:

,,- идентификатор издаваоца временског жига;

- серијски број временског жига;

[451] ЗЕД, чл.3, ст. 1, алинеја 3.
[452] ЗЕД, чл. 14, ст. 1 – 2.
[453] http://epotpis.mtt.gov.rs/vremenski-zig/, 21. 12. 2014.
[454] ЗЕД, чл. 15, ст. 1 – 2.
[455] Правилник о издавању временског жига. чл. 2.
[456] ЗЕД, чл. 16, ст. 1 - 2.

- вријеме формирања временског жига;

- објекат за формирање временског жига;

- електронски потпис структуре података временског жига;

- идентификатор алгоритма за електронски потпис временског жига;

- идентификатор електронског сертификата путем кога се може верификовати електронски потпис временског жига."

И на крају овог дијела Закона о електронском документу регулише се вријеме које је садржано у временском жигу и чување временског жига. Вријеме које је садржано у временском жигу одговара тренутку формирања тог жига, са разликом мањом од једне секунде, у односу на *UTC (Universal Time Coordinate)* временску скалу. Што се тиче чувања временског жига издавалац временског жига дужан је да податке о издатим временским жиговима чува на безбједан начин најмање пет година од дана издавања.[457]

Шести дио Закона о електронском документу односи се на надзор над спровођењем овог закона које врши Министарство. Инспекцијски надзор над примјеном одредаба Закона о електронском документу које се односе на временски жиг Министарство врши преко инспектора за електронски потпис.[458] У седмом дијелу налазе се казнене одредбе у виду новчаних казни за прекршаје издаваоца временског жига и одговорно лице издаваоца временског жига.[459]

Осми дио Закона о електронском документу је посвећен прелазним и завршним одредбама и односе се на доношење подзаконских аката од стране министарства и ступање на снагу Закона о електронском документу осмог дана од објављивања у „Службеном гласнику Републике Србије."

4. 3. Закон о електронском потпису

[457] ЗЕД, чл. 18 – 19.
[458] ЗЕД, чл. 20.
[459] ЗЕД, чл. 23.

Закон о електронском потпису донијет је 2004. године. Овим законом уређује се употреба електронског потписа у правним пословима и другим правним радњама, пословању, као и права, обавезе и одговорности у вези са електронским сертификатима, ако посебним законима није другачије одређено. Одредбе овог закона примјењују се на општење органа, општење органа и странака, достављање и израду одлуке органа у електронском облику у управном, судском и другом поступку пред државним органом – под условом да је законом којим се уређује тај поступак прописана употреба електронског потписа.[460]

Према чл. 3, ст. 1 Закона о електронском потпису електронском документу се не може оспорити пуноважност или доказна снага само због тога што је у електронском облику. Међутим ст. 1, чл. 3 овог закона се не примјењује за правне послове које смо већ навели у Закону о електронском документу и Закону о електронској трговини и можемо примијетити да су у том погледу ови закони усаглашени.

Када је у питању електронски потпис може се користити као доказно средство у законом уређеном поступку, осим када се, у складу са посебним законом, захтијева да само својеручни потпис има правно дејство и доказну снагу.[461] Када је у питању квалификовани електронски потпис, он мора да задовољи сљедеће услове, према чл. 7:

1. ,,искључиво је повезан са потписником;
2. недвосмислено идентификује потписника;
3. настаје коришћењем средстава којима потписник може самостално да управља и која су искључиво под надзором потписника;
4. директно је повезан са подацима на које се односи, и то на начин који недвосмислено омогућава увид у било коју измјену изворних података;
5. формиран је средствима за формирање квалификованог електронског потписа;
6. провјерава се на основу квалификованог електронског сертификата потписника.“

Средства за формирање електронског потписа су средства која морају да обезбиједе:

[460] Закона о електронском потпису (у даљем тексту ЗЕП), чл. 1.
[461] ЗЕП, чл. 6.

1. да се подаци за формирање квалификованог електронског потписа могу појавити само једном и да је обезбијеђена њихова повјерљивост;

2. да се из података за провјеру квалификованог електронског потписа, не могу у разумно вријеме и тренутно доступним средствима, добити подаци за формирање квалификованог електронског потписа;

3. да квалификовани електронски потпис буде заштићен од фалсификовања, употребом тренутно доступне технологије;

4. да подаци за формирање квалификованог електронског потписа буду поуздано заштићени од неовлашћеног коришћења.

Средства за формирање квалификованог електронског потписа, приликом формирања потписа, не смију промијенити податке који се потписују или онемогућити потписнику увид у те податке прије процеса формирања квалификованог електронског потписа.[462]

Када је у питању правно дејство и доказна снага квалификованог електронског потписа у односу на податке у електронском облику он има исто правно дејство и доказну снагу као и својеручни потпис, односно својеручни потпис и печат, у односу на податке у папирном облику.[463] Министарство спољње и унутрашње трговине и телекомуникације, када је у питању спровођење Закона о електронском потпису:

- прописује техничко-технолошке поступке за формирање квалификованог електронског потписа и критеријуме које треба да испуне средства за формирање квалификованог електронског потписа;

- прописује садржај и начин вођења евиденције сертификационих тијела, обрасце пријаве за упис у евиденцију, пријаве за упис промјена као и врсту, садржај и начин достављања документације неопходне за увођење у евиденцију;

- прописује ближе услове и начин провјере испуњености услова које сертификационо тијело за издавање квалификованих електронских сертификата мора да испуни;

- прописује садржај и начин вођења Регистра сертификационих тијела за издавање квалификованих електронских сертификата у Републици Србији, начин подношења

[462] ЗЕП, чл. 8.
[463] ЗЕП, чл. 10.

захтјева за упис у Регистар, потребну документацију уз захтјев, образац захтјева, као и начин објављивања података из Регистра;

- прописује најнижи износ осигурања од ризика одговорности за могућу штету насталу вршењем услуге издавања електронских сертификата;

- води евиденцију сертификационих тијела;

- води Регистар сертификационих тијела за издавање квалификованих електронских сертификата у Републици Србији;

- врши инспекцијски надзор над примјеном Закона о електронском потпису и радом сертификационих тијела.[464]

Овдје смо се упознали само са основним појмовима Закона о електронском потпису, док ћемо у четвром дијелу овог рада посебну пажњу посветити овом питању. Подзаконски акти донијети на основу Закона о електронском потпису су:

1. Правилник о ближим условима за издавање квалификованих електронских сертификата;[465]
2. Правилник о техничко – технолошким поступцима за формирање квалификованог електронског потписа и критеријумима које треба да испуне средства за формирање квалификованог електронског потписа;[466]
3. Правилник о Регистру сертификационих тијела за издавање квалификованих електронских сертификата у Републици Србији;[467]
4. Правилник о евиденцији сертификационих тијела.[468]

У Републици Србији је 2011. године донијет Закон о јавном биљежништву[469]који се примјењује од 1. септембра 2014. године. Јавни биљежник, је између осталог овлашћен да саставља, овјерава и издаје јавне исправе о правним пословима, изјавама и чињеницамана којима се заснивају права и овјерава приватне исправе.[470] Када су у питању јавнобиљежничке исправе разликујемо исправе о правним пословима и

[464] http://epotpis.mtt.gov.rs/elektronski-potpis/#електронски-потпис, 21. 12. 2014.
[465] *Сл. гласник Републике Српске*, бр.26/08.
[466] *Сл. гласник Републике Србије*, бр. 26/08 и 13/10.
[467] *Сл. гласник Републике Србије*, бр. 26/08.
[468] *Сл. гласник Републике Србије*, бр. 48/05, 82/05 и 116/05.
[469] *Сл. гласник Републике Србије*, бр. 31/2011, 85/2012 и 19/2103, 55/14 – др. закон и 93/14 – др. закон, 121/14 и 6/15.
[470] ЗЈБ, чл. 4, ст. 1, тач. 1.

изјавама које су саставили јавни биљежници (јавнобиљежнички записи), записници о правним и другим радњама које су обавили или којима су присуствовали јавни биљежници (јавнобиљежнички записници) и потврде о чињеницама које су посвједочили јавни биљежници (јавнобиљежничке потврде), нејавне исправе које су потврдили јавни биљежници (јавнобиљежничка солемнизација), као и нејавне исправе код којих је јавни биљежник овјерио потпис, односно овјерио аутентичност преписа, превода или извода (јавнобиљежничке овјере). Легализација је овјера потписа странке, односно странака, на исправи коју су поднијели јавном биљежнику.[471]

У Закону о јавном биљежништву у чл. 82 регулисани су правни послови који имају облик јавнобиљежничког записа, а то су: „1) уговор о располагању непокретностима пословно неспособних лица; 2) споразум о законском издржавању, у складу са законом; 3) уговор о хипотеци и заложна изјава ако садрже изричиту изјаву обвезаног лица да се на основу уговора о хипотеци, односно заложне изјаве, може, ради остварења дуговане чинидбе, по доспјелости обавезе непосредно спровести принудно извршење, било судским било вансудским путем. Правни послови и изјаве из става 1. овог члана који су сачињени у облику јавнобиљежничког записа имају исту доказну снагу као да су сачињени у суду или пред другим државним органом. Уговори, односно изјаве којима се мијењају правни односи настали закључењем уговора или давањем изјава из става 1. овог члана закључују се, односно дају у облику јавнобележничког записа."

Правни послови и изјаве из става 1. чл. 82 Закона о јавним биљежницима који нису сачињени у облику јавнобиљежничког записа не производе правно дејство. [472]

Према чл. 93 Закона о јавним биљежницима јавни биљежник потврђује (солемнизује) приватну исправу када је то законом одређено. У облику јавнобиљежнички потврђене (солемнизоване) исправе закључују се нарочито: 1) уговор о промету непокретности; 2) уговор о хипотеци и заложна изјава ако не садрже изричиту изјаву обвезаног лица да се на основу уговора о хипотеци, односно заложне изјаве, може, ради остварења дуговане чинидбе, по доспјелости обавезе непосредно

[471] И. Благојевић, *Форма јавнобиљежничке исправе као форма овјере формалних уговора у Републици Србији*, семинарски рад, Крагујевац јун 2015, 18.
[472] ЗЈБ, чл. 82, ст. 4.

спровести принудно извршење; 3) уговор којима се заснивају стварне и личне службености."[473]

Закон о јавном бележништву регулише исправу сачињену у електронском облику у чл. 70: „Јавнобележничка исправа која је сачињена у електронском облику, а није отиснута на хартији, сматра се јавнобележничком исправом ако јавни бележник и странке имају електронски потпис пријављен и депонован у складу са законом, ако испуњава друге услове одређене законом и ако је састављена у електронском формату који одређује министар посебним актом. На почетку ове исправе морају бити унесени: ознака броја страница електронског формата и број карактера, као и облик (фонт) и величина слова, електронски програм у којем је исправа састављена, као и званичне техничке карактеристике рачунара."Ова исправа има својство јавне исправе само у случајевима одређеним законом и може се користити као јавна исправа само кад је то законом предвиђено. Ако је у питању страна јавнобележничка исправа сачињена само у електронском облику има, под условом узајамности, својство јавне исправе кад је то одређено законом државе чији је јавни бележник саставио исправу и законом Републике Србије може се користити као јавна исправа у Републици Србији, само кад је коришћење јавних исправа у електронском облику предвиђено законом Републике Србије. Исправе сачињене у електронском облику стичу пуно дејство јавнобележничких исправа отискивањем на хартији, ако испуњавају услове предвиђене у чл. 63. до 68. овог закона. Обавеза и начин чувања исправа које су сачињене само у електронском облику уређује се у складу са посебним законом."

4. 4. Закон о заштити потрошача

Правни оквир који је до доношења Закона о заштити потрошача из 2014. уређивао област заштите потрошача је чинио: Закон о стандардизацији (1977), Закон о облигационим односима[474], Закон о условима за обављање промета робе, вршење

[473] Према чл. 93а ЗЈБ потврђивање исправе врши се стављањем клаузуле о потврђивању (солемнизациона клаузула) која је услов за пуноважност правног посла. Солемнизационом клаузулом јавни бележник потврђује да је странкама у његовом присуству прочитана исправа, да су оне изјавиле да та исправа у свему и потпуно одговара њиховој вољи и да су је својеручно потписале.
[474] *Сл. лист СФРЈ*, бр. 29/78, 39/85, 57/89 и *Сл. Лист СРЈ*, бр. 31/93.

услуга у промету робе и инспекцијском надзору,[475] Савезни Закон о заштити потрошача[476] и Закон о заштити потрошача.[477] Нови Закон о заштити потрошача[478] ступио је на снагу 21. 6. 2014. године, почео је да се примјењује од 22. 09. 2014. године. Правни основ за доношење Закона о заштити потрошача је чл. 90. Устава Републике Србије,[479] према којем Република штити потрошаче. Посебно су забрањене радње усмјерене против здравља, безбједности и приватности потрошача, као и све нечасне радње на тржишту. Законом о заштити потрошача су имплементиране одредбе 14 кључних европских директива из ове области.

У току писања овог рада донесен је у Србији нови Закон о заштити потрошача. Министарство спољне и унутрашње трговине и телекомуникација Републике Србије је организовало Јавну расправу о Нацрту закона о измјенама и допунама Закона о заштити потрошача у Србији. Разлози за рад на измјенама и допунама важећег Закона о заштити потрошача били су, прије свега, уочени недостаци у двогодишњој примјени, потреба за даљим уређењем ове важне области и неопходност усклађивања са промјенама у европском праву насталим, примарно, усвајањем Директиве 2011/83/ЕУ о правима потрошача. Предложене измјене и допуне тичу се, приоритетно, дужности обавјештавања прије закључења уговора, забране дискриминације потрошача, заштите потрошача у остваривању права из уговора о продаји робе, угроженог потрошача и, с тим у вези, Националног програма заштите угроженог потрошача, заштите од искључења, надлежности за надзор, овлашћења надлежних инспекцијских органа и слично. Претходно наведене, али и бројне друге конкретне промјене које би донијеле значајне предности за потрошаче, праћене су прописивањем одговарајућих овлашћења инспекцијских органа и прекршајним санкцијама.[480]

Законом о заштити потрошача из 2014. године су предвиђена нова рјешења, а међу најзначајнијим су: колективна заштита потрошача којом се санкционише непоштена пословна пракса и неправичне уговорне одредбе, обавеза испоруке робе у уговореном року, односно у року од 30 дана од дана закључења уговора, ако другачије

[475] *Сл. гласник Републике Србије*, бр. 39/96, 20/97, 46/98, 34/2001 - др. закон, 80/2002 - др. закон и101/2005 - др. закон.
[476] *Сл. лист СФРЈ*, бр. 37/02.
[477] *Сл. гласник Републике Србије,* бр. 73/10. Прије њега важио је Закон о заштити потрошача из 2005. године, *Сл. гласник Републике Србије,* бр. 79/05.
[478] *Сл. гласник Републике Србије,* бр. 62/2014.
[479] http://www.zastitapotrosaca.gov.rs/zakoni.php, 21. 12. 2014.
[480] http://www.zastitapotrosaca.gov.rs/vesti.php?naslov=javna-rasprava-izmene-i-dopune-zakona-o-zastiti-potrosaca, 01. 08. 2013.

није уговорено; олакшан је начин подношења рекламација, док је рок у коме трговац одговара на рекламацију скраћен са 15 на 8 дана; забрана одбијања од продаје робе или пружања услуге; онемогућено је наметање оправке робе потрошачу у првих 6 мјесеци од обављене куповине; у области услуга од општег економског интереса, организације потрошача добијају значајну улогу; већа улога јединица локалне самоуправе, у смислу подршке активностима удружења и савеза удружења за заштиту потрошача; у наставне планове и програме основног и средњег образовања укључују се и теме из области заштите потрошача и друго.[481]

Овај закон састоји се из 17 дијелова и 165 чланова. У првом дијелу налазе се уводне одредбе о циљу и предмету регулисања, основним правима потрошача, обавезујућој природи, примјени, те значењу појединих употријебљених израза. Други дио односи се на информисање потрошача и едукацију у виду истицања цијене, продајне цијене услуга, електрична енергија, гас, централно гријање, вода, бензинске станице и паркиралишта, угоститељски објекти, оглашавање продајне цијене, издавање рачуна, дужност обавјештавања прије закључења уговора, обавјештење о начину плаћања и друго. Трећи дио односи се на непоштену пословну праксу, забрану и појам непоштене пословне праксе, обмањујуће пословање, пропуштање којим се обмањују потрошачи, облици пословне праксе који се сматрају обмањујућом пословном праксом, насртљивом пословном праксом и њеним облицима, посебну заштиту малољетника и кодекс понашања, излагање робе, тачну мјеру и истицање продајних подстицаја.

У четвртом дијелу је регулисана заштита потрошача у остваривању права из уговора на даљину и уговора који се закључују изван пословних просторија. Овим ћемо се бавити у наредном дијелу овог рада. У петом дијелу се регулише заштита потрошача у остваривању права из уговора који садрже неправичне уговорне одредбе. У том дијелу имамо захтјев јавности, тумачење уговорних одредби, неправична уговорна одредба, уговорне одредбе које се сматрају неправичним уговорним одредбама, уговорне одредбе за које се претпоставља да су неправичне уговорне одредбе ако се не докаже другачије. У шестом дијелу регулише се заштита потрошача у остваривању права из уговора о продаји: испорука, пратећа документација уз робу, раскид уговора због неиспуњења испоруке, прелазак ризика, саобразност робе, гаранција, рекламација. У седмом дијелу предвиђа се безбједност потрошача, а у осмом одговорност за

[481] http://www.zastitapotrosaca.gov.rs/vesti.php?naslov=zakon-o-zastiti-potrosaca-novi, 21. 12. 2014.

производе са недостатком. У деветом дијелу регулише се заштита потрошача у остваривању права из уговора о пружању услуга. Десети дио односи се на услуге од општег економског интереса. Једанаести дио је посвећен заштити потрошача у остваривању права из уговора о туристичком путовању и временским подијељеном коришћењу непокретности. Дванаестим дијелом је регулисана сратегија и институционални оквир за заштиту потрошача. У тринаестом дијелу су предвиђени потрошачки приговори и вансудско рјешавање потрошачких спорова. У четрнаестом дијелу налазе се одредбе које се односе на заштиту колективног интереса потрошача. Петнаести дио односи се на надзор, док је шеснаести дио посвећен казненим одредбама. И на крају, у седамнаестом дијелу су прелазне и завршне одредбе.

Потрошач не може да се одрекне права утврђених Законом о заштити потрошача, која су иначе предвиђена чл. 2 овог закона. Ништаве су одредбе уговора које директно или индиректно ускраћују или ограничавају права потрошача која произилазе из овог закона. Овдје би се могле примијенити одредбе о дјелимичној ништавости, јер ништавост поједине одредбе уговора из става 2. овог члана не подразумијева ништавост цијелог уговора ако уговор може да производи правно дејство без те одредбе. Када је у питању понуда за закључење уговора коју потрошач даје трговцу, она не обавезује потрошача да понуду одржи. Закон о заштити потрошача примјењује се и на уговоре који за циљ или посљедицу имају изигравање примјене његових одредаба. Приликом тумачења и примјене овог закона, мора се узети у обзир положај потрошача као економски слабије стране, а посебно положај угроженог потрошача, што је иначе правило код тумачења да уговор треба тумачити у корист слабије економске стране. Када је у питању однос Закона о облигационим односима и Закона о заштити потрошача, на односе између потрошача и трговца који нису уређени одредбама Закона о заштити потрошача, примјењује се закон којим се уређују облигациони односи. Приликом дефинисања и примјене мјера и активности државних органа, у обзир се морају узети и циљеви заштите потрошача.[482]

Одредбе Закона о заштити потрошача, којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора на даљину и уговора закључених изван пословних просторија не примјењују се на уговоре који су закључени употребом аутомата за продају робе или услуга или у пословним просторијама које су аутоматизоване, и

[482] Закон о заштити потрошача Србије (ЗЗПС), чл. 3.

уговоре о продаји хране или пића у привременим објектима. Одредбе којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора о продаји примјењују се и на уговоре о испоруци робе која је предмет производње.[483]

Одредбе овог закона, којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора о продаји робе у којима трговац има обавезу испоруке робе и пружање услуга, примјењују се само на робу. Одредбе овог закона, којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора о продаји робе, примјењују се и на уговоре о испоруци робе која је предмет производње.[484]

У четвртом дијелу Закона о заштити потрошача регулише се питање заштите потрошача у остваривању права из уговора на даљину и уговора који се закључују изван пословних просторија у чл. 27 до 40 о којима ћемо се више бавити у наредном дијелу рада. На крају је важно поменути да је министар пољопривреде, трговине, шумарства и водопривреде, донио Правилник о садржини обрасца за једнострани раскид уговора на даљину и уговора који се закључују изван пословних просторија.[485] Основни текст је на снази и у примјени од 16. 07. 2011. године. На основу Закона о заштити потрошача донијети су и: Правилник о евиденцији удружења и савеза удружења за заштиту потрошача[486], Одлука о образовању Националног савјета за заштиту потрошача.[487]

[483] ЗЗПС, чл. 4, ст. 2 и 3.
[484] ЗЗПС, чл. 4.
[485] *Сл. гласник Републике Србије*, бр. 50/11.
[486] *Сл. гласник Републике Србије*, бр. 32/2011.
[487] http://mtt.gov.rs/dokumenti/#закони, 02. 08. 2013.

ТРЕЋИ ДИО

УГОВОР О ПРОДАЈИ НА ДАЉИНУ ПУТЕМ ИНТЕРНЕТА

1.1. Појам уговора о продаји на даљину

Када је у питању уговор на даљину у Директиви о правима потрошача ЕУ, он се дефинише као сваки уговор закључен између трговца и потрошача у оквиру организованог програма продаје или пружања услуга на даљину без истовременог физичког присуства трговца и потрошача, уз искључиво коришћење једног или више средстава комуникације на даљину прије и закључно са тренутком закључења уговора.

Из овог произлази да се дефиниција уговора о даљини састоји из четири елемента: субјект, предмет, да се одвија без истовременог физичког присуства трговца и потрошача и то уз искључиво коришћење једног или више средстава комуникације на даљину. Према чл. 2, ст. 1, тач. 1 и 2 Директиве о правима потрошача „потрошач" значи свако физичко лице које у уговорима обухваћеним овом Директивом дјелује у сврхе које не улазе у оквир њезине трговачке, пословне, обртничке или професионалне дјелатности; док „трговац" значи свако физичко или правно лице, независно о томе је ли у приватном или јавном власништву, која у вези с уговорима обухваћеним овом Директивом дјелује, укључујући и преко других лица које дјелују у њезино име или за њезин рачун, у сврхе повезане са својом трговачком, пословном, обртничком или професионалном дјелатношћу. Организован програм значи да се продаја на даљину врши стално. Када су у питању средства комуникације на даљину ту спадају: пошта, Интернет, телефон или телефакс.

У ст. 20 уводног дијела Директиве о правима потрошача наводи се да би дефиницијом уговора на даљину требало обухватити и ситуације у којима потрошач долази у пословне просторије искључиво у сврху прикупљања информација о роби или услугама, а о уговору на даљину преговара и закључује га накнадно. Супротно томе, уговор о којем се преговара у пословним просторијама трговца, а коначно се закључује даљинском комуникацијом, не би требало сматрати у овом случају уговором на даљину. Исто тако ни уговор који је покренут средством даљинске комуникације, али је

закључен у пословним просторијама трговца, не би требало сматрати уговором на даљину. Уговор на даљину, исто тако, не би требао укључивати резервације које купац обавља средством даљинске комуникације ради уговарања професионалне услуге, на примјер кад се потрошач телефоном наручује фризеру. Појмом организованог система продаје или пружања услуга на даљину требало би обухватити оне саставе које нуди трећа страна која није трговац, али које трговац употребљава, на примјер *online* платформу. Њима, међутим, не би требало обухватити случајеве кад интернетске странице нуде само информацију о трговцу, његовој роби и/или услугама и његове податке за контакт. Слична дефиниција садржана је и у чл. 2, ст. 1 Директиве 97/7/ЕЗ о заштити потрошача с обзиром на закључење уговора на даљину.[488]

У пракси многи уговори на које се Директива о правима потрошача примјењује садрже елементе и услуга и робе, па у том случају треба разликовати ситуације када је у питању уговор о продаји или је у питању уговор о услугама. Уговор о услугама је сваки уговор осим купопродајног уговора, према којем трговац испоручује или се обавезује испоручити услугу потрошачу, а потрошач плаћа или се обавезује платити њезину цијену. [489]

Ако је главна сврха уговора пренос својине над одређеном робом, треба га класификовати као продајни уговор чак и ако обухвата и повезане услуге које пружа продавац, као што су инсталација, одржавање или било каква друга обрада, независно о релативној вриједности робе и услуга. Примјер уговора који обухвата и робу и услуге обично се треба сматрати продајним уговором, као што је куповина новог мобилног уређаја заједно с претплатом за услугу електронске комуникације. За разлику од тога, ако пренос својине није главна сврха мјешовитог уговора, уговор не би требало сматрати купопродајним уговором. Примјери уговора који обухватају и услуге и робу које треба разврстати као уговоре о услугама због њихове главне сврхе су: уговор за поправак, обнову и изградњу анекса згради; уговор за судјеловање на предавању. Ово тумачење произлази из добро утврђене судске праксе Суда о слободном кретању робе и слободи пружања услуга, која остаје релевантна и у контексту Директиве о правима потрошача.

[488] „Уговор на даљину значи било који уговор који се односи на робе и услуге, а који је закључен између добављача и потрошача у оквиру организованог облика продаје робе или пружања услуга на даљину, а који води добављач, који за потребе уговора има искључиво право на употребу једног или више начина комуницирања на даљину све до тренутка укључујући и тренутак закључења уговора.“
[489] Директива о правима потрошача, чл. 2, ст. 1, тач. 5 и 6.

У предмету C - 20/03 *Marcel Burmanjer* Европски суд правде је заузео став да привредну активност треба разматрати у контексту или слободног кретања робе или слободе пружања услуга ако је један од елемената „у потпуности споредан у односу на други и може се разматрати заједно с њим." Суд је недавно потврдио једнак приступ у предмету C-108/09 *Ker-Optika bt.* [490]

Исти купопродајни уговор или уговор о услугама такође може обухватати услуге које нису регулисане Директивом о правима потрошача. То би био случај када је у купопродајном уговору или у уговору о услугама омогућено плаћање цијене у оброцима уз одређену камату. Такав би уговор подлијегао посебним правилима која регулишу финансијске услуге за потрошаче, тачније Директива 2002/65/ЕЗ Европског парламента и Савјета од 23. септембар 2002. о трговању на даљину финансијским услугама које су намијењене потрошачима и Директива 2008/48/ЕЗ Европског парламента и Савјета од 23. априла 2008. о уговорима о потрошачким кредитима.

Дефиниције купопродајних уговора и уговора о услугама утврђене у чл. 2. ст. 5. и 6. упућују на то да потрошач плаћа „цијену". У овом случају, упућивање на „цијену" односи се само на плаћање у новцу, што би укључивало и ваучере, даровне картице или бодове за вјерност са одређеном новчаном вриједношћу. На основу овога, можемо рећи да се Директива не примјењује на поклоне или услуге које трговац пружа бесплатно. Могло би се прихватити да се Директива о правима потрошача примјењује на уговоре о услугама који укључују бесплатно пробно раздобље и аутоматски се претварају у плаћене уговоре након истека пробног раздобља.

Како је раније споменуто, у Директиви о правима потрошача разликују се купопродајни уговори и уговори о услугама, те уговори за испоруку комуналних услуга и *online* дигиталног садржаја. Без обзира на дефиницију купопродајних уговора и уговора о услугама, у Директиви се не спомиње „плаћање" за потоње двије врсте уговора. Стога се чини да се примјењује и на уговоре за испоруку комуналних услуга и *online* дигиталног садржаја чак и ако они не укључују плаћање. На примјер, Директива

490

Smjernice glavne uprave za pravosuđe o Direktivi 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, 6 - 8, http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_hr.pdf, 16. 12. 2014.

о правима потрошача се примјењује на уговор за бесплатно учитавање игре с трговине апликација.[491]

Прије него што се упустимо у даља разматрања прво треба да се осврнемо на дефиницију уговора о продаји из нашег Закона о облигационим односима. Када је у питању однос Закона о облигационим односима и Закона о заштити потрошача у Србији у чл. 3, ст. 7 Закона о заштити потрошача у Србији предвиђа се да на односе између потрошача и трговца, који нису уређени одредбама овог закона, примјењује закон којим се уређују облигациони односи.[492]

Потрошач не може да се одрекне права утврђених Законом о заштити потрошача. Одредбе уговора, које директно или индиректно ускраћују или ограничавају права потрошача која произилазе из Закона о заштити потрошача, ништаве су. Међутим, ништавост поједине одредбе уговора не подразумијева ништавост цијелог уговора ако уговор може да производи правно дејство без те одредбе.[493] Одредбе Закона о заштити потрошача се примјењују на односе потрошача и трговаца, који су предмет овог закона, осим у случају постојања посебних одредби са истим циљем којима се уређују предметни односи који обезбеђују виши ниво заштите у складу са посебним прописима или законима. Одредбе Закона о заштити потрошача којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора на даљину и уговора закључених изван пословних просторија не примјењују се на уговоре који су закључени употребом аутомата за продају робе или услуга или у пословним просторијама које су аутоматизоване и уговоре о продаји хране или пића у привременим објектима.[494]

---

[491] Smjernice glavne uprave za pravosuđe o Direktivi 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, 8 - 9, http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_hr.pdf, 16. 12. 2014.

[492] У Закону о заштити потрошача Хрватске у чл. 4 се предвиђа да ако су одредбе овога Закона у супротности с одредбама закона којима се уређују поједина управна подручја, а који су усклађени с правном стечевином Европске уније, на односе између потрошача и трговаца примарно се примјењују одредбе тих посебних закона. Ако посебним законима из ст. 1. чл. 4 или овим Законом није друкчије одређено, на обавезноправне односе између потрошача и трговца примјењују се одредбе Закона о обвезним односима. И на крају, када је у питању однос Закона о заштити потрошача Црне Горе (ЗЗПЦГ) са другим законима, у чл. 3, ст. 2 предвиђа се да ако у ЗЗПЦГ није другачије одређено, на облигационе односе између потрошача и трговца примјењују се одредбе закона којим се уређују облигациони односи. У чл. 2, ст. 2 ЗЗПМ предвиђа се да ско овим законом није другачије одређено на уговоре и друге облигационе односе за промет роба и услуга примјењују се одредбе Закона о облигационим односима.

[493] ЗЗПС, чл. 3, ст. 1 – 3. Овдје је заправо ријеч о дјелимичној ништавости уговора.

[494] ЗЗПС, чл. 4, ст. 1 и 2.

Према одредбама Закона о облигационим односима[495] је прописано да се уговором о продаји обавезује продавац да пренесе на купца право својине на продату ствар и да му је у ту сврха преда, а купац се обавезује да плати цијену у новцу и преузме ствар. Продавац неког другог права обавезује се да купцу прибави продато право, а кад вршење тог права захтијева државину ствари, да му и преда ствар. У *CISG* није одређен појам уговора о продаји због разлика у националним системима који се тичу момента преноса својине. С обзиром на чланове 30 и 53 *CISG,* уговор о продаји може се дефинисати као уговор, без обзира на грађански или трговачки карактер уговорних страна или карактер самог уговора, којим се продавац обавезује да испоручи робу, пренесе робне документе и пренесе својину на купца, а купац се обавезује да плати цијену и прими испоруку робе.[496] За ове обје дефиниције је кључно да се уговором о продаји преноси право својине на продатој ствари, односно роби.

Уговор на даљину у Закону о заштити потрошача Србије[497] дефинише се као уговор закључен између трговца и потрошача у оквиру организоване продаје или пружања услуга на даљину без истовременог физичког присуства трговца и потрошача, искључивом употребом једног или више средстава комуникације на даљину до тренутка закључења уговора, укључујући и сам тренутак закључења. Уговор о продаји је сваки уговор којим продавац преноси или се обавезује да пренесе својину на роби потрошачу, а потрошач плаћа или се обавезује да плати цијену, укључујући и уговор који за предмет има и продају робе и пружање услуге.[498] Потрошач је физичко лице које на тржишту прибавља робу или услуге у сврхе које нису намијењене његовој пословној или другој комерцијалној дјелатности.[499] Просјечни потрошач је потрошач који је добро обавјештен и разумно обазрив, имајући у виду друштвене, културне и језичке особености.[500] Трговац је правно или физичко лице које наступа на тржишту у оквиру своје пословне дјелатности или у друге комерцијалне сврхе, укључујући и друга лица која послују у његово име или за његов рачун.[501] Продавац је, у смислу одредаба којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора о продаји и

[495] ЗОО, чл. 454.
[496] Р. Д. Вукадиновић, *op. cit*, 374.
[497] ЗЗПС, чл. 5, ст. 1, тач. 8; Исто рјешење је предвиђено у ЗЗПХ, чл. 5, ст. 1, тач. 27; ЗЗПМ, чл. 84; Закон о заштити потрошача Словеније (ZVP), чл. 43, ст. 1; ЗЗПЦГ, чл. 61.
[498] ЗЗПС, чл. 5, ст. 1, тач. 6; ЗЗПХ, чл. 5, ст. 1, тач. 29. У ЗООХ и ЗЗПХ користи се појам купопродаја, за разлику од права Србије гдје се користи појам продаја, па нас чуди зашто се одступило од тог рјешења у хрватском праву.
[499] ЗЗПС, чл. 5, ст. 1, тач. 1; Уп..: чл. 2 ст. 1, тач. 1 Директиве о правима потрошача.
[500] ЗЗПС, чл. 5, ст. 1, тач. 20.
[501] ЗЗПС, чл. 5, ст. 1, тач. 2.

заштита потрошача у остваривању права из уговора о пружању услуга, трговац са којим је потрошач закључио уговор о продаји робе, односно пружању услуге.[502] Јавна аукција је поступак продаје робе надметањем потрошача којим руководи аукционар и у којем потрошачи присуствују продаји или им је дата прилика да присуствују, при чему учесник у надметању који да најбољу понуду има обавезу да робу купи.[503]

Када су у питању средства комуникације на даљину у Закону о заштити потрошача Србије[504], средство комуникације на даљину је средство које омогућава закључење уговора између трговца и потрошача који се не налазе на истом мјесту у исто вријеме, али се не наводи као у другим законима шта се све сматра под тим средствима.

У Закону о заштити потрошача Србије из 2010. године налазила се дефиниција потрошачког уговора, у чл. 5, ст. 1, тач. 3 као сваког уговора закљученог између трговца и потрошача, али сада те дефиниције нема у новом Закону о заштити потрошача из 2014. године. Овдје се поставља питање да ли се може сматрати потрошачем физичко лице у случају закључења уговора са двоструком сврхом, када је уговор закључен дјелимично у сврху која је и у оквиру и дјелимично изван оквира трговачке дјелатности коју лице обавља па је сврха трговачке дјелатности тиме ограничена те у цјелокупном контексту уговора није преовладавајућа. Према ст. 17 уводног дијела Директиве о правима потрошача у овом случају ово би лице такође, требало сматрати потрошачем.

Што се тиче саме дефиниције уговора о продаји из новог Закона о заштити потрошача из 2014. године, можемо рећи да је прецизнија у односу на Закон о заштити потрошача Србије из 2010. године,[505] јер садржи у појму одредницу да је то уговор којим трговац преноси или се обавезује да пренесе својину на потрошача, што је кључна карактеристика овог уговора, с обзиром да је уговор о продаји, поред уговора о размјени и поклону, правни основ (*iustus titulus*) за стицање права својине.[506]

[502] ЗЗПС, чл. 5, ст. 1, тач. 3.
[503] ЗЗПС, чл. 5, ст. 1, тач. 18.
[504] ЗЗПС, чл. 5, ст. 1, тач. 9.
[505] Уговор о продаји робе јесте уговор закључен између трговца и потрошача који за предмет има продају робе, као и уговор који за предмет истовремено има продају робе и пружање услуга, чл. ЗЗПС, чл. 5, ст. 1, тач. 4.
[506] Право својине се преноси и код уговора о зајму, с тим да овдје постоји обавеза зајмопримца да врати послије одређеног времена замјењиву ствар, односно исту количину ствари, истве врсте и квалитета.

На основу изложене дефиниције поставља се питање форме овог уговора, о којој ћемо нешто касније детаљније говорити, с обзиром на формалне услове за закључење уговора на даљину према Закону о заштити потрошача Србије. У Закону о облигационим односима напуштена је форма реалних уговора и уговори се закључују *solo consenso* с тим да има и уговора који је реалан, као што је случај са капаром. Ако посматрамо ову дефиницију уговора о продаји из Закона о заштити потрошача Србије можемо рећи да он може да буде и консенсуалан и реалан уговор, јер ће бити консенсуалан ако се трговац обавезује да пренесе право својине на потрошача, који ће у тренутку предаје ствари стећи право својине. Овај уговор ће бити реалан,[507] ако трговац потрошачу преноси својину, а не обавезује се да пренесе право својине у ком случају ће бити консенсуалан. Сматрамо да би требало да Закон о заштити потрошача Србије слиједи рјешење Закона о облигационим односима у погледу дефиниције уговора о продаји. У нашем правном систему право својине на покретним стварима на основу правног посла стиче се предајом те ствари у државину стицаоца,[508] а на основу самог уговора се не преноси право својине.

Што се тиче саме дефиниције уговора на даљину[509] сматрамо да је ово рјешење мијењано јер је требало ускладити са одредбама Директиве о правима потрошача, за коју смо иначе рекли да предвиђа максималну хармонизацију, јер не дозвољава одступање од рјешења предвиђених у њој, осим код неких случајева.

Када је у питању коришћење појединих израза везаних за ову област у појединим законима користи се појам склапање, а у неким закључење уговора. Што се тиче самог склапања уговора сматрамо да је боље користити термин закључења уговора, који је иначе уобичајен за наш Закон о облигационим односима, који је био узор за све донијете законе који регулишу облигационе односе у земљама бившим југословенским републикама, и за приједлог Грађанског законика Србије, јер је термин склапање уговора појам који се користи у Закону о обвезним односима Хрватске.

---

[507] Реални уговори су они код којих је поред сагласности изјављених воља, која се по неким теоријским схватањима схвата као предуговор, потребна и предаја ствари када заправо долази до закључења уговора О. Антић, *op. cit.*, 349.

[508] Закон о основама својинскоправних односа, *(ЗОСПО),*чл. 34, *Сл. лист СФРЈ,* бр. 6/80 и 36/90*, Сл. лист СРЈ, бр.* 29/96 *и* Сл. гласник Републике Србије, бр. 115/2005 - др. закон. Даном почетка примјене Закона о хипотеци*, Сл. гласник Републике Србије*, бр. *115/2005,* престају да важе одредбе 63 – 69 ЗОСПО; Исто рјешење је предвиђено и у чл. 109 Закона о стварним правима Републике Српске, *Сл. гласник Републике Српске*, бр. 124/08, 58/09 и 95/11.

[509] Уговор на даљину у старом ЗЗПС из 2010. године, у чл. 5, ст. 1, тач. 6. дефинише се као уговор закључен између трговца и потрошача претежном употребом једног или више средстава комуникације на даљину који за предмет има продају робе или вршење услуга.

У Закону о заштити потрошача Србије додаје се у чл. 5, ст. 1, тач. 23 дефиниција уговора о пружању услуга. То је сваки уговор, који није уговор о продаји, у складу са којим продавац пружа или се обавезује да пружи услугу потрошачу, као што је израда или оправка одређене ствари или извршење одређеног физичког или интелектуалног рада, а потрошач плаћа или се обавезује да плати цијену за услугу.

Када је у питању регулисање права потрошача у Босни и Херцеговини донијет је Закон о заштити потрошача на нивоу Босне и Херцеговине и Републике Српске. У Закону о заштити потрошача Босне и Херцеговине у чл. 1, ст. 2 прописано је ће се на односе и случајеве из области заштите потрошача који нису регулисани овим законом примјењивати одговарајуће одредбе закона којима се уређују облигациони односи у Босни и Херцеговини. У случају недоумице или сукоба одредаба, примјењиваће се одредба која пружа већи степен заштите потрошачима. Исто рјешење је предвиђено и у чл. 4, ст. 4 Закона о заштити потрошача Републике Српске.[510]

Оно што је особеност Закона о заштити потрошача у Републици Српској су одредбе које регулишу продају на даљину у чл. 59 – 69, у односу на друге законе у окружењу који регулишу уговор на даљину. Тако према чл. 59 Закона о заштити потрошача у Републици Српској уговор о продаји на даљину је сваки уговор који се односи на продају производа или услуга, коју организује трговац путем неког средства за продају на даљину, а закључује се између трговца и потрошача. До коначног закључења уговора може се користити једно или више средстава за комуникацију на даљину. Средства за комуникацију на даљину у смислу Закона о заштити потрошача Републике Српске су сва средства која без стварног физичког присуства трговца и потрошача могу бити коришћена за закључивање уговора између двију страна, као што су: наслovљени и ненаслovљени штампани материјал, стандардна писма, огласи у штампи са наруџбеницом, каталог, телефон са учешћем људи или без њих, радио, видео-телефонија, видео-текст са тастатуром или екраном осјетљивим на додир, електронска пошта, Интернет, телефакс, телевизија и друго. Оператер средстава даљинске комуникације је било које лице чији посао, занимање или дјелатност

[510] Када је у питању однос ЗЗПРС и ЗОО на односе и случајеве из области заштите потрошача који нису регулисани овим законом и посебним прописима примјењиваће се одредбе закона којима се уређују облигациони односи у Републици. Уколико се у примјени овог закона појаве различита тумачења, Закон ће се примјењивати у корист потрошача; ЗЗПРС, чл. 4, ст. 4 и 5.

укључује и омогућавање трговцу употребу једног или више средстава даљинске комуникације.[511]

Што се тиче рјешења у упоредном праву одредбе које се односе на заштиту потрошача или су регулисане посебним законима, или се налазе у оквиру грађанских законика појединих европских земаља. У Нацрту Грађанског законика Србије који је објављен 29. маја 2015. године (у даљем тексту: НГЗС) се у новом чл. 663 предвиђа да се на међународну трговачку продају примјењује Конвенција УН о уговорима о међународној продаји робе из 1980 године, када су испуњени услови примјене предвиђени том конвенцијом. У Преднацрту Грађанског законика Србије, књига друга из 2009. године, која се односи на облигационе односе у чл. 505 је било прописано да се на потрошачку продају примјењују посебни прописи о заштити потрошача.

Када је у питању дефиниција уговора на даљину и продаје на даљину, можемо рећи да су рјешења Закона о заштити потрошача Србије усклађена са Директивом о правима потрошача, с тим да смо рекли да када је у питању дефиниција уговора о продаји, да се одступило од рјешења, односно дефиниције из Закона о облигационим односима. Када је у питању закључење уговора о продаји на даљину путем Интернета, као једног од средстава комуникације на даљину, правила из Закона о заштити

[511] ЗЗПРС, чл. 60; У новом Закону о заштити потрошача Хрватске из 2014. године, у чл. 57 – 79, наилазимо на одредбе о закључењу уговора изван пословних просторија и на даљину и на одредбе у чл. 80 – 94 које регулишу закључење на даљину уговора о продаји финансијских услуга. У чл. 3, ст. 1, тач. 7 је предвиђено да овај закон, између осталог садржи одредбе које су у складу са Директивом 2011/83/ЕУ о правима потрошача. У Закону о заштити потрошача Хрватске у чл. 5, ст. 1 наилазимо на дефиниције уговора на даљину, уговора о купопродаји, средстава даљинске комуникације[511], позива на купњу и др. И овдје имамо особеност да се посебно не регулише уговор о продаји на даљину, већ уговор закључен на даљину.[511] У члану 6 Закона о заштити потрошача Црне Горе, гдје се иначе дају дефиниције основних појмова, не наилазимо на дефиниције потрошачких уговора, уговора о продаји, уговора на даљину и ван пословних просторија, већ само позив за куповину. У ствари и овдје се као и у Закону о заштити потрошача Србије не помиње изричито продаја на даљину, већ уговор закључен на даљину. И на крају нам је остала Република Словенија, која у Закону о заштити потрошача (*Zakon o varstvu potrošnikov* у даљем тексту: *ZVP*) у чл. 43 до 45а регулише уговоре закључене на даљину. Овај закон је измијењен 2014. године, између осталог да би се ускладио са Директивом о правима потрошача и дефиниције уговора о даљини и продаје на даљину су усклађене са рјешењима из Директиве о правима потрошача. Средства даљинске комуникације јесу сва средства која се без истодобне физичке присутности трговца и потрошача могу користити за закључење уговора на даљину, као што су адресирани и неадресирани штампани материјал, универзална писма и дописнице, штампане рекламне поруке с наруџбеницом, каталози, телефони с људским посредовањем и без њега, радио, видеофон, видеотекст, телефакс, телевизија, интернет и електронска пошта; ЗЗПХ, чл. 5, ст. 1, тач. 24; ЗЗПЦГ, чл. 6, ст. 1, тач. 8, Слично рјешење је и у чл. 85 ЗЗПМ. Овдје се упућује критика у погледу набрајања средстава даљинске комуникације у ЗЗПМ, јер посебно није набројан Интернет, већ га можемо сврстати у остала средства. Према чл. 41, ст. 1 и 2 Закона о заштити потрошача Хрватске потрошач се не може одрећи нити му се могу ограничити права која има на темељу овога Закона или других закона којима се штите права потрошача. Уговорне одредбе које су за потрошача неповољније од оних прописаних овим Законом или другим законима којима се уређује заштита потрошача ништаве су.

потрошача могу се примијенити само код потрошачких уговора, тј. оних закључених између трговца и потрошача. С тим у вези, с обзиром да уговор о продаји не закључују само ове категорије уговарача, већ рецимо и правна лица између себе, или предузетници, ми смо се осврнули и на дефиницију уговора о продаји из Закона о облигационим односима, али исто тако и на рјешење из Конвенције УН о уговорима о међународној продаји робе, наравно када је у питању међународна продаја робе, а не односи се на потрошачке уговоре.

Видјели смо да једино у Републици Српској, у Закону о заштити потрошача, немамо посебно регулисање уговора на даљину и продаје на даљину, већ се регулише само продаја на даљину, што није у складу са рјешењима Директиве о правима потрошача, те би у том погледу требали измијенити овај закон. У пракси се може десити проблем разликовања уговора о продаји и уговора о пружању услуга, јер многи уговори садрже елементе и услуга и робе, па у том случају треба обратити пажњу на разликовање ове двије врсте уговора, на начин како смо већ навели на одређеним примјерима и судској пракси.

1. 2. Правне карактеристике уговора о продају на даљину

Уговор о продаји је најважнији двостранообавезни и теретни уговори. Двострани уговори су они који стварају узајамне обавезе као израз сагласности воља, док су теретни они код којих страна даје накнаду за корист коју уговором од друге стране добија. Даље, уговор о продаји је комутативан јер је у тренутку његовог закључења позната висина и узајамни однос престација, тако да се тачно зна шта ко прима и шта ко дугује. Може бити закључен и као алеаторан, али то мора недвосмислено произлазити из сагласне воље уговорних страна. Алеаторни су они уговори код којих у моменту њиховог закључења није познато која ће страна уговором нешто добити или изгубити, тј. не зна се за коју ће настати право, а за коју обавеза или колика ће бити висина тих обавеза, или какав ће бити однос узајамних обавеза, већ све то зависи од неког неизвјесног догађаја.

Може бити закључен као уговор са трајним и са тренутним извршењем обавеза. Код уговора са тренутним извршењем обавеза обавезе се састоје из једног акта чињења,

а које се извршавају у једном моменту, као што би био случај код продаје за готово. Уговори са трајним извршењем обавеза су они уговори код којих се извршење обавезе простире у времену и састоји се обично из више аката чињења или пропуштања.

Уговор о продаји је једноставан, а не мјешовит уговор. Једноставни уговори су они чија се садржина састоји само од елемената који су за њу карактеристични за одређени тип уговора. Мјешовити уговори су такви уговори чија се садржина састоји од елемената два или више једноставна уговора, али који су тако сједињени да представљају један јединствен уговор, као што је случај са уговором о организовању путовања.

Може бити закључен као уговор по приступу, гдје једна страна одређује елементе и услове уговора путем једне сталне и опште понуде, а друга страна само приступа тако учињеној понуди. Међутим, чешће припада уговорима са споразумно одређеном садржином, код којих обје стране споразумно одређују елементе и услове уговора тако да се сагласност њихових воља јавља као резултат претходног погађања. Ово разликовање је битно због правила која се односе на тумачење уговора.

Уговор о продаји је самосталан уговор, јер постоји и производи правна дејства независно од другог уговора. Никада не припада групи акцесорних уговора. Акцесоран уговор припада врсти уговора који не може самостално да егзистира, већ је зависан од постојања неког другог уговора.

Овај уговор углавном није *intuitu personae*, али може бити закључен и као такав, тако да лична својства једног или оба уговорника представљају одлучујући елемент њихове сагласности,у ком случају је извршење обавезе или стицање права строго везано за оног уговорника због чијих је личних својстава уговор и закључен.

Може се закључити предуговор о продаји. Предуговор је уговор којим се преузима обавеза да се у одређеном року закључи други уговор чији су битни састојци већ одређени. На основу предуговора може се обавезати само једна или обје стране. Тако једна страна може обећати другом лицу да ће му продати одређену ствар у уговореном року и по утврђеној цијени, с тим да то друго лице има право да се опредијели у том року да ли ће купити ствар или неће.

Уговор о продаји је каузалан јер је код њега видно означен циљ, тако да се тачно зна због чега се стране уговорнице обавезују, за разлику од апстрактних уговора код

којих није назначена кауза, тако да се у том случају не зна због чега се стране обавезују. Овдје је видно означен циљ обавезивања, јер се купац обавезује на исплату цијене, због тога што се продавац обавезује да му пренесе право.[512]

1.3.Модалитети продаје на даљину

Према Закону о заштити потрошача Србије из 2005. године биле су предвиђене врсте дистанционе продаје, односно продаје на даљину, којих нема ни у Закону о заштити потрошача Србије из 2010. године ни из 2014. године. Ту спадају: каталошка куповина, куповина на основу узорка и модела, куповина на пробу и посебна правила се предвиђају за понуду производа и услуга коришћењем електронских средстава.

С обзиром на то како се одређује предмет уговора и његова својства, имамо каталошку продају и продају на основу узорка и модела. Када су у питању условне продаје, могу да се изврше путем дегустационе продаје, продаје код које имате право повраћаја предмета или куповине на пробу. И на крају, када су у питању средства која се користе код продаје на даљину до ње може доћи на основу писама и других штампаних материјала или коришћењем електронских средстава.[513]

Продавац који нуди производе на основу каталога одговара за све недостатке производа који се каталошки продају. Продавац је дужан да у каталошкој понуди истакне обавјештење о цијени производа, условима гаранције ако се каталошка понуда односи на производе за које се обавезно издаје гарантни лист, начин плаћања, начин рјешавања приговора и друге прописане услове продаје.[514] У Закону о заштити потрошача из 2005. године се одступило од рјешења из Закона о облигационим односима, јер према чл. 35 слање каталога не представља понуду, већ позив да се учини понуда под објављеним условима. Међутим, то правило трпи изузетке. Изјава воље којом се пошиљалац обраћа јавности путем каталога или оглашава продају робе посредством огласа може се посматрати и као понуда, али са резервом изјавиоца да због ограничене количине робе његова понуда важи само док такве робе има на

[512] Више видјети о томе: С. Перовић, *Облигационо право*, Београд, 1990, 190 – 245.
[513] М. Мићовић, *op. cit*., 74 – 75.
[514] ЗЗП из 2005, чл. 24.

залихама или под условом да робе има још у складишту. [515] Овдје је ријеч о каталошкој продаји која се може учинити само ако постоји претходна сагласност потрошача. Ова врста продаје представља врсту куповине која се врши на основу узорка због чега и овдје важи основно правило према коме роба мора да буде у свему саобразна са елементима наведеним у каталошкој понуди. Ако постоје недостаци потрошач има право на истицање приговора.[516]

Када је у питању продаја по узорку или моделу продавац који нуди производе на основу узорка или модела, презентацијом преко овлашћеног представника изван пословних просторија продавца, закључује уговор са потрошачем који прихвати понуду за куповину производа по узорку или моделу. Ако је продавац предао купцу купљени производ који није истовјетан узорку или моделу, продавац одговара по правилима о одговорности за материјалне недостатке производа, а потрошач има право на приговор.[517] Правила о продаји по узорку или моделу налазе се и у Закону о облигационим односима.[518]

Купац овдје предмет уговора и његова својства одређује према узорку (мустри) или моделу који искључиво треба да послужи ради упоређења са купљеном ствари или њеним својствима. Могуће је да саме стране предвиде одступања од узорка односно модела до одређене границе или је то предвиђено посебним узансама или трговачким обичајима, према Узанси бр. 141, ст. 2 или ако је продавац узорак односно модел поднио купцу само ради обавјештавања и приближног одређивања особина ствари.[519]

Када има више узорака релевантан је онај који су стране као такав одредиле. Према Узанси бр. 141, ст. 3 Општих узанси за промет робом сматра се да је аутентичан узорак који је запечаћен и на коме је етикета потписана од страна или узорак који је један уговарач под својим печатом предао другом уговарачау, или узорак који је посредник издвојио и запечатио својим печатом. У трговачком праву узорак може бити значајан и за питање обрачуна цијене. У Закону о облигационим односима[520] прави се разлика у односу на то да ли је у конретном случају ријеч о уговору о продаји у

[515] М. Орлић, *op. cit.,* 298; Вид. чл. 2:201, ст. 3 PECL.
[516] М. Мићовић, *op. cit*., 75 – 76.
[517] ЗЗП из 2005, чл. 25.
[518] ЗОО, чл. 538. Када је у питању ова продаја према чл. 538 прави се разлика да ли је у питању уговор о продаји или не. Код уговора у привреди ако ствар коју је продавац предао купцу није саобразна узорку или моделу, продавац одговара по прописима о одговорности продавца за материјалне недостатке ствари, а у другим случајевима по прописима о одговорности за неиспуњење обавезе.
[519] ЗОО, чл. 94.
[520] ЗОО, чл. 538, ст. 1.

привреди или не. У случају продаје по узорку или моделу код уговора у привреди ако ствар коју је продавац предао купцу није саобразна узорку или моделу, продавац одговара по прописима о одговорности продавца за материјалне недостатке ствари, а у другим случајевима по прописима о одговорности за неиспуњење обавеза.

Када је у питању Закон о заштити потрошача из 2005. године у случају несаобразности робе са узорком или моделом, у овом случају продавац одговара по правилима о одговорности за материјалне недостатке производа. Иначе узорак је мала количина робе, а модел облик или ствар коју је приликом закључења уговора продавац показао потрошачу.[521]

Код куповине на пробу купац узима ствар под условом да је испроба да би утврдио да ли одговара његовим жељама, дужан је о томе да ли остаје при уговору обавијестити продавца у року утврђеном уговором или обичајем, а ако таквог нема, онда у примјереном року који му буде одредио продавац, иначе се сматра да је одустао од уговора. Ако је ствар предата купцу да би је испробао до одређеног рока, а он је не врати без одлагања по истеку рока или не изјави продавцу да одустаје од уговора, сматра се да је остао при уговору.[522] Поред ове имамо и објективну пробу. Кад је проба уговорена да би се утврдило да ли ствар има одређено својство или да ли је подобна за одређену употребу, опстанак уговора не зависи од купчевог нахођења, већ од тога да ли ова заиста има та својства, односно да ли је подобна за одређену употребу.[523]

Уговором између продавца и потрошача може да се предвиди да се производ прије куповине може дати потрошачу на пробу као и рок трајања пробе који не може бити краћи од седам дана. Потрошач није дужан да испробани производ купи али је дужан да обавијести продавца да је одустао од уговора и да му врати производ са обавезом плаћања трошкова враћања производа. Ако потрошач у року од седам дана не врати производ продавцу или не обавијести продавца да је одустао од уговора, сматра се да је остао при уговору. Продавац не може наплатити производ потрошачу прије истека рока у којем потрошач има право да испроба производ и откаже уговор.[524]

Према Закону о заштити потрошача из 2005. године овдје је ријеч о субјективној продаји јер опстанак уговора зависи од нахођења потрошача. Према овој концепцији

[521] М. Мићовић, *op. cit*., 76 – 77.
[522] ЗОО, чл. 534.
[523] ЗОО, чл. 535.
[524] ЗЗП из 2005, чл. 26.

производ се даје потрошачу на пробу прије закључења уговора, што значи у конкретном случају да ће се уговор закључити тек када потрошач обавијести продавца да је проба успјела.

Ризик случајне пропасти или оштећења ствари предате купцу ради пробе сноси продавац до купчеве изјаве да остаје при уговору, односно до истека рока када је купац био дужан вратити ствар продавцу.[525]

И на крају имамо електронску трговину о којој смо већ говорили.

1. 4. Појам и пуноважност електронских уговора

У упоредном законодавству користе се разичити термини када су у питању електронски уговори, као нпр. уговори у електронском облику.[526] У чл. 5 *UNCITRAL* МЗЕТ и у чл. 9 Директиве о електронској трговини признаје се пуноважност уговора закључених електронским путем. Ту је предвиђено да се информацији неће ускратити правно дејство, ваљаност или извршност само на основу тога што је дата у облику поруке. Тако је нпр. у њемачком праву[527], француском[528], босанскохерцеговачком[529], хрватском[530], македонском и у другим правима[531] електронска форма изједначена са

[525] ЗОО, чл. 536; М. Мићовић, *op. cit*., 77 -78.

[526] Zakon o elektronskem poslovanju na trgu (у даљем тексту: ZEPT), чл. 7, Закон за електронска трговија (у даљем тексту: ЗЕТМ), чл. 10, ЗЕТ, чл. 9, Закон о електронском пословању Републике Српске (у даљем тексту: ЗЕПРС), чл. 7; Закон о електроничкој трговини (у даљем тексту: ЗЕТХ), чл. 9; Закон о електронском правном и пословном промету (у даљем тексту: ЗЕПППБиХ), чл. 2. У Македонији у њиховом Закон за заштита на потрошувачите (у даљем тексту: ЗЗПМ), у чл. 84 дефинише се електронски уговор као уговор закључен на даљину помоћу уређаја за комуникацију на даљину. У ЗЕТМ, у чл. 3, ст. 1, тач. 8 дефинише се појам уговора у електронском облику као уговор закључен од стране физичких или правних лица, које дјелимично или у цјелини, закључују, прихватају, примају, раскидају, отказују, приступају уговорима и приказују их у електронском облику помоћу електронских, оптичких или сличних уређаја, укључујући, али не ограничавајући се само на Интернету. У Црној Гори према чл. 3, ст. 1, алинеја 5 Закон о електронској трговини (у даљем тексту: ЗЕТЦГ) електронски уговор је уговор који правна и физичка лица закључују, шаљу, примају, раскидају, отказују, приступају и приказују електронским путем, уз коришћење електронских, оптичких или сличних средстава, укључујући и пренос Интернетом.

[527] *BGB*, чл. 126а, ст. 1.

[528] *CC*, чл. 1316, ст. 1.

[529] ЗЕПППБиХ, чл. 12; Закон о електронском потпису Републике БиХ, чл. 4, ст. 2.

[530] Закон о електроничком потпису Хрватске, (ЗЕПХ), чл. 5.

[531] Према чл, 7, ст. 1 ЗЕПРС закључивање уговора могуће је електронским путем, односно у електронском облику. Исто рјешење је и у чл. 10, ст. 1 ЗЕТМ. У складу са одредбама ЗЕТМ, чл. 10, ст. 3 и 4, уговору закљученом у електронској форми се неће оспорити валидност само јер се закључује у електронској форми, већ када валидност захтијева потписе уговорних страна, овај услов се сматра испуњеним када је електронска порука потписана електронским потписом. Према чл. 12. ЗЕПППБиХ,

традиционалном писменом формом. У чл. 202а *US UCITA* предвиђа да уговор може бити закључен на било који начин довољан да покаже споразум, укључујући понуду и прихватање понуде или понашање обје стране или операцију електронских агената гдје се препознаје постојање уговора.[532] Уговори могу бити закључени путем електронских комуникација, јер се према чл. 11 *CISG* не прописује било каква форма која онемогућује странама да закључе уговоре електронски.[533] Према чл. 9, ст. 1 Закона о електронској трговини Србије уговор може бити закључен електронским путем, односно у електронској форми. Када се електронска порука, односно електронска форма користи приликом закључења уговора, таквом уговору се не може оспорити пуноважност само због тога што је сачињен у електронској форми.[534]

У Закону о електронском пословању Републике Српске, у чл. 3, ст. 1, тач. е[535] налази се дефиниција електронског уговора: "Уговори у електронском облику су уговори које правне и физичке особе у потпуности или дјелимично закључују, шаљу, примају, раскидају, отказују, приступају и приказују електронским путем користећи електронска, оптичка или слична средства, укључујући, али не ограничавајући се на пренос Интернетом." Уствари овдје се не помиње појам електронски уговор, већ уговор у електронском облику. У чл. 102, ст. а, тач. 11 *UCITA* за електронски уговор употребљава се појам трансакција рачунарске информације и представља се као трансакција рачунарске информације којим се стварају, преносе или лиценцирају рачунарске информације или права на информације.

У свим овим случајевима не говори се о електронским уговорима већ о уговорима у електронском облику. Оно што је овдје кључно је то да се електронски уговори закључују коришћењем електронских средстава, а у електронска средства не спада само Интернет већ и друга средства електронске комуникације.

правно дјеловање података у електронској форми и њихова употреба као доказног средства не може се искључити због чињенице да су у електронској форми. У чл. 7, ст. 3 ЗЕПРС и чл. 6, ст. 1. Закона о електронском потпису РС (у даљем тексту: ЗЕПС) утврђена је равноправност писмене форме и електронског облика пословања.

[532] F. F. Wang, *op. cit.,* 44.

[533] F. F. Wang, *op. cit.,* 15.

[534] ЗЕТ, чл. 9, ст. 3.

[535] Упор.: ЗЕТХ, чл. 2, ст. 1, тач. 6; Одређивање појма електронске поште, електронске комуникације, електронске комуникацијске мреже, електронске комуникацијске услуге налази се у чл. 2 Закона о електроничким комуникацијама Хрватске. На основу овог закона имамо основу за електронске уговоре *B2B* и *B2C* уговоре.

На основу Закона о електроничкој трговини Хрватске изграђена је основа за електронске *B2B* и *B2C* уговоре.[536] У Македонији у току закључења електронских уговора можемо видјети различите типове процедура, зависно да ли је у питању закључење *B2B* или *B2C* уговора. Уобичајено, у *B2B* уговорима има четири корака у закључењу електронских уговора. Први је информативни, док се код другог даје понуда. Трећи корак се састоји од састављања уговора, док је четврти корак тренутак закључења уговора и реализације истог. У *B2C* уговорима, у складу са Законом о заштити потрошача Македоније, можемо да одредимо три потребна корака: први је када се потрошач информише о производима и услугама на Интернет страни продавца, онда попуни стандардну апликацију укључујући личне податке и податке о кредитној картици, а трећи корак је када потрошач пошаље те податке, тј. када ступи у контакт са трговцем. У овој ситуацији, ради се о уговорима са приступом или адхезивним уговорима и не постоји могућност за преговарање.[537] Уговори *C2C* закључују се између потрошача уз помоћ Интернет тржишта као: стране за е-аукције на *E - bay* или рекламне стране као Пазар 3 у Македонији. У *C2C* уговорима, потрошач ставља производ на аукцију или продају и узда се у обезбјеђивача тржишта за обезбјеђење каталога, претраживача, капацитета за закључење трансакције, како би се приказали и платили производи, а обезбјеђивач тржишта добија одређену надокнаду. Потрошачи продају књиге, филмове, игре, компјутерску опрему и слично.[538]

У Црној Гори за један *B2C* уговор потребно је учинити прихват опште понуде истакнуте на интернет презентацији понуђача тако што се одабере производ који се жели наручити, тј. купити, унесу тражени подаци у вези са платном картицом која се користи ради плаћања услуге, као и лични подаци (укључујући личну и/или адресу на коју ће бити послат одабрани производ), те кликне на икону која означава финалну сагласност за обављање тако уобличене трансакције, и електронског закључења уговора о продаји.[539] *B2B* уговори присутни су у значајнијој мјери само у финансијском пословању и на тржишту капитала, гдје представљају правило у пословању.[540]

---

[536] А. Кеглевић, И. Канцељак, *Електронско склапање уговора*, Национални извјештај за Хрватску, 484,http://www.seelawschool.org/Uploads/Civil%20Law%20Forum%20Book%20V2.pdf , 11. 05. 2014.
[537] И. Арнаудовска, Д. Спасовски, *Електронско склапање уговора*, Национални извјештај за Македонију, 496 – 497, http://www.seelawschool.org/Uploads/Civil%20Law%20Forum%20Book%20V2.pdf , 11. 05 . 2014.
[538] И. Арнаудовска, Д. Спасовски, *op. cit.,* 500.
[539] В. Савковић, *Електронско склапање уговора*, Национални извјештај за Црну Гору, 506, http://www.seelawschool.org/Uploads/Civil%20Law%20Forum%20Book%20V2.pdf, 11. 05. 2014.
[540] Б. Савковић, *op. cit.,* 509.

У Републици Хрватској у погледу форме уговора вриједи начело неформалности као правило, осим ако није другачије законом прописано или уговорено.[541] Одредба о електронској форми уговора уведена је у хрватски правни систем одредбом чл. 293 Закона о обвезним односима Хрватске из 2005. године, а налази своју додатну потврду и у Закону о електронској трговини Хрватске. У овом Закону о електронској трговини Хрватске предвиђа се правило да је закључење уговора могуће електронским путем, односно у електронском облику.[542] Таквом уговору неће се оспорити правна ваљаност само на темељу чињенице да је састављен у облику електронске поруке, односно у електронском облику.[543] У Хрватској према Закону о електронској исправи[544] електронска исправа има исту правну снагу као и исправа на папиру, ако се њена употреба и промет проводе у складу са одредбама Закона о електронској исправи.[545] Све што важи за електронске уговоре важи и за уговоре који се закључују путем Интернета.

1. 5. Врсте уговора који се закључују путем Интернета

С обзиром на свој садржај разликују се три групе уговора закључених путем Интернета[546]:

1. уговори за стицање тјелесних добара (књиге, *CD* - ромови, одјећа или храна и сл.). Код њих је само закључења уговора путем Интернета, а достављање се врши увијек класичним начинима због својстава саме робе;
2. уговори за стицање лиценци за кориштење дигиталних производа или информација, (софтвера, фотографије, музика и сл.). Овдје се у правилу и наруџба и достављање врши путем Интернета;
3. уговори о испуњењу неке Интернет услуге (приступ садржајима на Интернету, тражење или ширење информација, интернет банкарство и сл.).[547]

[541] ЗООХ, чл. 286. ст 1. и чл. 289. ст.1.
[542] ЗЕТХ, чл. 9, ст. 1.
[543] ЗЕТХ, чл. 9, ст. 3.
[544] *Narodne novine*, br. 150/05, чл. 2.
[545] А. Кеглевић, И. Канцељак, *op. cit*., 489.
[546] Овдје би можда би бољи као критеријум подјеле начин испоруке предмета продаје.

У зависности од процедуре која се користи у сврху закључења уговора разликујемо сљедеће врсте Интернет уговора:

1. *Cha*t и видеоконференцијски уговори;
2. *E – mail* уговори;
3. *EDI* уговори;
4. *Web* уговори;
5. Потрошачки уговори закључени на даљину.[548] За ову врсту уговора предвиђају се некада посебна правила и услови о којима смо већ и говорили.

У теорију се помињу и формуларни уговори у електронском облику гдје се уговори закључују кликом миша – електронским изјављивањем воље путем Интернета на *web* страници, *click wrap* и *browse up* уговори.[549] Кликом мишем на *web* страници врло је чест облик изјаве воље. То је по својој правној природи знак којим се изричито и јасно изјављује воља за закључење уговора. Кликом миша закључују се уговори у електронском облику. С обзиром на ово својство, у правној литератури често се прави подјела уговора у електронском облику на:

1. Шринк-врап (*Shrink wrap*) уговори су уговори посебног типа, у којима је купцу прије закључења познат само дио стандардизованих уговорних услова. Остали услови, као и сам купљени производ купцу постају познати тек након куповине производа и закључења уговора о купопродаји (нпр., рачунарске игре, софтвер и др.). Примјер оваквог уговора је *EULA (End User Licence Agreement*), односно уговор о коришћењу (лиценца), који обично садржи клаузуле о обавезама које се преузимају коришћењем одређеног софтверског пакета.

2. Клик - врап (*Click wrap*) уговори се закључују на *web* страници електронским путем и у електронском облику, и код њих купац, односно понуђени, прихвата у потпуности понуду понудиоца уз услов да је купац прегледао (што не значи да га је стварно и прочитао) сав текст адхезионог уговора.

---

[547] http://www.poslovniforum.hr/tp/sklapanje_ugovora_putem_interneta.asp, 16. 03. 2014; Н. Шаренац, *op. cit.,* 149–162

[548] Д. Стојановић, *op. cit*., 71.

[549] Т. Matić, *Formalni ugovori u elektroničkom obliku (Sklapanje ugovora klikom miša - elektroničkim očitovanjem volje putem Interneta na web stranici- click wrap i browse wrap ugovori* u: *Zbornik PFZ, 58, (3) 779-803 (2008).*

3. Броуз - врап (*Browse wrap*) уговоре. Код ове врсте уговора, код примаоца се унапријед имплицитно претпоставља да се слаже са условима и одредбама тог уговора самим тим што претражује *web* страницу на којој се закључује уговор (примарна страница), без обзира на то да ли прегледава и/или улази на *web* страницу која садржи споменуте услове (секундарна страница).

С обзиром да ћемо се потрошачким уговорима тек бавити, на крају су нам остали *click wrap,* уговори закључени кликом миша, и *browse up* уговори закључени прегледављањем.[550] Основне карактеристике ових уговора јесте да се услови и одредбе уговора, као и сагласност са њима, саопштавају електронским путем коришћењем Интернета. Једна страна, у правилу понудилац, поставља услове за закључење уговора на *web* страницу до које путем Интернета долазе потенцијални прихватиоци понуде. Ови уговори настали су из *shrink wrap*, односно скраћеног начина закључења уговора. Овај се формуларни уговор почео примјењивати у пракси нарочито за рачунарске игре и софтвер, али и за остале производе који се продају унутар затвореног паковања па се у том случају купац може са свим условима уговора о продаји упознати тек након што је купио производ и физички га одмотао *unwrap.*[551] Ови уговори су добили своје име од пластичног омота који затвара робу, као што су софтверски пакети. Софтверски пакети обично укључују обавјештење према којем отварањем *shrink wrapa,* купац је сагласан са свим условима иако је паковање затворено. Такви уговори обично садрже одредбе као што су арбитражна клаузула, избор права и форум клаузула, ограничења гаранције и ограничења правних лијекова. У случају *Step - Saver Data SyS Inc*. против v *Wyse Tech*[552] суд је сматрао да услови за *shrink wrap* лиценце нису извршиви јер *Step - Saver* није пристао на њих. Међутим, касније у *ProCD Inc. vZeidenberg*[553]Апелациони суд је навео да би било немогуће да штампате цијели уговор на спољашњости кутије. Суд је утврдио да: обавјештење споља, услови у унутрашњости, као и право на повратак софтвера за повраћај новца уколико су услови неприхватљиви ... може бити драгоцјено средство пословања за купце и продавце подједнако. Главна критика оваквог уговора је да ће потрошач бити обавезан условима који су непознати у вријеме када је ступио у уговор.[554]

[550] T. Matić, , *op. cit*., 58, (3) 779-803 (2008).
[551] T. Matić, , *op. cit*., *58, (3) 779-803 (2008).*
[552] 939 F. 2d 91 (3d Cir 1991).
[553] 86 F.3d 1447 (7th Cir 1996).
[554] A. Davidson, *op. cit.,* 2009, 67 – 68.

Друга врста уговора *click wrap* уговори закључују се путем Интернета а име је изведено из *shrink wrapa* уговора. Код ових уговора, на примјер, корисник даје пристанак на листу услова кликом на означеном дугму на екрану, на примјер Слажем се или ја прихватам. Предност ових уговора је у томе што корисник може да прочита рокове и услове прије прихватања. У типичној ситуацији продавац користи интерактивну *web* страницу гдје на крају може захтијевати личне и од кредитне картице податке. Уговору не треба папир, ни потпис. Сагласност се може дати на два начина. Први је да куцате и кликните гдје корисник мора да куца, на примјер слажем се или да и онда да кликните дугме за слање. Други начин је коришћење кликова да укажете сагласност. Прва одлука о извршивости *Click wrap* уговора је *Hotmail Corp. V. Van $ Money Pie Inc.*,[555] у 1998. години. У то вријеме *hotmail* је обезбјеђивао бесплатне услуге електронске поште за више од 10 милиона корисника. Налог (рачун) е-поште ће бити додијељен кориснику тек након што корисник кликне Слажем се (*I agree*) дугме са листе *Hotmail* посебних услова. Ово укључује забрану преношења нежељене комерцијалне *e - mail* која представља *spam*. Сагласност дајете кликом на одговарајуће дугме. Тужени је послао спам поруку са порнографским материјалом и измијенио повратну адресу направивши да је то стигло са другог извора. *Hotmail* је примијенио забрану да би обуздао како тако *spam* и лажни извор. Тужени је тврдио да услови нису могли да чине дио било ког споразума, као и да се није сложио са условима. Суд је сматрао да је тужени био везан условима кликом на дугме *I agree* и да постоји извршив споразум. Кључ је да се утврди да ли је или није корисник дао сагласност на услове позитивним и недвосмисленим чином. У случају *Register.com Inc. V Verio Inc*[556] суд је описао да је кључ *click wrap* уговора одлука да се прихвати или одбије. Ови уговори морају изричито и недвосмислено да манифестује сагласност прије него што се кориснику даје приступ производу.[557]

Према схватању Т. Матића овај тип уговора почео се користити када су продавци софтвер почели продавати Интернетом путем *downloada*. Ријеч је о посебној подврсти адхезијског уговора који се закључује на *web* страници електронским путем у којем купац прихвата у потпуности понуду понудиоца уз услов да је купац прегледао цијели

[555] 47 USPQ 2d 1020 (1998). *There are no Australian or New Zealand cases to date.*
[556] 356 F. 3d 393 (2nd Cir 2004).
[557] У случају *AV et al. V iParadigms LLC(Company Civ Act. No*. 07-0293 (ED Va 2008). суд је примјенио принципе ових уговора на ученике гимназије. Суд је нашао да су уговорне стране закључиле пуноважан уговор када су тужиоци кликнули „слажем се“ те су на тај начин признали прихватање услова *click wrap* уговора. Кликом слажем се створен је *Turnitin* профил и унесен *Turnitin web* сајт, те су тужиоци прихватили *iParadigms* понуду и уговор је закључен на условима *click wrap* уговора; A. Davidson, *op. cit*., 68 – 69.

текст адхезионог уговора. Овдје се поставља питање, да ли *web* страница са предложеним текстом уговора, заправо представља понуду или позив да се учини понуда, како је то предвиђено одредбама Закона о облигационим односима. Ако је ријеч о врсти уговорне иницијативе, односно позиву да се учини понуда, онда је заправо купац понудилац, а понуђени је власник *web* странице. За ваљаност *click wrap* уговора предвиђају се одређени услови, с обзиром да је ријеч о закључењу уговора електронским путем.[558]

Код *Browse wrap* уговора имамо ситуацију гдје корисници закључују уговор без давања недвосмислене сагласности на услове уговора. Продавац софтвера којег треба преузети (*downloaded*) може дати кориснику могућност да прегледа услове, али не дати му приступ производу. Продавац може само поставите линк са условима преузимања, на страници за преузимање, остављајући линк опционо да га видите.

У случају *Specht v Nestcape Communications Corp*[559] *Specht* је преузео *Nestcape's SmartDownload* софтвер. *Specht* је тврдио да је као резултат тога, приватна информација бесправно и кришом пренијета *Nestcape. Nestcape* је покушао да тражи арбитражу наводећи примјенљивост *online* уговора, који је укључивао арбитражну клаузулу. Преузимајући софтвер, корисник је кликнуо дугме означено као „*Download*“. Само

[558] Ти услови су сљедећи:
1. „текст уговора који се закључује *on line* мора бити приказан купцу;
2. потенцијални купац не може кликнути на *“I accept”* прије неголи му је пружена прилика да прегледа цијели уговор, наравно без обзира да ли га је заиста и прочитао;
3. величина слова уговора мора бити прихватљива;
4. сви битни услови уговора морају бити видљиви и потпуни и без *hyperlinkova* да би се приступило додатним условима уговора;
5. купац мора бити у могућности да прочита цијели уговор и мора имати могућност прегледати га у цјелини као и видјети и прегледати све услове уговора;
6. језични израз свих услова и напомена везаних уз уговор мора бити разумљив и јасан купцу;
7. *Accept/Decline* дугмад морају бити на крају уговора;
8. дугмад за изрицање очитовања (изражавања) воље морају јасно изражавати *Accept* и *Decline;*
9. купац мора прихватити уговор кликањем на дугме *Accept* прије него ли му је могуће приступити предмету уговора или услузи;
10. купчево кликање дугмета *Decline* мора одмах онемогућити купцу приступ потенцијалном предмету уговора или услузи;
11. купац мора примити *on line* конфирмацијску поруку или страницу потврде своје наруџбе или прихвата и мора моћи исправити погрешке у својој наруџби или прихвату прије неголи кликне дугме *Accept* или *Decline*.
12. електронски записи које ставља провајдер који одржава *web* страницу, на којој се приступа уговору мора садржати: а) поступак у којем је купац изразио свој пристанак, б) верзију уговора која се примјењује и вријеме настанка трансакције; ц) купчеве идентификацијске податке, д) његов електронски пристанак и е) потпуни текст сваке верзије;
13. прије дугмади *Accept* и *Decline* мора бити текст који ће на одговарајући начин упозоравати потенцијалног купца на посљедице његовог поступка.“ T. Matić, *op. cit*., *58, (3) 779-803 (2008), 790 – 791*.

[559] 150 F. Supp. 2d 585 (SD NY 2001).

позивање на услове појављује се ако корисник спусти страницу и тада корисник види ријечи: „Молимо вас прегледајте и сложите се са условима *Nestcape's SmartDownload license agreement* прије него што преузмете и користите софтвер.“ До њега је био линк, који ако кликнете, отвара *web* страницу која садржи услове, укључујући арбитражну клаузулу. Суд је сматрао да *Specht* није био везан условима. Суд је сумњао да су такви *Browse wrap* уговори обавезујући када се састану воље и противнакнаде (*consideration*). Сагласност се може дати потписом, руковањем или кликом компјутерског миша који се преноси преко Интернета. На примјер, *Nestcape Navigator* неће функционисати прије него ли што кликнете на кутији сагласност. *Nestcape's SmartDownload*, супротно, омогућава кориснику да преузима и користи софтвер без предузимања било какве акције која јасно манифестује сагласност са условима одговарајуће лиценце.[560]

У случају *Ticketmaster Corp. V Tickets.com Inc*[561] тужиоци су путем Интернета нудили на продају карте за забавне догађаје. *Web* сајт је садржавао услове који су се налазили на дну *web* сајтове насловне стране. Корисници нису били у обавези да потврде сагласност на услове или да се назначи да ли су или не услови прочитани. Тужени је продао сличне карте *online*, али, такође је пружао информације за друге сајтове који укључују дубоке линкове за тужиочеве сајтове. Ови дубоки линкови заобишли су тужиочеву насловну страну, али су укључивали изјаву: „Ове карте су продате од друге компаније за продају карата. Иако, их не можемо продати вама, линк (веза) изнад ће вас одвести директно на *web* сајт друге компаније гдје их можете купити.“ Тужиоци су тужили за повреду уговора, повреду ауторских права, нелојалну конкуренцију, неосновано обогаћење и мијешање у пословне предности. Суд је оставио отворену могућност да коришћење сајта заједно са познавањем услова може да створи обавезујући уговор, али је изјавио: „Услови су предвиђени тако да купац треба да помјери надоле почетну страницу да бисте их пронашли и читали. Многи купци умјесто тога вјероватно наставе на страницу догађаја која их интересује, а не на читање малим словима. Не може се рећи да само стављање услова на овај начин нужно ствара уговор са било ким ко користи *web* сајт.“[562]

Код *browse wrap* уговора имамо линк или типку или какав други медиј унутар *web* странице којим се потенцијални сауговарач упућује да цјелокупни садржај уговора,

[560] A. Davidson, *op. cit*., 70.
[561] 54 USPQ 2d 1344 (CD Cal 2000).
[562] A. Davidson, *op. cit*., 70 - 71 .

који би требали закључити, пронађу на другом мјесту односно на другој *web* адреси. Дакле, садржај ових уговора у претежном је дијелу приказан на другој *web* страници или на удаљеној локацији од првобитне *web* странице (нпр. при дну дугачке *web* странице) на којој је потребно извршити очитовање воље за закључењем уговора.

Уобичајени текст код тих уговора јесте: „Ова продаја регулисана је уговором доступним овим линком. Кликом овог дугмета пристајете на услове уговора." Дакле, уобичајена је пракса да се пристаје на те услове већ самим прегледавањем *web* странице без потребе било каквог изричитог и директног очитовања прихватања услова, осим самог прегледавања *web* странице.

Садржај уговора презентован на *web* страници с које се упућује на другу *web* страницу, која садржи коначан текст уговора, мора имати довољно елемената како би уговор могао настати, тј. мора садржати најмање битне састојке уговора, клаузулу о упућивању на остале услове и потпуни текст уговора на другој *web* страници, на које су стране пристале. Ови уговори би могли бити прихваћени једино ако би се прихватили услови слични оним који важе за *click wrap* уговоре да би се заштитили потрошачи.[563]Уговори на Интернету могу се закључити на различите начине: путем

[563] То би били сљедећи услови за *browse wrap* уговоре:
1. „потпуни текст уговора који се закључује *on line* мора бити доступан и на захтјев приказан кориснику или приступаоцу прије закључења уговора;
2. потенцијални купац уговору може кликнути на *I Accept* прије неголи му је пружена прилика да прегледа цијели уговор, али само ако му је цијели садржај уговора доступан прије неголи кликне на *I Accept;*
3. величина слова уговора мора бити прихватљива;
4. сви битни услови уговора морају бити видљиви и потпуни и без даљњих или додатних *hyperlinkova* како би се приступило додатним условима уговора најмање на секундарној *web* страници, не смије бити даљег "преупућивања";
5. купац мора бити у могућности прочитати цијели уговор и мора имати могућност прегледати га у цијелости као и видјети и прегледати све услове уговора;
6. језични изражај свих услова и напомена везаних уз уговор мора бити разумљив и јасан купцу;
7. *Accept* и *Decline* дугмад морају бити на крају *web* странице на којој се уговор закључује, односно морају бити технички постављени након што купац буде у могућности прегледати цјелокупни текст уговора без обзира на којој се *web* страници налази;
8. дугмад за изрицање очитовање воље мора јасно изражавати *Accept* и *Decline;*
9. купац мора прихватити уговор кликањем на дугме *Accept* прије неголи му је могуће приступити предмету уговора или услузи;
10. купац кликањем дугмета *Decline* мора одмах онемогућити купцу приступ потенцијалном предмету уговора или услузи;
11. купац мора примити *on line* конфирмацијску поруку или страницу потврде своје наруџбе или прихвата и мора моћи исправити погрешке у својој наруџби или прихвату прије неголи кликне дугме *Accept* или *Decline;*
12. електронски записи које саставља провајдер који и одржава *web* страницу, на којој се приступа уговору, мора да садржи: а) поступак или процедуру у којој је купац изразио свој пристанак, б) верзију уговора која се примјењује и вријеме настанка трансакције, ц) купчеве идентификацијске податке, д) његов електронски пристанак и е) потпуни текст сваке верзије;

електронске поште (*e – mail*), електронске размјене података (*EDI*), директне *(on line*) комуникације између уговорних страна на свјетској мрежи и путем интерактивних сајтова на Интернету.[564]

Закључивање уговора путем електронске поште је врло погодно за закључење међународних уговора, путем размјене електронске поште. Садржина поруке преноси се врло брзо и садржи датум и вријеме слања, датум и вријеме пријема, електронску адресу пошиљаоца и примаоца, пошиљалац је обавјештен ако порука није могла бити предата усљед техничке грешке или погрешно означене адресе.[565] У чл. 3, ст. 1, тач. ц Закон о правном и пословном промету БиХ је предвиђено да је електронска порука низ података, који су послати или примљени на електронски начин, што укључује прије свега електронску размјену података и електронску пошту.

Свако лице може да има своју властиту *e-mail* адресу, на основу које се поуздано може идентификовати корисник, односно лице које шаље електронску пошту.[566] Када је у питању закључење неформалних уговора, што је иначе правило у нашем праву, овдје заиста не постоји проблем закључивања оваквих уговора, ни у пословној ни у судској пракси. Међутим, проблем се може јавити приликом закључења формалних уговора, наравно мисли се на уговоре, који се иначе могу закључити на овај начин? Према мишљењу проф. Г. Трнавци[567] правни системи већине упоредних законодавства на становишту су да уговори закључени посредством електронске поште садрже писану форму као објективно битан елемент уговора. Дакле, по њему сматра се да принтана копија електронске поште која садржава уговорне одредбе, има исти правни значај као и уговор потписан мастилом, под условом да је таква копија репродукована са

---

13. прије дугмади *Accept* и *Decline* мора бити текст који ће на одговарајући начин упозоравати потенцијалног купца на посљедице његова поступка." T. Matić, *op. cit*., *58, (3) 779-803 (2008), 792 – 795.* И на крају треба напоменути да овдје аутор користи термин приступитељ уговору, док смо ми користили у тексту термин купац. Аутор користи овај појам због дилеме која се јавља у погледу термина понудиоца и понуђеног, јер су мишљења подијељена поводом тога да ли *web* страница са предложеним текстом уговора, заправо представља понуду или позив да се учини понуда. Ако би представља позив да се учини понуда онда би купац био понудилац, а ако би означавала понуду у том случају купац би представљао понуђеног који треба да прихвати понуду. Међутим, овдје аутор заобилази једно опште прихваћено правило, да је у конкретном случају ријеч о уговору о продаји и да понуда може да потиче од било које будуће стране уговорнице, било купца или продавца, тако да је у овом контексту сасвим оправдано користи појам купац, што он заиста и јесте, било да је ријеч о понудиоцу или о понуђеном.

[564] М. Драшкић, М. Станивуковић, *op. cit.,* 226 - 227; R, Dune, *Computers and the Law*, Cambridge, New York, Melbourne, Madrid, Cape Town, Singapore, São Paulo, Delhi, Dubai, Tokyo, 2009, 32.

[565] М. Станивуковић, *Закључивање уговора о међународној продаји путем електронских средстава комуникације, Неки правни проблеми,* Правни живот, бр. 11, 2004, 346.

[566] Наравно, то не искључује могућност да једно лице може имати више електронских адреса и да се у сваком случају неће моћи идентификовати корисник.

[567] G. Trnavci, *op. cit*., 465 – 467.

електронске поруке чији је интегритет очуван коришћењем имена, симбола и кодова, као и осталих информација помоћу којих је могуће идентификовати пошиљаоца, те утврдити његову уговорну вољу у вријеме настанка уговора.

У чл. 9 Закона о електронском пословању Републике Српске је предвиђено да када се као претпоставка ваљаности и настанка уговора, тражи потпис лица, сматраће се да тај услов задовољава електронска порука потписана електронским потписом, у складу са одредбама Закона о електронском потпису Републике Српске. Према чл. 5 Закона о електронском потпису Републике Српске квалификовани електронски потпис има исту правну снагу и равноправан је са писаном формом, односно личним потписом и отиском печата ако је израђен у складу са одредбама овог закона, те ако су испуњени остали услови прописани овим законом и прописима који су донесени на основу овог закона. У чл. 8 Закона о електронском пословању Републике Српске предвиђа се да ако овим законом није другачије одређено, на уговоре закључене електронским путем или у електронском облику примјењиваће се одговарајуће одредбе прописа којима се уређују облигациони односи. У чл. 72, ст. 4 Закона о облигационим односима је предвиђено да је захтјев писмене форме испуњен ако стране измјењују писма или се споразумију телепринтером или неким другим средством које омогућава да се са извјешношћу утврде садржина и давалац изјаве. Затим у чл. 72, ст. 1 Закона о облигационим односима је прописано да када је за закључење уговора потребно саставити исправу, уговор је закључен када исправу потпишу сва лица која се њим обавезују. То би у нашем случају значило да би уговор о продаји у електронском облику био закључен када га потпишу лица у складу са прописима који регулишу електронско пословање, ако се захтијева писмена форма. У хрватском Закону о обвезним односима у чл. 293 је предвиђено да је уговор закључен електронским путем када су се стране сагласиле о битним састојцима, што је иначе и опште правило. Понуда учињена електронским путем сматра се понудом присутној особи, ако се у конкретном случају може на изјаву одмах дати протуизјава. Употреба електронског потписа приликом закључења уговора уређује се посебним прописима.[568] У чл. 11 Закона о електронској трговини Србије је било предвиђено да када се као претпоставка пуноважности и настанка уговора захтијева потпис лица, сматра се да тај услов задовољава електронска порука потписана квалификованим електронским потписом, у

[568] Више видјети о томе у Хрватској: T. Matić, *Elektronički oblik ugovora i isprava - novi oblik* u: Zbornik PFZ, 56 (1) 165-185 (2006).

складу са законом којим се уређује електронски потпис, али је овај члан брисан измјенама овог закона из 2013. године.

Сматрамо да ако се за закључење уговора захтијева писмена форма, да би документ који се шаље електронском поштом требао да садржи квалификовани електронски потпис, да би био испуњен захтјев форме, с тим да би се овдје могла примијенити правила о конвалидацији из Закона о облигационим односима, када је у питању писмена форма.

Електронска размјена података је размјена порука коришћењем компјутера у стандардизованом (структуралном) облику.[569] Електронска размјена података подразумијева директну комуникацију између рачунара, при којој су садржина поруке, употријебљене ријечи и њихов распоред стадардизовани и унапријед договорени између трговинских партнера. Најпознатији такви стандарди су *EDIFACT* који је развила Економска комисија УН за Европу и амерички стандард *ANSI X.* 12. Предуслови за електронску размјену података су постојање комуникационе мреже рачунара и коришћење одређеног софтвера. Размјена порука је тренутна. Порука личи на шифровану поруку и није директно доступна без употребе технике, нити разумљива за људски ум без превођења.[570] Према чл. 2б *UNCITRAL* МЗЕТ електронска размјена податка је назив за електронски пренос информације од компјутера до компјутера, уз употребу договорене стандардне процедуре, утврђене споразумом страна између којих се преноси документ у форми електронске поруке.[571] Електронски уговори могу се закључити и путем интерактивних сајтова на Интернету. У овом случају, с једне стране се налази физичко лице, које наручује робу или услуге, а с друге стране претходно програмирани компјутер, који прима поруџбину, прихвата је, а понекад чак и извршава уговор (нпр. слањем наручене робе, као што је: софтвер, текст, слика или музика).

Код директног *on-line* уговарања трговина се одвија најчешће посредством трећег лица – даваоца Интернет услуга који обезбјеђује технологију помоћу које се одвија сама трансакција. Продавац и давалац услуга обично закључују уговор којим се

[569] Ј. Вилус, *Закључење уговора о међународној продаји коришћењем електронског преноса података (EDI),* Правни живот, бр. 10,1995, 371.
[570] М. Драшкић, М. Станивуковић, *op.cit.*, 227; М. Станивуковић, *Закључивање уговора о међународној продаји путем електронских средстава комуникације, Неки правни проблеми,* Правни живот, бр. 11,2004, 347.
[571] М. Јовановић – Затилла, *Закључивање уговора у електронској форми,* Правни живот, 11, 2005, 601.

регулишу питања као што су: одржавање и ажурирање сајта новим подацима, подршка кориснику, поступак у случају раскида уговора и сл.[572]

Када је у питању закључење уговора путем Интернета, имамо закључење путем *е – маила* и *WWW. On – line* уговори који се односе на продају типично се односе на робу, услуге и дигиталне услуге. Под робом спадају, играчке, кола, одјећа и књиге, под услугама, нпр. то би био уговор са фирмом да договорите израду софтвера, а под дигиталним услугама спадају одрђени производи као што су софтвер, видеа, књиге, музика, новине, магазини и филмови који не морају више ни да буду физички испоручени.[573]

2. Закључење уговора о продаји на даљину коришћењем Интернета

Електронска трговина пресјеца многе правне области и категорије, укључујући, али не ограничавајући се на међународно трговинско право, међународно пословно право, међународно приватно право, домаће или регионално уговорно право, привредно право, одштетно право и право потрошача. Међународни адвокати морају бити упознати са многим специјалним пољима права и имати знање стручњака за технологију.[574] Када су у питању *on line* трговци, њима није свеједно коме продају робу на Интернету, на примјер, трговински ембарго може да блокира продају појединим земљама, локалним законима може се забранити продаја одређене робе или садржаја малољетницима.[575]

Двије најчешће форме електронске трговине су *B2B* и *B2C*. Уговори *B2B* тичу се међународне продаје робе или домаће који нису за личну употребу, док се *B2C* уговори односе на међународну и домаћу продају потрошачима за личну потрошњу. Када су у питању прекогранични *B2B* уговори о продаји они су обично регулисани међународним привредним правом, док су *B2C* уговори о продаји обично предмет домаћег тровинског и потрошачког права.[576]

[572] М. Драшкић, М. Станивуковић, *op.cit.*, стр. 227-228.
[573] M. Chissick, A. Kelman, *Electronic commerce, Law and practice*, London, 2002, 69.
[574] F. F. Wang, , *op. cit.*, 13.
[575] M. Chissick, A. Kelman, *op. cit.*, 73 -74.
[576] F. F. Wang, *op. cit.*, 14.

Код *B2B,* међународних уговора о продаји, купци данас могу изабрати производе путем електронских каталога продавчевог *web* сајта, преговарати о цијени и другим условима путем електронских комуникација и закључивати уговоре[577] са *FOB* или *CIF* клаузулама путем Интернета. Код закључења ових уговора, стране ће унијети клаузулу о избору права наводећи да ће уговор бити регулисан правом њихове земље или другим. На примјер, ако стране изаберу да ће уговор бити регулисан енглеским правом за међународну продају робе, мисли се на *B2B* модел електронске трговине, примјениће се *the Sale of Goods Act* из 1979. Стране исто тако могу изабрати, *Incoterms* 2000 или *CISG* као примјењиво право.[578]

Допуну *CISG* представља *CUECIC* у ери информацијског друштва. Ове двије конвенције су сличне јер се обје примјењују на међународне *B2B* уговоре. Разлика је у томе што се *CISG* примјењује за уговоре о међународној продаји робе страна уговорница чија су сједишта у различитим државама, али не и за услуге, док се *CUECIC* примјењује на електронске комуникације у вези са закључењем или извршењем уговора између страна чије сједиште је у различитим државама укључујући продају робе и услуга. За разлику од модела *B2B* уговора, код *B2C* модела електронске трговине, имамо потрошаче као уговорне слабије стране гдје им се даје посебна заштита њихових права. Права потрошача су обично заштићена националним или регионалним правом, док *B2B* уговори могу бити регулисани међународним трговинским или домаћим правом.[579]

2. 1. Уговори које се не могу закључити путем Интернета

Постоје одређени уговори који се не могу закључити путем Интернета и најчешће су то уговори за који се законом захтијева форма јавне исправе. У Србији су Законом о

[577] Традицоинални начин обављања међународне трговине почиње када купац посјети продавчев сајам, компанију или фабрику.Тада ће купац изабрати производ, питати за наведену цијену и консултовати се о паковању, датуму и методу испоруке робе, као и плаћању. Ако цијена укључује цијену робе и све накнаде до преноса робе за пошиљку, ова врста уговора о међународној продаји робе је позната као уговор са *FOB (Free on Board)*клаузулом. Понекад цијена не укључује само *FOB* цијену већ и накнаду за возарину и осигурање. Продавац такође захтијева да се припреме превозни и осигуравајући документи који ће бити пренијети купцу. Ова врста продаје је обично позната као уговор са *CIF (Cost, Insurance and Freight)* клаузулама. Вид.: F. F. Wang, *op. cit.,* 14.
[578] F. F. Wang, *op. cit.,* 14 – 15.
[579] F. F. Wang, *op. cit.,* 17.

електронском потпису, Законом о електронској трговини и Законом о електронском документу предвиђени случајеви када се уговори не могу закључити у електронском облику. Уговори и други правни послови на које се закон не примјењује су:

1) правни послови којима се врши пренос права својине на непокретности или којима се установљавају друга стварна права на непокретностима;

2) изјаве странака и дугих учесника у поступку за расправљање заоставштине, форму завјештања, уговоре о уступању и расподјели имовине за живота, уговоре о доживотном издржавању и споразуме у вези са наслеђивањем, као и друге уговоре из области насљедног права;

3) уговоре о утврђивању имовинских односа између брачних другова;

4) уговоре о располагању имовином лица којима је одузета пословна способност;

5) уговоре о поклону;

6) друге правне послове или радње, за које је посебним законом или на основу закона донијетих прописа, изричито одређена употреба својеручног потписа у документима на папиру или овјера својеручног потписа.[580]

[580] ЗЕТ, чл. 10; ЗЕП, чл. 3; ЗЕД, чл. 4. Упор.: ЗЕТХ, чл. 9, ст. 4: „Одредбе Закона о електронској трговини неће се примјењивати на сљедеће уговоре:
– имовинске, предбрачне, односно брачне уговоре и друге уговоре које уређује Обитељски закон,
– уговоре о оптерећењу и отуђењу имовине за које је потребно одобрење центра за социјалну скрб,
– уговоре о уступу и расподјели имовине за живота, уговоре о доживотном уздржавању, уговоре о досмртном уздржавању и споразуме у вези с насљеђивањем, уговоре о одрицању од насљедства, уговоре о пријеносу насљедног дијела прије диобе, опоручне послове и друге уговоре које уређује Закон о насљеђивању,
– даровне уговоре,
– уговоре о пријеносу права власништва на некретнинама или друге правне послове којима се уређују стварна права на некретнинама, осим уговора о најму и закупу некретнина,
– друге уговоре за које је посебним законом прописано да се састављају у облику јавнобиљежничког акта, односно исправе,
– уговоре и очитовања воље јамаца, ако је јамац особа која дјелује изван своје трговачке, пословне или професионалне дјелатности.“ Према чл. 10, ст. 5 ЗЕТМ прописује да се сљедећи уговори не могу закључити Интернетом: уговори којима се одређују акти породице и права насљедства, уговори којима се успостављају или преносе права на некретнине, искључујући право на становање, уговори са датим гаранцијама и допунским јамствима које дају особе који раде ван своје трговачке, радне и професионалне дјелатности и уговори који захтијевају укљученост судова, нотара и сличних професија. Према чл. 11 ЗЕТЦГ овј закон се неће примијенит на уговоре који регулишу породичне односе, уговоре о располагању имовином за које је потребно одобрење центра за социјални рад, уговоре уређене законом којим се уређује насљеђивање, уговоре о поклону, уговоре о преносу права својине на непокретностима, уговоре за које је посебним законом прописано да се сачињавају у форми нотарског акта, односно исправе, уговоре о јемству ако је јемац лице које дјелује изван своје трговачке, пословне или професионалне дјелатности.

У Директиви о електронској трговини[581] је предвиђено да државе чланице могу прописати да се чл. 9, ст. 1 не примјењује на све или неке од уговора који припадају у једну од сљедећих категорија:

(а) уговори којима се заснивају или преносе стварна права на некретнинама, осим права везаних за закуп;

(б) уговори за које закон захтијева учешће судова, тијела јавне власти или струка која обављају јавне власти;

(ц) уговори о јемству и залози на хартијама од вриједности ако сврха ради које се лице обавезује не спада у професионалну дјелатност тог лица;

(д) уговори који су уређени породичним или насљедним правом.

На основу реченог се види да су наведени закони у Србији усаглашени у овом дијелу са одредбама Директиве о електронској трговини.

Према Закону о електронском правном и пословном промету БиХ[582] изузети су од могућности закључивања у електронској форми сви правни послови који се закључују у форми нотарски обрађене исправе, правни послови везани за заступање странака пред судовима, те наградне игре и игре на срећу, за које се плаћа улог с новчаном вриједношћу, укључујући лутрије и клађење.

Тако према чл. 7, ст. 4 Закона о електронском пословању Републике Српске одредбе овог закона не односе се на сљедеће уговоре:

а) уговори из области породичног права или права насљеђивања,

б) даровне уговоре,

в) уговоре о оптерећењу и отуђењу имовине за које је потребно одобрење надлежних органа који се баве социјалном заштитом,

г) уговоре о преносу права власништва на некретнинама или друге правне послове којима се уређују стварна права на некретнинама, осим уговора о закупу некретнина,

д) друге уговоре за које је посебним законом прописано да се састављају у облику нотарског акта, односно исправе и

ђ) уговоре и исказивање воље јемаца, ако је јемац лице које дјелује изван своје трговачке, пословне или професионалне дјелатности.

[581] Директива о електронској трговини, чл. 9, ст. 2.
[582] Чл. 2.

Према чл. 6 Закона о електронском потпису Републике Српске не може се одбити прихватање документа само због тога што је сачињен и издан у електронском облику са електронским потписом или квалификованим електронским потписом. Међутим, ово се не односи се на[583]:

б) послове из области насљедног права,

в) имовинске предбрачне, односно брачне уговоре,

г) оптерећење и отуђење имовине за које је потребно одобрење центра за социјалну заштиту,

д) уговоре о предаји и располагању имовином током живота,

ђ) уговоре о доживотном издржавању,

е) уговоре о поклону,

з) друге правне послове или радње за које је посебним законом или на основу

закона донесеним прописом изричито одређена употреба својеручног потписа у документима на папиру или овјера својеручног потписа.[584]

Из наведеног се види да Закон о електронском потпису и Закон о електронском пословању Републике Српске нису усаглашена, посебно послије измјена Закона о електронском потпису из 2013. године, као што је то на примјер случај у Републици Србији. Анализирајући одредбе Закона о електронском потпису Републике Српске дошли смо до става да се у чл. 6, ст. 2, тач. 10 погрешно спомиње уговор о предаји и располагању имовине током живота јер се овдје вјероватно мислило на уговор о уступању и расподјелу имовине за живота који је у Републици Српској регулисан Законом о насљеђивању[585] гдје је иначе предвиђена нотарска форма за овај уговор и за уговор о доживотном издржавању[586] у складу са чл. 68, ст. 1 Закона о нотарима

[583] Измјенама Закона о електронском потпису из 2013. године брисане су тачке а и ж из ст. 2, чл. 6 ЗЕПС: а) правне послове којима се врши пренос власништва над некретнинама или се успостављају друга стварна права на некретнинама и ж) друге правне послове за које је посебним законом прописано да се састављају у облику нотарског акта, односно исправе.

[584] Према чл. 5 ЗЕПБиХ, сигуран електронски потпис нема правно дјеловање писане форме код правних послова из области породичног и насљедног права који захтијевају писану форму или испуњавање строжијих захтјева форме; других изјава воље или правних послова за чије се важење захтијева службена овјера, судска или нотарска провјера аутентичности или нотарска исправа; изјава воље, правних послова или поднесака који захтијевају службену овјеру, судску или нотарску провјеру аутентичности или нотарску исправу, ради уноса у земљишне књиге, или други службени регистар, те изјава гаранција које су издале особе из области свог занатског, пословног или стручног својства.

[585] *Сл. гласник Републике Српске*, бр. 1/09, чл. 129.

[586] Закон о насљеђивању, чл. 139.

Републике Српске.[587] У овом случају рјешење је вјероватно преузето из чл. 6, ст. 2, тач. 5 хрватског Закона о електроничком потпису. Затим у чл. 6, ст. 2, тач. в Закона о електронском потпису помињу се имовински предбрачни, односно брачни уговори, што нас исто тако чуди јер се у Породичном закону[588] Републике Српске помињу само брачни уговори, који морају бити нотарски обрађени, јер су супротно ништави. Женик и невјеста, односно брачни супружници, могу брачним уговором другачије уредити своје односе у погледу заједничке имовине. Брачним уговорима могу се уредити имовинскоправни односи на постојећој или будућој имовини.[589] Или је то рјешење, исто као претходно преузето из чл. 6, ст. 2, тач. 3 хрватског Закона о електроничком потпису, не водећи довољно рачуна о рјешењима из позитивног права.[590]

Према чл. 11 *UETA* ако се на основу закону захтијева да се потпис или запис овјери код нотара, призна, верификује или се да под заклетвом, овај услов је задовољен ако је електронски потпис, дат од стране лица које је овлашћено за обављање те радње, заједно са свим другим информацијама које се захтијевају да буду обухваћене по другим важећим законима, везан или је логички повезан са потписом или записом.

Осим у законом предвиђеним случајевима, из чл. 11 Закона о електронској трговини Црне Горе, у принципу су електронска и папирна форма изједначене у погледу правне ваљаности. Међутим, Закон о електронском документу Црне Горе прокламује апсолутну једнакост електронске и папирне форме, под условом да ова прва задовољава одређене технолошке критеријуме усмјерене на заштиту аутентичности и постизање трајности електронског документа (у чему се овај закон посебно ослања на Закон о електронском потпису Црне Горе), што нас доводи до дилеме у погледу

[587] *Сл. гласник Републике Српске*, бр. 86/04, 2/05, 74/05, 91/06, 37/07, 50/10, 78/11 и 20/14.
[588] *Сл. гласник Републике Српске*, бр. 54/02 и 41/08 и 63/14, чл. 271, ст. 3, 4 и 5.
[589] Породични закон Републике Српске, *Сл. гласник Републике Српске*, бр. 54/02 и 41/08.чл. 271, ст. 3 и 4.
[590] Према чл. 68, ст. 1 Закона о нотарима Републике Српске правни послови који за своју правну ваљаност захтијевају нотарску обраду исправа, јер су иначе ништави ако нису сачињени у овој форми, односе се на:

1. правне послове о регулисању имовинских односа између брачних другова, као и између лица која живе у ванбрачној животној заједници;
2. располагања имовином малољетних и пословно неспособних лица;
3. правне послове којима се обећава неко чињење као поклон, с тим што се недостатак нотарске форме у овом случају надомјешта извршењем обећаног чињења;
4. правне послове чији је предмет пренос или стицање власништва или других стварних права на некретнинама;
5. оснивачка акта привредних друштава.

правног дејства норме Закона о електронској трговини Црне Горе којом су изричито утврђени изузеци.[591]

2.2. Дужност обавјештавања прије закључења уговора

2. 2. 1. Дужност обавјештавања код уговора о продаји робе или пружању услуга

Када су у питању потрошачки, односно *B2C* уговори, разликујемо неколико ситуација у Закону о заштити потрошача Србије, које се односе само на закључење потрошачких уговора о продаји путем Интернета. Дужност обавјештавања је регулисана чл. 13 Закона о заштити потрошача Републике Србије, а када су у питању уговори на даљину имамо у чл. 27 овог закона посебне захтјеве у погледу обавјештења од стране трговца која се односе на уговоре на даљину и оне закључене изван пословних просторија.

Затим када је у питању Закон о електронској трговини разликујемо дужност претходног обавјештања код електронске трговине, с тим да се правила овог закона не примјењују само на потрошаче.

Рјешење из Закона о заштити потрошача Србије одступа од правила из Директиве о правима потрошача, гдје је у чл. 5 предвиђено информисање потрошача код уговора који нису ни уговори на даљину ни уговори закључени изван пословних просторија, док се у чл. 6 предвиђа информисање потрошача и право одустајања код уговора на даљину и уговора закључених изван пословних просторија. Једино ако се у чл. 13 Закона о заштити потрошача мислило на ову категорију уговора из чл. 5 Директиве о правима потрошача.

Према чл. 13, ст. 1 Закона о заштити потрошача Србије трговац је дужан да прије закључења уговора о продаји робе или пружању услуга, потрошача на јасан и разумљив

[591] В. Савковић, *Електронски потпис код закључења уговора путем Интернета*, Правни живот, бр. 11/2006, 506 - 507.

начин на српском језику и језику и писму националне мањине у складу са законом обавијести о:

1) основним обиљежјима робе или услуге;

2) пословном имену, матичном броју, адреси сједишта и броју телефона;

3) продајној цијени или начину на који ће се продајна цијена обрачунати ако се због природе робе или услуге продајна цијена не може утврдити унапријед, као и о свим додатним поштанским трошковима и трошковима транспорта и испоруке и могућности да се ти трошкови могу ставити потрошачу на терет;

4) начину плаћања, начину и року испоруке, начину извршења других уговорних обавеза;

5) постојању законске одговорности због несаобразности робе или услуге уговору;[592]

6) начину изјављивања рекламације трговцу, а нарочито о мјесту пријема и начину поступања трговца по њима, као и условима који се односе на остваривање права потрошача по основу саобразности;

7) приликом понуде и продаје техничке робе о доступности резервних дијелова, прикључних апарата и сличних дијелова, техничког сервиса, односно одржавања и оправке за вријеме и послије престанка периода у којем одговара за несаобразност уговору, односно послије престанка производње и увоза робе;

8) условима за раскидање уговора, ако је закључен на неодређено вријеме или ако се продужава аутоматски.“[593]

У зависности од околности конкретног случаја и врсте робе или услуге трговац је дужан да прије закључења уговора потрошача обавијести и о:

1) трајању уговора;

2) минималном трајању уговорних обавеза;

[592] Одредбе о саобразности робе уговору налазе се у чл. 50 – 53 ЗЗПС, 43 – 50 ЗЗПЦГ; ЗЗПРС, чл. 26; ЗЗПМ, чл. 41 – 52; *ZVP*, чл. 37 – 40, *CISG*, чл. 36 и даље. У Хрватској се у погледу овог питању упућује на примјену ЗООХ.

[593] Овдје је интересантно примијетити да овдје имамо једну особеност у односу на друга рјешења земаља у окружењу, јер када је у питању закључење уговора на даљину, поред обавјештења која су карктеристична за те уговоре, мора се водити рачуна и о овим обавјештењима.

3) функционалности, укључујући и мјере техничке заштите дигиталног садржаја;

4) релевантној интероперабилности дигиталног садржаја са хардвером и софтвером о којима трговац има сазнања или о којима се разумно може очекивати да има сазнања;

5) постојању и условима постпродајних услуга и гаранцијама.[594]

Трговац није дужан да потрошача обавијести о свим овим подацима из ако те појединости очигледно произлазе из околности закључења уговора.[595] У случају јавне аукције, трговац може да умјесто ових обавјештења, обавијести потрошача о адреси и подацима који су од значаја за утврђивање идентитета аукционара.[596]

Ако трговац и потрошач закључе уговор, ови подаци постају његов саставни дио.[597] Терет доказивања извршења обавезе обавјештавања потрошача о подацима из Закона о заштити потрошача Србије сноси трговац.[598]

Ако приликом закључења уговора трговац не поступи у складу са обавезом обавјештавања из ст. 1. и 2. чл. 13 Закона о заштити потрошача Србије, потрошач може захтијевати поништење уговора, независно од тога да ли је трговац имао намјеру да га пропуштањем обавјештавања наведе на закључење уговора. Уговор се може поништити у року од годину дана од дана закључења уговора.[599]

Ова претходна обавјештења се, такође, примјењују на уговоре о снабдијевању водом, гасом или електричном енергијом када они нису понуђени за продају у ограниченој или унапријед одређеној количини, на уговоре о снабдијевању топлотном енергијом и о испоруци дигиталног садржаја који се не испоручује на трајном носачу записа.[600]

Када су у питању трајни носачи података они би требали укључивати посебно папир, *USB* меморије, читаче *CD, DVD,* меморијске картице или тврде дискове

[594] ЗЗПС, чл. 13, ст. 2.
[595] ЗЗПС, чл. 13, ст. 3.
[596] ЗЗПС, чл. 13, ст. 4.
[597] ЗЗПС, чл. 13, ст. 5.
[598] ЗЗПС, чл. 13, ст. 6.
[599] ЗЗПС, чл. 13, ст. 7.
[600] ЗЗПС, чл. 13, ст. 8.

рачунара, као и електронску пошту.[601] Сматрамо да би на примјер у законима који регулишу заштиту потрошача требали набројати шта спада у трајне носаче података, да не би дошло до забуне приликом примјене. На основу овог можемо примијетити да се предлаже знатна измјена одредби Закона о заштити потрошача Србије, а у циљу подробније заштите потрошача и усклађивања права са правом ЕУ.

Овдје нас на првом мјесту интересује на који начин се та обавјештавања дају, јер ако дође до закључења уговора између трговца и потрошача та обавјештења постају саставни дио уговора, а терет доказа да је извршио обавјештавање је на трговцу. Код нас је владајући прицип неформалности, гдје се уговори закључују простом сагласношћу изјављених воља и закључење уговора не подлијеже форми, осим ако је законом или вољом страна уговорница предвиђено другачије. Шта би то даље значило да сваки пут када закључујемо потрошачки уговор о продаји треба да то буде у писменој форми или може и усмено, али обавјештења која су саставни дио тог уговора ће бити дата писмено или на други начин, а уговор ће се закључити усмено? Сматрамо да је боље рјешење прихваћено у чл. 65 Закона о заштити потрошача Црне Горе и чл. 63, ст. 1 Закона о заштити потрошача Републике Српске, гдје је трговац дужан да потрошачу благовремено изда потврду о претходном обавјештењу у писаној форми, на папиру или неком другом, потрошачу доступном, трајном медију.

Постоји једна нелогичност у чл. 13, ст. 3 и 7 Закона о заштити потрошача Србије, гдје се у ставу 3 наводи да трговац није дужан да потрошача обавијести о подацима из ст. 1. и 2. чл. 13, ако те појединости очигледно произлазе из околности закључења уговора, док се у ставу 7 предвиђа да ако приликом закључења уговора трговац не поступи у складу са обавезом обавјештавања из чл. 13, ст. 1 и 2, потрошач може захтијевати поништење уговора у року од годину дана од дана закључења уговора. На првом мјесту трговац треба да обавијести потрошача, на другом мјесту не мора. Мислимо би овај ст. 3, чл. 13 Закона о заштити потрошача Србије могао да изазове проблеме у пракси јер би суд у сваком конкретном случају требало да процјењује да ли је трговац био дужан, или не, да да претходна обавјештења потрошачу, тако да предлажемо брисање овог става, а у циљу успостављања веће правне сигурности. Сматрамо да је боље рјешење да се овдје постави правило према којем трговац није обавезан давати предуговорне информације које обухватају свакодневне трансакције и који се извршавају одмах чим су закључени. Ово рјешење би било у складу са чл. 5, ст.

[601] Директива о правима потрошача, уводни дио, ст. 23.

3 Директиве о правима потрошача и чини нам се јасније и концизније у односу на рјешење из Закона о заштити потрошача Србије. Јер шта би то значило у пракси, када одете у продавницу да купите цигарете или жваку, трговац треба да вам да предуговорна обавјештења, а ви ћете имати право да поништите тај уговор у предвиђеном року, ако он није поступио у складу са својом законском обавезом.

2. 2. 2. Дужност обавјештавања код уговора на даљину

Законом о заштити потрошача Србије прописане су одредбе које се тичу дужности обавјештења, а односе се на уговор на даљину, а самим тиме и на уговоре о продаји који се закључују путем Интернета. Прије него што видимо каква рјешења су предвиђена Законом о заштити потрошача у Србији и Републици Српској, најприје ћемо да укажемо на она из Директиве о правима потрошача, да бисмо видјели да ли су ови закони усклађени са правом ЕУ.

Према Директиви о правима потрошача у чл. 6 предвиђају се информације, обавјештења која се захтијевају за уговоре на даљину и уговоре закључене ван пословних просторија, прије него што потрошач буде везан уговором на даљину или уговором ван пословних просторија или било која понуда постане обавезујућа за потрошача. То су из чл. 6, ст. 1 ове Директиве сљедећа обавјештења:

(а) „главне карактеристике робе или услуга у мјери у којој је то примјерено у односу на носач података и на робу или услуге;

(б) идентитет трговца, као на примјер његов трговачки назив;

(ц) географску адресу на којој трговац има пословни настан те, кад су доступни, број телефона, број телефакса и адресу е-поште трговца како би омогућио потрошачу да брзо ступи у везу с трговцем и да с њим учинковито комуницира те, кад је то примјењиво, географску адресу и идентитет трговца у чије име он дјелује;

(д) ако је различита од адресе наведене у складу с тачком (ц), географску адресу мјеста у којем трговац послује и, кад је примјењиво, географску адресу трговца у чије име он дјелује, на коју потрошач може упутити евентуалне рекламације;

(е) укупну цијену роба или услуга укључујући порезе или, кад су роба или услуге такве нарави да цијену оправдано није могуће израчунати унапријед, начин израчунавања цијене, као и, кад је то примјењиво, све додатне трошкове возарине,

трошкове испоруке или поштанске трошкове или, кад те трошкове оправдано није могуће израчунати унапријед, чињеницу да се ти додатни трошкови наплаћују. У случају уговора који се закључује на неодређено вријеме или уговора о претплати, укупна цијена укључује укупне трошкове по обрачунском раздобљу. Кад се такви уговори наплаћују по фиксној стопи, укупна цијена значи и укупне мјесечне трошкове. Кад се укупни трошкови оправдано не могу израчунати унапријед, предвиђа се начин израчунавања цијене;

(ф) трошак употребе средства даљинске комуникације за закључење уговора кад се тај трошак израчунава на неки други начин, а не по основној стопи;

(г) начине плаћања, испоруке и извршења, рок до којег се трговац обавезује испоручити робу или извршити услуге и, кад је то примјењиво, поступак који трговац примјењује за рјешавање рекламација;

(х) када постоји право одустајања, услове, истек рока и поступке за остваривање тога права у складу с чл. 11. ст. 1. као и узорак обрасца за одустајање одређен у Прилогу И.(Б);

(и) када је то примјењиво, да ће потрошач морати сносити трошкове поврата робе у случају одустајања и, за уговоре на даљину, ако се роба по својој нарави не може нормално враћати поштом, трошкове поврата робе;

(ј) да је, ако потрошач остварује право одустајања након што је дао захтјев у складу с чл. 7. ст. 3 или чл. 8. ст. 8., потрошач обавезан платити трговцу оправдане трошкове у складу с чл. 14. ст. 3.;

(к) када право одустајања није предвиђено у складу с чл. 16., информацију да потрошач неће моћи искористити право одустајања или, када је то примјењиво, околности под којима потрошач губи право одустајања;

л) подсјећање да постоји законита гаранција о саобразности робе;

(м) када је то примјењиво, постојање и услове пружања помоћи потрошачу након продаје, постпродајних сервиса и комерцијалних гаранција;

(н) постојање релевантних кодекса понашања, како су дефинисани у тачки (ф) чл. 2. Директиве 2005/29/ЕЗ и кад је то примјењиво, како се примјерци тих кодекса могу добити;

(о) када је то примјењиво, трајање уговора или, ако је уговор закључен на неодређено вријеме или се аутоматски продужује, услове раскида уговора;

(п) када је то примјењиво, минимално трајање обавезе потрошача на темељу уговора;

(q) када је то примјењиво, постојање и услове давања депозита или других финансијских гаранција које плаћа или осигурава потрошач на захтјев трговца;

(р) када је то примјењиво, функционалност дигиталност садржаја, укључујући и примјењиве мјере техничке заштите;

(с) када је то примјењиво, релевантну интероперабилност дигиталног садржаја с рачунарском опремом и програмском подршком, с којом је трговац упознат или се оправдано може очекивати да је требао бити упознат;

(т) када је то примјењиво, могућност кориштења механизма вансудског рјешавања рекламација и обештећења, којему је трговац подложан и начине приступа том механизму.

Став 1, чл. 6 примјењују се и на уговоре о снабдијевању водом, гасом или електричном енергијом када они нису понуђени за продају у ограниченој или унапријед одређеној количини, или на уговоре о снабдијевању топлотном енергијом или о испоруци дигиталног садржаја који се не испоручује на трајном носачу записа. У случају јавне аукције, информације из тачака (б), (ц) и (д) става 1. могу се замијенити еквивалентним подацима о продавцу путем аукције. Информације из тач. (х), (и) и (ј) ст. 1. могу се пружити тако да се испуни узорак обрасца о одустајању према упуствима из Прилога И.(А). Сматра се да је трговац испунио обавезе информисања утврђене у тач. (х), (и) и (ј) ст. 1. ако је образац тачно попунио и доставио потрошачу.“[602]

Ове информације чине саставни дио уговора на даљину или уговора закљученог изван пословних просторија и не смију се мијењати осим ако уговорне странке изричито не сагласе друкчије. Ако трговац није испунио обавезе пружања информација о додатним трошковима или другим трошковима из тач. (е) ст. 1, чл. 6 или трошковима повратa робе из тач. (и) ст. 1., чл. 6 потрошач не сноси те трошкове.[603]

Према ст. 36 уводног дијела Директиве о правима потрошача наводи се да у случају уговора на даљину, захтјеви у погледу информисања требали би бити прилагођени, како би се у њима узела у обзир техничка ограничења одређених носача података, као што су ограничени број знакова на заслонима одређених мобилних телефона или временска ограничења спотова за телевизијску продају. У таквим би случајевима трговац требао поштовати минимум захтјева у погледу информисања и упутити потрошача на други извор информација, на примјер да осигура бесплатни

[602] Директива о правима потрошача, чл. 6, ст. 2 – 4.
[603] Директива о правима потрошача, чл. 6, ст. 5 – 6.

телефонски број или повезницу на интернетску страницу трговца на којој је релевантна информација директно на располагању и лако доступна. Што се тиче захтјева да потрошач мора бити обавијештен о трошку поврата робе која се по својој нарави нормално не може враћати поштом, сматраће се да је захтјев испуњен, на примјер, ако трговац наведе једног превозника (на примјер оног којем је повјерио испоруку робе) и једну цијену трошка поврата робе. Кад трговац оправдано не може унапријед израчунати трошак поврата робе, јер трговац не нуди могућност поврата робе, трговац би требао навести да се тај трошак наплаћује и да он може бити велик, заједно с разумном процјеном максималног трошка, која се може темељити на трошку испоруке потрошачу.

Што се тиче претходног обавјештавања код закључења уговора о продаји на даљину тај круг обавјештења је знатно проширен у односу на рјешења из чл. 4 Директиве 97/7/ЕЗ о заштити потрошача с обзиром на закључење уговора на даљину.[604]

Према чл. 27, ст. 1 Закона о заштити потрошача Србије[605] трговац је дужан да прије закључења уговора на даљину, односно изван пословних просторија, поред података из члана 13. овог закона, на јасан и разумљив начин потрошача обавијести о:

1) адреси на којој послује, ако не послује на адреси на којој му је сједиште или пребивалиште и адреси, броју факса и адреси електронске поште трговца у чије име поступа на коју потрошач може да изјави рекламацију;

2) продајној цијени која обухвата укупне трошкове за обрачунски период у случају уговора са неодређеним трајањем или уговора који садржи претплату; када се оваквим уговорима предвиђа плаћање фиксне суме, продајна цијена обухвата укупне

[604] „У одговарајућем року прије закључења било којег уговора на даљину потрошач се обавјештава о сљедећем: а) о идентитету добављача и, ако уговор захтијева плаћање унапријед, о његовој адреси; б) главним карактеристикама робе и услуга; ц) цијени робе и услуга, укључујући и све порезе; д) трошковима доставе, према потреби; е) могућностима плаћања, доставе или извршења; ф) постојању права на одустајање, осим у случајевима из чл. 6, став 3; г) трошковима коришћења даљинске комуникације у случајевима када се не ради о основној тарифи; х) раздобљу у којем су цијена и понуда важећи; и) када је то потребно, о минималном трајању уговора у случају уговора за испоруку производа или услуга који се извршавају трајно или се понављају. Подаци из става 1 чија комерцијална намјена мора бити јасно изражена, наводе се јасно и разумљиво и у складу са средством даљинске комуникације које се користи, а посебно у складу са начелима добре вјере у трговачком пословању и начелима заштите свих оних који према законодавству држава чланица нису у могућности дати свој пристанак, нпр. малољетници. Надаље, у случају комуницирања путем телефона, идентитет добављача и комерцијална сврха тог позива морају се изричито разјаснити на почетку сваког разговора с потрошачем.“

[605] Упоредити: чл. 7 *Consumer Protection (Distance Selling) Regulations 2000*, http://www.legislation.gov.uk/uksi/2000/2334/pdfs/uksi_20002334_en.pdf, 10. 02. 2014.

мјесечне трошкове; када се укупни трошкови не могу поуздано унапријед обрачунати, саопштава се начин на који ће се продајна цијена обрачунавати;

3) трошку коришћења средстава комуникације на даљину за закључивање уговора када се тај трошак обрачунава на основи различитој од основне тарифе;

4) условима, временском року и поступку за остваривање права на одустанак од уговора у складу са чл. 28 Закона о заштити потрошача Србије;

5) обавези да плати трговцу разумне трошкове у складу са чл. 35, ст. 3 Закона о заштити потрошача Србије, ако потрошач остварује право на одустанак од уговора након што је поднио захтјев у складу са чл. 28, ст. 2. и чл. 29 Закона о заштити потрошача Србије;

6) када право на одустанак од уговора није предвиђено у складу са чл. 37 Закона о заштити потрошача Србије, о податку да потрошач не може да користи право на одустанак или, где је примјењиво, околностима под којима потрошач губи право на одустанак од уговора;

7) постојању његовог уговорног односа са поштанским оператором преко кога потрошач може, у случају рекламације због несаобразности, да пошаље робу о трошку трговца.

У зависности од околности конкретног случаја и врсте робе, трговац је дужан да потрошача обавијести и о:

1) дужности потрошача да сноси трошкове повраћаја робе у случају одустанка од уговора и, за уговоре на даљину, ако се роба због својих карактеристика не може вратити поштом, трошкове враћања робе;

2) постојању примјењивих кодекса добре пословне праксе и начину на који се може стећи увид у садржај кодекса, где је примјењиво;

3) минималном трајању уговорних обавеза потрошача у складу са уговором;

4) постојању и условима за полагање депозита или других финансијских гаранција које потрошач на захтјев трговца треба да плати или достави;

5) могућности приступа вансудским механизмима за рјешавање спорова које трговац унапријед прихвата и начинима приступа.[606]

Одредбе ст. 1. и 2. чл. 27 Закона о заштити потрошача примјењују се и на уговоре о снабдијевању водом, гасом или електричном енергијом када они нису понуђени за продају у ограниченој или унапријед одређеној количини, или на уговоре о снабдијевању топлотном енергијом или о испоруци дигиталног садржаја који се не испоручује на трајном носачу записа.[607]

У случају јавне аукције подаци о трговцу из члана 13. став 1. тачка 1) овог закона и става 1. тачка 1) овог члана могу бити замијењени истоврсним подацима о аукционару.[608] Подаци из ст. 1, тач. 4 и 5 и ст. 2. тач. 1 чл. 27 Закона о заштити потрошача Србије могу бити достављени путем обрасца из чл. 28 овог закона.[609] Уколико трговац не испуни обавезу обавјештавања о додатним трошковима из чл. 13. тач. 3 и ст. 2. тач. 1 чл. 27 Закона о заштити потрошача Србије потрошач није дужан да сноси те трошкове.[610] Трговац је дужан да податке из ст. 1, 2. и 6. чл. 27 пружи потрошачу на српском језику.[611]

Подаци из ст. 1, 2. и 6. чл. 27 Закона о заштити потрошача Србије представљају саставни дио уговора на даљину или уговора који се закључује изван пословних просторија.[612] Терет доказивања извршења обавеза у складу са ст. 1, 2. и 6. овог чл. 27 и чл. 30. и 31. Закона о заштити потрошача Србије је на трговцу.[613][614]

---

[606] ЗЗПС, чл. 27, ст. 2.
[607] ЗЗПС, чл. 27, ст. 3.
[608] ЗЗПС, чл. 27, ст. 4.
[609] ЗЗПС, чл. 27, ст. 5; Трговац је дужан да прије закључења уговора о пружању финансијских услуга на даљину, потрошача, на јасан и разумљив начин, обавијести о:
1) основним обиљежјима финансијске услуге;
2) продајној цијени финансијске услуге укључујући порезе, таксе, трошкове и накнаде, односно о начину обрачунавања цијене ако продајна цијена финансијске услуге не буде исказана;
3) посебним ризицима који се односе на одређени финансијски инструмент;
4) периоду за који важе дата обавјештења;
5) начину плаћања. ЗЗПС, чл. 27, ст. 6.

[610] ЗЗПС, чл. 27, ст. 7.
[611] ЗЗПС, чл. 27, ст. 8.
[612] ЗЗПС, чл. 27, ст. 9.
[613] ЗЗПС, чл. 27, ст. 10.
[614] Уп.: ЗЗПМ, чл. 90; ЗЗПЦГ, чл. 64; ЗЗПРС, чл. 62; ЗЗПХ, чл. 57; *ZVP*, чл. 43б. Према чл. 43ц, ст. 1 *ZVP* за уговоре закључене на даљину, предузеће потрошачу, на начин који одговара средствима комуникације на даљину, обичним и разумљивим језиком треба да обезбиједи или учини доступним податке из првог става чл. 43б овог закона. Ако су написане на трајном носачу морају бити читљиве. У чл. 65 ЗЗПЦГтрговац је дужан да потрошачу благовремено изда потврду о претходном обавјештењу у писаној форми, на папиру или неком другом, потрошачу доступном, трајном медију, а најкасније у тренутку

Када је у питању Закон о заштити потрошача Републике Српске трговац је према чл. 62 обавезан да благовремено, прије закључења уговора на даљину, потрошача обавијести о:

а) „имену, матичном броју и пуној адреси трговца на коју потрошач можеупутити приговор, пореском броју, бројевима телефона, факса и и-мејл адреси;

б) имену производа или услуге, имену под којим се производ продаје,

в) главним особинама и употребним вриједностима производа, односно услуге,

г) продајној цијени и свим додатним трошковима за потрошача,

д) условима плаћања, испоруке или извршења уговора,

ђ) податке о гаранцијама и услугама послије продаје, као што су: сервисирање и продаја резервних дијелова за вријеме и послије гарантног рока,

е) праву и року за раскид уговора,

ж) условима за отказивање уговора закљученог на неодређено вријеме или на период дужи од годину дана,

з) трошковима употребе средстава даљинске комуникације када се тај трошак не зарачунава по основној тарифи,

и) периоду, односно опцији за који вриједи понуда или цијена,

ј) најкраћем року трајања уговора у случају уговора о испоруци робе или пружању услуга, који се извршава стално или периодично и

к) судској надлежности и примјени одређеног материјалног права у случају спора.“

Као што видимо из овога рјешења Закона о заштити потрошача Републике Српске нису усклађена са рјешењима Директиве о правима потрошача, те би у том

испоруке робе, односно на дан почетка пружања услуге, осим ако је потврда у тој форми била достављена потрошачу прије закључења уговора. У потврди из става 1 овог члана наводе се подаци из чл. 64 ЗЗПЦГ.Трговац није дужан да изда потврду из става 1 овог члана у случају закључења уговора о пружању услуге једнократном употребом средстава комуникације на даљину коју наплаћује оператер, али дужан је да потрошача на примјерен начин обавијести о адреси сједишта трговца на коју може да упути приговор.

дијелу требало измијенити овај закон. Када је у питању право Србије, сматрамо да је рјешење из Закона о заштити потрошача Србије, које се односи на претходна обавјештења, у складу са чл. 6 Директивом о правима потрошача. Сматрамо да постоји велики број обавјештења која претходе самом закључењу уговора о продаји на даљину путем Интернета и питање је колико се то у пракси заиста и примјењује.

2. 2. 3. Дужност претходног обавјештавања код електронске трговине

У старом Закону о заштити потрошача из 2010. године налазиле су се у чл. 29 одредбе које се односе на дужност претходног обавјештавања код електронске трговине.[615] Међутим, у новом Закону о заштити потрошача Србије из 2014. године не наилазимо на ове одредбе, али се те одредбе налазе у Закону о електронској трговини Србије у чл. 12 гдје се предвиђају обавезни подаци и обавјештења прије закључења уговора, с тим да треба напоменути када су у питању потрошачи, према чл. 4, ст. 3 одредбе овог закона примјењују се и на питања заштите потрошача, ако су повољније за потрошача. Пружалац услуга дужан је да потенцијалном кориснику услуга, прије закључења уговора о пружању услуга, обезбиједи на јасан, разумљив и недвосмислен начин податке и обавјештења о:

1) поступку који се примјењује код закључивања уговора;

2) уговорним одредбама;

3) општим условима пословања, ако су саставни дио уговора;

[615] Трговац је дужан да прије закључења уговора на даљину који за предмет има продају робе или пружање услуга путем електронских средстава потрошача обавијести о подацима из чл. 16. и 28. овог закона и да му на једноставан начин омогући да:
1) препозна, ускладишти и репродукује коначан текст будућег уговора;
2) уочи и исправи грешке у уносу података прије него што пошаље поруџбеницу;
3) електронски приступи кодексу понашања који обавезује трговца.
Трговац из става 1. овог закона је дужан да прије него што потрошач пошаље поруџбеницу на јасан и разумљив начин:
1) стави на располагање потрошачу упутство за закључење уговора са описом радњи које потрошач треба да учини ради закључења уговора;
2) обавијести потрошача о намјери ускладиштења закљученог уговора и начину на који се том уговору може приступити;
3) обавијести потрошача о начину на који може да уочи и исправи грешке у уносу података;
4) обавијести потрошача о језицима на којима се уговор може закључити.

4) језицима на којима уговор може бити закључен;

5) кодексима понашања у складу са којима поступају пружаоци услуга и како се ти кодекси могу прегледати електронским путем.[616]

Пружалац услуга дужан је да потенцијалном кориснику услуга, прије закључења уговора, обезбиједи техничка средства за препознавање и исправљање погрешног уноса података у поруку прије њене предаје или слања.[617] Уговорне стране које нису потрошачи у међусобним уговорним односима, могу изричито уговорити одступање од одредаба ст. 1. и 2. чл.12 Закона о електронској трговини.[618] Одредбе ст. 1, 2. и 3. чл. 12 овог законе не примјењују се на уговоре закључене путем електронске поште, односно другим видом личне комуникације остварене електронским путем.[619]

Према чл. 13 Закона о електронској трговини Србије пружалац услуга дужан је да обезбиједи да текст уговора и одредбе општих услова пословања које су саставни дио уговора закључених у електронској форми, буду доступни корисницима услуга на начин који омогућава њихово складиштење, поновно коришћење и репродуковање.

У чл. 10, ст.1 Директиве о електронској трговини ЕУ прописане су информације које треба доставити. Поред осталих информацијских захтјева утврђених правом Заједнице, државе чланице морају осигурати, осим ако се странке друкчије не договоре и те странке нису потрошачи, да давалац услуга достави минимално сљедеће информације на јасан, разумљив и једнозначан начин и то прије но што прималац услуге пошаље своју наруџбу:

(а) податке о различитим техничким корацима које треба слиједити за закључење уговора;

(б) хоће ли давалац услуга архивирати закључени уговор и хоће ли он бити доступан;

(ц) техничка средства за откривање и исправљање улазних грешака прије доставе наруџбе;

(д) језици који се нуде за закључење уговора.

[616] ЗЕТ, чл. 12, ст. 1.
[617] ЗЕТ, чл. 12, ст. 2.
[618] ЗЕТ, чл. 12, ст. 3.
[619] ЗЕТ, чл. 12, ст. 4.

Према чл. 10. ст. 2 Директиве о електронској трговини државе чланице морају осигурати, осим ако се странке друкчије не договоре и те странке нису потрошачи, да давалац услуга наведе све релевантне кодексе понашања које је потписао као и информације о доступности тих кодекса електронским путем. Услови уговора и општи услови достављени примаоцу морају бити доступни на начин који му омогућава њихову похрану и репродукцију. Ставови 1. и 2. чл. 10 не примјењују се на уговоре који се закључују искључиво размјеном електронске поште или истоврсном индивидуалном комуникацијом.[620] Можемо примијетити да су рјешења Закона о електронској трговини Србије у складу са рјешењима Директиве о правима потрошача.

Када је у питању електронска трговина, према, чл. 6 Закона о електронској трговини Србије, пружалац услуга дужан је да, у облику и на начин који је непосредно и стално доступан, корисницима услуга и надлежним органима државне управе пружи сљедећеинформације:

1) „име и презиме или назив пружаоца услуга;

2) сједиште пружаоца услуга;

3) остале податке о пружаоцу услуга на основу којих корисник услуга може са њим брзо и несметано да оствари комуникацију, укључујући и електронску адресу;

4) податке о упису у Регистар привредних субјеката;

5) појединости о надлежном органу, ако дјелатност пружаоца услуга подлијеже службеном надзору;

6) у погледу посебно регулисаних дјелатности, односно професија:

- професионално или слично струковно удружење код кога је пружалац услуга регистрован;

- професионални назив и држава која га је одобрила;

- упутства о професионалним правилима у држави у којој се обавља дјелатност и мјесту њихове доступности;

7) порески идентификациони број (ПИБ), као и број обвезника пореза на додату вриједност, из потврде о извршеном евидентирању за порез на додату вриједност

[620] Директива о електронској трговини, чл. 10, ст. 3 и 4.

издате од стране надлежног пореског органа, ако је пружалац услуга обвезник пореза на додату вриједност.

Ако пружалац услуга наводи цијене, оне морају бити јасно и недвосмислено назначене, а посебно мора назначити да ли су у те цијене укључени трошкови доставе, остали манипулативни трошкови, порез и други трошкови који на њих утичу.“[621]

Сматрамо да је ово питање свакако значајно, а нарочито када је у питању прекогранична продаја, у ком случају контактирате трговца због добијања информација о трошковима доставе, који у већини случајева нису урачунати у цијену.

Пружалац услуга дужан је да обезбиједи да сваки податак из комерцијалне поруке који је дјелимично или у цјелини услуга информационог друштва задовољи сљедеће услове:

1) „да је комерцијалну поруку могуће као такву јасно идентификовати у тренутку када је корисник услуга прими;

2) да је лице у чије име је комерцијална порука сачињена могуће јасно идентификовати;

3) да сваки промотивни позив за стављање понуде из комерцијалне поруке (укључујући попусте и поклоне) мора као такав бити јасно идентификован;

4) да услови који морају бити испуњени за стављање понуде из комерцијалне поруке морају бити лако доступни, као и да су предочени на јасан и недвосмислен начин.“[622]

У чл. 5 Директиве 2000/31/ЕЗ о електронској трговини предвиђају се опште информације које се требају доставити. Поред осталих информацијских захтјева утврђених правом Заједнице, државе чланице морају осигурати да давалац услуга омогући примаоцима услуга и надлежним тијелима једноставан, директан и трајан приступ минимално сљедећим информацијама:

(а) назив даваоца услуга;

(б) географску адресу на којој давалац услуга има пословни настан;

[621] ЗЕТ, чл. 6.
[622] ЗЕТ, чл. 7.

(ц) податке о даваоцу услуга, укључујући адресу његове електронске поште, којом га се може брзо контактирати и директно и учинковито комуницирати с њим;

(д) ако је давалац услуга регистрован у трговачком или сличном јавном регистру, податке о трговачком регистру, трговачки регистар у којем је давалац услуга уписан и његов регистрацијски број или истоврстан начин идентификације у том регистру;

(е) ако дјелатност подлијеже режиму овлаштења, податке о надлежном надзорном тијелу;

(ф) за регулисане струке:

— сва струковна тијела или сличне институције код којих је давалац услуга регистрован,

— титула и држава чланица у којој је стечена;

— напомена о примјењивим правилима струке у држави чланици и начин приступа до њих;

(г) ако давалац услуга обавља дјелатност која подлијеже плаћању ПДВ-а, идентификацијски број из чл. 22, ст. 1. шесте Директиве Савјета 77/388/ЕЕЗ од 17. маја 1977. о усклађивању законодавстава држава чланица о порезима на промет – Заједнички састав пореза на додату вриједност: јединствена основица за одређивање пореза.[623]

У Директиви о електронској трговини[624] поред осталих информацијских захтјева утврђених правом Заједнице, државе чланице морају минимално осигурати да су цијене, кад се спомињу уз услуге информацијског друштва, јасно и једнозначно исказане а посебно треба бити јасно укључују ли порез и трошкове испоруке.

У Закону о заштити потрошача Хрватске у чл. 58, ст. 1 предвиђа се да обавеза обавјештавања из овог одјељка допуњује обавезу обавјештавања у складу са Законом о услугама и Законом о електроничкој трговини. Ако су одредбе Закона о услугама и

[623] *Official Journal L* 145 , 13/06/1977. Ова Директива је укинута доношењем Директиве Савјета 2006/112/ЕЗ од 28. децембра 2006. године о заједничком саставу пореза на додату вриједност, L *Official Journal* 347/1.
[624] Директива о електронској трговини, чл. 5, ст. 2.

Закона о електроничкој трговини у вези са садржајем и начином пружања обавијести у супротности са одредбама овога Закона, примарно се примјењују одредбе ЗЗПХ.[625]

У Закону о заштити потрошача Србије не говори се ништа о односу ових обавјештавања, али на примјер у чл. 6, ст. 8 Директиве о правима потрошача је предвиђено да информативни захтјеви утврђени овом Директивом су додатак информацијским захтјевима садржаних у Директиви 2006/123/ЕЦ и Директиви 2000/31/ЕЗ и не спрјечавају државе чланице од наметања додатних захтјева за информацијама у складу с тим директивама. Ако је одредба Директиве 2000/31/ЕЗ или Директиве 2006/123/ЕЦ о садржају и начину на који се обавјештење треба пружити у сукобу са одредбом ове Директиве, одредбе ове Директива ће превладати. Сматрамо да би се ово правило могло примијенити на однос Закона о заштити потрошача Србије и Закона о електронској трговини Србије. У Закону о заштити потрошача Србије из 2010. године у чл. 30 налазиле су се одредбе које су се односиле на приступ подацима код електронске трговине. Ових одредби нема у новом закону из 2014. године. [626] Сматрамо да је ово рјешење боље, јер се у Закону о електронској трговини већ налазе одредбе које се односе на претходно обавјештење код електронске трговине, па би се у том случају та обавјештења два пута понављала, а ионако их је и превише.

Директива о правима потрошача обухвата све обавезе информисања утврђене у чл. 7, ст. 4. Директиве 2005/29/ЕЗ о непоштеној пословној пракси, којом се захтијева да позив на куповину садржава одређене информације, ако већ нису јасне из контекста. Те информације укључују: главне карактеристике производа у мјери прикладној за медиј и производ; адресу и идентитет трговца; цијену која укључује порезе; рјешења за плаћање, испоруку, изведбу; поступак за рјешавање рекламација (ако се разликују од захтјева професионалне пажње); и, гдје је то примјењиво, постојања права одустајања.

---

[625] ЗЗПХ, чл. 58, ст. 2.

[626] Према чл. 30 ЗЗПС из 2010. године трговац из члана 29. овог закона дужан је да надлежним органима и потрошачима омогући лак, стално доступан и непосредан приступ сљедећим подацима:
1) називу, адреси и адреси електронске поште трговца;
2) називу јавног регистра у који је трговац уписан и броју под којим је извршен упис, односно о другом податку на основу којег се може извршити идентификација трговца у регистру;
3) надлежном надзорном органу ако је за обављање дјелатности трговца потребно одобрење надлежног органа;
4) називу и адреси коморе или удружења у које је трговац учлањен, стручном звању и држави у којој је то звање стечено, правилима струке која обавезују трговца и начину на који се може приступити тим правилима ако трговац обавља занимање или дјелатност за чије обављање је неопходно испунити посебне услове или остварити чланство у одређеној комори или удружењу;
5) износу и начину плаћања пореза на додату вриједност.

Стога, приликом пружања предуговорних информација у складу с Директивом о правима потрошача, трговац се такође придржава обавеза информисања на темељу Директиве о непоштеној пословној пракси. То се чини не доводећи у питање обавезе информисања на темељу Директиве о непоштеној пословној пракси у вези с позивом на куповину прије предуговорне фазе, као што би била фаза оглашавања.[627]

Директивом о електронској трговини и Директивом о услугама додатно се захтијевају информације о трговачком или другом јавном регистру, ПДВ броју, релевантним струковним тијелима, мјерама предузетим за избјегавање сукоба интереса и релевантним надзорним тијелима. На основу Директиве о услугама 2006/123/ЕС, неке од ових информација треба пружити само на захтјев примаоца (чл. 22, ст. 3.). Директивом о услугама додатно се захтијевају информације о клаузулама уговора о мјеродавном праву и надлежним судовима као и о осигурању или јемствима, њиховој територијалној покривености и појединостима за контакт осигуравача или јемца.[628]

Када је у питању право Републике Српске, чл. 4 Закона о електронском пословању је у потпуности усклађен са чл. 5 Директиве о електронској трговини. Исти је случај када су у питању претходна обавјештења прије закључења уговора код електронске трговине.[629]

2. 3. Формални захтјеви за уговоре на даљину

У нашој правној литератури уговор се дефинише као сагласност изјављених воља два или више лица која производи одређено правно дејство.[630] То правно дејство се

[627] Smjernice glavne uprave za pravosuđe o Direktivi 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, 18, http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_hr.pdf, 16. 12. 2014.

[628] Smjernice glavne uprave za pravosuđe o Direktivi 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, 20, http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_hr.pdf, 16. 12. 2014.

[629] Упор. чл. 10 Директиве о електронској трговини и чл. 10 Закона о електронском пословању Републике Српске.

[630] С. Перовић, *Облигационо право*, Београд, 1990, 151; Б. Лоза, *Облигационо право*, општи дио, Београд, 2000, 93; О. Станковић, В. Водинелић, *Увод у грађанско право*, Београд, 1996, 162; Ј. Салма, *Облигационо право*, Нови Сад, 2004, 222; М. Орлић, *Закључење уговора*, Београд, 1993, 142; С. Перовић, *Коментар Закона о облигационим односима*, књига I, Београд, 1995, 61.

састоји у настанку, измјени или престанку облигационих односа. Поред сагласности изјављених воља постоје и други општи услови који сваки уговор мора да садржи, а то су способност уговарања, предмет и основ.[631] Код формалних уговора уговорне стране морају да испуне и захтјев форме коју тражи закон, или о којој су се оне саме споразумјеле.

У нашем праву, а тако је и у другим европским правима, осим у енглеском праву гдје је поред сагласности воља (*agreement*) потребна још и противнакнада (*consideration)*,[632] сагласност воља је један од битних услова за настанак уговора.[633] Уговор је закључен када су се уговорне стране сагласиле о битним састојцима уговора.[634] Сваки уговор претпоставља сагласност воља, која настаје сусретом двију воља од којих се прва може означити као приједлог, а друга као прихват тог приједлога. Прва се назива понудом, а друга прихватањем понуде.[635]

Када је у питању закључење уговора о продаји путем Интернета предвиђају се посебни захтјеви како у Директиви о правима потрошача, тако и у Закону о заштити потрошача Србије. Тако у чл. 8 Директиве о правима потрошача предвиђају се формални захтјеви за уговоре на даљину. Код уговора на даљину, информације предвиђене у чл. 6, ст. 1 трговац једноставним и разумљивим ријечима доставља или ставља на располагање потрошачу на начин који је примјерен средству даљинске комуникације које користи. Ако се те информације достављају на другом трајном носачу података, морају бити читљиве.[636]

Ако уговором на даљину, који треба бити закључен електронским средством, потрошач преузима обавезу плаћања, трговац потрошачу јасно и очито даје на знање, и то непосредно прије него што потрошач пошаље своју наруџбу, информације предвиђене у тач. (а), (е), (о) и (п) чл. 6, ст. 1. Трговац осигурава да потрошач, кад шаље своју наруџбу, изричито потврђује да наруџба подразумијева обавезу плаћања. Ако слање наруџбе подразумијева активацију типке или неке сличне функције, типка или слична функција мора бити лако читљиво означена ријечима „наруџба с обавезом

[631] Ј. Радишић, *Облигационо право*, Београд, 2004, 78; С. Јакшић, *Облигационо право*, Сарајево, 1962, 97; С. Перовић, *Облигационо право*, Београд, 1990, 245; Б. Лоза, *op. cit*., 99; Ј. Салма, *op. cit*., 226.
[632] М. Орлић, *op. cit,* 130.
[633] С. Перовић, *Облигационо право,* Београд, 1990, 252; М. Орлић, *op. cit.,* 142; Б. Лоза, *op. cit.,* 101; Ј. Салма, *op. cit.,* 226; Ј. Радишић, *op. cit.,* 87.
[634] ЗОО, чл. 46.
[635] С. Перовић, Д. Стојановић, *Коментар Закона о облигационим односима*, књига I, Београд, 1980, 201.
[636] Директива о правима потрошача, чл. 8, ст. 1.

плаћања" или одговарајућим недвосмисленим формулацијом, којим се изражава да слање наруџбе подразумијева обавезу плаћања трговцу. Ако трговац не поштује овај подстав, уговор или наруџба нису обвезујући за потрошача.[637]

Најкасније на почетку поступка наручивања, на трговачким интернетским страницама, јасно и читљиво треба навести примјењују ли се у погледу испоруке икаква ограничења и која се средства плаћања прихватају. Ако се уговор закључује путем средства даљинске комуникације које за приказивање информација омогућава ограничени простор или вријеме, на том средству прије закључења таквог уговора, трговац осигурава минимално предуговорне информације о главним карактеристикама робе или услуга, идентитету трговца, укупној цијени, праву одустајања, трајању уговора и, ако се уговор закључује на неодређено вријеме, услове раскида уговора из тач. (а), (б), (е), (х) и (о) чл. 6, ст. 1. Остале информације из чл. 6. ст. 1. трговац пружа потрошачу на примјерен начин у складу са ст. 1. чл. 8 Директиве о правима потрошача.[638]

Трговац је дужан да у разумном року по закључењу уговора, а најкасније у вријеме испоруке робе или почетка пружања услуге, на трајном носачу записа, преда потрошачу:

1) образац за одустанак;

2) читко и разумљиво обавјештење из члана 27. ст. 1. и 2.[639] Закона о заштити потрошача Србије, на српском језику;

---

[637] Директива о правима потрошача, чл. 8, ст. 2.

[638] Директива о правима потрошача, чл. 8, ст. 3 и 4. Ако трговац потрошача зове телефоном с циљем закључења уговора на даљину, на почетку разговора с потрошачем трговац открива свој идентитет и, када је то примјењиво, идентитет особе у чије име зове те комерцијалну сврху тога позива. Када се уговор на даљину закључује телефоном, државе чланице могу предвидјети да трговац мора потврдити понуду коју даје потрошачу, за којег понуда постаје обавезујућа кад потпише ту понуду или пошаље свој писани пристанак. Државе чланице могу предвидјети и да такве потврде морају бити на трајном носачу података. Директива о правима потрошача, чл. 8, ст. 5 и 6. У Великој Британији предвиђају се посебни захтјеви код уговора на даљину који се закључују путем електронских средстава у чл. 14 *The Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations 2013, 2013 No. 3134* , *Statutory instruments*. Трговац мора да обезбиједи да потрошач, код поруџбине, експлицитно прихвата да наруџба подразумијева обавезу плаћања. Ако слање наруџбе подразумијева активирање на дугме или сличну функцију, трговац мора да обезбиједи да су дугме или слична функција означени на лако читак начин само са ријечима „наруџба уз обавезу плаћања" или одговарајућа недвосмислена формулација указује да наручивање подразумијева обавезу плаћања трговца, јер у у супротном уговор или наруџба не обавезује трговца. Трговац, такође, мора да обезбиједи да сваки сатрговачки сајт преко којих се закључује уговор указује јасно и читко, најкасније на почетку процеса наручивања, да ли нека ограничења испоруке важе и која средства плаћања су прихваћена.

[639] Мисли се на обавјештења која претходе закључењу уговора на даљину, односно изван пословних просторија.

3) уговор или исправу о уговору.[640]

Када су у питању трајни носачи података они би требали укључивати посебно папир, *USB* меморије, читаче *CD, DVD,* меморијске картице или тврде дискове рачунара, као и електронску пошту.[641] Рекли смо да у Закону о заштити потрошача Србије разликујемо двије врсте претходних обавјештења: прије закључења уговора о продаји робе или пружању услуга и она која се односе на уговоре на даљину. Шта би то значило у конкретном случају да у првом случају не треба дати ова претходна обавјештења на трајном носачу записа прије закључења уговора о продаји робе или пружању услуга, а ова из чл. 27 Закона о заштити потрошача Републике Србије која се односе на уговоре на даљину треба дати. Сматрамо да био било исправније рјешење да се у оба случаја ова обавјештења на трајном носачу предају потрошачу, прије свега као доказ да је уговор закључен.

Трговац је дужан да прибави претходну изричиту сагласност потрошача ако се испорука дигиталног садржаја не врши на трајном носачу записа и потврду потрошача да зна да таквом испоруком губи право на одустанак од уговора.[642] Овдје се поставља питање у којој форми треба да се прибави претходна изричита сагласност потрошача, усмено или писмено?

Ако уговор на даљину, који треба да се закључи електронским путем, предвиђа обавезу потрошача за плаћање, трговац саопштава потрошачу на јасан и читак начин обавјештења из чл. 13, ст. 1. тач. 1) и ст. 2. тач. 1) Закона о заштити потрошача и чл. 27. ст. 1. тач. 1) и ст. 2. тач. 3)[643] Закона о заштити потрошача и непосредно прије него што потрошач достави своју поруџбеницу.[644]

Ако се слањем поруџбенице истовремено прихвата и обавезе плаћања, о томе мора да постоји јасно обавјештење на поруџбеници, односно на тастеру или некој другој сличној функцији, ако се слање поруџбенице врши њиховим активирањем, јер ако трговац не поступи у складу са овом обавезом уговор или поруџбеница не обавезују

[640] ЗЗПС, чл. 31, ст. 2.
[641] Директива о правима потрошача, уводни дио, ст. 23.
[642] ЗЗПС, чл. 31, ст. 3.
[643] Мисли се на обавјештења о основним обележјима робе или услуге и трајању уговора; адреси на којој трговац послује, ако не послује на адреси на којој му је сједиште или пребивалиште и адреси, броју факса и адреси електронске поште трговца у чије име поступа на коју потрошач може да изјави рекламацију и минималном трајању уговорних обавеза потрошача у складу са уговором.
[644] ЗЗПС, чл. 31, ст. 4.

потрошача.[645] На продајним интернет страницама, најкасније на почетку поступка наручивања, морају да буду јасно и читко наведени подаци о постојању ограничења у погледу испоруке и која средства плаћања се прихватају. [646]

Ова рјешења из Закона о заштити потрошача Србије су усклађена са онима из Директиве о правима потрошача када су у питању формални захтјеви за закључење уговора на даљину. Формалне претпоставке при закључењу уговора налазе се и у Закону о заштити потрошача Хрватске у одредбама чл. 66 – 71 и те одредбе су такође усклађене са рјешењима из Директиве о правима потрошача.

У разумном року након закључења уговора на даљину, трговац доставља потрошачу потврду закљученог уговора на трајном носачу података, а најкасније у тренутку испоруке робе или прије него што започне извршавање услуге. Та потврда, према чл. 8, ст. 7 Директиве о правима потрошача укључује:

(а) „све информације из чл. 6, ст. 1. осим ако је те информације трговац потрошачу већ доставио на трајном носачу података прије закључења уговора на даљину; и

(б) кад је то примјењиво, потврду претходног изричитог пристанка или потврде потрошача у складу с тач. (м) чл. 16.“[647]

Одредбе о закључењу е-уговора и слању е-наруџби одређене у чл. 9. и 11. Директиве 2000/31/ЕЗ чл. 8 Директиве о правима потрошача, не доводе се у питање.[648]

Продаја на даљину путем Интернета је у Србији регулисано већ наведеним Законом о заштити потрошача, Законом о електронској трговини и Законом о облигационим односима. У чл. 31 Закона о заштити потрошача предвиђају се формални

[645] ЗЗПС, чл. 31, ст. 5 и 6.
[646] ЗЗПС, чл. 31, ст. 7; Када потрошач захтијева да пружање услуга или снабдјевање водом, гасом или електричном енергијом када они нису понуђени за продају у ограниченој или унапријед одређеној количини, или испоруку топлотне енергије, започне у току рока из члана 29. овог закона, трговац ће захтијевати да потрошач поднесе изричит захтјев за закључење уговора; ЗЗПС, чл. 31, ст. 8.
[647] Упор.: *The Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations 2013, 2013 No. 3134* , *Statutory instruments,* чл. 15.
[648] У ст. 39 уводног дијела Директиве о правима потрошача се наводи да за уговоре на даљину закључене преко интернетских страница важно је осигурати да потрошач може у потпуности прочитати и разумјети главне елементе уговора прије него своју наруџбу пошаље. У ту сврху, у Директиви о правима потрошача, би требало предвидјети да те елементе треба изложити у непосредној близини потврде, која се тражи за слање наруџбе. Важно је исто тако осигурати да у таквим ситуацијама потрошач може одредити тренутак у којем преузима обавезу плаћања трговцу. Стога би пажњу потрошача требало посебно усмјерити, недвосмисленом формулацијом, на чињеницу да слање наруџбе за собом повлачи плаћање трговцу.

услови за закључење уговора на даљину. Ако трговац телефоном позове потрошача у намјери да закључи уговор на даљину, дужан је да, одмах након почетка разговора, предочи свој идентитет, као и да је позив учињен у комерцијалне сврхе.[649]

Директивом о електронској трговини се предвиђају обавјештења у чл. 5 и 10 које давалац услуга треба доставити примаоцу услуга потрошачу, и то прије него што потрошач услуге пошаље своју наруџбу, али се чл. 10 ст. 1,и 2 Директиве не примјењују на уговоре који се закључују искључиво размјеном електронске поште или истоврсном индивидуалном комуникацијом.

Када је у питању закључење уговора електронским путем, односно у електронској форми, он може бити на тај начин закључен. Понуда и прихват понуде, исто тако, могу се дати електронским путем, односно у електронској форми. Ако се приликом закључења уговора користи електронска порука, односно електронска форма, таквом уговору се не може оспорити пуноважност само због тога што је сачињен у електронској форми.[650]

Нама је од посебног значаја чл. 11 *UNCITRAL* Модел Закона о електронској трговини који се односи на закључење и пуноважност уговора. Приликом закључења уговора, ако се стране другачије не договоре, понуда и прихват понуде могу бити изражени путем порука. Када је порука коришћена приликом закључења уговора, том уговору неће бити ускраћена ваљаност и извршност искључиво на основу тога што је порука искоришћена у ту сврху.

У чл. 11, ст. 1. Директиве о електронској трговини предвиђена је обавеза за даваоца услуга да потврди пријем наруџбе потрошача без непотребног одлагања електронским путем. Наруџба и потврда пријема сматрају се примљеним када им стране на које су насловљени могу приступити.[651] Према чл. 11 Директиве о електронској трговини државе чланице морају осигурати, осим ако се странке друкчије не договоре и те странке нису потрошачи, да се у случајевима када прималац услуге доставља своју наруџбу технолошким путем примјењују сљедећа начела:

- давалац услуга треба потврдити пријем наруџбе примаоца без непотребног одлагања електронским путем;

[649] ЗЗПС, чл. 31, ст. 1.
[650] ЗЕТ, чл. 9.
[651] G. Trnavci, *op. cit*., 455 – 456.

- наруџба и потврда пријема се сматрају примљенима када им странке на које су насловљени могу приступити.

Према чл. 14 Закона о електронској трговини Србије, пружалац услуга дужан је да, без одлагања, електронским путем, посебном електронском поруком, потврди пријем електронске поруке која садржи понуду или прихват понуде за закључење уговора. Према ставу 2 истог члана уговорне стране, које нису потрошачи, у међусобним уговорним односима могу изричито уговорити одступање од одредбе става 1.чл. 14 овог закона.

У овом случају имамо неколико дилема која се јављају поводом потврде пријема електронске поруке. У Директиви о правима потрошача у чл. 8, који је знатно детаљније регулише ово питање, предвиђено је да након закључивања уговора на даљину, а најкасније у вријеме испоруке робе или прије почетка пружања услуге, трговац доставља потрошачу потврду о закљученом уговору на трајном носачу записа и у разумном року. У Закону о електронској трговини Србије се предвиђа да се потврда пријема врши електронском поруком, а у Директиви о правима потрошача на трајном носачу записа. Поставља се питање шта ће бити са уговором, уколико трговац не потврди пријем поруке, односно да ли ће он у том случају сносити одговорност? У Закону у електронској трговини Србије, такође, се не тражи да лице која приступа таквом уговору има обавезу да пошаље супротној страни електронску адресу. Одговор на то питање треба везати за правну природу *web* странице, која према некима више одговара категорији огласа и каталога из Закона о облигационим односима и као таква представља позив да се учини понуда. Стога је порука приступатеља уговору понуда, а одговор власника веб странице заправо прихват понуде без којег уговор не би настао. Према неким схватањима, поруку коју шаље продавац представља прихват и потврду пријема понуде. Међутим поставља се питање шта ће бити са уговором ако није дата потврда пријема од стране трговца и хоће ли се ту одступити од општег правила о тренутку настанку уговора када понудилац прими прихват понуде, односно да ли потврда има декларативни или конститутивни елемент за правно дејство поруке коју потврђује. Према мишљењу неких аутора[652], потврди се не треба дати значај конститутивног елемента за настанак уговора, осим у случају када би порука, коју

[652] T. Matić, *Formalni ugovori u elektroničkom obliku (Sklapanje ugovora klikom miša - elektroničkim očitovanjem volje putem Interneta na web stranici- click wrap i browse wrap ugovori* u: Zbornik PFZ*, 58, (3) 779-803 (2008), 796 – 798.*

треба потврдити, била неупотребљива до те мјере да се не може утврдити ко ју је послао. Ризик слања, односно неслања поруке потврде сноси власник *web* странице, па понудилац као приступатељ уговору може сасвим оправдано држати да није нити ставио понуду особи која је истакнула позив за стављање понуде, ако не прими потврду пријема понуде. Међутим овдје треба водити рачуна да ли је овдје ријеч о понуду учињеној између присутних или одсутних лица и роком којим она обавезује, јер она понудиоца не обавезује да је одржи у недоглед, наравно и у случају кад није одређен рок за прихватање. Одредбе ст. 1. и 2. чл. 14 Закона о електронској трговини не примјењују се на уговоре закључене путем електронске поште, односно другим видом личне комуникације остварене електронским путем.[653] Приклањамо се мишљењу аутора који заступају став да потврда није конститутивни елемент за настанак уговора.

Према чл. 14 Модел Закона о електронској трговини, прималац треба да пошаље потврду о пријему електронске поруке ако пошиљац то затражи у самој поруци или ако су се стране саме споразумјеле да ће прималац потврдити пријем.

У чл. 1369 – 5 француског *CC* је предвиђено да за пуноважност закљученог уговора, понудилац мора имати могућност провјере појединости његове наруџбе и његове цијеле цијене, и да се исправе евентуалне грешке, прије потврђивање наруџбе. Понуђени ће да призна без непотребног одлагања и електронским путем пријем наруџбе која је адресирана њему на овај начин. Наруџба, потврда пријема понуде и потврду о пријему мора се сматрати примљеном када странке, на које се исте односе су у могућности да им приступе.

Када је у питању форма уговора о продаји на даљини сматрамо да је ријеч о формалном уговору и заправо сви ови формални захтјеви односе се на форму овог уговора. Електронска форма је нови појавни облик писмене форме документа са дејством какав има традиционални писани документ.[654]

2. 4. Понуда код продаје на даљину путем Интернета

2.4. 1. Појам понуде

[653] Уп.: ЗЕТХ, чл. 14; ЗЕПРС, чл. 12; ЗЕТМ, чл. 13.
[654] М. Мићовић, *op. cit*., 83.

У нашој правној литератури уговор се дефинише као сагласност изјављених воља два или више лица која производи одређено правно дејство.[655] То дејство се састоји у настанку, измјени или престанку облигационих односа. Поред сагласности изјављених воља постоје и други општи услови који сваки уговор мора да садржи, а то су способност уговарања, предмет и основ.[656] Код формалних уговора странке морају да испуне и захтјев форме коју тражи закон или, или о којој су се оне саме споразумјеле. [657]

У енглеском праву да би се закључио уговор, морају да буду испуњени 4 елемента: понуда, прихват, *consideration* и намјера да се створи правни однос. На примјер, уговор путем Интернета може да се закључи на сљедећи начин: потрошач нуди 3 еура да слуша музику са *web site* укључујући *CD Elton John. Web site* прихвата понуду и почиње са преузимањем. У овој ситуацији, стране размјењују нешто вриједности (*consideration)* и намјеравају да закључе обавезујући уговор. Понуда између осталог може бити упућена путем *e – maila* и *World Wide Web*. Понуду треба разликовати јасно од позива да се учини понуда, који представљају огласе којима се рекламира продаја производа. У енглеском праву цјеновници су позиви да се учини понуда. На примјер, у *Pharmaceutical Society of Great Britain v. Boots Cash Chemists (Southern) Ltd*, суд је сматрао да: „је добро познати принцип да само излагање робе на продају од стране власника радње указује јавности да је он спреман за уговор али да то не представља понуду за продају.“[658]

Поставља се питање шта је *consideration*? То је правна категорија енглеског права, која је прихваћена и у Сједињеним Америчким Државама. Може се одредити као противнакнада или противуслуга коју једна страна даје или обећава другој због оног

---

[655] С. Перовић, *Облигационо право*, Београд, 1990, 151; Б. Лоза, *Облигационо право*, општи дио, Београд, 2000, 93; О. Станковић, В. Водинелић, *op. cit.,*1996, 162; Ј. Салма, *op. cit.,* 222; М. Орлић, *op. cit.,* 142; С. Перовић, *Коментар Закона о облигационим односима*, књига I, Београд, 1995, 61.

[656] Ј. Радишић, *op. cit.,* 2004, 78; С. Јакшић, *op. cit.,* 97; С. Перовић, *Облигационо право*, књига прва, Београд, 1990, 245; Б. Лоза, *op. cit*, 99; Ј. Салма, *op. cit,* 226.

[657] Према чл. 2 : 101, ст. 1 *PECL* уговор је закључен ако: а) уговорне стране имају намјеру да се и правно обавежу, и б) оне постигне довољну сагласност без икаквих даљих захтјева. Према чл. 2 : 103, ст. 1 *PECL* постоји довољна *с*агласност: а) ако су уговорне стране у довољној мјери одредиле услове уговора да би се уговор могао извршити; б) ако се услови уговора могу одредити на основу ових начела.[657] У америчком *Restatement 2 nd of Contracts*[657] уговор је обећање или скуп обећања гдје у случају повреда закон даје заштиту или испуњење гдје закон на неки начин признаје као дужност. Да би једно обећање или скуп обећања постало уговор, потребно је да постоји способност уговорних страна, споразум (*agreement*) и (*consideration*). Да би споразум био уговор, потребно је да се испуне три услова: међусобна сагласност воља (*mutual assent*); намјера правног обавезивања (*intention to be bound),* да је садржина сагласности воља довољно одређена и потпуна (*definiteness and commpleteness*). М. Д. Живковић, *Обим сагласности неопходан за закључење уговора*, Београд, 2006, 68 – 69.

[658] M. Chissick, Al.Kelman, *op. cit.*, 82.

што је ова обећала. Данас *consideration* представља правило, према којем да би тужилац успио у спору мора доказати да је у накнаду за туженикoво обећање нешто дао или учинио, или да је понудио противобећање.[659]

Лице које жели да изврши једну обавезу мора да обезбиједи *consideration* у исто вријеме или након што је обавеза дата. Практична посљедица овог правила је да нови услови уговора не могу бити унијети послије закључења уговора. То би се могло објаснити на сљедећем примјеру. Договорена је цијена и датум испоруке. Два дана касније *Phil's Fashions* је послао потврду наруџбе која укључује његове стандардне трговачке услове, укључујући одредбу којом жели да искључи *Phil's Fashions* одговорност за кашњење у испоруци. Испорука је каснила. Ако се ослонимо на *Phil's Fashions* услове, *Natty Nigel's* ће расправљати о томе да је уговор већ закључен телефоном и да они нису везани искључењима одговорности. Чак иако се *Nigel's* сложи са условима, *Phil's* није обезбиједио *consideration* за њихов споразум. У конкретном примјеру *Phil* не може расправљати да актуелна испорука робе *Nigel* – у је *consideration* за његово прихватање *Phil* - ових услова, јер је *Phil* већ везан испоруком

[659] М. Орлић, *Consideration и опозивост понуде*, Анали Правног факултета, 1-3/1991, 235; Постоји схватање по којем се *consideration* одређује као корист за обећаоца или уштрб за другу страну и б) схватање да је *consideration* цијена за обећање. Према првом схватању када тужилац захтијева од туженог да испуни своје обећање, он треба да докаже да му је пружио неку корист (*benefit*) у накнаду за дато обећање, или, пак, да је сам тужилац сносио неки уштрб (*detriment*) који би требало да компензује обећање туженог. То би би случај, када купац исплати цијену, то представља противнакнаду за продавчево обећање да ће предати ствар купцу и може се посматрати било као уштрб на страни купца, или као корист на страни продавца и обрнуто. Ако се овако посматра, ријеч је о противнакнади за обећање сваке стране понаособ, а не о *consideration* уговора као цјелине. Према другом схватању, *consideration,* представља цијену за обећање. Чињење или уздржавање једне стране или њено обећање су цијена којом је купљено обећање друге стране и стога се овако учињено обећање, дато за неку вриједност, може утужити. Када је у питању понуда, као једнострано обећање, код ње не постоји *consideration,* док ако је у питању уговор *consideration* постоји; М. Орлић, *op. cit.,*236 – 238; Установа *consideration* настала је у XVI вијеку у Енглеској и изгледа да је тада означавала разлоге или побуде, мотиве који су подстицали једно лице да другом нешто обећа. Појам је вијековима изграђиван у судској пракси англо – америчких судова. То је уједно и побуда за закључење уговора и његов узрок, повод, основ, разлог, одлучујући утицај који је навео, мотивисао уговорне стране да ступе у уговорни однос. Само она обећања која су имала смислени разлог обавезивања, озбиљан мотив, разлог, била су утужива. Разлози који би указивали на озбиљност обавезивања могли су бити различити, као што је накнада, проитивнакнада (исплата цијене, противчинидба и сл.) или какво друго обећање, односно противобећање. Дакле све оно што може бити предмет облигације: давање, чињење, нечињење, трпљење ако се обећа као противнакнада, улази у поље *consideration.* О. Антић, *op. cit*., 270 – 271; М. Орлић, *op. cit.,*236 – 238; Установа *consideration* настала је у XVI вијеку у Енглеској и изгледа да је тада означавала разлоге или побуде, мотиве који су подстицали једно лице да дугом нешто обећа. Појам је вијековима изграђиван у судској пракси англо – америчких судова. То је уједно и побуда за закључење уговора и његов узрок, повод, основ, разлог, одлучујући утицај који је навео, мотивисао уговорне стране да ступе у уговорни однос. Само она обећања која су имала смислени разлог обавезивања, озбиљан мотив, разлог, била су утужива. Разлози који би указивали на озбиљност обавезивања могли су бити различити, као што је накнада, проитивнакнада (исплата цијене, противчинидба и сл.) или какво друго обећање, односно противобећање. Дакле све оно што може бити предмет облигације: давање, чињење, нечињење, трпљење ако се обећа као противнакнада, улази у поље *consideration.* О. Антић, *op. cit*., 270 – 271.

робе под условима из уговора. *Phil* мора обезбиједити нови *consideration* за *Nigel's* споразум о условима, на примјер да пристане на смањење цијене или предузимање неке додатне дужности које нису наметнуте оргинал уговором.[660]

У случају *Dunlop v Selfridge* (1915) *the House of Lords*, је објаснио *consideration* у смислу куповине и продаје, на начин да тужилац мора показати да је он или она купила обећање туженог, радећи, дајући или обећавајући нешто у замјену за то.[661]

Понуда се у нашем праву дефинише као приједлог за закључење уговора учињен одређеном лицу, који садржи све битне састојке уговора.[662] Она представља једнострану изјаву воље[663] једног од будућих уговарача, одређеног лица које се назива понудилац и које ју упућује евентуалном будућем сауговарачу, понуђеном, са приједлогом у којем је јасно и озбиљно изражена намјера да понудилац закључи уговор са понуђеним, ако је он прихвати и на тај начин створи уговор. [664] На исти начин се појам понуде одређује и у другим европским законодавствима.[665] Понудилац својом изјавом воље одређује услове под којима пристаје да закључи уговор и истовремено овлашћује понуђено лице да одлучи хоће ли уговор бити закључен.[666] То је правно релевантна иницијатива која омгућава закључење уговора ако се прихвати.[667] Оно што је карактеристично за понуду, јесте подобност за прихватање, јер када понуђени да позитиван одговор значи да је у том тренутку уговор закључен.[668]

---

[660] *Natty Nigel's , telephones Phil's Fashions and oders 40 suits;* R. Bradgate, F. White, *op. cit.,* 6.
[661] C. Elliot, F. Quinn, *op. cit.,* 66.
[662] „Понуда је приједлог за закључење уговора учињен одређеном лицу који садржи све битне састојке уговора тако да би се његовим прихватањем могао закључити уговор." чл. 32, ст. 1 ЗОО; Б. Мораит, *Облигационо право,* књига прва, Бања Лука, 2007, 209; М. Драшкић, *Закључивање уговора о продаји*, Београд, 1986, 60; С. Перовић, *Облигационо право*, књига прва, Београд, 1990, 266; Ј. Радишић, *op. cit.*, 90; Б. Лоза, *op. cit.,* 107; Ј. Салма, *op. cit*., 235-236. На исти начин се понуда дефинише и у чл. 253 ЗООХ; у чл. 25 ЗООЦГ, у чл. 22 Облигацијског законика Словеније и у чл. 24 ЗООМ.
[663] Љ. Милошевић, *Облигационо право*, Београд, 1972, 39; Ж. С. Ђорђевић, В. С. Станковић, *Облигационо право*, Београд, 1987, 214; О. Антић, *op. cit.,* 307; С. Перовић, *op. cit.*, 266; Б. Мораит, *op. cit.*, 209; М. Орлић, *op. cit*., 126; Ј. Салма, *op. cit*., 236; Б. Лоза, *op. cit.,* 267.
[664] Б. Мораит, *op. cit.,* 209.
[665] чл. 145 *BGB*, чл. 1326 италијанског Грађанског законика, члан 3 и даље швајцарског Законика о облигацијама; Према чл. 2. 1. 2 Начела *UNIDROIT (PICC)* понуда је приједлог за закључење уговора који је довољно одређен и који указује намјеру обавезивања у случају прихвата. Према чл. 2. 1. 3. *PICC* понуда је изјава воље коју дестинатор мора примити да би она била правно ефикасна. У чл. 2: 201, ст. 1 *PECL* приједлог уговора је понуда: а) ако је учињен у намјери да доведе до уговора уколико га друга страна прихвати; и б) ако садржи довољно одређене услове да би се могао закључити уговор.
[666] М. Орлић, *op. cit*., 125-128.
[667] Б. Лоза, *op. cit*., 107-108.
[668] М. Орлић, *op. cit.,* 126-127; Насупрот европском схватању понуде као приједлога за закључење уговора, у енглеском праву, као и у другим земљама *common law* понуда се дефинише као обећање. Обећање је изјава воље о преузимању обавезе у будућности упућена лицу у чију корист изјавилац треба да испуни обећану обавезу. Појам уговора у енглеском праву знатно је ужи, јер обухвата само оно што

4. 2. Понуда и друге уговорне инцијативе

Дефинисати понуду значи разграничити је у односу на остале иницијативе за закључење уговора.[669] Неки француски аутори разликују три облика уговорне иницијативе: позив за преговоре, позив на понуду и понуду за закључење уговора.[670] У извјесним случајевима стране прије закључења уговора воде преговоре о низу релевантних околности. Када обје стране имају различите опште услове, уговор се може закључити послије размјене услова или сукоба формулара гдје може доћи до размјене документације без стварног преговарања.[671]

бисмо у нашем праву назвали теретним или прецизније двостранообавезним уговором. Из тог појма искључени су доброчини правни послови, али и неки други споразуми.[668] У њемачкој теорији се наводи да понуда мора бити одређена (*bestimmt*) и коначна (*endgülting*), у швајцарској да мора имати минималну садржину (*notwendigen Vertragsinhalt*) и да мора показивати вољу, намјеру обавезивања (*Bindungswille*), а у аустријској да мора да буде довољно одређена (*ausreichend bestimmt*) и да мора садржати коначну, безусловну намјеру обавезивања (*endgültiger Bindungswille).* У француској теорији понуда мора бити одређена (*précise*) и коначна (*ferme)*, а у италијанској теорији мора бити потпуна (услов *la completezza*), мора постојати намјера обавезивања (*l'intenzione di obbligarsi*), те услов форме. М. Д. Живковић, *Обим сагласности неопходан за закључење уговора*, Београд, 2006, 70, 41 – 42.

[669] С. Перовић, *Коментар Закона о облигационим односима*, књига I, Београд 1995, 77-81.

[670] М. Драшкић, *op. cit.,* 40.

[671] R. Bradgate, F. White, *op. cit.*, 5; У пракси су познати под различитим називима: писмо о намјерама (*letter of intent*), прелиминарни споразуми (*preliminary agreements*), припремни споразуми (*preparatory agreements*), споразуми о преговорима (*negotiationis agreement*), меморандум о разумијевању (*memorandum of understanding – MoU*). Значај споразума о преговорима за даљи ток преговарања или на садржину закљученог уговора зависи од одерђивања њихове правне природе, а исто тако и од тога да ли се њиме констатује споразум који је већ постигнут, или се стране само обавезују да ће наставити већ започете преговоре. Прелиминарни споразум ће обавезивати стране ако су се договориле о свим питањима будућег уговора. Ако уговор не буде закључен оштећена страна има право на накнаду штете и на испуњење. У другом случају, суд не третира одредбе о којима је постигнута сагласност као комплетан уговор, али може наметнути понашање у складу са начелом добре вјере (*good faith*) странама које воде преговоре и обавезати их да наставе преговоре у доброј вјери или у складу са начелом савјесности и поштења или да у преговоре уложе најбоље напоре (*best efforts*) у циљу закључења уговора. Неизвјесност у погледу карактера и обавезујућег дејства прелиминарних споразума стране које у њима учествују могу отклонити уношењем у споразуме одређених клаузула, као што су: џентлменске клаузуле, клаузуле о повјерљивости или ексклузивитету. Џентлменске клаузуле о споразуму о преговорима или посебне џентлменске споразуме (*gentlemnt's agreement*) којим стране искључују сваку одговорност за прекид преговора, судови углавном признају без било каквих услова или уз ограничење да се искључење одговорности креће у границама савјесног поступања. Клаузулом о ексклузивитету (*exclusivity clause*) једне или обје стране се обавезују да у току преговора неће ступати у паралелне преговоре са трећим лицима ради закључивања истог уговора. Клаузулом повјерљивости (*confidentialy clause*) стране се обавезују да ће информације које сазнају током преговора третирати као повјерљиве. Посебну врсту представљају мергер клаузуле – клаузуле о спајању или интегритету (*integration clause, merger clause, four corner clause, zipp clause*) које представљају уговорне одредбе којима уговорне стране изјављују да уговор који су закључили у писменој форми обухвата све договорене услове и да представља једину и искључиву изјаву њихове сагласности. У *CISG* их нема, али налазе се у *UNIDROIT* принципима за међународне трговачке уговоре (у даљем тексту: *PICC*) и *PECL* која познају ову клаузулу. Р. Д. Вукадиновић, *op. cit.,* 410 – 413.

Понуда се разликује од преговора и у погледу правних дејстава, јер започети преговори не обавезују стране да закључе уговор.[672] У нашем праву страна која прекине преговоре може под одређеним условима бити одговорна сапреговарачу. Страна која је прекинула преговоре не одговара по основу уговорне, већ предуговорне одговорности, која се у претежном дијелу правне теорије схвата као деликтна,[673] а не као уговорна одговорност.[674] Ова одговорност омогућава оштећеној страни да захтијева од стране која је скривила прекид преговора, накнаду негативног уговорног интереса.[675] У Закону о облигационим односима[676] предвиђа се правило да ће страна, која је водила преговоре без намјере да закључи уговор, бити одговорна за штету насталу вођењем преговора. Међутим, биће одговорна за штету и страна која је водила преговоре у намјери да закључи уговор, али која је одустала од те намјере без основаног разлога.[677]

Од понуде треба разликовати позив да се учини понуда (*invitatio offerendi*). Под тим подразумијевамо слање каталога, цјеновника, тарифа и других обавјештења, као и

---

[672] Према чл. 6, ст. 1 Скице за законик о облигацијама и уговорима преговори и погађања која претходе закључењу уговора не обавезују и свака их страна може прекинути када год хоће.

[673] М. Драшкић, *op. cit*., 34; С. Перовић, *Облигационо право*, Београд, 1990, 265; Б Мораит, *op. cit.,* 207; J. Салма, *op. cit.,* 234.

[674] J. Радишић, *op. cit.,* 111.

[675] Негативни уговорни интерес је штета коју неко трпи због вјеровања да ће одређени уговор закључити или да је већ закључени уговор пуноважан. Накнада штете долази у случају када је уговор ништав или рушљив па је поништен, под условом да оштећени није знао нити је морао знати за узроке ништавости, односно рушљивости или у случају када су вођени једино преговори о закључењу уговора (*culpa in contrahendo).* М. Орлић, *op. cit.,* 77; J. Радишић, *op. cit*., 203.

[676] ЗОО, чл. 30; Вид.:чл. 6, ст. 2 и 3 Скице за законик о облигацијама и уговорима.

[677] У чл. 174 НГЗС додаје се друга алтернатива која се разликује од чл. 30 Закона о облигационим односима, и која гласи: „Ако је једна страна у преговорима дала другој страни поверљива обавјештења или јој омогућила да дође до њих, друга страна, ако није друкчије договорено, не сме их учинити доступним трећим лицима, нити их користити за своје интересе, без обзира да ли је накнадно уговор закључен или није.

Одговорност за повреду обавезе о повјерљивим обавјештењима може се састојати у накнади проузроковане штете и предаји оштећеном користи коју је штетник том повредом остварио.“ Сматрамо као најбоље у овом случају рјешење према коме би требало оставити рјешење које је било предвиђено у чл. 30 Закона о облигационим односима, које је преузето из Скице, а затим додати ова правила која су предложена као алтернатива. У *PECL* у чл. 2 : 302 наилазимо на рјешење, по којем, ако је у току преговора једна страна пренијела другој страни повјерљиве податке, друга страна има обавезу да чува те податке као пословну тајну и да их не користи за сопствене потребе, без обзира да ли касније дође до закључења уговора. Санкција за повреду ове обавезе може се састојати у накнади изгубљене добити и у повраћају користи које је друга страна остварила. У италијанском Грађанском законику, чл. 1337 предвиђа се правило: „Стране, при вођењу преговора и сачињавању уговора, морају поступати у доброј вјери.“ У случају повреде овог правила доћи ће до одговорности за накнаду штете. Према чл. 2 .1. 15, ст. 2 *PICC* и чл. 2 : 301 ст. 2 *PECL* страна која је водила преговоре или је прекинука, супротно начелу савјесности и поштењу, одговара другој страни за штету коју јој је тиме проузроковала. Сматра се да је нарочито супротно начелу савјесности и поштењу, ако једна страна уђе у преговоре или настави преговоре, без стварне намјере да постигне споразум са другом страном. М. Драшкић, М. Станивуковић, *op. cit*., 179 – 180.

огласи учињени путем штампе, летака, радија, телевизије или на који други начин.[678] Пошиљалац таквих позива ће одговарати за штету коју би претрпио понудилац, ако без основаног разлога није прихватио његову понуду.[679]

Тако према чл. 180, ст. 1 НГЗС слање каталога, цјеновника, тарифа и других обавјештења, као и огласи учињени штампом, лецима, радиом, телевизијом, електронским путем или на који други начин не представљају понуду за закључење уговора, него само позив да се учини понуда под објављеним условима. Мишљења смо да је ово рјешење сасвим прихватљиво за наше право, с тим да ћемо га касније детаљније обрадити.

Понуде јавности (*proposal to the public, offre publique, offerta al pubblico, Offerte an das Publikum)* у нашем праву су: излагање робом са означењем цијене и јавно оглашавање. Прва је понуда у нашем, швајцарском[680] и француском праву, док је друга само позив да се учини понуда.[681] У италијанском Грађанском законику понуда јавности која садржи главне елементе уговора, сматра се понудом за закључење уговора, ако из саме понуде или обичаја не проистиче нешто друго. Поред њих у Закону о облигационим односима је унијета још једна одредба и названа је општа понуда. Излагање робе са означењем цијене је један случај посредне изјаве воље (конклудентне радње). Ако лице које је изложило робу жели да свом поступку одузме обиљежје понуде, треба да на изречан, или други сходан начин, искључи уобичајено значење које се диспозитивним правилима придаје излагању робе. Не сматра се понудом за закључење уговора излагање робе на сајму када је цијена означена само ради обавјештавања, или уз ознаку „није за продају“, као ни излагање робе у рекламне сврхе.[682] Излагање робе са означењем цијене сматра се општом понудом у

[678] Према Узанси бр. 19, ст. 2 слање цјеновника, тарифа, проспеката, оглашавање у новинама и слично, не сматра се понудом, ако супротно не проистиче из њихове садржине; У чл. 10, ст. 1 Скице за законик о облигацијама и уговорима предвиђа се да слање каталога, цјеновника, тарифа и других обавјештења о томе да пошиљалац има одређену робу коју продаје по одређеној цијени, као и огласи учињени штампом, лецима, радио, телевизијом или на који други начин, не представљају понуде уговора, него само позиве упућене појединцу или јавности да они направе понуду уговора под објављеним условима.
[679] ЗОО, чл. 35.
[680] Швајцарски законик о облигацијама, чл. 7, ст. 3.
[681] Такав став је и у енглеском и у аустријском праву.
[682] М. Орлић, *op. cit*, 295 - 296.

швајцарском, италијанском и француском праву.[683] Обрнуто, у енглеском, аустријском и њемачком праву, излагање робе са цијеном не заснива понуду у законском смислу.[684]

Код опште понуде у чл. 177 НГЗС (Закон о облигационим односима, чл. 33) додају се два нова става која гласе:“ Приједлог за закључење уговора учињен већем броју одређених лица, представља понуду ако је довољно одређен и ако указује на намјеру понудиоца да се обавеже у случају прихватања. Приједлог упућен неодређеном броју лица сматраће се само као позив да се учини понуда, изузев ако лице које чини такав приједлог јасно не укаже на супротно.“ Ово рјешење знатно одступа од оног из Закона о облигационог односа. Поводом овог питања заузели смо сљедећи став. У нашем праву када је ријеч о понуди она представља приједлог за закључење уговора одређеном лицу која садржи све битне састојке уговора, док је општа понуда приједлог за закључење уговора учињен неодређеном броју лица који садржи све битне састојке уговора, уколико друкчије не произлази из околности случаја или обичаја. Овдје само једно рјешење које одступа како од понуде, тако и од опште понуде из Закона о облигационим односима и више подсјећа на рјешења која се односе на *CISG* и *PECL.* У члану 14 *CISG* се предвиђа да је понуда приједлог за закључење уговора једном или више одређених лица ако је довољно одређен и ако указује на намјеру понудиоца да се обавеже у случају прихватања, док се у члану 2:201/2 *PECL* каже да се понуда може упутити одређеном лицу, односно одређеним лицима или јавности. У чл. 2. 1. 2. *PICC* [685] у појму понуде уопште се не помиње упућеност одређеном лицу као њен елемент. Става смо да у овом случају не би требало мијењати рјешења из Закона о облигационим односима када је у питању општа понуда.

Када је у питању закључење потрошачких уговора у неким земљама у законима о заштити потрошача налазе се одредбе које дефинишу позив да се учини понуда. Позив на купњу је сваки облик пословне комуникације којим се наводе основна обиљежја производа и његова цијена, и то на начин који је прикладан средству пословне комуникације које се користи, а чиме се потрошачу даје могућност куповине производа.[686]

---

[683] У Узанси бр. 12, ст. 2 ОУПР је предвиђено да као понуда сматра се и излагање робе са означењем цијене, уколико из околности не проистиче шта друго. Према чл. 9 Скице за законик о облигацијама и уговорима излагање робе са означењем цијене сматра се као понуда.
[684] М. Драшкић, М. Станивуковић*, op. cit.,* 182.
[685] М. Драшкић, *Понуда и прихват понуде према униформним правилима и упоредном праву за закључење уговора,* Начела европског уговорног права и југословенско право, Крагујевац, 2001, 141.
[686] ЗЗПХ, чл. 5, ст. 1, тач. 17; ЗЗПЦГ, чл. 6, ст. 1, тач. 16.

Према Закону о заштити потрошача Србије позив на понуду и обавјештење о особинама и цијени, осим ако нешто друго не произлази из околности случаја, као битне информације мора да садржи:

1) основна обиљежја производа у обиму који одговара датом производу и употребљеном средству комуникације;

2) назив и адресу трговца и по потреби назив и адресу трговца у чије име послује;

3) цијену која обухвата пореске и друге дажбине и додатне трошкове, трошкове транспорта, поштарину и трошкове испоруке;

4) правила о плаћању, испоруци и извршавању уговорних обавеза и начину на који се поступа по рекламацијама потрошача ако правила одступају од захтјева професионалне пажње;

5) обавјештење о праву на одустанак од уговора.

Изузетно од ст. 2 тач. 3 чл. 20 Закона о заштити потрошача Србије, ако се због својстава производа цијена или додатни трошкови не могу унапријед обрачунати трговац је дужан да потрошачу достави податке на основу којих се цијена односно додатни трошкови обрачунавају.[687]

Када је у питању закључење уговора о продаји путем Интернета овдје се поставља питање разграничење понуде од позива да се учини понуда, о којем смо већ претходно нешто говорили, јер то питање није регулисано ни *UNCITRAL* Модел законима ни директивама ЕУ. У Конвенција о употреби електронских комуникација у међународним уговорима (*CUECIC*) [688] приједлог за закључење уговора учињен путем једног или више електронских средстава који није учињен једном или више одређених лица, али који је на уопштен начин доступан свим лицима који су укључени у информациони систем, укључујући приједлоге који извлаче корист од интерактивних апликација за постављање наруџби путем таквог информационог система, сматрају се позивом да се учини понуда, уколико није на јасан начин истакнута намјера лица које је такав приједлог учинило да се, у случају прихватања, сматра везаним тим

[687] ЗЗПС, чл. 20, ст. 2 и 3.
[688] *United Nations Convention on the Use of Electronic Communications in International Contracts,* http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/electcom/06-57452_Ebook.pdf, 07. 08. 2013.

приједлогом.[689] Из овог произлази да је у овом случају ријеч о позиву да се учини понуда. Исто схватање могло да се изведе и из одредби Директива, гдје се говори о наруџби купца, која се може схватити као понуда, потврда интернет продавца као прихвату те понуде. Испуњавањем формулара на *web* страници, слањем електронске поште, телефоном, факсом, писмом и слично, купац изражава своју вољу за закључење одређеног уговора.[690] Свакако, ако је у питању међународна продаја одговор на ово питање ће зависити од мјеродавног права. Према чл. 14, ст. 2 *CISG* подаци о цијени и асортиману робе коју трговци наводе на Интернет сајту представљају позив на понуду. Међутим, већ смо рекли да се ова конвенција не примјењује на потрошачке продаје.[691]

Иницијатива[692] за закључење уговора електронским путем може бити упућена неодређеном броју лица путем *web* странице или одређеном броју лица путем *e-mail* адресе. Могу се појавити двије ситуације, када је цијена на самом сајту назначена и када није. Разлози због којих цијена није постављена на сајт могу бити врло различити, као што је нпр. случај да цијена може варирати од државе до државе у зависности од пореских оптерећења и/или трошкова испоруке. У том случају се потенцијалном купцу сугерише да се понудиоцу обрати на његов *e – mail*, како би добио информације о цијени робе која би била испоручена на одређено мјесто. У овом случају власник *web* странице шаље позив да се учини понуда, а не понуду за куповину робе, јер нема цијена као битног састојка уговора о продаји, коју би морао да садржи. Ако власник *web* странице на самој страници означи цијену робе, укључујући и трошкове испоруке на одређену дестинацију, неопходне поштанске или друге транспортне трошкове, у том случају ријеч је о понуди упућеној неодређеном броју лица. Ако се електронским средствима нуде роба и услуге уз назнаку цијене одређеној особи, путем *e – maila* изјава воље има природу понуде. Да ли ће у овом случају бити ријеч о понуди или само позиву да се учини понуда ријешиће се по одредбама ЗОО.[693]

Према неким ауторима треба разликовати интерактивне сајтове и оне који то нису.[694] Излагање робе на интерактивним сајтовима, гдје се даје могућност купцу да

---

[689] *CUECIC,* чл. 11. Н. Шаренац, *op. cit.,* 153.
[690] Д. Стојановић, *Уговори закључени путем Интернета*, Правни живот бр. 10, 2004, 616.
[691] М. Станивуковић, *Закључивање уговора путем електронских средстава комуникације*, Правни живот, бр. 11, 2004, 353.
[692] М. Мићовић, *op. cit*., 83.
[693] С. Ненадовић, *Понуда преко Интернета*, Право и привреда, бр. 1-2, 2004, 102.
[694] Jean – Pierre van Cutsem, A. Viggria, O. GIIt, *E – commerce in the World,* Aspects of Comparative Law, 97, 188. Наведено према: М. Станивуковић, *Закључивање уговора путем електронских средстава комуникације*, Правни живот, бр. 11, 2004, 353.

директно наручи робу треба сматрати понудом, која ће важити све док се не исцрпе залихе. У овом случају могуће је непосредно преговарање и закључење уговора преко самог сајта. У нашем праву би се такође могла направити разлика између интерактивних сајтова и обичних рекламних сајтова. У првом случају могло би се рећи да је ријеч о општој понуди из чл. 34 Закона о облигационим односима ако је означена цијена робе, док би се у другом случају радило о позиву да се учини понуда из чл. 35 Закона о облигационим односима.[695]

У италијанском праву, поставља се питање шта је са понудом путем Интернета. Да ли је то уствари понуда упућена тачно одређеном понуђеном, понуда јавности или само позив да се учини понуда. Према становишту италијанских аутора то ће све зависити од структуре *web site.* Ако *web* страница садржи понуду довољно одређену, са назначеном цијеном и другим условима, и захтјеве за другу страну, на примјер, само да се унесе број кредитне картице, може бити квалификована као понуда јавности, у складу са чл. 1336 италијанског Грађанског законика. У овом случају уговор би био закључен када прихватање стигне на сервер понуђеног приступног провајдера.[696]

Према једном мишљењу нема судске или арбитражне праксе, која би заузела другачији став у погледу правног дејства *web* сајта. Ако друго није предвиђено сматра се понудом у континенталним системима, а позивом да се учини понуда у англосаксонским.[697]Ако су у питању потрошачки уговори навели смо који су то све услови који се морају испунити да би уговор производио правна дејства из Закона о заштити потрошача Србије и из Закона о електронској трговини Србије.

2. 4. 3. Понуда коју прате општи услови пословања

Општи услови уговора имају двоструко правно дејство: генералну понуду за закључење уговора, а ако уговор буде закључен они представљају саставни дио

[695] М. Мићовић, *op. cit*., 83 – 84; М. Станивуковић, *op. cit*., 353 – 354; М. Драшкић, М. Станивуковић, *op. cit.,* 230.
[696] G. Spindler, F. Börner, *op. cit*., 321 – 322.
[697] В. Стојиљковић, *Електронска трговина*, Правни живот, бр. 11, 2002, 627.

уговора. Они ће представљати општу понуду само ако су у складу са чл. 142, ст. 2 Закона о облигационим односима били објављени на уобичајени начин.[698]

Према чл. 13 Закона о електронској трговини Србије пружалац услуга дужан је да обезбиједи да текст уговора и одредбе општих услова пословања, које су саставни дио уговора закључених у електронској форми, буду доступни корисницима услуга на начин који омогућава њихово складиштење, поновно коришћење и репродуковање.[699] Према чл. 2: 209, ст. 3 *PECL* општи услови уговора су услови који су унапријед састављени за неодређени број уговора одређене врсте, и о којима уговорне стране нису појединачно преговарале.

Оно што у пракси може бити спорно и најчешћи случај јесте да ли се друга страна сагласила у односу на уговор који се закључује на основу општих услова. У чл. 5 бис *UNCITRAL* МЗЕТ предвиђа се да информације на које се порука са подацима позива имају правно дејство иако нису садржане у самој поруци. Ту се прије свега мисли на опште услове постављене на Интернет сајту продавца. Међутим, када су у питању потрошачи предвиђају се строжа правила. Тако према чл. 10, ст. 3 Директиве о електронској трговини услови уговора и општи услови достављени примаоцу морају бити доступни на начин који му омогућава њихово чување и репродукцију. Тај захтјев ће бити испуњен ако се на *web* сајту трговца на Интернету нуди могућност да се услови одштампају или да се сачувају на диску корисника услуга прије закључења уговора. Према мишљењу појединих аутора сматра се да је одговарајући начин упозоравања купца на опште услове *click wrap* поступак, по којем купац мора да прође показивачем кроз (*scroll through*) текст уговора, да би му било допуштено да кликне на иконицу „прихватам“ и тако закључи уговор.[700]

Општи услови пословања ће обавезивати другу страну и када на уговору нису уопште одштампани, али су посебно објављени а на њихово постојање упућује посебна упућујућа клаузула. Основ примјене општих услова може бити: а) изричито преузимање у уговор или позивање на њих уговору, б) претходна устаљена пословна пракса закључивања уговора међу уговарачима на основу општих услова; в) конклудентно понашање и д) обичај.[701] Општи услови пословања представљају попис

[698] И . Јанковец, *Привредно право,* Крагујевац, 2006, 266 – 268.
[699] Упор. чл. 13 ЗЕТХ; чл. 21 ЗЕПППБиХ; чл. 11 ЗЕПРС.
[700] М. Станивуковић, *op. cit*., 355 – 356.
[701] Р. Д. Вукадиновић, *op. cit*., 50 - 51.

уговорних клаузула, које уговорне стране користе на начин који њиме најбоље одговара. тако се сматра да формуларни (типски, стандардни) уговори представљају потпуни текст уговора, док би општи услови били само одређени дијелови уговора.[702]

Општи услови који прате понуду могу бити презентовани на Интернету понуђеном на два начина и то:

1. на *web* страници која претходи формулару за прихватање понуде кликом на одређену икону или мјесто на екрану, уз одговарајуће упозорење; и

2. навођењем да је закључење уговора о продаји могуће тек након пристанка понуђеног на опште услове пословања понудиоца, које може да прочита тек ако кликне на поље означено као што је нпр. „прочитај опште услове.“ У овом случају понуђени може да прихвати опште услове кликом на поље „прихватам“ чак и ако их није претходно прочитао.[703]

Одредбе општих услова уговора могу под одређеним условима да буду ништаве. Тако, према чл. 143, ст. 1 Закона о облигационим односима, ништаве су одредбе општих услова које су противне самом циљу закљученог уговора или добрим пословним обичајима, чак и ако су општи услови који их садрже одобрени од надлежног органа. Суд може одбити примјену појединих одредби општих услова које лишавају другу страну права да стави приговоре, или оних на основу којих она губи права из уговора или губи рокове, или које су иначе неправичне или претјерано строге

[702] Ј. Вилус, *Општи услови формуларни уговори*, Београд, 1976, 19. У Њемачкој, гдје се о овом питању највише прича, говори се општим условима или о општим условима пословања (*Algemeine Geschäftsbedingungen*). Исто је у Аустрији и слично у Скандинавији. У Италији говори се о општим условима уговора (*condizioni generali di contracto*), али се у литератури овај израз повезује са изразом адхезиони уговор (*contratto per adesione*). У Швајцарској се као израз користи појам општи услови (*Algemeine Geschäftsbedingungen*) као и израз типски уговори (*contract – types*). У француском праву појам општи пословни услови ријетко се користи. Постоји израз *conditions générales du contract*, али се не користи у истом смислу у коме га користе њемачки правници. У енглеском и њемачком праву користи се израз стандардни или стандардизовани уговори (*standard* или *standardiesed contract*), мада се сређе појам општи услови (*general conditions*) Ј. Вилус, *Општи услови формуларни уговори*, Београд, 1976, 21 – 22; У ОУПР у Узанси бр. 32 говори се о уговорима о приступању: „Уговор је закључен по приступању кад једна странка прихвати генералну понуду друге странке за закључење уговора. Као генерална понуда сматрају се општи услови под којима понудилац нуди закључење уговора, без обзира у ком су облику дати. Општи услови чине садржину уговора и обавезују странку која приступа само уколико су јој били познати у тренутку закључења уговора. Сматра се да су општи услови били познати странци која приступа, ако су јој прије закључења уговора били предати, или су били објављени на прописан или уобичајен начин. Према Узанси бр. 33 ОУПР уговор по приступању може садржавати и посебне одредбе о којима су се странке сагласиле. Кад су посебне одредбе у супротности са општим условима, важе посебне одредбе. Одредбе о општим условима формуларних уговора налазе се и у Скици за законик о облигацијама и уговорима у чл. 109 – 111.

[703] Д. Стојановић, *Уговори закључени путем Интернета*, Правни живот бр. 10, 2004, 619.

према њој.[704] У Закону о заштити потрошача БиХ помињу се случајеви када неће бити пуноважне одредбе садржане у општим условима формуларних уговора.[705]

Према чл 16 нацрта Конвенције о уговорима који се закључују или доказују електронским порукама из 2003. године, који иначе није ушао у коначни текст Конвенције, страна која нуди робу или услуге преко информационог система који је генерално доступан јавности, мора да омогући да порука или поруке које садрже такве уговорне услове буду стављене на располагање другој страни (за одређени временски рок) на начин који ће омогућити њихово складиштење или репродуковање." Грађански и трговачки законици, директиве ЕУ, као и међународна пословна пракса стоје на становишту да ове опште услове уговора, за случај нејасноћа, јер ако је нешто јасно томе не треба тумачење, треба тумачити на штету оне стране која их је саставила и предложила другој страни као саставни дио уговора (*in dubio contra preferentem).*[706] Ово је посебно значајно, ако се уговори закључују кликом миша на самој интернетској страници у смислу *Click-wrap* и *Browse-wrap* уговора, код којих прималац услуге уопште не улази у директан контакт с носиоцем информацијског друштва. У правилу се ради о посебној врсти адхезијског или формуларног уговора.[707]

У уговорима и општим условима пословања, која су њихов саставни дио, могу се навести неправичне уговорне одредбе које су иначе ништаве према Закону о заштити потрошача Србије.[708] Неправична уговорна одредба је свака одредба која, противно начелу савјесности и поштења, има за посљедицу значајну несразмјеру у правима и обавезама уговорних страна на штету потрошача.[709] У чл. 45, ст. 1, тач. 3 Закона о заштити потрошача Србије уговорне одредбе за које се претпоставља да су неправичне уговорне одредбе, ако се не докаже другачије, су одредбе чији је предмет или посљедица обавезивања потрошача који је повриједио уговорну обавезу, да трговцу плати накнаду у износу који значајно премашује износ претрпљене штете. Тако се као примјер за непоштену пословну праксу и неправичне уговорне одредбе наводе

[704] ЗОО, чл. 143, ст. 2; Упор.: ЗООМ, чл. 130 и 131.
[705] ЗЗПБиХ, чл. 96.
[706] Ј. Вилус, *Електронско закључење уговора, Нацрт Конвенције Комисије Уједињених нација за међународно трговинско право (UNCITRAL) о уговорима који се закључују или доказују електронским порукама, 2003,* Правни живот, бр. 11, 2003, 189 – 190; Ова правила су садржана и у *PICC*, као и у *PECL.* Тако, нпр. према чл. 5:103 *PECL* када постоји сумња о значењу уговорних одредаба о којима се није појединачно преговарало, предност треба дати оном тумачењу које је мање повољно за страну која је ту одредбу предложила.
[707] А. Кеглевић, И. Канцељак, *op. cit.,* 485.
[708] ЗЗПС, чл. 43, ст. 1.
[709] ЗЗПС, чл. 43, ст. 2.

општи услови пословања Телекома Србије А. Д.[710] Општи услови за пружање услуга у јавној фиксној телекомуникационој мрежи[711] у чл. 3.4 предвиђају да „у случају да прије истека периода обавезног трајања уговора корисник откаже уговор, или Телеком, кривицом корисника, раскине Уговор, корисник је обавезан да Телекому надокнади штету у висини износа преосталих мјесечних претплата до укупног броја на које се обавезао, по цјеновнику важећем на дан престанка важења уговора, а у року од 8 дана од престанка важења уговора.“ Шта би то у конкретном случају значило, ако сте потписали уговор о коришћењу телекомуникационе услуге Интернета са минималним роком трајања од 24 мјесеци, па након мјесец дана раскинете овај уговор из простог разлога што нисте задовољни услугом или су се ваше економске прилике промијениле, јер вам је нижа плата, или вам та услуга није више потребна, јер имате приступ Интернету путем мобилног телефона, мораћете да платите 23 мјесечне претплате у року од 8 дана од престанка важења уговора. Ако услуга Интернет Нет 100 кошта 8.899,00 РСД мјесечно, и ако у наведеном примјеру раскинете уговор мораћете да Телекому платите више од 200. 000 динара. Овдје се поставља питање колику је штету овдје претпио Телеком и да ли је уопште претрпио у смислу одредби Закона о облигационим односима, и у чему се она састоји? То би у конкретном случају значило да би право на раскид уговора постојало само на папиру, јер ако хоћете да га реализујете морате да платите преостале мјесечне претплате до истека уговорног периода. Даље, овдје је такође ријеч о непоштеној пословној пракси, јер она је непоштена, ако је противна захтјевима професионалне пажње, према чл. 18, ст. 1 Закона о заштити потрошача Србије.

2.4. 4. Услови за пуноважност понуде

Да би једна изјава воље имала карактер понуде нужно је да се испуне сљедећи услови: а) изјава мора да потиче од лица које жели да закључи уговор тј. будућег уговарача или од њега овлаштеног лица; б) изјава треба да је упућена одређеном лицу, тј. ономе са којим се жели закључити уговор; в) изјава треба да садржи битне елементе

[710] http://www.netrpimnepravdu.rs/baza-problema/prava-potrosaca/telekom-srbija-nepostena-poslovna-praksa/, 08. 01. 2015.
[711] http://www.telekom.rs/Dokumenta/doc/opsti%20uslovi%20za%20pruzanje%20usluga%20u%20javnoj%20fiksnoj%20telekomunikacionoj%20mrezi%20n.pdf, 08. 01. 2015.

уговора који се жели закључити (*ecsentialia negotii*);[712] г) из изјаве мора недвосмислено да произлази воља понудиоца за закључење односног уговора под условима наведеним у њој (*animus contrahendi*); д) изјава треба да је дата у одговарајућој форми, ако се предлаже закључење формалног уговора.[713]

Понуду може учинити било који од уговарача, али оно што је битно је да понудилац има пословну способност.[714] Понуда не губи дејство ако је смрт или неспособност једне стране, наступила прије њеног прихватања, изузев ако супротно произлази из намјере страна, обичаја или природе посла.[715] Енглеско право садржи обрнуто правило у овом случају.[716]

Овдје је посебно значајно питање када су у питању уговори о продаји који се закључују путем Интернета, питање пословне способности, јер се овдје као купци могу јавити и малољетна лица, а исто тако и лица којима је пословна способност одузета потпуно или дјелимично, тако да се може поставити питање ништавости таквих уговора. Приликом закључења уговора путем Интернета продавцима нису видљиви купци, тако да они не знају да ли ова лица имају способност уговарања која се тражи за закључење уговора.

Одређене робе и садржаји забрањени да се продају малољетницима: као што су цигаре, алкохол и порнографија. Ако изврше продају тим лицима власници *web site* могу одговарати. У енглеском праву, уговори који су закључени од стране малољетника су ништави.[717]

У Закону о заштити потрошача Црне Горе у чл. 64, ст. 4 наилазимо на одредбу, према којој претходно обавјештење, које даје трговац прије закључења уговора на даљину обавезно се даје у складу с начелом савјесности и поштења и у складу са принципима заштите лица која не могу самостално да изразе своју вољу и обавезно садржи упозорење да уговор, у име и за рачун малољетника или пословно неспособног лица, може да закључи само његов законски заступник.

---

[712] Према Узанси бр 12, ст. 1 понуда за закључење уговора мора садржавати састојке који су битни по природи тог уговора.
[713] Б. Мораит, *op. cit*., 209-211; Б. Лоза, *op. cit*., 107-109; М. Орлић, *op. cit*., 224; Ј. Радишић, *op. cit.,* 91-93.
[714] ЗОО, чл. 56, ст. 1.
[715] ЗОО, чл. 44; Скица за законик о облигацијама и уговорима, чл. 20; Од овог правила постоје изузеци на примјер ако је у питању уговор *intuitu personae* или ако је понудилац имао намјеру да својом изјавом обавеже само себе.
[716] Н. Јовановић, *Кључне разлике енглеског и српског уговорног права*, Београд, 2008, 60.
[717] M. Chissick, A. Kelman, *op. cit.,* 77.

Сматрамо да је боља формулација прописана у чл. 90, ст. 4 Закона о заштити потрошача Македоније и у чл. 62, ст. 3 Закона о заштити потрошача Републике Српске, гдје се предвиђа да ова обавјест мора садржавати упозорење да уговор у име и за рачун малољетника или пословно неспособне особе могу закључити само њихови законски заступници, односно упозорење да дјелимично пословно способне особе могу закључити уговор само уз сагласност њихова законског заступника. Ове одредбе нема у Закону о заштити потрошача Србије, Закону о заштити потрошача Хрватске и Закону о заштити потрошача Словеније, а сматрамо да би их и тамо требало унијети.

Постојање додатних елемената која се тичу својства понудиоца захтијевају се према неким правима, као и према одређеним Директивама ЕУ, док се ставови у судској пракси разликују по овом питању. Питања о закључивања уговора у име другог лица регулисана су Конвенцијом о заступању у међународној продаји робе.[718] У пракси је нарочито значајно, посебно ако се уговор закључује путем Интернета, да се нађе начин да се идентификује лице које је упутило понуду и да се провјери његово овлашћење за закључење уговора, ако је ријеч о трговачком друштву у својству понудиоца.[719]

Како произлази из дефиниције из Закона о облигационим односима, понуда је приједлог за закључење уговора упућена одређеном лицу и то лице се зове понуђени. То је нарочито случај када су у питању уговори *intuiutu personae*.[720]

Понуда се може упутити и неодређеном броју лица и тада имамо општу понуду.[721] Приједлог за закључење уговора учињен неодређеном броју лица који садржи битне састојке уговора чијем је закључењу намјењен, важи као понуда уколико друкчије не произлази из околности случаја или обичаја.[722] У Закону о облигационим односима посебно се наводи као општа понуда излагање робе са означењем цијене. Енглеско право не познаје општу понуду, јер понуда мора да буде упућена тачно одређеном лицу, те је стога општа понуда, излагање робе и истицање огласа само позив

[718] *Convention on Agency in the International Sale of Goods*, (Geneva, 17 February 1983), http://www.unidroit.org/fr/lo-marchandises/ol-agency-en-2, 23. 04. 2014.
[719] Р. Д. Вукадиновић, *op. cit.,* 416 – 417.
[720] Љ. Милошевић, *op. cit*., 38; М. Орлић, *op. cit*., 290; Ј. Радишић, *op. cit.,* 91.
[721] Према професору М. Орлићу од опште понуде погоднији је назив понуда јавности, а поред овог у употреби су и изрази јавна понуда и понуда неодређеном броју лица (*ad incertam personam*). У понуде јавности према нашем праву спадају излагање робе са означењем цијене, јавно оглашавање и општа понуда. М. Орлић, *op. cit*., 294-295.
[722] ЗОО, чл. 32; Према чл. 14, ст.2 *CISG* само као позив да се учине понуде, изузев ако лице које чини такав приједлог јасно не укаже на супротно.

на понуду (*invitation to treat*), осим ако из њене садржине произилази јасна намјера даваоца да закључи уговор са сваким прихватиоцем, кад се сматра понудом (*offer*).[723]

Када је у питању закључење уговора путем Интернета, понуда када се упућује електронски путем мора да испуњава све услове који се захтијевају из Закона о облигационим односима, водећи рачуна о специфичностима и начину закључења овог уговора. Нарочито смо указали на способност уговарања, гдје се у неким земљама предвиђа да обавијест прије закључења уговора о продаји на даљину мора садржавати упозорење да уговор у име и за рачун малољетника или пословно неспособне особе могу закључити само њихови законски заступници, односно упозорење да дјелимично пословно способне особе могу закључити уговор само уз сагласност њихова законског заступника. Ове одредбе нема у Закону о заштити потрошача Србије, а сматрамо да би их требале унијети.

2.4. 5. Правно дејство понуде

Понудом се твори могућност за понуђено лице да закључи уговор који му је предложен, а она ће обавезивати понудиоца чим је понуђени благовремено прихвати. Овдје се поставља питање да ли је понудилац везан за своју понуду или је може опозвати?[724]

Ако је у питању понуда која је учињена одсутном лицу (*inter absentes*), мора бити писмено послата и да стигне понуђеном. Ако није одређен рок за прихватање, при оцјени трајања понуде узимају се у обзир три рока: рок за путовање понуде, примјерени рок за размишљање понуђеног и рок за повратак одговора. Правило је у трговинском промету да је понуђени за свој одговор обавезан да употријеби исто или брже средство од онога којим је послата понуда.[725] Према Општим узансама за промет робом[726] било је предвиђено да понудилац, који није одредио рок за прихватање понуде не може бити везан понудом дуже од осам дана. У правима *common law* система рок обавезности понуде одређује се као разуман рок (*reasonable time*). Према чл. 18, ст. 2 *CISG* изјава о прихватању понуде ће бити без дејства ако не стигне понудиоцу у року који је он

[723] Н. Јовановић, *op. cit.,* 59.
[724] Ј. Радишић, *op. cit*., 93.
[725] Узанса бр. 23, ст. 2.
[726] Узанса бр. 22, ст. 3.

одредио или ако није одредио рок у разумном року, водећи рачуна о околностима посла и брзини средстава комуникације које је користио понудилац. У члану 1:302 *PECL* дефинише шта се сматра разумним узимајући у обзир природу и циљ уговора, околности случаја, обичаје и праксу који владају унутар гране или професије у којој се ради.[727]

Тренутак од кога понуда производи правна дејства је вишеструко значајан: 1) понуђени стиче моћ да је прихвати и да тим прихватом створи уговор; 2) понуда не може бити опозвана у правима који понуду сматрају у принципу неопозивом; 3) ствара се однос повјерења између понуђача и понуђеног, који под одређеним околностима може бити основ одговорности за накнаду штете.[728]

Поставља се питање да ли понудилац може своју понуду да опозове или је везан за своју понуду. По том питању имамо различита становишта која диференцију правне системе у три групе: 1) прву групу чине она права у којима је правило о опозивости понуде императивног карактера[729]2) групу чине системи у којима важи диспозитивно правило о опозивости понуде; 3) у трећу групу спадају системи у којима понуда обавезује.[730]

У земљама *common law* система понуда не обавезује и понудилац је може опозвати све до закључења уговора.[731] Понуда је само обећање без проитвчинидбе, тако да у том случају не може да буде правнообавезујућа.[732] Обећање да ће се понуда држати отвореном за одређено вријеме ако није подржана *consideration*[733] је *nudum pactum.*[734]

---

[727] М. Драшкић, *Понуда и прихват понуде према униформним правилима и упоредном праву за закључење уговора,* Начела европског уговорног права и југословенско право, Крагујевац, 2001, 147-148.
[728] М. Драшкић, *Закључивање уговора о купопродаји,* Београд, 1972, 79-80.
[729] Постоје одређена одступања од овог правила а свакако су најзначајнија она предвиђена у америчком Једнообразном Трговачком закону члан 2-205 гдје је одређено да је чврста понуда неопозива и период неопозивости ограничен је најдуже на три мјесеца.
[730] М. Орлић, *op. cit*., 157; М. Драшкић, *Понуда и прихват понуде према униформним правилима и упоредном праву за закључење уговора,* Начела европског уговорног права и југословенско право, Крагујевац, 2001, 144.
[731] У случају *Byrne v Van Tienhoven* (1880) тужени, *Cardiff* компанија, је послала 1. 10. писмо *New York* нудећи на продају тужиоцу 1.000 кутија бијелог лима. Писмо је примљено 11. 10. и тужиоци су га одмах прихватили телеграмом. Прихват је послат телеграмом и постао ефективан чим је послат. У међувремену, 8. 10, тужени је написао опозив понуде и то писмо стигло је 20. 10. Сматрало се да постоји обавезујући уговор, јер опозив је могао једино да утиче на комуникацију, али прихват телеграмом је ступио на снагу чим је послат, у овом случају девет дана прије него што је опозив примљен. C. Elliot, F. Quinn, *op. cit.,* 16 – 17.
[732] Н. Јовановић, *op. cit.,* 60.
[733] Овај проблем би се најприближније могао одредити као противнакнада коју једна страна даје или обећава другој због онога што је она обећала. М. Орлић, *Consideration и опозивост понуде*, Анали Правног факултета, бр. 1-3, 1991, 235.

Понудилац је везан понудом само у случају кад му је понуђени дао или обећао дати извјесну противнакнаду. Неопозивом се такође сматра и писмена понуда са жигом.[735]

У другу групу спадају права која садрже диспозитивно правило о опозивости понуде и ту спадају романска права (француско и италијанско). У француском праву понуда се може опозвати све до тренутка закључења уговора. Кад је понудилац одредио рок за прихватање понуде, може је опзвати и прије истека тог рока, али је дужан да понуђеном надокнади штету изазвану опозивањем. Правни основ дужности да се та штета надокнади објашњава се путем више теорија. Према једнима, понудилац одговара због своје деликтне радње, тј. због злоупотребе права да понуду опозове. Према схватању других аутора, понудилац поред коначног, нуди истовремено закључење и предуговора, који га обавезују да понуду одржи на снази за извјесно вријеме. Ако у том случају опозове понуду за закључење коначног уговора, дугује накнаду штете због кршења предуговора.[736] У италијанском праву[737] је предвиђено да чак и онда када је опозив дозвољен, понуђач је обавезан да накнади штету коју ју понуђени претрпио усљед тога што је у доброј вјери у понуду предузео извршење.[738]

У трећу групу спадају германске групе права[739] која понуди начелно признају обавезно дејство. Што се тиче опозива понуде он није у принципу дозвољен у овим правима.[740] Што се тиче рјешења Закона о облигационим односима он спада у трећу групу правних система. Понудилац је везан понудом изузев ако је своју обавезу да одржи понуду искључио, или ако то искључење произлази из околности посла.[741] Према професору Радишићу могућност опозивања понуде постоји у једном случају ако

---

[734] М. Драшкић, *Обавезност и опозивост понуде за закључење уговора према упоредном праву и међународним униформним изворима права*, Право и привреда, бр. 9 – 10, 95, 3.
[735] Ј. Радишић, *op. cit*., 93 – 94.
[736] Ј. Радишић, *op. cit*., 94.
[737] италијански Грађански законик, чл. 1348.
[738] М. Драшкић, *Понуда и прихват понуде према униформним правилима и упоредном праву за закључење уговора,* Начела европског уговорног права и југословенско право, Правни факултет у Крагујевцу, Крагујевац, 2001, 145.
[739] *BGB*, чл. 145; Швајцарски законик о облигацијама, чл. 3.
[740] М. Драшкић, *Понуда и прихват понуде према униформним правилима и упоредном праву за закључење уговора,* Начела европског уговорног права и југословенско право, Правни факултет у Крагујевцу, Крагујевац, 2001, 145.
[741] ЗОО, чл. 36, ст. 1 и чл. 11, ст. 1 Скице за законик о облигацијама и уговорима. Према проф М. Орлићу понуда у нашем праву производи двије врсте правних дејстава а то су подобност за прихватање и неопозивост. По њему неопозивост је карактеристична само за неке понуде, док је подобност за прихватање битно својство сваке понуде. М. Орлић, *Закључење уговора,* Београд, 1995, 302-304. Према професору Ј. Салми понуда има два дејства а то је да је дејство понуде таква обавеза која налаже понудиоцу да се у границама одређеног рока држи услова понуде, а друго дејство је у могућности опозива понуда. Ј. Салма, *op. cit.,* 239.

прије него што је понуђени прихвати битно се промијене околности на штету понудиоца. У овом случају везаност понудиоца за понуду била би оправдана само уколико је он у вријеме упућивања понуде предвидио или могао предвидјети могућност измјене околности и према њиме подесити своју понуду.[742]

Међутим, сва ова права остављају могућност да понудилац својом изјавом понуду чини опозивом, тиме што ће искључити обавезу одржавања понуде. Таква понуда може бити опозвана све до прихвата. Сличну одредбу садржи и *CISG*.[743] Што се тиче *PECL*[744] и *PICC*[745] она усвајају принцип опозивости понуде са изузецима који су исти као и у *PECL.*[746]

У нашем праву понуда је начелно неопозива, али је ова одредба закона диспозитивне природе тако да понудилац везаност за понуду може да искључи изјавом воље. У нашем праву могу постојати двије врсте коначних приједлога за закључење уговора: неопозиве понуде су предвиђене као опште правило у Закону о облигационим односима и опозиве понуде које настају када понудилац у самој понуди или посебном акту резервише право на опозивање или када искључење везаности за понуду произлази из околности посла.[747]

Ако је роба изложена без ознаке цијене, у том случају немамо понуду, већ позив да се учини понуда. Исти је случај код излагање робе на сајмовима, јер из околности случаја произлази да није ријеч о понуди.[748]

Међутим, када је у питању Закон о заштити потрошача Србије у чл. 3, ст. 4 предвиђа се да понуда коју потрошач даје трговцу не обавезује потрошача да понуду

---

[742] Ј. Радишић, *op. cit.,* 95.

[743] „1. Све док се уговор не закључи, понуда може да се опозове, ако опозив стигне понуђеноме прије него што је отпослао свој прихват. 2. Понуда, не може да се опозове: а) ако је у њој назначено, било тиме што је одређен рок за прихватање или на други начин да је неопозива; б) ако је понуђени разумно вјеровао да је понуда неопозива и понашао се сагласно са тим.“ члан 16 *CISG.*

[744] „1. Понуда се може опозвати ако опозивање буде достављено на адресу понуђенога прије него што је он отпослао прихватање, односно, у случају прихватања које се састоји у некој радњи, прије него што је уговор закључен на основу члана 2:205. ст. 2. или 3. 2. Понуда упућена јавности може се опозвати истим средствима која су коришћена за упућивање понуде. 3. Али опозивање неће производити дејство: а) ако се у понуди наводи да је неопозива; или б) ако је у понуди одређен рок за њено прихватање; или в) ако је било разумно очекивати да ће се понуђени ослонити на то да је понуда неопозива и он је то учинио.“ чл. 2:202 *PECL.*

[745] Чл. 2. 1. 4.

[746] М. Драшкић, *Понуда и прихват понуде према униформним правилима и упоредном праву за закључење уговора,* Начела европског уговорног права и југословенско право, Крагујевац, 2001, 145-146; М. Драшкић, М. Станивуковић, *op. cit.,* 185 – 189.

[747] М. Орлић, *op. cit.,* 220-221.

[748] И. Јанковец, *op. cit.,* 253.

одржи. У ставу 1, чл. 3 Закона о заштити потрошача Србије је прописано да потрошач не може да се одрекне права утврђених овим законом.

Ако би, пак, похрањивањем позива изјаву примио сервер треће особе, опозив би морао самостално услиједити у тренутку између пристизања изјаве понудиоцу услуге и приступа, што је такође незамисливо. Међутим, саме стране могу то питање и другачије уредити, но такве одредбе о опозиву морају бити унапријед објављене, нпр. на *web* страницама.[749]

С обзиром да могу постојати одређене злоупотребе, понуђени ће жељети да се увјери да понуда заиста потиче од назначеног лица у понуди понудиоца. Тако нпр. према чл. 5, ст. 1 Закона о електронском пословању и електронском потпису Републике Словеније сматра се да свака електронска порука потиче од њима означеног пошиљаоца уколико их је послао пошиљалац сам, уколико их је послала нека друга особа по овлашћену пошиљаоца, уколико су послати употребом информацијског система који је програмирао пошиљалац или је програмиран по његовом налогу тако да дјелује самостално, односно уколико међу странама већ унапријед постоји споразум о технологији и поступку одашиљања и пријема понуде. [750]

Треба напоменути и разлику између опозива и повлачења понуде пошто се ова два појма често мијешају у теорији и законодавству. У *CISG* се говори и о повлачењу понуде (*withdrawal*)[751] и о њеном опозиву (*revocation*),[752] док се у Закону о обвезним односима Хрватске говори само о повлачењу понуде.[753] Основна разлика је у томе што је повлачење акт који спречава да понуда, чак и ако је неопозива, уопште стекне своје правно дејство, док опозив окончава дејство понуде, која је већ постала ефективна. За разлику од опозива, понуда може бити повучена прије него што ступи у дејство, а то ће бити у случају ако изјава о њеном повлачењу стигне дестинатеру прије понуде или

[749] http://www.poslovniforum.hr/tp/sklapanje_ugovora_putem_interneta.asp, 13. 04. 2014.
[750] С. Ненадовић, *op. cit.*, 103.
[751] „1. Понуда производи дејство од тренутка када стигне понуђеном. 2. Понуда, чак и кад је неопозива, може да се повуче ако је повлачење стигло понуђеноме прије или у исто вријеме кад и понуда.“ *CISG*, чл. 15 Упор.: ЗОО, чл. 36, ст. 2.
[752] „1. Све док се уговор не закључи, понуда може да се опозове, ако опозив стигне понуђеноме прије него што је он отпослао свој прихват.“ *CISG*, чл. 16, ст. 1.
[753] „Понуда се може повући само ако је понуђеник примио изјаву о повлачењу прије примитка понуде или истодобно с њом.“ ЗООХ, чл. 257, ст. 2. Што се тиче ЗООЦГ предвиђено је у његовом чл. 29 исто рјешење као и у нашем ЗОО.

истовремено с њом. Сва национална права предвиђају да понуда може бити повучена, за разлику од опозива понуде код којег то није случај.[754]

У Закону о облигационим односима је ово питање регулисао у чл. 36, ст. 2: „Понуда се може опозвати само ако је понуђени примио опозив прије пријема понуде или истовремено са њом.“[755] Из свега реченог произлази да је овдје ријеч о повлачењу понуде, а не о њеном опозиву.[756] Када је у питању правно дејство понуде имамо алтернативу у погледу чл. 36, ст. 2 Закона о облигационим односима. У чл. 181 НГЗС када је у питању дејство понуде наилазимо на сљедећу алтернативу: „Понуда производи дејство од тренутка кад стигне понуђеноме. Понуда, чак и кад је неопозива, може да се повуче ако је изјава о повлачењу стигла понуђеноме прије или у исто вријеме када и понуда. Све док се уговор не закључи понуда може да се опозове, ако опозив стигне понуђеноме прије него што је он отпослао свој прихват. Понуда не може да се опозове ако је у њој одређен рок за њено прихватање или кад је на други начин назначено да је неопозива, као и ако је понуђени разумно вјеровао да је понуда неопозива и понашао се сагласно томе.“

Сматрамо да је ово рјешење боље од оног из Закона о облигационим односима, јер је у складу са *CISG*, а исто рјешење је прихваћено и у Закону о обвезним односима Хрватске, осим посљедњег става.

Када је у питању опозив, односно повлачење понуде код уговора о продаји на даљину путем Интернета, теоријски је могућ, али је у већини случајева искључен, нпр. телефонски позив прије него што *mailbox* правног лица буде испражњен. Ако би електронска порука стигла након истека редовног радног времена, сматра се да је понуда примљена тек почетком идућег радног дана. У том случају, ако је и до тада стигао опозив, може се сматрати да је благовремен. Ако су у питању *web* сајтови који

[754] М. Велимировић, *Привредно право,* Српско Сарајево, 2001, 226; М. Драшкић, *Закључивање уговора о купопродаји,* Београд, 1972, 81-82; М. Орлић, *op. cit.,* 231-232; Ј. Радишић, *op. cit.,* 97-98.
[755] Исто рјешење је предвиђено и у Узанси бр. 26, ст. 1 ОУПР.
[756] Ово мишљење заступа професор М. Орлић, којем се приклањам, мада има и другачијих мишљења по којима се понуда може опозвати све до тренутка пријема прихвата, јер у том тренуутку настаје уговор. Опозив ће произвести дејство само ако стигне понуђеном прије него што прихват стигне понудиоцу. Видјети: М. Орлић, *op. cit.*, 221; С. Перовић, *Коментар Закона о облигационим односима*, књига I, Београд, 1995, 86; Редактори ЗОО су изоставили одредбу о опозивој понуди која се налази у чл. 11, ст. 3 Скице и која гласи: „Ако је понудилац резервисао право да опозове понуду, опозивање ће важити само ако буде достављено на адресу понуђенога прије него што је он отпослао прихватање или извршио коју другу радњу која има значење прихватања.

пружају услуге нон стоп опозив уопште не би био могућ, из простог разлога што су те изјаве доступне у свако доба.[757]

Ако би, пак, похрањивањем позива изјаву примио сервер треће особе, опозив би морао самостално услиједити у тренутку између пристизања изјаве понудиоцу услуге и приступа, што је такође незамисливо. Међутим, саме стране могу то питање и другачије уредити, но такве одредбе о опозиву морају бити унапријед објављене, нпр. на *web* страницама.[758]

Када је у питању опозив, односно повлачење понуде код уговора о продаји на даљину путем Интернета, да ли ће то моћи бити могуће, зависиће од околности конкретног случаја, како је то већ претходно објашњено.

2. 4. 6. Форма понуде

Према чл. 38, ст. 1 Закона о облигационим односима понуда уговора за чије закључење закон захтијева посебну форму, мора бити учињена у посебној форми.[759] У *UNCITRAL* МЗЕТ је предвиђено да када се законом захтијева да понуда буде у писменој форми, тај захтјев је испуњен у односу на поруку ако је у њој садржана понуда доступна за коришћење у каснијим референцама.[760] У чл. 6, ст. 3 овог Модела остављена је могућност да у националним правним системима буде предвиђено да у одређеним, законом дефинисаним случајевима, електронска порука не може да задовољи прописане захтјеве форме. У погледу оргинала у овом Моделу у чл. 8 наводи се да је тај захтјев у односу на поруку испуњен уколико је: а) коришћен метод којим се идентификује то лице и његова сагласност са информацијом коју порука садржи; и б) тај метод је поуздан у мјери која се сматра одговарајућом за сврху за коју је порука генерисана или комуницирана у свјетлости свих околности, укључујући сваки релевантни споразум.[761] У *UNCITRAL* МЗЕП, према чл. 6, ст. 3 потребно је да су подаци који се користе за потписивање везани искључиво за потписника и да су се у вријеме

[757] Д. Стојановић, *Уговори закључени путем Интернета*, Правни живот, бр. 10, 2004, 622 – 623.
[758] http://www.poslovniforum.hr/tp/sklapanje_ugovora_putem_interneta.asp, 13. 04. 2014.
[759] Упор.: Скица за законик о облигацијама и уговорима, чл. 13.
[760] Чл. 6, ст. 1.
[761] Ј. Вилус, *Електронско закључење уговора*, Правни живот, бр. 11, 2003, 187 – 189; М. Јовановић – Заттила, *op. cit.,* 606.

потписивања налазили под његовом искључивом контролом, да је примјетна свака измјена потписа до које је дошло након потписивања, те да је примјетна свака измјена информација на које се потпис односи до које је дошло након потписивања, ако је сврха потписа да се обезбиједи интегритет потписаних информација.[762]

Према чл. 13, ст. 1 словеначког Закона о електронском пословању и електронском потпису када се законом захтијева писмена форма сматра се да је електронска форма уговора еквивалентна писменој форми, ако се такви електронски подаци могу користити у каснијој употреби.

Електронска форма уговарања, уз мање изузетке, у црногорском правном систему изједначена је са папирном формом, тј. обје се могу третирати као писмена форма уговора. Када је у питању потврда пријема прихвата понуде која је утврђена чл. 16 Закона о електронској трговини Црне Горе, код потрошачких е-уговора на императивној и код осталих е-уговора на диспозитивној основи, отвара се дилема о томе да ли се овиме фактички уводи нови корак у поступак закључења уговора, а с обзиром на непознанице у погледу грађанскоправне санкције за неиспуњење ове обавезе.[763] Основна разлика између уговора у писменој и електронској форми је та што се уговор закључен у писменој форми може бити сачуван заувијек, док у другом случају, ако је у питању уговор закључен у електронској форми, без могућности поновног приступа или каснијег преузимања, може бити изгубљен заувијек, тако да немате видљив доказ да је уговор закључен. [764]

Понуда са квалификованим електронским потписом испуњава захтјев писмене форме понуде онда када се писмена форма поставља као услов пуноважности уговора. Према чл. 10 Закона о електронском потпису Србије квалификовани електронски потпис у односу на податке у електронском облику, има исто правно дејство и доказну снагу као и својеручни потпис и печат, у односу на податке у папирном облику, с тим да смо већ рекли који уговори се не могу закључити путем Интернета.[765] Према мишљењу неких аутора на основу Закона о електронском потпису Републике Српске у

[762] М. Станивуковић, *Закључење уговора о међународној продаји путем електронских средстава комуникација, Неки правни проблеми*, Правни живот, бр. 11, 2004, 350 – 351.
[763] В. Савковић, *op. cit.,* 506.
[764] F. F. Wang, *op. cit.,* 43.
[765] Упор.: ЗЕПХ, чл. 5.

право Републике Српске је уведена могућност постојања доказне форме *ad probationem*.[766]

Када је у питању писмена форма уговора јасно је предвиђено у чл. 4, ст. 2 Закона о електронском документу Србије, да ако је прописом утврђен писмени облик као услов пуноважности правног акта, правног посла или друге правне радње, одговарајући електронски документ потписује се квалификованим електронским потписом, у складу са законом којим се уређује електронски потпис. Што значи да писмена форма је испуњена само ако је уговор о продаји, као двострани правни посао, потписан квалификованим електронским потписом.

2.5. Прихватање понуде

Према чл. 2 : 204, ст. 1 *PECL* прихватање понуде састоји се од било које изјаве или радње понуђеног којом се изражава пристанак на понуду. У чл. 39, ст. 1 Закона о облигационим односима је предвиђено да је понуда прихваћена кад понудилац прими изјаву понуђеног да прихвата понуду. Понуда је прихваћена и када понуђени пошаље ствар или плати цијену, као и кад учини неку другу радњу која се, на основу понуде, праксе утврђене између заинтересованих страна или обичаја, може сматрати као изјава о прихватању.[767] Прихватање понуде, исто као и понуда, може се опозвати ако понудилац прими изјаву о опозивању прије изјаве о прихватању или истовремено са њом.[768] У енглеском праву јавља се посебан проблем у вези са опозивошћу прихвата према теорији отпослања. Према једном схватању, ако је уговор закључен у тренутку предаје писма о прихвату пошти, онда је његов опозив забрањен, јер би то значило неоправдан једнострани раскид уговора. Осим тога, понуђени би могао опозив да злоупотријеби. Према другом схватању, опозив прихвата треба да се допусти и послије његовог слања, под условом да опозив стигне понудиоцу прије или истовремено са прихватом. У овом случају право на опозив оправдава се чињеницом да понудилац у

[766] Н. Вукоје, *Значај писане форме код уговора*, магистарска теза, Универзитет у Источном Сарајеву, Правни факултет, 2013, 74.
[767] ЗОО, чл. 39, ст. 2; Исто рјешење је и у Скици за законик о облигацијама и уговорима, чл. 15, ст. 2. У чл 15, ст. 3 Скице наводи се да ако се прихватање састоји у некој радњи која има значење изјаве о прихватању, уговор се сматра закључен ако је радња предузета за вријеме док је понудилац био везан понудом.
[768] ЗОО, чл. 39, ст. 3; Скица за законик о облигацијама и уговорима, чл. 15, ст. 4.

часу слања прихвата није свјестан да је уговор већ закључен, те у том случају не може да претрпи штету његовим бржим опозивом.[769] У *CISG,* у чл. 22 предвиђа се правило о повлачењу прихвата.[770] Прихватање се може повући ако повлачење стигне понудиоцу прије или у тренутку када би прихватање произвело дејство.

2. 5. 1. Појам прихватања понуде

Прихватање је изјава воље којом понуђени пристаје на понуду.[771] Понуђени својим прихватањем изражава намјеру да закључи уговор. Када је понудилац такву намјеру већ раније изразио у понуди, правно дејство прихватања је у настанку сагласности изјављених воља као неопходном елементу уговора. Уговор није ништа друго него прихваћена понуда. Када неко упути понуду понуђеном, он може да се понаша на три начина: да је прихвати, одбије или ћути. [772]

Прихватање понуде садржински одговара понуди, прихватају се битни елементи уговора који су у понуди били одређени. Сагласност мора постојати о битним елементима, у случају спора о небитним елементима уговора коначну одлуку ће дати суд.

Према чл. 40, ст. 1 Закона о облигационим односима понуда учињена присутном лицу сматра се одбијеном ако није прихваћена без одлагања, изузев ако из околности произлази да понуђеном припада извјестан рок за размишљање. Понуда учињена телефоном, телепринтером или непосредном радио-везом сматра се као понуда присутном лицу.[773] За просуђивање тренутка приступа постоји разлика између изјава међу присутнима и међу одсутнима. Изјава преко *e-maila* или *web* обрасца сматра се пак као изјава међу одсутнима будући да пошиљалац и прималац не сједе истовремено за рачунаром једно насупрот другога. Такве изјаве правно обавезују тек кад су доспјеле у досег примаоца тј. кад прималац може њихов садржај примити на знање, а то је тренутак доспијећа изјаве у рачунар примаоца, што значи да приступање уговору

[769] Н. Јовановић, *op. cit.,* 62.
[770] Упор.: *PICC*, чл. 2. 1.10; *PECL*, чл. 2 : 205.
[771] Према чл. 15, ст. 1 Скице за законик о облигацијама и уговорима прихватање понуде бива изјавом достављеном на адресу понудиоца.
[772] М. Орлић, *op. cit*., 315 – 316.
[773] ЗОО, чл. 40, ст. 2; Скица за законик о облигацијама и уговорима, чл. 16, ст. 1 и 2.

постоји када је прималац у могућности поруку прочитати. Код *e-maila* ће то бити онда када је потпуно похрањен код примаоца и кад га он на монитору може видјети односно кад га може прочитати. Код изјаве путем *e-maila* и *web* обрасца на *web* страницама, тренутак приступа, одговара тренутку кад се изјава налази на серверу примаоца односно кад је код овлаштене треће особе потпуно похрањена. Поштански претинац на серверу примаоца можемо упоредити с поштанским сандучићем или поштанским претинцом у поштанском уреду, јер једном послата порука не може више бити враћена и стоји на располагању примаоцу да ју прочита кад сам то зажели. Међутим, овдје се не тражи стварно познавање садржаја поруке, јер би у том случају тренутак приступа зависио о самовољи примаоца.[774]

Према судској пракси вријеме када је порука са компјутера постала ефективна зависи од бројних фактора укључујући нормалну пословну праксу, очекивања страна и судских процјена који од њих би требао да сноси ризик. Другим ријечима нема фиксног правила који покрива све ситуације.[775]

Ако се полази од претпоставке да је *mailbox* предузећа правно изједначен с поштанским сандучићем или поштанским претинцем, предузеће би било обавезно најмање једном дневно, за вријеме уобичајеног радног времена, испразнити свој *mailbox.* Изван радног времена (ноћу и викендом) приступ се претпоставља почетком идућег радног дана.

По истом схватању, код приватних лица које своју *e-mail* адресу користе искључиво за приватне сврхе и које не очекују улаз изјава воља у свој *mailbox*, тренутак приступа био би одређен као тренутак у којем је лице стварно примило на знање садржај изјаве, односно када јој је приступило.

Да би уговор производио правна дејства, понуђени мора прихватити понуду понудиоца. Ако рок за прихват није договорен, понуда се третира као понуда међу одсутнима, која мора бити прихваћена у прикладном року. Тај рок одговара времену које је потребно да порука стигне адресату, да ју обради и о њој размисли и потребном времену да прихват стигне понудиоцу. Код понуда путем Интернета, вријеме слања је занемариво због техничких погодности Интернета, јер се ту ради само о неколико

[774] http://www.poslovniforum.hr/tp/sklapanje_ugovora_putem_interneta.asp, 14. 07. 2014.
[775] *Brinkibon Ltd v Stahag Stahl GmbH* (1983) 2AC 34). R. Bradgate, F. White, *op. cit.,* 7.

секунди. Због тога се рок углавном ограничава на прикладно вријеме потребно за обраду понуде и размишљање, а оно у правилу износи до неколико дана.

Прихват може услиједити потврдом у облику аутоматског одговора или доставом робе у облику прећутног прихвата. То се, такође, може одвијати електронским (нпр. слањем *software* - а) или традиционалним путем (нпр. достава књиге). Другачије је код *online* информација које се морају платити или код *software* - а који су достављени директним *downloadom* на властити рачунар. У тим случајевима уговор је закључен самим коришћењем информација или *downloadom.*[776]

Уколико је понуда послата и примљена, она може бити прихваћена или обећањем да ће копија бити послата или самим слањем копије. У сваком случају, у већини правних система, па чак и у америчком праву, понуда је прихваћена када електронски прихват буде примљен од стране понуђача (теорија пријема).[777] Прихват који садржи измијењене тачке међу трговцима, довест ће до настанка електронског уговора, осим ако понуђач у разумном року обавијести понуђеног да не жели бити везан тим уговором.[778] Уколико понуђач условљава да прихват понуде мора бити потпун, тј. односити се на све тачке понуде, како оне битне, тако и оне споредне, прихват који садржи измијењене тачке неће довести до настанка електронског уговора, већ ће представљати против-понуду.[779]

Посебан проблем представља закључивање уговора преко електронских посредника. Овдје је ријеч о продаји посредством телефонског или рачунарског система које успостављају продавци ради прихваћања наруџби. Уколико би потрошач наручио производ путем тог система, а његова понуда би садржавала друкчије тачке уговора од општих услова продавца, такав уговор би настао, али не би садржавао такве тачке. Другим ријечима, против-понуде нису дјелотворне ако се изјаве путем електронских посредника-агената.[780]

Овдје се поставља питање да ли је понуда учињена електронским путем заправо понуда учињена присутном или одсутном лицу, а то је битно због рока за прихватање понуда. На то се не може дати конкретан одговор, јер се морају узети у обзир све

[776] http://www.poslovniforum.hr/tp/sklapanje_ugovora_putem_interneta.asp, 14. 07. 2014.
[777] *UCITA,* чл. 203
[778] *UCITA*, чл. 204.
[779] *UCITA*, чл. 205; G. Trnavci, *op. cit*., 461.
[780] *UCITA*, чл. 206; G. Trnavci, *op. cit*., 462.

околности, за сваки случај понаособ, а о чему ћемо више говорити код времена закључења уговора.

3. 5. 2. Начини изражавања прихватања понуде

Изјава воље је сваки акт којим једно лице испољава намјеру да произведе одређено правно дејство. Воља се редовно изражава активним понашањем изрично и прећутно (*facta concludentia*).[781] Неки аутори сматрају да изричита изјава воље није прикладан назив, јер наводи на помисао да се ради о изјавама које се чине једино ријечима и прихвата подјелу изјава воље на непосредне и посредне.[782]

Воља се може изјавити ријечима или уобичајеним знацима или пак другим понашањем из којег се са сигурношћу може закључити да таква воља, односно намјера, заиста постоји.[783] Понуда је прихваћена и када понуђени пошаље ствар или плати цијену, као и кад учини неку другу радњу која се, на основу понуде, праксе утврђене између заинтересованих страна или обичаја, може сматрати као изјава о прихватању.[784] Понуђени може изразити своје пристајање на понуду непосредном или изричном изјавом воље чија је сврха да укаже на постојање одређене воље. Прихватање непосредном изјавом могуће је: било тако што ће понуђени изрично изјавити да хоће да закључи уговор са понудиоцем или тако што ће рећи да прихвата понуду. У непосредне изјаве воље спадају и оне које су учињене опште усвојеним знацима, као што су климање главом или подизањем руке или прстију (на лицитацији, аукцији, берзи), стављање потписа на писмено о предложеном уговору, или ручног знака ако лице не зна да пише или је због болести или другог разлога неспособно да се потпише.[785]

Прихватање понуде може се изразити и посредним изјавама воље. Може се изјавити и поступцима и пропуштањима чија непосредна сврха није саопштавање воље другој страни, али се из њих посредно може закључити да је лице које их преузима

[781] „Уговор је закључен онда када су уговорне стране узајамно и сагласно изјавиле своју вољу. Изјава воље може бит изрична и прећутна." чл. 1. Швајцарског законика о облигацијама. У ОУПР такође се усваја ова подјела у узанси број 7.
[782] Ј. Радишић, *op. cit.,* 88.
[783] ЗОО, чл. 28, ст. 1.
[784] ЗОО, чл. 39, ст. 2; Ово су најпознатији случајеви конклудентних понашања, али исто тако и у многим случајевима испуњење обавезе.
[785] М. Орлић, *op. cit.,* 324.

хтјело да изјави одређену вољу. Овакви поступци називају се конклудентним радњама - *facta concludentia*.[786] У овом случају потребно је да се са сигурношћу, с обзиром на околности у којима их је понуђени предузео, може закључити о постојању његове воље. Тако би у случају ако би неко примио ненаручену књигу и почео да подвлачи поједине реченице, сматра се да је прихватио понуду о куповини књиге. За оцјену да ли неки поступак означава заправо изјаву воље за закључење уговора од пресудне је важности схватање које о томе може имати разумно лице узимајући у обзир околности у којима је поступак предузет и на основу животног искуства.[787] Прећутно (конклудентно) закључење уговора може бити директним прећутним прихватом (нпр. слањем понудиоцу цијене назначене у понуди) или индиректним прећутним прихватом, нпр. када једна страна располаже робом коју је примила од друге стране, и то у своје име и за свој рачун, сматра се да је закључен уговор о продаји ако прималац није знао да је роба послата у другу сврху. Конклудентним радњама могу се закључити само неформални уговори, јер захтјев прописане или уговорене писмене форме не може бити испуњен конклудентним радњама.[788]

Као прихват неће се сматрати одговор понуђеног у коме се он захваљује на добијеној понуди или изражава посебан интерес за њу. Понуђени није везан начином и средствима на који је добио понуду, осим у случају када је понудилац условио исказивање прихватања на одређени начин (нпр. слање препорученог писма). Понуда и прихват исто тако могу послати путем електронске поште. Међутим, понуђени може послати свој прихват *e – mailom* само ако је и понуду добио на исти начин, или је понудилац на изричит или прећутни начин пристао да користи електронска средства типа и формата који је користио понуђени и ако одговор буде послат на адресу коју је он предложио. Прихватање понуде производи правно дејство од момента када изјава о сагласности стигне понудиоцу. Воља се може изразити и конклудентним радњама прихваћеног да прихвата понуду. Тако нпр. у *CISG* су наведене радње предузете у циљу испоруке робе или плаћања као и припремне радње које не представљају директно испуњење обавеза из уговора, већ су усмјерене на испуњење понуђеног посла: ако

[786] М. Орлић, *op. cit*., 268, 325; У Узанси бр. 34 ОУПР налазе се примјери прећутно закљученог уговора, нпр. када једна странка у своје име и за свој рачун располаже робом коју је примила од друге странке, сматра се да је закључен уговор о куповини и продаји, ако прималац није знао да је роба послата у другу сврху. Или када једна странка преда другој странци документа на основу којих се може располагати робом, а друга странка та документа прими, сматра се да је закључен уговор о куповини и продаји, ако прималац није знао да су документа предата у другу сврху.
[787] М. Орлић, *op. cit.,* 325.
[788] М. Васиљевић, *Трговинско право*, Београд, 2012, 64.

продавац уговори набавку робе коју је купац наручио, или ако купац да налог банци да отвори акредитив преко кога ће платити цијену. Чак и слање дефектне робе представља прихват понуде. Конклудентан начин изражавања воље у *CISG* је прихваћен само ако то произлази из понуде или је резултат установљене праксе између страна или обичаја. Само у том случају, конклудентно прихватање производи дејство без обавјештења понудиоца у тренутку кад је радња извршена.[789]

Протест (резерва или ограда) је изрична изјава и њом се одузима значај конклудентне радње. Да би се одузео значај конклудентне радње потребно је да се ограда учини прије предузимања радње или најдоцније истовремено са њом. То би се десило у случају ако повјерилац изрично изјави свом дужнику да му дуг не опрашта мада му предаје писмено којим је дуг констатован.[790]

Као што смо већ рекли прихват може бити учињен, не наравно само у изјави о прихватању понуђеног упућеној понудиоцу, већ може бити учињен и другим радњама. Углавном тај принцип прихватају сва права.[791] У правној теорији, с обзиром на њихов циљ, разликује двије врсте ових радњи. Прва врста радњи односи се на извршење уговора предложеног у понуди од стране понудиоца понуђеном. Понуђени једноставно изврши своје обавезе онако како то произлази из понуде. У том случају извршење представља прихват понуде, али је уједно и испуњење обавезе из уговора који је на тај начин настао. Друга врста радњи, нема за непосредни циљ закључење уговора, већ понуђени учини неку радњу чија непосредна сврха није изјава воље о закључењу посла, али из које се посредно може закључити, да је односно лице пристало на закључење уговора. То би био случај ако би понуђени препродао понуђену робу трећем лицу. Овакав прихват назива се прећутним прихватом или понекад индиректним прећутним прихватом, за разлику од директног прећутног прихвата, који би се састојао у горе наведеној радњи извршења. Према већини права, на идиректан прећутан прихват може се изјавити само када се понуђени са тим сагласи.[792] У италијанском Грађанском законику, такође се предвиђа правило да понуђени одмах обавијести понуђача о започетом извршењу.[793] У новијим изворима прави се разлика између радњи које имају

[789] Р. Д. Вукадиновић, *op. cit.,* 429 – 430.
[790] С. Перовић, *Облигационо право*, Београд, 2009, 258; ЗОО, чл. 446, ст. 3; *protestatio facta contrario non valid* – протест не важи ако је нешто фактички учињено.
[791] ЗОО, чл. 39, ст. 2; *BGB*, чл. 151; италијански Грађански законик, чл. 1327; *ABGB*, чл. 863, 864; *UCC*, чл. 2 – 204 и 2 – 206.
[792] *BGB*, чл. 151; италијански Грађански законик, чл. 1327.
[793] *CC*, чл. 1327, ст. 2.

дејство прихвата и без слања обавјештења и свих осталих радњи код којих је неопходно обавјештење да би радња имала дејство прихвата понуде.[794]

Поставља се питање да ли се ћутањем или пасивним понашањем воља може изјавити? Под пасивним понашањем, у правном смислу, схвата се стање апсолутне уздржаности једног лица од предузимања било каквих аката којима се воља изражава. Ћутањем или пасивним понашањем воља се по правилу не може изјавити. Ово питање је регулисано у члану 42. Закона о облигационим односима ријечима да ћутање понуђеног не значи прихватање понуде, а било је прихваћено и у Општим узансама за промет робом.[795]

Према чл. 18, ст. 1 *CISG* ћутање или нечињење, само по себи, не значи прихватање. Ћутање понуђеног на понуду преко Интернета нема значење пристанка јер ћутање нема вриједност изјаве воље и ћутањем уговор није настао, с тим да постоје одређени изузеци. Код *click wrap* уговора уговор се закључује коришћењем технолошких средстава тако што пријемник понуде кликне мишем или притисне тастауру на свом компјутеру, када се налази на одређеном пољу *web* сајта понудиоца. На тај начин се сматра да је изјавио свој пристанак који има дејства прихватања понуде. Такав уговор сматра се закљученим од тренутка када провајдер пријемника прими потврду пријема. Код ових *click wrap* уговора општи услови пословања понудиоца постају саставни дио уговора, ако их пријемник понуде може уочити на *web* сајту понудиоца и може се упознати с њиховом садржином.[796] Ако понуђени изјави да прихвата понуду и истовремено предложи да се она у нечему измијени или допуни, сматра се да је понуду одбио и да је са своје стране учинио другу понуду своме пријашњем понудиоцу.[797]

Поред наведених начина прихвата, у пракси се користе и посебни, као што је трговачко писмо о потврђивању (*commercial letter of confirmation)* који се широко користи у централној Европи. У њему су у писменој форми поновљени услови из уговора или резиме уговора који једна страна шаље другој у вези са уговором који је усмено закључен или који још није закључен. Ако је уговор закључен усмено или

[794] *CISG*, чл. 18, ст. 3; *PICC*, чл. 2. 1. 6; *PECL*, чл. 2 : 205, ст. 3.
[795] Према чл. 35, ст. 1 ОУПР, ћутање само по себи не сматра се прихватањем понуде. Вид: *CISG*, чл. 18, ст. 1; *PICC*, чл. 2 .1. 6; *PECL,* чл. 2 : 204, ст. 2.
[796] В. Стојиљковић, *op. cit.,* 628.
[797] ЗОО, чл. 41; Скица за законик о облигацијама и уговорима, чл. 17; http://www.poslovniforum.hr/tp/sklapanje_ugovora_putem_interneta.asp, 13. 04. 2014.

путем телефона, у писму се понављају елементи уговора и у том случају служи као доказ да је уговор закључен. Страна може у писму упутити на своје услове пословања. У том случају се ћутање понуђеног сматра као прихватање нових услова пословања на које писмо упућује. Код друге ситуације стране нису постигле формалан договор, али уговор сматрају готово закљученим, или садржина усменог договора није јасна, или се писмом мијења садржина или се додају нове клаузуле у усмени уговор. Овдје, једна страна саставља писмо у коме или сумира суштину постигнутог споразума или у њему заправо понавља услове уговора, или додаје нове услове и то пошаље другој страни. У овом случају у већини националних права у којима су ова трговачка писма потврђивања регулисана, ћутање понуђеног сматра се као прихватање понуде садржане у писму, само ако су испуњени посебни услови. То у првом случају значи да писмо има декларативну природу и служи као доказ закљученог уговора, док у другом случају има конститутивну снагу и одлучујуће дејство за настанак уговора. [798]

Када је у питању прихватање понуде путем Интернета, она се може прихватити свим уобичајеним начинима: телефоном, факсом, писмом, али исто тако и путем Интернета. Плаћање кредитном картицом се јавља као један од начина пређутног прихвата. Уговор о продаји неког производа изложеног на Интернет презентацији трговца ће се сматрати закљученим када купац у одговарајућем пољу за унос упише број своје кредитне картице и пошаље га продавцу.[799] Посјетиоцу се на *web* страници може омогућити да изражавањем воље, које се састоји од кликања мишем на одређено подручје, комуницира с програмираним системом. У том се случају посјетиоцу одређене *web* странице омогућује да приликом "посјета" *web* страници с њеним власником закључи уговор. Дакле, један од уговорника "улази" на одређену *web* страницу, на којој постоји понуда или позив да се учини понуда за закључење уговора неодређеном броју лица. Из садржаја на *web* страници мора бити видљиво ко ставља понуду или позив да се учини понуда и под којим условима.

У том случају изражавање воље посјетиоца у правилу је сведено на ДА - НЕ (прихватам – не прихватам), дакле на прихватање у потпуности понуђеног или одбијање у потпуности понуђеног. То изражавање везано је уз претходно прегледавање (стварно или претпостављено) одређеног текста, који треба представљати текст уговора

[798] Р. Д. Вукадиновић, *op. cit.,* 431 – 432.
[799] Д. Стојановић, *Закључење уговора о продаји путем Интернета*, магистарски рад, Крагујевац, 2003, 130, 134, 135.

између власника и посјетиоца *web* странице. Поставља се питање да ли је клик мишем конклудента радња или знак за изражавање воље? Знак спада у директно изражавање воље, а конкудентна радња у индиректно изражавање. Према схватању овог аутора клик мишем на одређеном дијелу *web* странице сматра се као директан знак изражавања воље који је опште прихваћен и разумљив у електронском медију *web* странице, али знак који у цјелини прихвата или одбија понуђено.[800]

Захтјеви за закључење уговора путем Интернета не разликују се битно од услова за закључење уговора на класичан начин. И код уговора закључених путем Интернета уговорне стране се морају споразумјети о битним састојцима уговора. Посебност постоји једино у томе што се користи Интернет и рачунар. Када купац испуни наруџбеницу путем Интернета, то се битно не разликује од испуњавања руком писане наруџбенице, гдје се допуњавају специфични подаци из ручно састављене базе података у задати формулар помоћу рачунарског програма, што се у правилу појављује код типских уговора. Предност таквих претходно састављених општих уговора (формулара) је уштеда времена.

Данашњи рачунарски програми не могу самостално правно и обавезујуће одлучивати. Зато су према владајућој пракси одговорни послужиоци као правна или физичка лица за изјаве воље које су у њихово име посредством рачунара послате. У рачунарски програм могу бити задани услови, да се под одређеним условима не допушта аутоматско закључење уговора (нпр. ако је особа малољетна).[801]

Има и другачијих мишљења, према којем пристанак на понуду може се учинити и конклудентном радњом на интерактивним сајтовима двоструким кликом на одређено мјесто. У правном смислу, овдје је ријеч о закључењу уговора преко посредника, пошто интернет страну одржава треће лице, давалац интернет услуга или провајдер. Сајт заправо има улогу електронског агента. [802]

Електронски агент је компјутерски програм дизајниран тако да може дјеловати независно (аутономно) за рачун свог власника или корисника. Под појмом електронски агент подразумијева се компјутерски програм употријебљен да независно, без претходне ревизије или друге акције од стране појединца (корисника или власника),

[800] T. Matić, *op. cit.,* 8/3, 781, 783.
[801] http://www.poslovniforum.hr/tp/sklapanje_ugovora_putem_interneta.asp, 13. 04. 2014.
[802] Р. Д. Вукадиновић, *op. cit.,* 443.

иницира одређену активност или реагује на електронски податак или другу активност.[803]

Приликом закључења уговора путем Интернета може да се појави проблем пуноважности закључених уговора путем електронских агената, због оних општих услова који се траже за закључење уговора, а тичу се способности уговарања. Када говоримо о лицима, односно субјектима у праву, мислимо на физичка и правна лица, што свакако нису електронски агенти. Стога се као једино рјешење намеће то да се као уговорне стране третирају сами корисници електронских агената у тренутку закључења трансакције.[804] Према најрадикалнијем схватању електронским агентима треба признати статус правних субјеката.[805] Према другом схватању истиче се креативно тумачење уговорних теорија уграђених у позитивноправне оквире облигационих односа. Употреба електронских агената могла би се сматрати као манифестација воље да се ступи у уговорни однос, а електронски агент као разумно средство за остварење тог циља. Међутим, овдје су спорне ситуације када се уговор закључује интеракцијом самих електронских агената, а не када имамо комуникацију једног од њих са човјеком на другој страни. Према трећем схватању електронски агенти се третирају као заступници својих корисника. Међутим, и заступник треба бити субјект у праву, што електронски агент није. Према четвртом схватању треба занемарити њихове интелектуалне способности и изједначити њихов третман са третманом простих средстава комуникације какви су телефон или телефакс. Тада би се усвојила правна фикција да све активности електронских агената потичу директно од стране њиховог људског корисника, односно контролора. Међутим, и овом схватању би се могло уложити низ приговора гдје је ово рјешење неправедно са становишта општих начела уговорног права, нарочито када је дошло до грешке у функционисању електронског агента.[806]

Приклањамо се ставу да је свакако могуће закључење уговора путем електронских агената, јер полази се тога да се као уговорне стране третирају сами корисници електронских агената у тренутку закључења уговора.

---

[803] В. Савковић, *Преговарање, закључење и извршење уговора електронским путем*, Правни живот бр. 10, 2005, 941.
[804] В. Савковић, *op. cit.,* 943.
[805] S. Lawrence B, *Legal personhood for artificial intelligence,* North Carolina Law Review, April, 1992, 1245. Наведено према: В. Савковић, *op. cit*., 945.
[806] В. Савковић, *op. cit*., 945 - 948.

Чланом 12 *CUECIC* регулише се употреба система аутоматских порука за закључење уговора. Уговору који је закључен интеракцијом система аутоматских порука и физичког лица, односно интеракцијом система аутоматских порука, неће бити ускраћена ваљаност или извршност само на основу тога што физичко лице није прегледало и интервенисало у свакој појединачној радњи извршеној од система аутоматских порука. У *CUECIC* препознаје се могућност закључења уговора путем електронских агената без икакве људске интервенције. *UETA*, чл. 14 предвиђа да се уговори могу закључити интеракцијом електронских агената страна уговорница, или интеракцијом електронског агента и појединца. То се зове аутоматски систем порука. Аутоматски систем порука, познат као електронски агенти, односи се на систем за аутоматско преговарање и закључење уговора без учешћа особе, барем на једном од крајева преговарачког ланца.

У чл. 39 Закона о заштити потрошача Србије регулише се слање ненаручених пошиљки. Забрањено је слање робе или пружање услуга потрошачу са захтјевом за плаћање робе или услуга које потрошач није наручио. Ако се у овом случају потрошач не изјасни о роби која је достављена или услузи која је пружена, не сматра се да је понуду прихватио. Слањем робе или пружањем услуга које потрошач није наручио не може настати обавезе за потрошача и потрошач има право да задржи послату робу без обавезе плаћања, односно није у обавези да плати за извршену услугу.

Неће се сматрати случајем из ст. 1, чл. 39 Закона о заштити потрошача Србије ако трговац:

1) потрошачу умјесто робе или услуге, коју је наручио достави другу робу или пружи другу услугу исте цијене и квалитета;

2) обавијести потрошача да није дужан да прихвати робу или услугу коју није тражио нити да сноси трошкове враћања робе трговцу.[807]

Према чл. 67 Закона о заштити потрошача Републике Српске забрањује се испорука потрошачу производа или услуге коју потрошач није наручио, ако таква испорука захтијева плаћање. Потрошач има право да примљени производ или услугу коју није наручио задржи, без обавезе плаћања или обавјештавања трговца о томе. Према чл. 67, ст. 3 Закона о заштити потрошача Републике Српске ћутање потрошача

[807] ЗЗПС, чл. 39, ст. 1 – 4.

се не сматра пристанком на уговор. У том смислу је и рјешење из Закона о облигационим односима. Ништаве су одредбе у условима пословања трговца или понуди посла без претходне наруџбе потрошача према којој би ћутање потрошача значило прихватање понуде.

У чл. 46 Закона о заштити потрошача Хрватске предвиђа се слање производа без наруџбе потрошача. Испорука робе или пружање услуге које потрошач није наручио, а за које би био обавезан извршити било какво плаћање, представља непоштену пословну праксу. Ако трговац супротно ст. 1, чл. 46 пошаље потрошачу одређену робу или изврши одређену услугу, та роба или услуга сматрају се рекламним даром трговца. Ништава је одредба у општим условима трговца, понуди, наруџбеници или било којем другом документу који је трговац доставио потрошачу уз ненаручену робу или услугу којом би било предвиђено да ћутање потрошача значи прихват понуде. Одредбама ставова 1. до 3. чл. 46 не доводе се у питање одредбе овога Закона или других закона о пређутном обнављању уговора.[808]

С обзиром да је продаја по инерцији, која се састоји од испоруке ненаручене робе или пружања ненаручених услуга потрошачима, забрањена Директивом 2005/29/ЕЗ Европског парламента и Савјета од 11. маја 2005. о непоштеним пословним дјеловањима предузетника према потрошачу на унутрашњем тржишту („Директива о непоштеним пословним дјеловањима")[809], али се том Директивом за њу, ипак, не предвиђа никакаво уговорно правно средство, али је то регулисано у чл. 27 Директиве о правима потрошача.[810]

Понуда са Интернета може се прихватити како класичним начинима, тако и путем Интернета. Када је у питању прихватање понуде код уговора о продаји путем

[808] ЗЗПХ, чл. 46, ст. 1 – 4; Према чл. 102 ЗЗПМ није дозвољена испорука потрошачких производа или обављање услуга које потрошач није наручио, када таква куповина укључује захтјев за исплату. Ништава је одредба у трговачевим општим условима пословања или понуди послатој без претходне наруџбе потрошача, према којој би ћутња потрошача значила прихват понуде. У чл. 73 ЗЗПЦГ се предвиђа да је забрањено испоручити робу или пружити услугу коју потрошач није унапријед поручио, ако се ради о теретном послу. Ако трговац испоручи робу или пружи услугу из ст. 1, чл. 73 сматра се да је роба или услуга пропагандни поклон трговца. Одредба у општим условима пословања или понуди трговца послатој без претходне поруџбине потрошача којом је утврђено да ћутање потрошача значи прихватање понуде, ништава је. Одредбама ст. 1 до 3 чл. 73 не искључује се примјена прописа о пређутном обнављању уговора. Ако је у вези с уговором закљученим на даљину злоупотријебљена платна картица потрошача, оштећени потрошач има право да од трговца захтијева сторнирање плаћања, а ако је плаћање извршено да захтијева враћање или накнаду плаћеног износа, увећаног за затезне камате за период од дана када је плаћање извршено. ЗЗПЦГ, чл. 72.

[809] *SL L* 149, 11.6.2005, 22.

[810] Директива о правима потрошача, уводни дио, ст. 60.

Интернета, понуђени може послати свој прихват *e – mailom* само ако је и понуду добио на исти начин, или је ако је понудилац на изричит или прећутни начин пристао на то. Када је у питању ћутање понуђеног на понуду преко Интернета, можемо примијенити општа правила из Закона о облигационим односима. Посјетиоцу се на *web* страници може омогућити да изражавањем воље, које се састоји од кликања мишем на одређено подручје, комуницира с програмираним системом. Поставља се питање да ли је клик мишем конклудента радња или знак за изражавање воље? Ипак сматрамо да је то знак који спада у непосредне начине изјаве воље. Када је у питању закључење уговора о продаји путем Интернета и то посредством електронских агената, свакако треба признати ову могућност и то без икакве људске интервенције.

2. 5. 3. Садржина прихвата понуде

Да би једна изјава воље имала карактер прихвата понуде потребно је да се испуне одређени услови, а о су: 1) изјава понуђеног треба да је дата од понуђеног лица или од њега овлашћеног лица, те да је упућена понудиоцу или од њега овлашћеном лицу; 2) изјава понуђеног треба у свему да је сагласна понуди; 3) из изјаве понуђеног недвосмислено мора да произлази воља за закључење уговора (*animus contrahendi*); 4) изјава треба да благовремено стигне понудиоцу; 5) ако је уговор чије се закључење тражи по закону формалан, изјава о прихватању понуде треба да је дата у одговарајућој форми.[811]

У случају *Workmon v. Publishers Clearing House*[812] *Workmon* је примио пошту од издавачке клириншке куће (*PCH*) намијењене да тражи претплату за магазине и на предњем дијелу коверте је писало: „Дјелујте сада за другу шансу да добијете 10 милиона долара.“ Назад је писало: „Можда ви већ држите побједнички број, који ће вас учинити богатим за живота.“ Када је *Workmon* отворио коверат, писало је на потврди,

[811] Б. Лоза, *op. cit.,* 110 – 111; Код прихватања понуде, сасвим је довољно да понуђени каже: „да“ или „прихватам“, или „узимам“ или „плаћам“ да би се његово понашање могло окарактерисати као прихватање понуде. Када су у питању писмене понуде, исту важност има стављање потписа на предложени уговор који је већ потписала понудилачка страна. Што се тиче самог језика на ком треба да буде изјава о прихватању, најбоље је да буде дата на језику на коме је саопштена, али то није неопходно. М. Орлић, *op. cit.,* 335 – 336.

[812] 118 E 3d 457 (6th Cir. 1997); A. J. Barnes, T. M. Dworkin, E. L. Richards, *Law for business*, Boston, New York, san Francisco, St. Louis, Bangkok, Bogota, Caracas, Kuala Lumpur, Lisbon, London, Madrid, Mexico City, Milan, Montreal, New Delhi, Santiago, Seoul, Singapore, Sydney, Taipei, Toronto, 2002, 118.

између осталог: „Ако речени број вратите до 6. јануара, 1989, *Raimond J. Workmon* осваја 10 милиона долара, супернаграду. На потврди су писале друге ствари као што су да *Workmon* је могао играти наградне игре, продужити претпалту за *Time* магазин и да добије бесплатно 35 ММ камеру.“

Назад је писало: „Број јединствене супер награде је ....., који је регистрован на ваше име лично. Ако вратите овај унос до задњег рока и ваш унос се поклапа са претходно изабраним побједничким бројем за супер награду IX, добијате 10 милиона.“ *Workmon* је закључио да је добио 10 милиона долара. Он је вратио свој формулар и обновио своју претплату. Послије добијања потврде његове претплате, он је контактирао (*PCH*) да се информише о својих 10 милиона. Пошто му је речено да није добио, он их је тужио. Овдје се поставља питање да ли *Workmon* може прихватити дио понуде, а одбацити остало. Према судској одлуци, одговор је не. Да би *Workmon* освојио награду, он је морао да испуни све услове везане за прихватање.

Према чл. 32, ст. 2 Закона о облигационим односима, ако су уговорне стране послије постигнуте сагласности о битним састојцима уговора оставиле неке споредне тачке за доцније, уговор се сматра закљученим, а споредне тачке, ако сами уговарачи не постигну сагласност о њима, уредиће суд водећи рачуна о претходним преговорима, утврђеној пракси између уговарача и обичајима. Уговор је закључен када су се уговорне стране сагласиле о битним састојцима уговора.[813]

Према чл. 19, ст. 1 *CISG* одговор на понуду који указује на прихватање, а који садржи додатке, ограничења или друге измјене јесте одбијање понуде и представља обратну понуду. Али према ст. 2, чл. 19 одговор на понуду који указује на прихватање, али који садржи допунске или различите услове који суштински не мијењају услове понуде представља прихватање, изузев ако понудилац без неоправданог одлагања стави усмено приговор на разлике или пошаље обавјештење у том смислу. Ако он тако не поступи, уговор је закључен према садржини понуде са измјенама које се налазе у прихватању. На основу чл. 19, ст. 3 *CISG* предвиђа се правило да допунски или различити услови који се односе, поред осталог, на цијену, плаћање, квалитет и количину робе, мјесто и вријеме испоруке, обим одговорности једне уговорне стране у односу на другу или на рјешавање спорова, сматраће се да суштински мијењају услове понуде. Слична правила прихваћена су и *DCFR, II* : 4:208 (2). У униформним изворима

[813] ЗОО, чл. 26; Исто рјешење је предвиђено и у Узанси бр. 4 ОУПР.

права[814] прихвата се да прихват мора бити сагласан са понудом, али исто тако од овог правила предвиђају значајна одступања.[815]

Прихватање понуде извршено са задоцњењем сматра се као нова понуда од стране понуђеног.[816] Поставља се питање која ће страна понудилац или понуђени сносити овај ризик закашњелог прихвата? С обзиром да се ова ситуација може јавити у правима у којима је прихваћена теорија пријема или теорија сазнања као моменат настанка уговора, у том случају ризик за пропаст или закашњење прихвата ставља се на терет прихватиоца. Ако је изјава о прихватању која је учињена благовремено, стигла понудиоцу послије истека рока за прихватање, а понудилац је знао или је могао знати да је изјава отпослата благовремено, уговор је закључен.[817] Ипак, уговор у таквом случају није закључен ако понудилац одмах, а најкасније првог идућег радног дана по пријему изјаве, или и прије пријема изјаве, а по истеку рока за прихватање понуде, извијести понуђенога да се због закашњења не сматра везан својом понудом.[818] У овом случају понуђач не сноси ризик преноса свога обавјештења јер се оно шаље у интересу прихватиоца. Према америчком правосуђу сматра се да у ситуацији када понуда не садржи изричит рок за прихват, ћутање понуђача послије примљеног закашњелог прихвата ствара уговор. Према чл. 1326, ст. 3 италијанског Грађанског законика понуђач може сматрати пуноважним и каснији прихват ако о томе одмах обавијести другу страну. Ово обавјештење је изјава воље понудиоца, која производи своје правно дејство без обзира на то да ли је стигла понуђеном или не. У униформним рјешењима (*CISG*, чл. 21, *PICC* , чл. 2. 1. 9, *PECL* 2:207*)* налазе се два правила: једна важи за прихват који је учињен са задоцњењем, и друго, које регулише ситуацију кад је прихват послат благовремено, а стигао је са закашњењем.[819]

---

[814] *CISG*, чл. 19, ст. 2, *PICC*, чл. 2. 1. 11, ст. 2 ; *PECL* чл. 2:208, ст. 2.

[815] М. Драшкић, *Понуда и прихват према униформним правилима и упоредном праву*, Начела европског уговорног права и југословенско право, Крагујевац, 2001, 152 - 154.

[816] ЗОО, чл 43, ст. 1; *BGB*, чл. 150; Узанса бр. 24 ОУПР; Нешто другачије рјешење имамо у чл. 19, ст. 1 Скице за законик о облигацијама и уговорима према коме ако је прихватање понуде извршено са задоцњењем, понудилац може ипак сматрати да је извршено благовремено, под условом да без одлагања извијести о томе прихватиоца.

[817] ЗОО, чл. 43, ст. 2.

[818] ЗОО, чл. 43. ст. 3; Упор.: чл. 19, ст. 2 Скице за законик о облигацијама и уговорима.

[819] М. Драшкић, *op. cit.,* 155 – 157; У швајцарском праву предвиђају се различита рјешења за случај да је понуда орочена, чл. 3 швајцарског Законика о облигацијама, и у случају када је понуда учињена одсутном лицу без остављања рока за одговор. У првом случају лице које понуди другом закључење уговора остављајући му рок за прихватање, везано је својом понудом до истека рока. У другом случају понудилац остаје везан понудом до тренутка да кога може очекивати долазак благовремено и уредно послатог одговора. Ако благовремено послата изјава о прихватању понуде стигне понудиоцу са закашњењем, а он неће њоме да буде везан, треба о томе одмах да обавијести лице које је понуду

У пракси се може појавити ситуација да, када су у питању трговачки уговори, свака страна се позива на своје опште услове, који се разликују. У *PECL,*[820] ако су уговорне стране постигле сагласност, осим утолико што се у понуди и у прихватању понуде свака од њих позива на другачије опште услове уговора, сматра се да је уговор закључен. Уговор неће настати ако је једна страна: а) унапријед изричито, а не путем општих услова, изјавила да се неће сматрати обавезаном уговором закљученим на основу претходног става; или б) без одлагања обавијести другу страну да се неће сматрати обавезаном таквим уговором. Према чл. 2. 1. 22 *PICC* уговор се сматра закљученим на основу уговорених услова и оних клаузула општих услова које су у суштини заједничке, уколико једна од страна не обавијести унапријед или накнадно, без неоснованог одлагања, другу страну да нема намјеру да буде везана таквим уговором. У чл. 2. 1. 20 *PICC* имамо одредбу која се односи на неочекиване *surprising* клаузуле у општим условима једне стране, јер су то клаузуле које друга страна није разумно могла очекивати. Ове клаузуле ће имати дејство само ако их је та страна изричито прихватила.[821]

Сукоб формулара (*battle of the forms*) ће постојати у случајевима када на понуду којој су прикључени услови пословања понудиоца, понуђени одговори прихватом, али уз прихват пошаље своје услове пословања. Ти услови пословања, нпр. могу бити одштампани на полеђини прихвата или се на њихову примјену упућује посебном клаузулом. Када је у питању међународна продаја, и наравно ако се ова Конвенција у конкретном случају примјењује, ово питање ће се ријешити примјеном чл. 19 *CISG*. Прави сукоб формулара настаје када постоје разлике у рјешењима општих услова пословања. Овдје можемо издвојити два теоријска става. Према првој теорији посљедње ријечи или посљедњег шута (*last shot rule*), садржину уговора одређују општи услови пословања који су посљедњи отпослати.[822] Према теорији нокаута, којој се даје предност у њемачкој судској пракси[823], уговор се сматра закљученим када су

прихватило, чл. 5. Према чл. 149 *BGB* обавезује се понуђач да одмах обавијести прихватиоца о закашњењу прихвата.

[820] *PECL*, чл. 2:209.

[821] М. Драшкић, *Понуда и прихват према униформним правилима и упоредном праву*, Начела европског уговорног права и југословенско право, Крагујевац 2001, 153 – 154; М. Живковић, *op. cit.,* 143.

[822] Ово рјешење је прихваћено у енглеском праву према којем се сматра да је уговор закључен под условима из понуде преговарача, који је посљедњи послао понуду, под условом да је друга страна по њој почела да се понаша, без слања своје типске противпонуде (нпр. продавац је почео да шаље робу купцу, или, обрнуто, купац је уплатио предујам продавцу). У ЗОО ово питање се не спомиње, осим ако је могуће да се примјени правило о тумачењу спорних споредних тачака уговора из чл. 32, ст. 2 ЗОО. Н. Јовановић, *op. cit*., 62 – 63; М. Д. Живковић, *op. cit.,* 76 – 78.

[823] Више о томе видјети: М. Д. Живковић, *op. cit.,* 49 – 51.

уговорне стране договориле, без обзира на опште услове уговора. Садржину уговора у овом случају, осим клаузула о којима је постигнут споразум, чине и оне клаузуле које имају исту садржину и у једним и другим општим условима пословања, док ће у овом случају колидирајуће клаузуле бити избачене или нокаутиране.[824] За сукоб формулара можемо навести сљедећи примјер. *Phil's Fashions Ltd* наручује материјал од *Broadweave Fabrics Ltd* у форми његове стандардне наруџбе која укључује *Phil's* стандардне услове куповине. *Broadweave* потврђује наруџбу са формуларом који подразумијева прихватање наруџбе, али садржи *Broadweave* сопствене опште услове продаје, који се разликују од *Phil's* услова. У овом случају битку је добила она страна која је послала посљедњи шут.[825]

У електронским уговорима сукоб формулара ће бити повезан за тему слања и пријема електронских порука, пуноважност понуде и прихватања, доступности услова уговора и грешака у електронским комуникацијама. Када купац наручи са продавчевог *web* сајта, продавац је у могућности да представи стандардне услове уговора купцу. Постоје три могућности. Прво купац може да прихвати стандардни формулар и уговор је закључен са стандардним условима продавца. Друго, купац може да одговори продавцу са обавјештењем о другом сету са стандардним условима који су истакнути на одређеној *URL.* На примјер, купац може одговорити продавцу да пристанак није дат, осим ако продавац пристане на одредбе и услове који се налазе на *http://www.company.com/terms&conditions.html.* Треће, купац може имати непосредну назнаку неуспјелог покушаја да комуницира, а продавац може да добије само поруку да *e- mail* није достављен у неком тренутку касније.

Прва могућност је еквивалентна *click wrap* уговорима и презентацији стандардних услова. Друга могућност је сукоб *URL* у уговорима. Ако је прихватање праћено одвојеним електронским порукама или телефонском поруком, одвојена електронска порука или телефонски позив, ће постати дио уговора, ако материјално не мијења оргинал уговор. [826]

У нашем Закону о облигационим односима не постоје правила која се односе на сукоб формулара. Према неким ауторима то питање би се могло ријешити и примјеном чл. 32, ст. 2 Закона о облигационим односима према којем, ако су уговорне стране

[824] Р. Д. Вукадиновић, *op. cit.,* 433 - 434.
[825] R. Bradgate, F. White, *op. cit.,* 16.
[826] F. F. Wang, *op. cit.,* 70 – 71.

послије постигнуте сагласности о битним састојцима уговора оставиле неке споредне тачке за доцније, уговор се сматра закљученим, а споредне тачке, ако сами уговарачи не постигну сагласност о њима, уредиће суд водећи рачуна о претходним преговорима, утврђеној пракси између уговарача и обичајима.[827] Сматрамо да би у Закону о облигационим односима ипак требале да се налазе одредбе о сукобу формулара, и ту би требало наћи најприхватљивије рјешење комбинацијом правила *PICC, PECL, CISG.* На примјер могло би се у овом случају прихватити рјешење из чл. 2. 1. 22 *PICC* гдје се уговор сматра закљученим на основу уговорених услова и оних клаузула општих услова које су у суштини заједничке, уколико једна од страна не обавијести унапријед или накнадно, без неоснованог одлагања, другу страну да нема намјеру да буде везана таквим уговором.

2. 5. 4. Форма прихватања понуде

Када је у питању уопште закључење уговора оно не подлијеже никаквој форми. Међутим, ако би се по закону или вољи страна уговорница тражила посебна форма, онда би прихватање понуде са квалификованим електронским потписом испунило захтјев писмене форме, наравно са понудом која би исто тако требала да испуни тај захтјев. У чл. 72, ст. 4 Закона о облигационим односима је одређено да је захтјев писмене форме испуњен ако стране измјењују писма или се се споразумију телепринтером или неким другим средством које омогућава да се са извјесношћу утврде садржина и давалац изјаве. Електронски облик закључења уговора испуњава те услове па би електронски облик требао да буде изједначен са традиционалном писаном формом. У чл. 72, ст. 1 Закона о облигационим односима кад је за закључење уговора потребно саставити исправу, уговор је закључен кад исправу потпишу сва лица која се њим обавезују. Када се уговор закључује у електронском облику електронским путем, уговор је закључен кад исправу – понуду и прихват, у електронском облику потпишу уговорне стране квалификованим електронским потписом.[828] У случају *Scherillo v. Dun & Bradstreet*[829] суд је направио аналогију између уговора у електронској и писменој

[827] Н. Јовановић, *op. cit*., 62 – 63; М. Д. Живковић, *op. cit.,* 76 – 78.
[828] T. Matić, *Elektronički oblik ugovora i isprava – novi oblik*, Zbornik PFZ, 56 (1) (2006), 171.
[829] *Scherillo v. Dun & Bradstreet*, 684 F. Supp. 2d 313 (E.D.N.Y. 2010).

форми, јер иако на сајту корисник није прочитало услове који се односи на куповину на Интернету, а притиснуо је дугме, гдје пише прочитао сам и сложио сам се са условима, то њега обавезује, исто као и када потпишете уговор, а нисте га прочитали.[830]

2. 6. Вријеме закључења уговора

У *CUECIC* вријеме слања електронске комуникације је вријеме када она напусти информациони систем под контролом пошиљаоца[831] или стране која ју је послала у име пошиљаоца (заступник), или ако електронска комуникација није напустила информациони систем под контролом пошиљаоца или стране која ју је послала у име пошиљаоца, у вријеме када је информација примљена.[832] Вријеме пријема електронске комуникације је вријеме када она постане способна да буде преузета од стране примаоца на електронској адреси одређеној од стране примаоца. Вријеме пријема електронске комуникације на другој електронској адреси примаоца је вријеме када буде доступна примаоцу, односно када он буде свјестан да је послата на другу адресу.[833]

Утврђивање тачног тренутка настанка уговора има низ практичних посљедица: облигација везује повјериоца и дужника; способност уговарања уговорних страна се цијени према том тренутку, рокови застарјелости тужби и други рокови отпочињу свој ток[834]; ризик случајне пропасти ствари понекад прелази самим закључењем уговора, у случају временске колизије закона за уговор важи пропис који је важио у вријеме његовог закључења, осим у случају ретроактивности закона.[835] Овај тренутак је такође мјеродаван за признање стечених права, за одређивање права странака у случају стечаја, за настанак пореских, царинских и других обавеза. Од изабраног тренутка закључења уговора зависи рјешење читавог низа проблема као што су: која страна треба да сноси ризик, ако изјава о прихвату не стигне понуђачу или ако је она без кривице било које стране закаснила у току преноса; које све чињенице треба доказати да би се утврдило постојање уговора; које је мјесто закључења уговора; тренутак

830 J. M. Moringiello, W. L. Reynolds II, *Electronic Contracting Cases*, 2009-2010, Business Lawyer, Vol. 66, 2010, 5.
831 У *CUECIC* користи се термин *originator* и према чл. 4, ст. 1, тач. д означава страну од које или у чије име електронска комуникација бива послата или генерисана прије чувања, осим лица које поступа као посредник у тој електронској комуникацији.
832 *CUECIC,* чл. 10, ст. 1.
833 *CUECIC,* чл. 10, ст. 2.
834 Нпр. рок за поништење уговора усљед мана воље, за подизање паулијанске тужбе, и други рокови као што је рок за давање изјаве о невезаности понудом када је прихват стигао неблаговремено.
835 О. Антић, *op. cit.,* 319.

преласка својине или прелаза ризика (или обоје), који у неким правима је везан за закључење уговора.[836]

2. 6. 1. Закључење уговора између присутних лица

Према чл. 40, ст. 1 Закона о облигационим односима понуда учињена присутном лицу сматра се одбијеном ако није прихваћена без одлагања, изузев ако из околности произлази да понуђеном припада извјестан рок за размишљање. Понуда учињена телефоном, телепринтером или непосредном радио везом сматра се као понуда присутном лицу.[837]

У чл. 186, ст. 2 НГЗС је регулисана понуда присутном лицу и то на сљедећи начин: „Понуда учињена телефоном, електронским путем или непосредном радио или визуелном везом, сматра се као понуда присутном лицу.“ Алтернатива је да се додаје нови став који гласи: „Понуда учињена телефаксом не сматра се понудом присутном лицу.“ Овдје имамо измјену у односу на чл. 40 Закона о облигационим односима.

Овдје се поставља питање да ли су уговори који закључују електронским средствима комуникације уговори који се закључују између одсутних или присутних лица. Ако се обје стране налазе поред свог рачунара у исто вријеме, могло би се поћи од претпоставке да се ради о закључењу уговора између присутних лица. У осталим случајевима код електронске поште или наручивања робе код Интернет сајта продавца, примјењују се правила о закључивању уговора између одсутних лица.

Chat и видеоконференције омогућавају непосредан контакт заинтересованих страна па су уговори настали овим путем заправо уговори између присутних лица. Понуђени одмах треба да одговори на понуду, јер ако не одговори одмах сматраће се да није прихватио понуду.[838]

---

[836] М. Драшкић, М. Станивуковић, *op. cit.,* 207.
[837] ЗОО, чл. 40, ст. 2.
[838] Д. Стојановић, *Закључење уговора о продаји путем Интернета*, магистарска теза, Крагујевац 2003, 143 – 144.

Према ставу неких аутора[839], када се уговор на Интернету закључује кликом миша на *web* страници понудиоца, ријеч је о уговору између присутних – јер су обје уговорне стране *on line* у непосредном контакту, који се одвија на *web* страници. У чл. 293, ст. 2 хрватског Закона о обвезним односима Хрватске је предвиђено да се понуда учињена електронским путем сматра понудом присутној особи, ако се у конкретном случају може одмах дати противизјава. Према чл. 15, ст. 2 хрватског Закона о електронској трговини Хрватске понуда и прихват, те друга изражавања воље предузета електронским путем, примљена су када им особа којој су упућена може приступити. Уговор је закључен када је понудилац примио електронску поруку прихват, тј. када је учињен клик мишем. Понудилац може у сваком тренутку приступити *web* страници, па тако и у часу када је прихват на његовој страници учињен, све под условом да *web* страница представља понуду, а не позив да се учини понуда.[840]

Међутим, по неким ауторима, када је у питању електронска пошта, претпоставка је о уговорању између присутних лица, која је и раније била примјењивана и на комуникације путеме телекса.[841] Тако према ставу неких аутора понуда учињена телефоном, телепринтером, радио или видео везом, електронском поштом и слично сматра се понудом учињеном присутном лицу.[842] Међутим, одмах овдје ставља професор ограду, јер се мора водити рачуна о околностима случаја, јер веза путем електронске поште може бити и посредна, пошто се због разлике у времену радно вријеме понудиоца и понуђеног не поклапају. Исто тако, околности случаја могу да подразумијевају да понуђеном, усљед рецимо закључења уговора велике вриједности, треба неко примјерено вријеме да се изјасни о понуди. Према другом схватању код електронске поште треба примијенити правило о уговарању између присутних лица, уколико посебне околности случаја, које се могу односити на вријеме слања, односно, пријем поруке, не упућују на нешто друго.[843] Према трећем схватању, изјава преко електронске поште или попуњеног обрасца којом понуђени прихвата понуду понудиоца, сматра се уобичајено као изјава међу одсутним странама, јер уговарачи

[839] Т. Matić, *Formalni ugovori u elektroničkom obliku (Sklapanje ugovora klikom miπa - elektroničkim očitovanjem volje putem Interneta na web stranici – click wrap i browse wrap ugovori,* Zbornik PFZ, 58, (3) 779-803 (2008), 783.
[840] Т. Matić, *op. cit.,* 58/3, 783.
[841] М. Станивуковић, *op. cit.,* 356.
[842] О. Антић, *op. cit.,* 311.
[843] М. Станивуковић, *op. cit.,* 357.

немају непосредну комуникацију, као што је случај нпр. када разговарају телефоном, с тим да аутор напомиње да је могућа путем Интернета и непосредна аудио – видео комуникација између два или више лица, код *chat* технологије. У том случају понуда за закључење уговора ће имати правни третман понуде међу присутним лицима.[844] Према четвртом схватању, када се уговор закључује савременим средствима везе, а уговарачи или од њих овлашћена лица су била лично у вези, сматра се да су понуда или изјава о прихвату у погледу времена, дати између присутних лица.[845]

Ако се обје стране налазе у исто вријеме поред свог рачунара, или телефона ако на њему имају приступ Интернету, као што је случај код *chat –a,* могло би се поћи од претпоставке да се ради о закључењу уговора између присутних лица. У осталим случајевима код електронске поште или наручивања робе код Интернет сајта продавца, морало би се водити рачуна о околностима конкретног случаја, јер би се могло радити и о закључењу уговора између присутних и одсутних лица. Сматрамо да би за наше право било прихватљиво рјешење које је прихваћено у чл. 293, ст. 2 хрватског Закона о обвезним односима Хрватске гдје је прописано да се понуда учињена електронским путем сматра понудом присутној особи, ако се у конкретном случају може одмах дати противизјава, јер би се у том случају ријешиле недоумице у вези ова претходна два случаја, када се уговор закључује путем електронске поште или путем Интернет сајта продавца.

2. 6. 2. Закључење уговора између одсутних лица

Поставља се питање, шта ако су лица одсутна приликом закључења уговора? Имамо три теорије: емисије, информације и теорију по којој је одлучна намјера странака.

По теорија изјаве (емисије) (*système de la declaration, Äusserungstherie)* уговор је закључен у моменту прихватања понуде од стране понуђеног. Уговор настаје у тренутку када је изјављен прихват. Међутим, овдје је нарушена правна сигурност јер је уговор настао у тренутку када одреди понудилац без икакаве ефикасне контроле. У

[844] С. Ненадовић, *op. cit.,* 103.
[845] М. Васиљевић, *op. cit.,* 65 – 66.

овом случају понуда је у начелу била опозива до закључења уговора. У модерним позитивним правима, тренутак изјаве прихвата мјеродаван је за настанак уговора само када је прихват испољен путем извршења неке радње (прећутан прихват). У овом случају уговор настаје извршењем одређене радње, па тренутак тог извршења одређује и тренутак закључења уговора.[846]

Модификована теорија емисије јавила се у облику теорије отпослања или експедиције (*système de l'expédition, Absendungs – oder Übermittlungstheorie*) према којој је уговор закључен када понуђени преда пошти своје писмо или телеграм. Ова теорија је прихваћена у швајцарском Законику о облигацијама, чл. 10. Поставља се питање да ли се прихват може опозвати, а одговор је наравно да може бржим средствима комуникације понуђени треба да обавијести понудиоца да не прихвата понуду. Ова теорија данас је заступљена у земљама *common law* под називом *mail box theory,* теорија поштанског сандучета. У Француској судска пракса такође сматра да је уговор закључен у тренутку када је понуђени послао прихват, ако уговорне стране нису предвидјеле шта друго.

Према теорији сазнања (*systeme de l' information, Vernehmungenstheorie*)[847] (информације) уговор је закључен у тренутку сазнања понудиоца о садржини позитивног одговора понуђеног, тј. да је понуда прихваћена. Овдје је могућност злоупотребе прешла са понуђеног на понудиоца јер сазнање представља једну субјективну категорију, што је тешко утврдити, а и доказати. Понуђени може одуговлачити, па чак и спријечити закључење под изговором да није сазнао за прихват. То су били разлози који су довели до модификације ове теорије. По овој теорији тражи се испуњење три елемента за перфектност уговора: понуду, прихват и доспијевање вијести о прихвату до сазнања понуђача. Према теорији пријема *(système de la réception, Empfangstheorie*)[848], која је прихваћена у нашем праву и у неким другим, према Закону о облигационим односима, уговор је закључен када понудилац прими прихват понуде од понуђеног.[849]

---

[846] *BGB*, чл. 151; италијански Грађански законик, чл. 1327; *CISG*, чл. 18, ст. 3; *PICC*; чл. 2. 1. 6, ст. 3; *PECL*; чл. 2 : 205, ст. 3.

[847] Ова теорија је прихваћена у појединим земљама: италијански Грађански законик, чл. 1326, ст. 1; шпански Грађански законик, чл. 1262, ст. 2.

[848] *BGB*, чл. 130; *ABGB*, чл. 862а, ЗОО, чл. 31, ст. 1. Ова теорија је такође прихваћена у низу јужноамеричких држава нпр. Мексико, Уругвај.

[849] М. Драшкић, М. Станивуковић, *op. cit.,* 210 - 214.

И на крају, имамо теорију по којој је одлучна намјера странака. Настанак уговора је везан за тумачење намјере уговорних страна. Ако је то немогуће утврдити, релевантни су обичаји или начело правичности. У дијелу науке ова теорија се модификује тако што се прво тумачи намјера страна, а у недостатку ове, као тренутак закључења уговора, прихвата се изјава о прихватању понуде. Тако нпр. ако из намјере страна уговорница произлази да ће се уговор сматрати закљученим у тренутку прихватања понуде од стране понуђеног и да ће он тај тренутак видно означити у свом прихвату, таква воља страна мора се прихватити. Али у свим осталим случајевима треба поћи од теорије пријема. Када је у питању ћутање понуђеног, наравно у оним случајевима када се по Закону о облигационим односима[850], сматра да ће се ћутање сматрати прихватањем понуде, уговор је закључен када је понуда или налог стигао понуђеном, што је чини нам се одступање од теорије пријема.[851] У Швајцарској важи теорија пријема[852], али када је једном уговор пуноважно настао, његова правна дејства везују се повратно за тренутак одашиљања прихвата.[853] У енглеском праву прави се разлика да ли је понуђени присутан или одсутан. Ако је присутан као моменат закључења уговора прихвата се рјешење по теорији пријема. Ако је понуђени одсутан прави се разлика у односу на средства слања прихвата. Ако је то техничко средство које омогућава истовремену размјену изјава (телефон, факс, телекс, телеграм), сматра се, као и у нашем праву, да је уговор закључен кад је прихват стигао понудиоцу. Али, ако одсутни понуђени саопштава прихват писмом које шаље поштом, уговор је закључен када га је понуђени предао пошти (теорија отпослања). За разлику од српског права, у енглеском праву ризик губитка писма (прихвата) у пошти сносни понудилац. [854]

У *UNCITRAL* МЗЕТ не одређује се вријеме закључење уговора путем размјене електронских порука, али у чл. 15 налазе се одредбе о претпостављеном времену слања и пријема порука. У Директиви о електронској трговини није регулисано вријеме закључења уговора, већ је само је у чл. 11, ст. 1, алинеја 1 предвиђена обавеза даваоца услуге да треба потврдити пријем наруџбе примаоца без непотребног одлагања

[850] ЗОО, чл. 42.
[851] О. Антић, *op. cit*., 318 – 322.
[852] швајцарски Законик о облигацијама, чл. 3 и 5.
[853] швајцарски Законик о облигацијама, чл. 10: Уговор закључен између одсутних лица производи своја дејства од тренутка када је изјава о прихватању понуде одаслата. Ако није потребна изрична изјава о прихватању понуде, уговор производи своја дејства од тренутка пријема понуде.
[854] Н. Јовановић, *op. cit.,* 61 – 62.

електронским путем. Ово се не односи на уговоре који се закључују путем размјене електронске поште или истоврсном индивидуалном комуникацијом.[855]

Према *UNCITRAL* МЗЕТ у чл. 12 предвиђа се да прималац треба да пошаље потврду о пријему електронске поруке ако пошиљац то затражи у самој поруци, или ако су се стране споразумјеле да ће прималац потврдити пријем.

У чл. 15, ст. 1 Закона о електронској трговини Србије[856] је предвиђено да је уговор у електронском облику закључен онога тренутка када понуђач прими електронску поруку која садржи изјаву понуђеног да прихвата понуду. Понуда и прихват, те друге изјаве воље учињене електронским путем, сматрају се примљеним када им лице коме су упућене може приступити.[857] Према чл. 22 Закон о правном и пословном прометуБиХ, изјава воље за закључење електронског уговора сматра се примљеном када је страна којој је упућена може примити под уобичајеним околностима. Ове одредбе не могу се искључити на штету потрошача.

Ако је у питању закључење уговора између одсутних лица, разликујемо двије ситуације. Ако је понудилац одредио рок за прихватање, он је везан у том периоду својом понудом, уколико је не опозове. Међутим, овдје се поставља питање да ли прихват мора да стигне понудиоцу у том року или је довољно да буде отпослат у оквиру овог рока. Рјешења појединих националних закона се разликују поводом овог питања. Тако по њемачком[858], аустријском[859], италијанском[860] праву прихват треба да стигне до понудиоца у том року, а по француском праву, довољно је да буде послат у том року.[861]

У првој ситуацији понудилац је послао писмо или телеграм и одредио рок за прихватање понуде. У том случају понуда у којој је одређен рок за њено прихватање обавезује понудиоца до истека тог рока. Ако је понудилац у писму или телеграму одредио рок за прихватање понуде, сматраће се у том случају да је рок почео тећи од датума означеног у писму, односно од дана када је телеграм предат пошти. Ако писмо не би било датирано, рок за прихватање понуде почиње тећи од дана када је писмо

[855] Директива о електронској трговини, чл. 11, ст. 3.
[856] ЗЕТХ, чл. 15, ст. 1; ЗЕТ, чл. 15, ст. 1; ЗЕТМ, чл. 14, ст. 1; ЗЕТЦГ, чл. 17, ст. 1; ЗЕПРС чл. 13.
[857] ЗЕТХ, чл. 15, ст. 2; ЗЕТ, чл. 15, ст. 2; ЗЕТЦГ, чл. 17, ст. 2; ЗЕПРС, чл. 22; Када су у питању потрошачки уговори није допуштено искључити примјену одредби ст. 2, чл. 14. ЗЕТХ. Исто рјешење је прихваћено и у чл. 17, ст. 3 ЗЕТЦГ.
[858] *BGB*, чл. 147.
[859] *ABGB*, чл. 862.
[860] *CC*, чл.1326, ст. 2.
[861] М. Драшкић, М. Станивуковић, *op. cit.,* 191.

предато пошти. Понуде на *web* странама у којима се захтијева одговор у одређеном року, нпр. ова понуда важи 7 дана, тумаче се у складу одредбама чл. 8, ст. 2 и 3 *CISG*, тј. према стандарду разумног лица и према околностима случаја.

Чет понуде (*chat offer* које се дају ријечима преко рачунара) сматрају се као понуде учињене присутном лицу под условом да адресат може касније да о томе прими електронску поруку у формату који је користио пошиљалац.[862]

Када је у питању рок за прихватање понуде то је на сљедећи начин регулисано у чл. 182 НГЗС, а који гласи: „Ако је понудилац у писму, електронској пошти или телеграму одредио рок за прихватање, сматраће се да је тај рок почео тећи од датума означеног у писму, електронској пошти или од дана кад је телеграм предат пошти. У случају да писмо није датирано, рок за прихватање понуде тече од дана када је писмо предато пошти.“

Понуда учињена одсутном лицу, у којој није одређен рок за прихватање, везује понудиоца за вријеме које је редовно потребно да понуда стигне понуђеноме, да је овај размотри, о њој одлучи и да одговор о прихватању стигне понудиоцу.“ Алтернатива овом рјешењу у НГЗС је да се додаје нови став који гласи: „Ако рок за прихватање понуде није истекао, понуда ће престати да важи када понудилац прими изјаву којом се понуда одбија.“

Сматрамо да би прво рјешење требало прихватити и у том погледу измијенити чл. 37 Закона о облигационим односима.

У другом случају имамо понуду учињену одсутном лицу код које није одређен рок за прихватање понуде. У том случају, понуда везује понудиоца за вријеме које је редовно потребно да понуда стигне понуђеноме, да је овај размотри, о њој одлучи и да одговор о прихватању стигне понудиоцу.[863] У Француској дужину овог разумног рока одређује суд, водећи рачуна о околностима и обичајима професије. У италијанском праву[864] предвиђа се да прихват мора бити послат у року који је уобичајено потребан, имајући у виду природу правног посла и обичаје. Када је у питању англоамеричко право разумни рок зависи од природе предложеног уговора, пословних обичаја и других околности случаја за које је понуђени знао или морао да зна. У одсуству обичаја или посебних околности, сматра се да је понуда послата поштом, прихваћена у

[862] Р. Д. Вукадиновић, *op. cit*., 437.
[863] ЗОО, чл. 37.
[864] *CC*, чл. 1326, ст. 2.

разумном року, ако је прихват послат поштом у било које вријеме у току дана када је понуда примљена. У неким средњоевропским правима[865] у овом случају понудилац је везан својом понудом све до тренутка до кога он може очекивати да ће, под претпоставком правовременог приспјећа понуде и благовременог одаслања одговора, одговор стићи.[866] Према међународним изворима[867], изјава о прихватању ће имати дејство само ако стигне понуђачу о року који је он одредио, ако није одредио рок, у разумном року. То трајање разумног рока цијени се према околностима посла и брзини средстава комуникације које је употријебио понуђач.[868] Овдје се као интеренсантно може поставити питање почетка рока обавезности понуде, односно да ли рок почиње да тече од тренутка одаслања понуде или од тренутка њеног приспјећа понуђеном? У *CISG*[869], рок за прихват почиње тећи од датума који носи писмо, односно од часа када је телеграм предат. Ако на писму нема датума, мјеродаван је датум који се налази на коверти. [870]

Према једном схватању,[871] ако се уговор закључује индивидуалним непосредним начином комуницирања (*chatom*, е-конференцијом, телефоном, *skypom, viber, facebook* и сл). онда се сматра да се уговор закључује међу присутнима и да се на понуду одмах може непосредно изјавити прихват понуде. У том случају, ако је прихват учињен у року, уговор настаје у тренутку прихвата понуде.[872] У осталим случајевима сматра се да се уговор закључује међу одсутнима, па је потребно прецизно одредити тренутак прихватања понуде. Ако се уговор закључује путем *e-maila,* онда се уговор сматра закљученим када је позитивно очитовање воље понуђеног (прихват понуде) стигло на послужитељ понудиоца *ISP* а (сервер), јер од тог тренутка понудилац може прихвату понуде понуђеног приступити, преузети га (*download*) и похранити у свој компјутер или мобилни уређај и након тога га може репродуковати. Коначно, ако се ради о закључењу формуларног уговора у електронском облику електронским очитовањем воље путем Интернета на *web* страници онда говоримо у ужем смислу о закључењу *Click-wrap и Browse-wrap* уговора. У правилу уговор се сматра закљученим кликом

[865] *BGB*, чл. 145, 147 и 148.
[866] М. Драшкић, М. Станивуковић, *op. cit.*, 191.
[867] *CISG,* чл. 18, ст. 2; *PICC*, чл. 2. 1. 7. у вези са чл. 2. 1. 6; *PECL*, чл. 2 : 206. О рачунању времена погледати у *CISG*, чл. 20, ст. 2; *PECL*, чл. 1 : 304, ст. 2.
[868] М. Драшкић, М. Станивуковић, *op. cit.,* 192.
[869] *CISG*, чл. 20, ст. 1, и у *PICC,* чл. 2. 1. 8.
[870] *CISG*, чл. 20, ст. 1; У *PECL*, чл. 1 : 304, ст. 1 у овом случају рок за прихват почиње да тече од тренутка када понуда стигне понуђеном. М. Драшкић, М. Станивуковић, *op. cit.,* 192 – 193.
[871] А. Кеглевић, И. Канцељак, *op. cit.,* 483.
[872] ЗООХ, чл. 263.

миша на самој интернетској страници (уз одређене изузетке) којим се прихваћа или иницира закључење уговора. Након тога је пружалац услуге информацијског друштва дужан без одгађања електронским путем, посебном електронском поруком потврдити пријем електронске поруке која садржи понуду или прихват понуде за закључење уговора.[873] Ради се о когентним одредбама чију примјену није допуштено искључити код потрошачких уговора.

Према чл. 7 словеначког Закона о електронском потпису и електронском пословању понудилац већ у понуди може назначити да ће га прихват обавезивати тек када прихватиоцу отпошаље потврду о пријему његове изјаве којом прихвата понуду. Ако та потврда не буде отпослана у назначеном или разумном року сматраће се да електронска порука (понуда) није ни упућена. Према чл. 1326 и 1335 италијанског Грађанског законика уговор је закључен када понудилац има сазнање о прихватању од стране друге стране.

Уговор може бити закључен, у италијанском праву: када електронска порука стигне на сервер који управља електронском поштом понудиоца; у случају преговора путем *web,* када прихватање стигне на сервер понудиоца, са свим условима у случају да је понуда комплетна; ако, с друге стране, понуда може бити квалификована као позив на понуду, када корисник прими комуникацију која се односи на прихватање његове наруџбе од добављача.[874] У неким случајевима, као што је плаћање унапријед путем кредитне картице, или *download* софтвера са Интернета, уговор се сматра закљученим у моменту када понуђени почне извршење (у моменту плаћања или *download)* сходно чл. 1327 италијанског Грађанског законика.

Када је у питању закључење уговора електронским путем прихваћена је у Закону о електронској трговини Србије, Закону о електронском пословању Републике Српске као и у Закону о облигационим односима, теорија пријема гдје је уговор закључен када понуђач прими електронску поруку која садржи изјаву понуђеног да је прихвата. То би нас у овом случају навело на закључак да је ријеч о закључењу уговора између одсутних лица, када се уговори о продаји на даљину закључују путем *weba.*

[873] ЗЕТХ, чл. 14, ст. 1.
[874] G. Spindler, F. Börner, *op. cit.,* 320 – 321.

2. 7. Мјесто закључења уговора

Што се тиче мјеста закључења уговора, Закон о електронској трговини Србије и Закон о електронском пословању Републике Српске не садрже одредбе о мјесту закључења уговора, па у том случају примјењујемо одредбе Закона о облигационим односима.

Ово питање је посебно важно за међународне продаје из угла међународног приватног права. Ово је једна од тачака везивања које се узимају у обзир приликом одређивања националног права које ће бити мјеродавно за услове постојања и важности уговора, његову форму, као и за права и обавезе из тог уговора. Такође, важно је за одређивање међународне надлежности судова, које се у неким правима може засновати према мјесту закључења уговора. Правило *locus regit actum* примјењено на уговоре значи да форма уговора мора бити у складу са мјестом његовог сачињавања. У неким случајевима ће се према мјесту закључења уговора, у случају спора одредити надлежност суда. Посебан проблем у вези са примјеном *locus regit actum* је гдје је мјесто закључења уговора на даљину, посебно уговора о продају на даљину путем Интернета. Закон о рјешавању сукоба закона са прописима других земаља,[875] не садржи одредбе које се односе на ово питање. Према мишљењу неких аутора[876] систематским тумачењем Закона о рјешавању сукоба закона са прописима других земаља и Закона о облигационим односима, то питање треба рјешавати квалификацијом по Закону о облигационим односима, односно примјеном теорије пријема, па ако је прихват понуде примљен у Србији, ту је и мјесто настанка уговора. Међутим теорија пријема је везана за вријеме, али не за мјесто закључења уговора.

У Римској конвенцији ЕУ о мјеродавном праву за уговорне обавезе у чл. 9, ст. 2 је предвиђено да ће форма дистанционих уговора бити ваљана ако је таквим сматра право било које од земаља на чијој се теорији налазе уговарачи. Овдје имамо случај да се уговор у што већем броју случајева одржи на снази (*in favorem contractus*).

Према Закону о облигационим односима[877] мјесто закључења уговора је оно у коме је понудилац имао своје сједиште, односно пребивалиште у тренутку када је

[875] *Сл. лист СФРЈ*, бр. 43/82, 72/82 и 46/96.
[876] Т. Варади, Б. Бордаш, Г. Кнежевић, *Међународно приватно право*, Нови Сад, 2001, 385.
[877] ЗОО, чл. 31, ст. 2.

учинио понуду.[878] Ово рјешење је боље, јер отклања могућност да мјесто закључења уговора зависи од случајности. На овај начин се отклањају и дилеме које могу настати у погледу мјеста закључења уговора када је уговор настао прећутним прихватом или простим ћутањем.[879] Иако према теорији пријема уговор је закључен када понудилац прими изјаву понуђеног да прихвата понуду, када је у питању мјесто закључења уговора прихваћено је друго правило. Понуђени је добио понуду из одређеног мјеста, али ако у међувремену до пријема изјаве о прихватању понуде понудилац, ако је правно лице, промијени своје сједиште, односно физичко лице пребивалиште, та чињеница је нова и са њом није рачунао понуђени.[880]

У *CUECIC* се предвиђају правила која се односе на мјесто слања и пријема електронске комуникације. Мјесто слања је мјесто гдје пошиљалац има своје сједиште, односно пребивалиште, док је мјесто пријема мјесто гдје прималац има сједиште, односно пребивалиште.[881] Такво правило прихваћено је и у америчком *UETA*.[882] Ово питање је значајно због тога што електронска порука може бити послата од стране заступника било гдје у свијету јер се одређене правне посљедице могу везати за мјесто одакле се порука шаље, како смо већ навели.

С обзиром на правило из Закона о облигационим односима које се односи на мјесто закључења уговора, у случају закључења уговора на *web* страници, мјесто закључења уговора је сједиште, односно пребивалиште понудиоца, ако, наравно због диспозитвности норми из Закона о облигационим односима, није другачије уговорено. На овај начин се штити купац, с тим да треба водити рачуна о томе да ти уговори редовно садрже клаузулу о избору мјеродавног права за уговор.[883]

Овдје се може понуда послати из једне државе и прихват послат из друге државе. Ови уговори по појединим ауторима треба да се третирају као уговори закључени путем преписке, што значи да ће до закључења уговори доћи у мјесту у којем је

[878] Према Узанси бр. 27 ОУПР сматра се да је уговор закључен у мјесту у коме понудилац има своје сједиште или пребивалиште.
[879] М. Драшкић, М: Станивуковић, *op. cit.,* 215.
[880] О. Антић, *op. cit.,* 322 – 323.
[881] *CUECIC,* чл. 10, ст. 3.
[882] *UETA*, чл. 15, тач. д:„У случају да није другачије изричито наведено у електронским записима или није изричито другачије договорено између примаоца и пошиљаоца, да се електронски запис сматра послатим из пошиљаочевог пословног сједишта, а примљеним у примаочевом пословном сједишту. У случају да пошиљалац или прималац немају пословно сједиште, пословним сједиштем сматрат ће се мјесто боравишта пошиљаоца или примаоца."
[883] Т. Matić, *op. cit.,* 801.

понуђач примио прихват понуде. Ово правило је прихваћено у земљама *common law*. Као мјесто закључења уговора који се закључују телефоном, телепринтером, телефаксом и другим средствима брзе комуникације треба узети мјесто сједишта, односно пребивалишта понуђача.[884]

Када је у питању мјесто закључења уговора о продаји на даљину путем Интернета, можемо прихватити правило из Закона о облигационим односима, а то је мјесто гдје је понудилац имао сједиште, односно пребивалиште у вријеме када је учинио понуду.

3. Право потрошача на одустанак од уговора о продаји на даљину путем Интернета

Када је у питању заштита права потрошача код уговора о продају на даљину путем Интернета, ту прије свега мислимо на форму закључења уговора, информисање потрошача и право потрошача на одустанак од уговора. С обзиром да смо о претходна два права потрошача већ говорили овдје ћемо се осврнути на право потрошача на одустанак од уговора. Овдје се као посебно средство заштите потрошача јављају и одредбе из Закона о заштити потрошача Србије које се односе на извршење, а о којима ћемо касније говорити. У праву Републике Српске у Закону о заштити потрошача говори се о раскиду уговора, док је у Закону о заштити потрошача Републике Србије и у Директиви о правима потрошача коришћен термин одустанак од уговора који ћемо и ми у даљем излагању користити, мада неки аутори ове термине користе као синониме.

3. 1. Рачунање рокова за одустанак потрошача од уговора

Уговор може престати на више начина, а у литератури се наводе сљедећи случајеви: престанак уговора усљед поништења, раскида (једностраног или споразумног), смрти и немогућности испуњења.[885] Када је у питању уговор о продаји на

[884] М. Драшкић, М. Станивуковић, *op. cit.,* 215.
[885] С. Перовић, *Облигационо право*, Београд, 1990, 447.

даљину путем Интернета, он може престати усљед свих горе наведених разлога. Уговор би био ништав, ако би га на Интернету закључило лице које има 13 година, односно рушљив ако то лице има 14 година, али може бити конвалидиран накнадним одобрењем од стране законског заступника. Када су у питању потрошачки уговори о продаји који се закључују путем Интернета у Закону о заштити потрошача Србије предвиђају се посебни случајеви када потрошач има право на одустанак уговора, а то је рјешење преузето из Директиве о правима потрошача.

Према чл. 9, ст. 1 Директиве о правима потрошача, потрошач може у року од 14 дана одустати од уговора на даљину или уговора закључених ван пословних просторија, не наводећи никакве разлоге, и без икаквих других трошкова, осим оних предвиђених у чл. 13 (2) и чл. 14.[886] У чл. 9, ст. 2 Директиве о правима потрошача предвиђено је да рок за одустанак од уговора престаје важити након 14 дана од дана:

(а) у случају уговора за услуге, дана закључења уговора;

(б) у случају продајних уговора, дана на који потрошач или трећа страна која није превозник, а коју је навео потрошач, стекне робу у физички посјед или:

и. у случају кад потрошач у једној наруџби наручи вишеструку робу која му се испоручује одвојено, дана на који потрошач или трећа страна која није превозник, а коју је навео потрошач, у физички посјед стекне посљедње добро;

ии. у случају испоруке робе која се састоји од вишеструких пошиљки или комада, дана на који потрошач или трећа страна која није превозник, а коју је навео потрошач, у физички посјед стекне посљедњу пошиљку или комад;

иии. у случају уговора за редовну испоруку робе током дефинисаног раздобља, дана на који потрошач или трећа страна која није превозник, а коју је навео потрошач, у физички посјед стекне прво добро;

(ц) у случају уговора за испоруку воде, плина или електричне енергије који се не нуде за продају у ограниченом обиму или количини, или топлотног грijања или дигиталног садржаја који се не испоручује на материјалном носачу података, дан закључења уговора.

[886] Исти рок је предвиђен у Великој Британији у чл. 30 *Statutory instruments* 2013, *No. 313, The Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations* 2013.

Државе чланице не забрањују уговорним странкама извршавање својих уговорних обавеза током рока за одустајање.[887]

Ако трговац није обавијестио потрошача о праву на одустанак од уговора, рок истиче 12 мјесеци након завршетка првобитног рока, како је то предвиђено у чл. 9, ст. 2 Директиве о правима потрошача.[888] Уколико је трговац обавијестио потрошача о праву на одустанак од уговора у року од 12 мјесеци од датума првобитног рока, рок за одустанак истиче 14 дана након датума када је потрошач добио обавјештење.[889]

У ст. 41 уводног дијела Директиве о правима потрошача је предвиђено да ради осигуравања правне сигурности примјерено је да би код израчунавања рокова садржаних у овој Директиви требало примијенити Уредбу Вијећа (ЕЕЗ, Еуратом) бр. 1182/71 од 3. јуна 1971. о утврђивању правила која се примјењују на раздобља, датуме и рокове.[890] Стога би се за све рокове требало подразумијевати да су изражени у календарским данима. Кад рок изражен у данима треба израчунати од тренутка у којем се догађа неки догађај или одвија радња, за дан током којега се тај догађај догађа или та радња одвија не би требало сматрати да улази у дотично раздобље. У складу с Уредбом бр. 1182/71, према чл. 3, ст. 3: „Предметна раздобља укључују државне празнике, недјеље и суботе, осим када су они изричито изузети или када су раздобља изражена у радним данима.” Међутим, у чл. 3, ст. 4. Уредбе 1182/71 наводи се да: „Када је задњи дан раздобља израженог на начин који није у сатима државни празник, недјеља или субота, раздобље завршава истеком посљедњег сата сљедећег радног дана.”

Према рјешењу Директиве 97/7/ЕЗ о заштити потрошача с обзиром на закључење уговора на даљину у чл. 6 је било предвиђено да је потрошач могао одустати од уговора у раздобљу од барем седам радних дана без икаквих посљедица, а да за то не понуди ваљан разлог. Једини трошак који би потрошач могао сносити због коришћења свог права на одустајање био би директан трошак поврата робе.

У старом Закону о заштити потрошача Србије из 2010. године у чл. 31 имамо одредбе о дужности обавјештавања о вршењу права на једнострани раскид уговора. У новом Закону о заштити потрошача Србије из 2014. године у чл. 28, ст. 1 предвиђа се

[887] Директива о правима потрошача, чл. 9, ст. 3.
[888] Директива о правима потрошача, чл. 10, ст. 1.
[889] Директива, чл. 10, ст. 2.

[890] SL L 124, 8.6.1971, 1.

право потрошача да одустане од уговора закљученог на даљину, односно изван пословних просторија у року од 14 дана, без навођења разлога и додатних трошкова, осим трошкова из чл. 34 и 35[891] Закона о заштити потрошача Србије.

Према чл. 29, ст. 1 Закона о заштити потрошача Србије када је у питању почетак рачунања рокова за одустанак потрошача од уговора предвиђају се различити тренуци, у зависности од тога да ли је у питању уговор о пружању услуга, уговор о продаји робе, да ли је наручено више врста роба, или се испорука састоји из више пошиљки или дијелова и др.

Тако када је у питању уговор о пружању услуга, рок од 14 дана рачуна се од тренутка закључења уговора између потрошача и трговца, док код уговора о продаји робе, рок од 14 дана рачуна се од тренутка када роба доспије у државину потрошача, односно трећег лица које је одредио потрошач, а које није превозник.[892] Сви остали случајеви и рокови у Закону о заштити потрошача Србије су исти као и у Директиви о правима потрошача.

Овај рок је различито постављен у законима који регулишу област заштите потрошача. У Закону о заштити потрошача БиХ рок одустајања је 15 дана од дана када је потрошач примио производ, а код услуга рок почиње да тече од дана закључења уговора. У Закону о заштити потрошача Републике Српске према чл. 64, ст. 1 и 2 потрошач има право да раскине уговор на даљину без образложења и без трошкова у року од 15 дана од дана када је потрошач примио производ. Овдје не само да се разликује рок већ и тренутак од када потрошач има право на раскид уговора који је знатно дужи јер се рачуна од дана пријема производа. [893]

Што се тиче одредби Закона о заштити потрошача Србије, оне су у потпуности усклађене са рјешењима Директиве о правима потрошача. Међутим, то није случај са

[891] Мисли се на одредбе које се односе на обавезе трговца и потрошача у случају одустанка од уговора.
[892] ЗЗПС, чл. 29, ст. 1 и 2.
[893] У Словенији у *ZVP* чл. 43ч, ст. 1. при уговорима закљученим на даљину рок за раскид је 14 дана. Према чл. 72, ст. 1 ЗЗПХ потрошач има право, не наводећи разлоге за то, једнострано раскинути уговор закључен изван пословних просторија или закључен на даљину у року од 14 дана. У ЗЗПМ предвиђа се да уговор закључен на даљину може раскинути потрошач у року од 8 радних дана без навођења икаквих разлога у чл. 92, ст. 1. У ЗЗПЦГ према чл. 66, ст. 1 - 3 потрошач има право да, без навођења разлога, једнострано раскине уговор закључен на даљину у року од седам радних дана од дана пријема робе, односно за услуге од дана закључења уговора или пријема потврде претходног обавјештења, ако је пријем потврде услиједио послије закључења уговора.

законима о заштити потрошача Републике Српске и БиХ, које би поводом овог питања требало ускладити, водећи рачуна о чл. 4 Директиве о правима потрошача, према којем државе чланице не смију у свом националном праву одржавати нити у њега увести одредбе које одступају од одредаба утврђених у Директиви о правима потрошача, укључујући и строже или мање строге одредбе за осигурање различите разине заштите потрошача, осим ако у овој Директиви није предвиђено друкчије.

3. 2. Остваривање права на одустанак од уговора

Потрошач право на одустанак од уговора мора да искористи прије истека рока како је то предвиђено у роковима о Заштити потрошача Србије и Директиве о правима потрошача коришћењем обрасца за одустанак од уговора или давањем недвосмислене изјаве у којој је исказана његова одлука о одустанку од уговора.[894] Државе чланице не предвиђају никакве формалне захтјеве примјењиве на узорак обрасца за одустајање, осим захтјева одређених у Прилогу И(Б). Сматра се да је потрошач своје право одустајања остварио у року за одустајање из чл. 9, ст. 2. и чл. 10. Директиве о правима потрошача ако своје саопштење о остваривању права одустајања пошаље прије истека тога рока. Осим могућности из ст. 1, чл. 11 трговац потрошачу може дати опцију да на интернетској страници трговца електронски испуни и достави узорак обрасца за одустајање одређен у Прилогу И(Б) или неку другу недвосмислену изјаву. У тим случајевима трговац потрошачу без одлагања доставља потврду пријема таквог одустајања на трајном носачу података. Терет доказа о остварењу права одустајања у складу је на потрошачу.[895]

Према ст. 44 уводног дијела Директиве о правима потрошача наводи се да разлике у начинима на који се у државама чланицама остварује право одустајања су узроковале трошкове за трговце који обављају прекограничну продају. Увођење усклађеног узорка обрасца за одустајање који потрошач може користити требало би поједноставити поступак одустајања и донијети правну сигурност. Према ст. 45 уводног дијела Директиве је предвиђено да искуство показује да многи потрошачи и трговци радије

[894] Директива о правима потрошача, чл. 11; Исто рјешење је и у чл. 32, ст. 3 *Statutory instruments* 2013, *No. 313, The Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations* 2013.
[895] Директива о правима потрошача, чл. 11, ст. 1 – 4.

комуницирају путем интернетске странице трговца, те би трговац требао имати могућност да потрошачу понуди опцију испуњавања обрасца за одустајање преко интернетске странице. У том би случају трговац требао предвидјети слање потврде о пријему, на примјер електронском поштом без одлагања. Према томе, не би смјело бити могуће одустати од уговора повратом робе трговцу од стране потрошача без икакве изричите изјаве у ту сврху. Одбијање испоруке или непреузимање робе у поштанском уреду не би се као такви тумачили као изрази одустајања. На тај начин осигурава се да трговац не би погрешно сматрао поврат пакета као одустајање, јер он нпр. није испоручен купцу због неког техничког разлога.[896]

У Србији се у Закону о заштити потрошача предвиђа правило да потрошач остварује право на одустанак од уговора изјавом коју може дати на посебном обрасцу[897] за одустанак од уговора закљученог на даљину, односно изван пословних просторија или на други недвосмислен начин.[898] Изјава о одустанку од уговора код уговора на даљину и уговора који се закључују изван пословних просторија сматра се благовременом уколико је послата трговцу у року од 14 дана и производи правно дејство од дана када је послата трговцу.[899] Ако трговац омогући потрошачу да електронски попуни и пошаље образац за одустанак, дужан је да га о пријему обрасца без одлагања обавијести у писаној форми или на другом трајном носачу записа.[900] Терет доказивања да је поступио у складу са одредбама о праву потрошача на одустанак од уговора ради остваривања права на одустанак од уговора, је на потрошачу.[901]

Када је у питању Закон о заштити потрошача Републике Српске, у њему се у чл. 64, регулише право на једнострани раскид уговора. Ако потрошач користи право на једнострани раскид уговора, дужан је да о томе трговцу достави писано обавјештење. Потрошач има право да раскине уговор на даљину у року од 15 дана без образложења и

[896] http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_hr.pdf,
Smjernice glavne uprave za pravosuđe o Direktivi 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, 44, 16. 12. 2014.

[897] Облик и садржину обрасца за одустанак прописује министар надлежан за послове заштите потрошача према чл. 28, ст. 8 ЗЗПС.

[898] ЗЗПС, чл. 28, ст. 2.

[899] ЗЗПС, чл. 28, ст. 3 и 4.

[900] ЗЗПС, чл. 28, ст. 5.

[901] ЗЗПС, чл. 28, ст. 7.

без трошкова. Рок за раскид почиње да тече од дана када је потрошач примио производ, а код услуга од дана закључења уговора.[902]

Према чл. б43. д Закона о заштити потрошача Словеније обавјештење о одустанку, потрошач може да поднесе компанији на обрасцу, или недвосмисленом изјавом на основу које се јасно види да је у питању одустанак. У овом случају, компанија треба одмах да потврди пријем обавјештења о одустанку на трајном носачу. Компанија може на свом сајту да понуди потрошачима могућност да електронски попуне и поднесу образац, или да направи недвосмислену изјаву из које произилази спремност потрошача да одустане од уговора. У овом случају, компанија је дужна одмах да потврди пријем обавјештења о одустајању на трајном носачу. Терет доказивања остваривање права на одустанак од уговора сноси потрошач. Облик и садржај обрасца за обавјештење о одустајању прописаће правилником министар надлежан за привреду.

Када је у питању остваривање права на одустанак од уговора одредбе о Закону о заштити потрошача Србије су усклађена са рјешењима Директиве о правима потрошача, што није случај са Законом о заштити потрошача Републике Српске. Овај закон би у том правцу требало мијењати, нарочито када су у питању рокови за остваривање права на одустанак од уговора. Тако према Закону о заштити потрошача Републике Српске[903] ако трговац потрошачу није доставио обавјештење прије закључења уговора о продаји на даљину, потрошач има право да раскине уговор у року од три мјесеца, који се различито рачуна у односу на то да ли су у питању робе или услуге. Тај рок у Директиви о правима потрошача према чл. 10 износи 12 мјесеци.

Овдје се поставља питање да ли потрошач може дјелимично одустати од уговора за вишеструку робу ако жели отказати куповину само једне или више њих, а ово није изричито регулисано ни Директивом о заштити потрошача, а ни Законом о заштити потрошача Србије, ни Републике Српске. Сматрамо да не постоје разлози који би

[902] Према новом ЗЗПХ у чл. 74 је предвиђено да је потрошач дужан прије истека рока за једнострани раскид уговора из чл. 72. ЗЗПХ обавијестити трговца о својој одлуци да раскине уговор и то путем обрасца за једнострани раскид уговора. Према чл. 67 ЗЗПЦГ уговор закључен на даљину раскида се слањем писаног обавјештења трговцу. Уговор се сматра раскинутим у тренутку када је трговац примио обавјештење из ст. 1 овог члана. Уговор је раскинут на вријеме ако је обавјештење о раскиду упућено у роковима из члана 65 ЗЗПЦГ. Према чл. 94 ЗЗПМ уговор се раскида писаним обавештењем о раскиду послатом трговцу. Уговор је раскинут у тренутку када је трговац примио обавјештење о раскиду. Сматра се да је уговор раскинут на вријеме, ако је обавјештење о раскиду упућена унутар рокова из чланова 92 и 93 ЗЗПМ.

[903] ЗЗПРС, чл. 62.

спречавали трговца и потрошача да се на тај начин споразумију о дјелимичном одустајању од уговора повратом само једног производа или неколико производа продатих преко једне наруџбе.[904]

3. 3. Правне посљедице одустанка од уговора

Прије него што укажемо на рјешења из Директиве о правима потрошача и Закона о заштити потрошача Србије и Републике Српске, осврнут ћемо се укратко на рјешења Закона о облигационим односима која се односе на правна дејства раскида двостраних уговора због неизвршења да бисмо видјели колико су та рјешења слична, односно у чему се разликују.

О правним дејствима раскида уговора због неиспуњења, у Закону о облигационим односима налазе се одредбе у чл. 132. Раскидом уговора због неиспуњења престаје правни однос обвезивања. Стране су, моментом раскида, ослобођене својих уговорних обавеза. Ниједна од њих не може више захтијевати извршење уговора, може само тражити накнаду штете ако су испуњени услови за ту накнаду.[905] По правилу, раскид дјелује ретроактивно, што значи да долази до реституције, која може бити једнострана или двострана. Уколико је једна страна извршила уговор потпуно или дјелимично, има право да јој се врати оно што је дала. Уколико обје стране имају право захтијевати враћање датог, узајамана враћања се врше по правилима којима се извршавају двострани уговори. Узајамно враћање се врши у принципу истовремено, тј. онако како се двострано обавезан уговор извршава, и то првенствено *in natura,* а ако је то немогуће, онда у новцу. Свака страна дугује накнаду за користи које је у међувремену имала од онога што је дужна вратити, односно накнадити. Код уговора о продаји, купац дугује продавцу накнаду за корист од ствари и кад му је немогуће да је врати цијелу или њен један дио, а уговор је ипак раскинут. Ако се враћа новац, страна је дужна платити затезну камату од дана када је исплату примила. Уговорна потраживања накнаде штете су секундарне природе, јер долазе на мјесто неиспуњене, односно неуредно испуњене уговорне обавезе. Она настају из примарног потраживања

[904] Више о томе видј.: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_hr.pdf, 44 – 45, 02. 01. 2015.
[905] С. Перовић, *Коментар Закона о облигационим односима*, књига I, Београд, 1995, 258-259.

повјериочевог, тј. чине продужетак тражбине која је дотле имала за предмет испуњење дужникове обавезе *in natura*.[906] Према члану 262 Закона о облигационим односима када дужник не испуни обавезу или задоцни са њеним испуњењем, повјерилац има право захтијевати накнаду штете коју је усљед тога претрпио. Он има право на накнаду штете због задоцњења и у случају када је дужник испунио своју обавезу у накнадном року.

Према чл. 12 Директиве о правима потрошача остварењем права одустајања престају обавезе странака да изврше уговор на даљину или у случајевима када је потрошач дао понуду, да закључе уговор на даљину. Ту се налазе и посебна правила која се односе на обавезе трговца и обавезе потрошача у случају одустанка од уговора.

У члану 13 Директиве о правима потрошача налазе се одредбе које се односе на обавезе трговца у случају одустанка од уговора, а који гласи:

1. „Сва плаћања која прими од потрошача, ако је примјењиво укључујући и трошкове испоруке, трговац враћа без непотребног одлагања, а у сваком случају најкасније 14 дана од дана на који је обавијештен о одлуци потрошача да одустане од уговора у складу с чл. 11.

Повратновца из првог подстава трговац извршава истим средством плаћања које је потрошач користио за првобитну трансакцију, осим ако се потрошач изричито сагласио друкчије и под условом да потрошач не сноси никакве накнаде као посљедицу тог повратa.

2. Без обзира на ст. 1, трговац није дужан надокнадити додатне трошкове ако је потрошач изричито прихватио могућност неке друге врсте испоруке осим најјефтиније стандардне испоруке коју је понудио трговац.

3. Ако трговац није понудио да сам преузме робу, с обзиром на продајни уговор трговац се може суздржати од повратановца док не прими враћену робу или док потрошач не достави доказ да је робу вратио, зависно о томе што се догоди прво.“

Према ст. 46 уводног дијела Директиве о правима потрошача у случају да потрошач одустане од уговора и изричито одабере одређену врсту испоруке (на примјер експресну испоруку у року од 24 сата), иако је трговац понудио уобичајену

[906] Ј. Радишић, *op. cit.,* 186-187.

врсту испоруке код које би трошак испоруке био мањи, потрошач би требао сносити разлику трошкова између те двије врсте испоруке.

Поред обавезе трговца у случају одустанка од уговора потрошача, исто тако имамо и обавезе потрошача из чл. 14 Директиве о правима потрошача, који гласи :

1. „Ако трговац није понудио да сам преузме робу, потрошач без непотребног одлагања, а у сваком случају најкасније 14 дана од дана на који је обавијештен о одлуци потрошача да одустане од уговора у складу с чл. 11, робу враћа или је предаје трговцу или лицу коју трговац овласти за примање робе. Крајњи рок се сматра испоштованим ако потрошач врати робу прије истека рока од 14 дана.

Потрошач сноси само директне трошкове поврата робе, осим ако је трговац сагласан да их сам сноси или трговац није обавијестио потрошача да их мора сносити потрошач.

2. Потрошач је одговоран за евентуалну умањену вриједност робе само када је она посљедица руковања робом које прелази оквир потребан да би се утврдила нарав, карактеристике и функционисање робе. Потрошач ни у којем случају није одговоран за умањену вриједност робе кад трговац није доставио обавијест о праву одустајања у складу с тач. (x) чл.6, ст. 1.[907]

3. Кад потрошач оствари своје право одустајања након што је доставио захтјев у складу с чл. 7, ст. 3 или чл. 8 ст. 8, потрошач плаћа трговцу износ који је размјеран оном што је испоручено до тренутка кад је потрошач обавијестио трговца о остварењу права одустајања, у односу на пуно покриће уговора. Размјеран износ који потрошач треба платити трговцу израчунава се на темељу укупне цијене усаглашене у уговору. Ако је укупна цијена превелика, размјерни износ израчунава се на темељу тржишне цијене оног што је испоручено.

4. Потрошач не сноси трошкове за:

(a) извршавање услуга или испоруку воде, плина или електричне енергије који се не нуде за продају у ограниченом обиму или количини, или централног грijања, у потпуности или дјелимично током рока за одустајање, кад:

[907] Одјећу би потрошач требао само испробати, али не да је носи. Потрошач не би могао конфигурисати софтвер на рачунару.

и. трговац није пружио информације у складу с тач. (x) или (j) чл. 6, ст. 1.; или

ии. потрошач није изричито затражио да извршавање започне током рока за одустајање у складу с чл. 7, ст. 3. и чл. 8, ст. 8.; или

(б) цјеловиту или дјелимичну испоруку дигиталног садржаја који се не испоручује на материјалном носачу података, кад:

и. потрошач није дао свој претходни изричити пристанак на почетак извршавања прије истека краја 14-дневног рока из чл. 9.;

ии. потрошач није потврдио да дајући свој пристанак губи право одустајања; или

иии. трговац није доставио потврду у складу с чл. 7, ст. 2. или чл. 8, ст. 7.

5. Осим како је предвиђено у чл. 13, ст. 2. и овом члану, потрошач не сноси никакву одговорност због остварења права одустајања.“

Када је у питање рјешење Закона о заштити потрошача Србије, ако потрошач оствари право на одустанак од уговора, разликујемо ситуације када имамо обавезе трговца и потрошача, као и у Директиви о правима потрошача.

Тако у чл. 34 Закона о заштити потрошача Републике Србије имамо регулисане обавезе трговца у случају одустанка од уговора. Трговац је дужан да без одлагања изврши повраћај уплата које је примио од потрошача, укључујући и трошкове испоруке, а најкасније у року од 14 дана од дана када је примио образац за одустанак.[908] Трговац врши повраћај користећи иста средства плаћања која је потрошач користио у првобитној трансакцији, осим ако се потрошач није изричито сагласио са коришћењем другог средства плаћања и под условом да потрошач због таквог повраћаја не сноси никакве трошкове.[909]

Изузетно од ст. 1. чл. 34 Закона о заштити потрошача Србије, трговац није дужан да изврши повраћај додатних трошкова који су посљедица изричитог захтјева потрошача за доставу која одступа од најјефтиније уобичајене доставе коју је понудио трговац.[910]

[908] ЗЗПС, чл. 34, ст. 1.
[909] ЗЗПС, чл. 34, ст. 2.
[910] ЗЗПС, чл. 34, ст. 3.

Трговац може да одложи повраћај средстава док не добије робу која се враћа, или док потрошач не достави доказ да је послао робу трговцу у зависности од тога шта наступа прво, осим у случају када је трговац понудио да сам преузме робу.[911]

Према чл. 35 Закона о заштити потрошача Србије је прописано да је потрошач дужан да врати робу трговцу или лицу овлашћеном од стране трговца, без одлагања, а најкасније у року од 14 дана од дана када је послао образац за одустанак.[912]

Сматраће се да је роба враћена у року ако је потрошач послао робу прије истека рока од 14 дана из става 1. овог члана.[913] Потрошач сноси искључиво директне трошкове враћања робе, осим ако се трговац сагласио са тим да их он сноси, или ако није претходно обавијестио потрошача да је потрошач у обавези да их плати.[914] Потрошач је искључиво одговоран за умањену вриједност робе која настане као посљедица руковања робом на начин који није адекватан, односно превазилази оно што је неопходно да би се установили природа, карактеристике и функционалност робе.[915] Потрошач неће бити одговоран за умањену вриједност робе у случају када му трговац није доставио обавјештење о праву на одустанак од уговора.[916]

Када потрошач остварује право на одустанак од уговора након што је доставио захтјев у складу са чл. 30, ст. 4. или чл. 31, ст. 8 Закона о заштити потрошача Србије, дужан је да плати трговцу износ који је сразмјеран са извршеним услугама до момента када је потрошач обавијестио трговца о остваривању права на одустанак од уговора.[917] Сразмјерни износ који потрошач треба да плати трговцу обрачунава се на основу продајне цијене договорене уговором, која не може бити виша од тржишне вриједности онога што је било испоручено. [918]

Потрошач не сноси трошкове за:

1) пружену услугу или снабдевање водом, гасом или електричном енергијом када они нису понуђени на продају у ограниченој или унапријед одређеној количини,

[911] ЗЗПС, чл. 34, ст. 4.
[912] ЗЗПС, чл. 35, ст. 1.
[913] ЗЗПС, чл. 35, ст. 2.
[914] ЗЗПС, чл. 35, ст. 3.
[915] ЗЗПС, чл. 35, ст. 4.
[916] ЗЗПС, чл. 35, ст. 5.
[917] ЗЗПС, чл. 35, ст. 6.
[918] ЗЗПС, чл. 35, ст. 7.

или потпуно или дјелимично снабдјевање топлотном енергијом током рока за одустанак када:

(1) трговац није доставио обавјештење у складу са чл. 27, ст. 1. тач. 4) и 5) ЗЗПС; или

(2) потрошач није изричито захтијевао да се са извршењем почне у току рока за одустанак од уговора у складу са чл. 30, ст. 4. или чл. 31, ст. 8. Закона о заштити потрошача Србије;

2) испоруку дигиталног садржаја, у потпуности или дјелимично, који није достављен на трајном носачу записа када:

(1) потрошач није дао претходну изричиту сагласност за почетак извршења прије истека рока од 14 дана;

(2) потрошач није потврдио да зна да дајући сагласност губи право на одустанак од уговора; или

(3) трговац није доставио потврду у складу са чл. 30, ст. 2. или чл. 31, ст. 3 Закона о заштити потрошача Србије.[919]

Осим у случајевима предвиђеним чл. 35 Закона о заштити потрошача Србије, потрошач не сноси одговорност као посљедицу остваривања права на одустанак од уговора.[920]

Када је у питању Закон о заштити потрошача Републике Српске, у случају одустанка потрошача од уговора на даљину, не предвиђају се посебне одредбе које се односе на обавезе трговца и обавезе потрошача у овом случају. Према чл 64, ст. 7 Закона о заштити потрошача Републике Српске у случају раскида уговора на даљину по којем је потрошач примио производ, потрошач надокнађује само трошак враћања производа. Када потрошач раскине уговор о продаји на даљину, трговац је дужан да му без одгађања врати плаћени износ новца, а најкасније у року од 15 дана од дана када је примио писано обавјештење од потрошача. Ако трговац не врати плаћени износ, дужан је да осим цијене, заједно са законским затезним каматама, плати и додатних 10% износа за сваких 30 дана кашњења. Уговор је раскинут у тренутку када је трговац

[919] ЗЗПС, чл. 35, ст. 8.
[920] ЗЗПС, чл. 35, ст. 9.

примио обавјештење о раскиду. Потрошач не одговара за штету коју је трговац претрпио због раскида уговора.[921]

У Закону о заштити потрошача Црне Горе у чл. 68 предвиђају се посљедице једностраног раскида уговора. Тако, у случају једностраног раскида уговора потрошач је дужан да о свом трошку врати трговцу примљену робу што је прије могуће, а најкасније у року од 30 дана од дана упућивања обавјештења из чл. 67, ст. 1 овог закона. Потрошач не одговара за штету коју је трговац претрпио због раскида уговора и није дужан да плати накнаду штете, ни другу накнаду, трошкове, камату или казну због раскида уговора. Трговац је дужан да што је могуће прије, а најкасније у року од 30 дана од дана пријема обавјештења о раскиду, врати потрошачу цјелокупан износ који је потрошач до тренутка раскида платио на основу уговора, увећан за износ затезне камате од пријема писаног обавјештења о раскиду до исплате.

У Закону о заштити потрошача Македоније у чл. 95 у случају раскида уговора, потрошач ће о свом трошку да врати производ трговцу. Потрошач не одговара за штету коју претрпи трговац усљед раскида уговора. Трговац је дужан, у року од 30 дана од дана пријема обавештења о раскиду уговора, да врати цјелокупан износ који је потрошач до раскида уговора платио по уговору, осим за директне трошкове враћања производа.

Рок за враћање примљеног износа од 30 дана је био предвиђен Директивом 97/7/ЕЗ о продаји на даљину, па би ове законе требало ускладити са Директивом о правима потрошача.

У словеначком Закону о заштити потрошача правне посљедице раскида уговора регулисане су у чл. 43д, ст. 2. Тако у случају раскида уговора од стране потрошача, компанија одмах, или најкасније у року од 14 дана по пријему обавјештења о одустајању од уговора, враћа сва примљена плаћања. Тај рок прије измјена је гласио 30 дана. Када је у питању ЗЗПХ, усклађен је са Директивом о правима потрошача и садржи одредбе које се посебно односе на обавезе трговца и обавезе потрошача у случају одустанка од уговора.

Овдје се поставља питање ко сноси ризик за случајно оштећење или губитак робе када се она враћа у случају одустанка потрошача код уговора на даљину. У Директиви

[921] ЗЗПРС,чл. 64, ст. 8 – 11.

о правима потрошача у чл. 20 предвиђају се рјешења за прелаз ризика само у случају када трговац отпрема робу потрошачу, па би стога ово питање требало регулисати националним законима. С обзиром да је потрошач постао власник робе у моменту њене предаје, он би требао да сноси ризик за случајно оштећење или губитак робе у случају повратa. Међутим, у случају да је потрошач одбио да прими испоручено, без изричите изјаве или уз изјаву трговцу о одустајању од уговора, трговац би наставио сносити ризик губитка или оштећења јер не би дошло до преноса ризика на потрошача у складу са чл. 20 Директиве о правима потрошача.[922]

3. 4. Посљедице коришћења права на одустанак од уговора на повезане уговоре

Према чл. 2, ст. 1, тач 15 Директиве о правима потрошача повезани уговор јесте уговор којим потрошач стиче добра или услуге које се односе на уговор на даљину, или уговор закључен изван пословних просторија када та добра испоручује или те услуге пружа трговац или трећа страна на основу уговора између трећег лица и трговца. Не доводећи у питање чл. 15 Директиве 2008/48/ЕЦ Европског Парламента и Савјета од 23. априла 2008 о потрошачким кредитима, у случају да потрошач оствари право на одустанак од уговора на даљину или уговора који се закључује изван пословних просторија, аутоматски престаје правно дејство свих повезаних уговора без било каквог трошка за потрошача, осим оних из члана13 (2) и члана 14 Директиве о правима потрошача.[923]

Према Закону о заштити потрошача Србије[924] повезани уговор је уговор на основу којег потрошач прибавља робу или услуге које су у вези са уговором закљученим на даљину и изван пословних просторија трговца или трећег лица са којим трговац има споразум. У случају да потрошач оствари право на одустанак од уговора, престаје правно дејство повезаних уговора без било каквог трошка за потрошача, трошкова из чл. 34. и 35. Закона о заштити потрошача Србије.[925] Ово се односи и на

[922] http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_hr.pdf, 50, 02. 01. 2015.
[923] Директива о правима потрошача, чл. 15; Упор.: чл. 38 *Statutory instruments* 2013, *No. 313, The Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations* 2013, гдје је ово питање детаљније регулисано.
[924] ЗЗПС, чл. 5, ст. 1, тач. 17.
[925] ЗЗПС, чл. 36, ст. 1.

уговор о кредиту који је повезан с потрошачким уговором, независно од тога да ли је потрошачу кредит одобрио трговац или треће лице.

Ако је треће лице одобрило кредит потрошачу за потребе финансирања обавеза из одређеног уговора са трговцем:

1) трговац је дужан да о одустанку од уговора обавијести даваоца кредита;

2) давалац кредита је дужан да потрошачу без одлагања врати износ који је потрошач платио до одустанка од уговора са каматом, а најкасније у року од 30 дана од дана када је обавјештен о одустанку од уговора.[926]

Према чл. 65, ст. 2 Закона о заштити потрошача Републике Српске, ако трговац уговором о продаји на даљину обезбјеђује потрошачу кредит сам или посредством трећег лица, не може у случају одустајања од уговора захтијевати затезне камате или друге трошкове, када потрошач користи своје право на раскид уговора. Ако је дошло до преваре у употреби платне картице у вези са уговором на даљину, потрошач има право на повратак цјелокупних средстава.[927]

У Закону о заштити потрошача Хрватске, у чл. 78 регулише се утицај једностраног раскида уговора на повезане уговоре. Не доводећи у питање одредбе чланова закона којим се уређује потрошачко кредитирање у дијелу који се односи на повезане уговоре о кредиту, ако потрошач једнострано раскине уговор, уједно ће се

[926] ЗЗПС, чл. 36, ст. 3.

[927] ЗЗПРС, чл. 65, ст. 3; У чл. 70 ЗЗПЦГ је регулисано да ако је, ради дјелимичне или потпуне исплате цијене из уговора закљученог на даљину, трговац или друго лице на основу споразума са трговцем, потрошачу одобрило кредит, раскидом уговора закљученог на даљину на основу члана 66 овог закона раскида се и уговор о кредиту. У случају раскида уговора о кредиту из ст. 1 члана 70 потрошач није дужан да кредитору плати накнаду штете ни другу накнаду, трошкове, камате или казну. Трговац, односно друго лице из ст. 1 чл. 70 дужно је да врати потрошачу износ плаћен по основу уговора о кредиту, најкасније у року од 30 дана од дана пријема обавјештења о раскиду уговора закљученог на даљину; Према члан 97 ЗЗПМ ако је за дјелимичну или потпуну исплату уговорене цијене из уговора о продаји производа и услуга закључених на даљину, потрошачу одобрен кредит од стране трговца или трећег лица које је потрошачу одобрило кредит на основу његовог уговора са трговцем, раскидањем уговора о продаји производа или услуга раскинут је и уговор о кредиту. Уколико потрошач, на основу одредаба члана 97 ЗЗПМ, раскине уговор о кредиту, трговац или треће лице које је одобрило кредит на основу уговора са трговцем, нема право потрошачу зарачунати никакве трошкове, камате или казну, у складу са чл. 98 ЗЗПМ.

раскинути било који повезан уговор, и то без икаквих трошкова за потрошача, осим оних који су предвиђени одредбама овога одсјека.[928]

Примјери повезаних уговора би били: уговор о испоруци, одржавању или инсталацији, уговор о осигурању и кредиту за финансирање куповине. Однос између одвојених и повезаних уговора требао би се оцијенити како би се одредило који је главни, а који попратни уговор уз главни уговор: ако би путем одвојених уговора с истим трговцем потрошач купио услуге мобилне телефоније и мобилни уређај који је (дјелимично) плаћен у мјесечној цијени за услугу, уговор о услугама требао би се сматрати главним уговором. У том случају потрошач би могао одустати само од пропратног купопродајног уговора уз задржавање уговора о услугама. Ако је пропратни уговор изван подручја примјене Директиве о правима потрошача (као што је уговор о осигурању или кредиту), посљедице раскида подлијежу правилима уговорног права држава чланица.[929]

Закони о заштити потрошача Републике Србије и Републике Српске су у складу са рјешењима Директиве о правима потрошача, с тим што се у Закону о заштити потрошача Републике Српске налазе одредбе које се односе на злоупотребе приликом коришћења платне картице, што сматрамо да је добро рјешење, а нема га у Србији.

3. 5. Изузеци од права на одустанак од уговора

Постоје одређени случајеви у којима потрошач неће имати право да одустане од уговора. То се односи на 13 ситуација предвиђених у Директиви о правима потрошача у чл. 16, а који гласи:

(а) „уговора за услуге, након што је услуга у потпуности извршена, ако је извршавање почело уз изричити претходни пристанак потрошача и уз потврду да ће своје право на одустајање изгубити, чим је трговац уговор у потпуности извршио;

[928] Овдје је интеренсантно поменути да је у старом ЗЗПХ, у чл. 50 био предвиђен утицај раскида на одобрени зајам. И у литератури смо наилазили на случајеве да се ови појмови користе као синоними, што није случај, јер су то два одвојена уговора, за које су у ЗОО предвиђене посебне одредбе, а имамо и одредбе које се односе на потрошачки кредит.
[929] http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_hr.pdf, 53, 02. 01. 2015.

(б) испоруке робе или услуга за које цијена зависи о флуктуацијама на финансијском тржишту на које трговац не може утицати, а до којих може доћи унутар рока за одустајање;

(ц) испоруке робе која је израђена према спецификацијама потрошача или очито прилагођена потрошачу;[930]

(д) испоруке лако покварљиве робе или робе с кратким роком трајања;[931]

(е) испоруке оригинално затворене робе која није погодна за поврат због заштите здравља или хигијене, а која је након испоруке отворена;[932]

(ф) испоруке робе која се због своје нарави након испоруке мијеша с другим елементима од којих се не може одвојити;[933]

(г) испоруке алкохолних пића чија цијена је договорена у тренутку закључења продајног уговора, а чија испорука је могућа тек након 30 дана и чија стварна вриједност зависи о флуктуацијама на тржишту на које трговац не може утицати;

(х) уговоре у којима је потрошач изричито затражио долазак трговца у сврху извршавања хитних поправака или одржавања. Ако приликом таквог доласка трговац пружи додатне услуге поврх оних које је потрошач посебно затражио или испоручи робу осим резервних дијелова потребних за услугу одржавања или поправка, право одустајања примјењује се на те додатне услуге или робу;

(и) испоруке оригинално затворених аудио или видео снимака или рачунарских програма који су отворени након испоруке;

(ј) испоруке новина, периодичних издања или магазина с изузетком уговора о претплати за испоруку таквих публикација;

---

[930] У чл. 2, ст. 1, тач. 4 Директиве о правима потрошача је предвиђено да је „роба израђена према спецификацијама потрошача" роба која није готова роба него је израђена на темељу појединачног избора или одлуке потрошача. На примјер то би биле хаљине шивене по мјери или мајице с потрошачу прилагођеним натписом или сликом. Исто рјешење је било предвиђено и чл. 6, ст. 3 Директиве 97/7/ЕЗ о продаји на даљину. Међутим, ако потрошач само уређује робу бирајући између стандардних опција које одреди трговац, као што су боја мајице не ви било могуће говорити о спецификацији. http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_hr.pdf, 56, 03. 01. 2015.

[931] То би била нпр. храна и пиће са кратким роком трајања.

[932] Ово би се могло односити на шминку, али трговци могу у својим просторијама да обезбиједи потрошачима бесплатне пробне производе.

[933] Као примјер за ово се наводи у уводном дијелу Директиве о правима потрошача у ст. 49 испорука горива које се по нарави након испоруке мијеша с другим елементима од којих се не може одвојити.

(к) уговора закључених на јавној дражби;

(л) пружања услуга смјештаја осим у боравишне сврхе, превоза робе, услуга изнајмљивања аутомобила, угоститељских услуга или услуга које се односе на активности у слободном времену ако уговор предвиђа конкретан датум или рок извршења;[934]

(м) испоруке дигиталног садржаја који се не испоручује на материјалном носачу података ако је извршавање започело уз претходни изричити пристанак потрошача и његову потврду да тиме губи право одустајања.“

Према чл. 37 Закона о заштити потрошача Србије потрошач нема право да одустане од уговора у случају:

1) „пружања услуга, након што је услуга у потпуности извршена ако је пружање услуге почело након изричите претходне сагласности потрошача и уз његову потврду да зна да губи право на одустанак од уговора када трговац у потпуности изврши уговор;

2) испоруке робе или пружања услуга чија цијена зависи од промјена на финансијском тржишту на које трговац не може да утиче и које могу настати у току рока за одустанак;

3) испоруке робе произведене према посебним захтјевима потрошача или јасно персонализоване;

4) испоруке робе која је подложна погоршању квалитета или има кратак рок трајања;

5) испоруке запечаћене робе која се не може вратити због заштите здравља или хигијенских разлога и која је отпечаћена након испоруке;

[934] У ст. 49 уводног дијела Директиве о правима потрошача се наводи да одобравање права одустајања потрошачу може бити непримјерено и у случају одређених услуга кад закључење уговора подразумијева чување смјештајног капацитета који, кад би право одустајања било остварено, трговцу може бити тешко попунити. То би био случај резервација у хотелима или код кућа за одмор или у случају културних или спортских догађаја. У предмету C-336/03 *easyCar (UK) Ltd protiv Office of Fair Trading* у погледу Директиве 97/7/ЕЗ о продаји на даљину, Суд је пресудио да „превоз” укључује и стављање прометног средства на располагање потрошачу. Према том тумачењу, најам камиона за превоз робе на одређени датум могао би бити обухваћен распоном изузетка наведеног у чл. 16, ст. 1. Директиве о правима потрошача за „превоз робе”. http://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?language=hr&td=ALL&jur=C,T,F&num=C-336/03, 03. 01. 2015; http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_hr.pdf, 58, 03. 01. 2015.

6) испоруке робе која се, након испоруке, због своје природе неодвојиво мијеша са другом робом;

7) испоруке алкохолних пића чија је цијена договорена у вријеме закључивања уговора о продаји и чија се испорука може извршити тек након 30 дана од дана закључења уговора, а чија стварна цијена зависи од промјена цијена на тржишту на које трговац не може да утиче;

8) уговора којима потрошач изричито захтијева посјету од стране трговца у циљу спровођења хитних поправки или одржавања; уколико приликом ове посјете трговац пружи и друге услуге осим оних које је потрошач конкретно захтијевао или достави другу робу осим дијелова за замјену који су неопходни за одржавање или извршење поправке, право на одустанак од уговора се односи на ове допунске услуге или робу;

9) испоруке запечаћених аудио, видео записа или рачунарског софтвера, који су отпечаћени након испоруке;

10) испоруке новина, периодичних издања или часописа осим претплатничких уговора за испоруку ових издања;

11) уговора закључених на јавној аукцији;

12) пружања смјештаја који није у стамбене сврхе, транспорта робе, услуга изнајмљивања аутомобила, услуга припреме и достављања хране или услуга повезаних са слободним активностима уколико уговор предвиђа конкретни рок или период извршења;

13) испоруке дигиталног садржаја који није испоручен на трајном носачу записа ако је извршење започело послије претходне изричите сагласности потрошача и његове потврде да зна да на тај начин губи право на одустанак од уговора.“[935]

У односу на Закон о заштити потрошача Србије из 2010. године, знатно је проширена листа разлога која се односе на изузетке од права на одустанак уговора, односно једнострани раскид уговора. [936]

У члану 65 Закона о заштити потрошача Републике Српске и чл. 69 Закона о заштити потрошача Црне Горе предвиђају се случајеви када потрошач нема право на

[935] ЗЗПС, чл. 37, ст. 1.
[936] Упор.: чл. 28 *The Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations 2013, 2013 No. 3134* , *Statutory instruments* .

раскид уговора на даљину.[937] Потрошач нема право на раскид уговора на даљину, уколико се стране нису другачије договориле, ако је ријеч о:

а) уговору о пружању услуге, ако је пружање услуге почело уз изричит пристанак потрошача прије истека рока од 15 дана из члана 64. овог закона,

б) уговору о играма на срећу,

в) уговору о продаји робе или услуга, ако цијена производа или услуге зависи од промјена на финансијском тржишту на које трговац не може утицати,

г) уговору о продаји производа израђеног по спецификацији потрошача или прилагођеног личним потребама потрошача или производа који због своје природе не може бити враћен, или је подложан брзом пропадању,

д) уговору о продаји аудио и видео записа и компјутерских програма које је потрошач отпаковао и

ђ) уговору о продаји новина, периодичних публикација и магазина.

У чл. 79 Закона о заштити потрошача Хрватске и чл. 43ч, ст. 5 Закона о заштити потрошача Словеније предвиђају се случајеви када је искључено право на раскид, и то су исте ситуације као и у Директиви о правима потрошача.

Када је у питање рјешење Закона о заштити потрошача Србије, оно је усклађено са правом Европске уније, што није случај са Законом о заштити потрошача Републике Српске. Због тога би требало измијенити Закон о заштити потрошача Републике Српске који се односи на случајеве када потрошач нема право на једнострани одустанак од уговора о продаји на даљину, којих је сада шест, а требало би их бити тринаест.

4. Извршење и испорука

[937] У ЗЗПМ у чл. 96, предвиђено је исто рјешење само што се као изузетак од права на једнострани раскид уговора не наводе уговори о игри на срећу.

Када је у питању међународна продаја робе, одредбе о испоруци и предаји докумената налазе се у чл. 31 до 34 *CISG*. Ако продавац није дужан испоручити робу у неком другом одређеном мјесту, његова се обавеза испоруке састоји:

(а) „ако према уговору о продаји робу треба превести – у предаји робе првом превознику ради доставе купцу;

(б) ако су у случајевима на које се претходна тачка не односи предмет уговора индивидуално одређене ствари, или ствари одређене по роду које треба издвојити из одређене масе или их треба произвести или израдити, а у вријеме закључења уговора стране су знале да је роба у одређеном мјесту или је треба израдити или произвести у одређеном мјесту – у стављању робе на располагање у том мјесту;

(ц) у свим другим случајевима – у стављању робе на располагање купцу у мјесту у којем је продавац у тренутку закључења уговора имао своје сједиште.[938]

Ако продавац, у складу с уговором или *CISG*, преда робу превознику, а роба није јасно идентификована као роба намијењена за извршење уговора обиљежавањем на њој, у документима за превоз или на други начин, продавац је дужан купцу послати обавијест о отпреми којом се поближе одређује роба.“[939]

Продавац је дужан робу испоручити:

а) ако је датум одређен или се може одредити на темељу уговора, тог датума;

б) ако је раздобље одређено или се може одредити на темељу уговора, било у које вријеме у оквиру тог раздобља, осим ако околности не указују на то да је купац био овлаштен одредити датум; или

(ц) у сваком другом случају, у разумном року након закључења уговора.[940]

Ако је продавац дужан предати документе који се односе на робу, мора их предати у вријеме, на мјесту и облику који су предвиђени уговором.[941]

---

[938] *CISG*, чл. 31.
[939] *CISG*, чл. 32, ст. 1.
[940] *CISG*, чл. 33.
[941] *CISG*, чл. 34, ст. 1; У чл. 7:101 и 7:102 *PECL* налазе се одредбе које се односе на мјесто и вријеме испуњења.

Када је у питању Директива о правима потрошача[942], ако се стране нису другачије договориле, трговац ће испоручити робу у државину или у контролу од стране потрошача, без непотребног одлагања, а најкасније у року од 30 дана од закључења уговора.[943] Према ст. 2, чл. 18 ове Директиве када трговац није испунио своју обавезу да испоручи робу у тренутку договореном са потрошачем или у року од 30 дана од дана закључења уговора, потрошач ће га позвати да изврши испоруку у додатном року који је примјерен овим околностима. Ако трговац не испоручи робу у оквиру тог додатног рока, потрошач има право да раскине уговор. Ово се не примјењује на продајне уговоре у којима је трговац одбио испоручити робу или кад је испорука унутар договореног рока испоруке од битне важности с обзиром на све околности око закључења уговора или када, прије закључења уговора, потрошач обавијести трговца да је испорука до одређеног датума или на одређени датум од битне важности. У тим случајевима, ако трговац не испоручи робу у тренутку усаглашеном с потрошачем, или у року од 30 дана од закључења уговора, потрошач има право одмах раскинути уговор.

Према ст. 3, чл. 18 Директиве о правима потрошача након раскида уговора, трговац ће без непотребног одлагања, вратити све износе плаћених на основу уговора.[944] Поред раскида уговора потрошач може искористити и друга правна средства предвиђена националним законодавством.[945]

У уводном дијелу Директиве у ст. 51 говори се о споровима између потрошача и трговца у погледу испоруке робе. Главне потешкоће с којима се сусрећу потрошачи односе се на испоруку робе, укључујући и робу која се изгуби или оштети током превоза, те на закашњеле или дјелимичне испоруке. Стога је примјерено разјаснити и ускладити национална правила о томе кад би испорука требала услиједити. Мјесто и

[942] Директива о правима потрошача, чл. 18, ст. 1.
[943] Исто рјешење је предвиђено у чл. 42 *The Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations 2013, 2013 No. 3134* , *Statutory instruments* .
[944] Исти рок од 30 дана је био предвиђен Директивом 97/7/ЕЗ о заштити потрошача с обзиром на закључење уговора на даљину. Према чл. 7, ст. 1 ове Директиве ако се странке другачије не договоре, добављач мора извршити наруџбу у року од највише 30 дана од дана када је потрошач доставио своју наруџбу добављачу. У случају да добављач не испуни свој дио уговора зато што су наручена роба или услуге недоступни, добављач о тој ситуацији мора обавијестити потрошача и мора му извршити уплаћеног поврат износа што је могуће прије, а најкасније у року од 30 дана. Упркос томе, државе чланице могу утврдити да добављач може потрошачу испоручити робу или услуге еквивалентне квалитете и цијене, под условом да је та могућност понуђена прије закључења уговора или да је она дата у самом уговору. Потрошач је о тој могућности обавијештен на јасан и разумљив начин. Трошкове поврата робе након искоришћења права на одустајање у том случају сноси сам добављач, а потрошач о томе мора бити обавјештен. У тим случајевима испорука робе или услуга неће се сматрати пародавањем без пристанка у смислу чл. 9 ове Директиве.
[945] Директива о правима потрошача, чл. 18, ст. 4.

модалитети испоруке и правила о одређивању услова за пренос својине над робом и тренутак у којем до тога преноса долази, требало би остати подложни националном праву. Правила о испоруци требало би укључивати могућност да потрошач дозволи трећој страни, да у њихово име стекне физички посјед или контролу над робом. За потрошача би требало сматрати да има контролу над робом кад он, или трећа страна коју је потрошач навео, има приступ роби како би је користио као власник, или има могућност да робу препрода (на примјер, кад је примио кључеве, или кад је примио у посјед документе о власништву).

Ако би се радило о закашњелој испоруци, након истека рока од 30 дана, оставља се додатни рок, али ово правило не би требало вриједити ако је трговац недвосмисленом изјавом одбио испоручити робу. Оно не би требало вриједити ни у одређеним околностима кад је рок испоруке од битне важности као на примјер у случају вјенчанице, коју би требало испоручити прије вјенчања. Исти би био случај кад потрошач обавијести трговца да је испорука на наведени датум од битне важности. У овим случајевима, ако трговац не испоручи робу на вријеме, потрошач има право раскинути уговор одмах по истеку првобитно усаглашеног рока испоруке. Директивом о правима потрошача не би требало довести у питање националне одредбе о начину на који би потрошач требао обавијестити трговца да жели раскинути уговор.[946] Потрошач може у складу са примјењивим националним правом на примјер одобрити трговцу додатни рок за испоруку, принудно извршити уговор, обуставити плаћање и тражити одштету.

У складу с чл. 52. ст. 3. Директиве 2007/64/ЕЗ Европског парламента и Савјета од 13. децембра 2007. о услугама платног промета на унутрашњем тржишту[947], државама би чланицама требало омогућити да забране или ограниче право трговаца да од потрошача траже накнаде узимајући у обзир потребу потицања тржишног такмичења и промицања употребе дјелотворних инструмената плаћања.[948] Државе чланице забрањују трговцима да за кориштење одређеног средства плаћања наплаћују потрошачима накнаде које прелазе трошак који за кориштење тога средства плаћања сноси трговац.[949] На примјер, накнаде на које се упућује као на административне,

[946] Директива о правима потрошача, ст. 52 уводног дијела.
[947] *SL L* 319, 5.12.2007, 1.
[948] Директива о правима потрошача, уводни дио ст. 54.
[949] Директива о правима потрошача, чл. 19.

накнаде за резервисање или обављање, које често користе у сектору за *online* продају карата, морају бити обухваћене чл. 19 Директиве о правима потрошача ако се могу избјећи коришћењем одређеног средства плаћања. Накнаде које се зарачунавају трговцима уопште укључују:

1) међубанковну накнаду коју плаћа банка трговца (банка прихватиоца) издаваоцу картице;

2) накнаде које банка трговца плаћа саставу (нпр. *Visa* или *MasterCard*); и

3) маржу коју задржава банка трговца за покривање трошкова и профит.

За трансакције кредитних картица накнаде које се зарачунавају трговцима обично се фиксирају на постотак трансакцијске вриједности, док је за трансакције дебитних картица уобичајенија паушална стопа, иако не универзално. Накнада која се зарачунава трговцима значајно варира зависно о промету, пословном сектору и другим карактеристикама трговца. Надаље, могу постојати трансакцијске или режијске накнаде које трговац плаћа банци прихватиоца или посреднику платне услуге.[950]

Према чл. 32, ст. 1 Закона о заштити потрошача Србије трговац је дужан да у року од 30 дана од дана закључења уговора на даљину и уговора који се закључује изван пословних просторија изврши услугу или испоруку робе, осим ако није нешто друго уговорено. Трговац је дужан да без одлагања обавијести потрошача да испорука уговорене робе или пружање уговорене услуге није могуће.[951] Одредбе овог члана не примењују се на уговоре који за предмет имају финансијске услуге.[952]

Одредбе о испоруци налазе се и у чл. 46 - 48 Закона о заштити потрошача Србије. Продавац је дужан да потрошачу преда робу у количини и квалитету који су уговорени или исправу на основу које се роба може преузети, без одлагања, а најкасније у року од 30 дана од дана закључења уговора, ако није нешто друго уговорено.

Када продавац уз продају робе нуди испоруку на адресу коју одреди потрошач, дужан је да робу испоручи у уговореном року и уговореном стању уз обавезну писану потврду о издавању робе. Продавац је дужан да на рачуну, или другој исправи о

[950] http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_hr.pdf, 61 - 62, 03. 01. 2015.
[951] ЗЗПС, чл. 32, ст. 2; Рок од 30 дана је предвиђен и чл. 43 ЗЗПХ.
[952] ЗЗПС, чл. 32, ст. 3.

уговору, читљиво и јасно напише рок испоруке робе. Неће се сматрати да је извршена уредна испорука робе на адресу коју одреди потрошач остављањем робе испред врата куће или стана потрошача, или неког другог мјеста. Уколико продавац омогућава потрошачима телефонску линију за контакте у вези са закључењем и реализацијом уговора, у обавези је да обезбиједи да се разговори тарифирају највише по цијени редовног позива.[953]

Ако продавац не испоручи робу у уговореном року, а испуњење обавезе у том року је битан састојак уговора или је потрошач обавијестио продавца прије закључења уговора да је испорука на одређени дан, односно у уговореном року од суштинског значаја за њега, уговор се раскида по самом закону. Потрошач може одржати уговор ако без одлагања остави накнадни рок за испуњење уговора. Ако трговац ни у накнадном року не испоручи робу, уговор се раскида по самом закону.

У случају раскида уговора, продавац је дужан да одмах, а најкасније у року од три дана од дана раскида уговора врати потрошачу сав плаћени износ по основу уговора.[954]

Према чл. 25а, ст. 1 Закона о заштити потрошача Словеније компанија мора да испуни своје обавезе из уговора у року од тридесет дана од дана закључења уговора, осим ако се стране нису друкчије споразумеле.

Када су у питању рјешења хрватског Закона о заштити потрошача, према чл. 43 трговац је дужан потрошачу испунити уговор у складу с одредбама уговора, овога Закона и Закона о обвезним односима. У случају материјалног недостатка на производу на односе потрошача и трговца примјењују се одредбе Закона о обвезним односима о одговорности за материјалне недостатке ствари. Ако трговац или произвођач даје гаранцију за исправност продатог производа, дужан је испунити обавезе прописане Законом о обвезним односима о гаранцији за исправност продате ствари, као и обавезе преузете гаранцијом. Недостатак на производу када је то нужно, доказује се вјештачењем у за то овлаштеним установама или уз помоћ овлаштеног судског вјештака. Ако се недостатак на производу појави у року од шест мјесеци од дана

[953] ЗЗПРС, чл. 46. Према чл. 47 ЗЗПРС продавац је дужан да потрошачу преда упутство за употребу и монтажу, односно друге информације којима се потрошач упознаје са својствима техничке робе, када је то битно, а с обзиром на њену природу, својства и намјену у складу са посебним прописима, на српском језику на јасан и разумљив начин. Упутство за употребу и монтажу може бити сачињено на посебном писмену, односно приљепљено или одштампано на роби или њеној амбалажи, у виду текста, слике или скице, као и у комбинацији ових облика.

[954] ЗЗПРС, чл. 47.

прелаза ризика на потрошача, а трговац сматра да недостатак у том тренутку није постојао, трошкове вјештачења сноси трговац. Ако се недостатак на производу појави након истека рока из ст. 5. чл. 43, али не касније од 24 мјесеца од дана прелаза ризика на потрошача, трошкове вјештачења сноси потрошач или трговац, зависно о резултату вјештачења.[955]

У другим државама, бившим југословенским републикама, углавном се предвиђају посебна правила када су у питању потрошачки уговори у законима о заштити потрошача, за материјалне недостатке и гаранцију за исправност производа. Међутим, Закон о заштити потрошача Хрватске би представљао изузетак у том погледу, јер упућује на сходну примјену Закона о обвезним односима.

У чл. 66, ст. 1 Закона о заштити потрошача Републике Српске трговац треба да испоручи производ или да пружи услугу у року од 15 дана од дана када му је потрошач послао наруџбу. Када трговац не изврши своју обавезу испоруке наручене робе или услуге због тога што је нема или му није на располагању, потрошач мора да буде информисан о томе и мора му бити враћен уплаћени износ најкасније у року од 15 дана од дана када је примио информацију о немогућности испоруке.[956]

[955] ЗЗПХ, чл. 43, ст. 1 – 6.

[956] ЗЗПРС, чл. 66, ст. 2; Чл. 62, 63. и 64. ЗЗПРС, као и став 1. овог члана не примјењују се на уговоре: а) о испоруци прехрамбених производа, пића или других производа намијењених дневној употреби у домаћинству, на адресу потрошача, његово боравиште или радно мјесто и б) којима се обезбјеђује смјештај, превоз, угоститељске услуге или услуге за слободно вријеме, а којима се пружалац услуга обавезује да након што је уговор закључен, услугу пружи тачно одређеног дана или током одређеног периода. ЗЗПРС, чл. 66, ст. 3; У чл. 71 Закону о заштити потрошача Црне Горе трговац је дужан да уговор закључен на даљину изврши најкасније у року од 30 дана од дана када му је потрошач упутио поруџбину, осим ако је друкчије уговорено. Ако трговац не изврши уговор у овом року, односно поручену робу нема на залихама или није у могућности да пружи поручену услугу, дужан је да о томе обавијести потрошача без одлагања, а потрошач може да раскине уговор или да остави трговцу примјерени додатни рок за извршење уговора. У случају раскида уговора трговац је дужан да потрошачу врати плаћени износ најкасније у року од 30 дана од дана упућивања обавјештења из става 2 овог члана, увећан за затезне камате за период од пријема писаног обавјештења о раскиду уговора до исплате. Према чл. 99 Закону о заштити потрошача Македоније трговац је дужан да изврши уговор о продаји производа или извршавања услуга закључених на даљину у року од 30 дана од дана када потрошач послао наруџбу, осим ако се стране нису другачије споразумјеле. Када трговац не може да испуни своју обавезу из уговора, због тога јер наручени производ нема на залихи или није у могућности пружити наручену услугу, мора потрошача о томе обавијестити, а потрошач може, по свом избору, изјавити да раскида уговор или оставити трговцу примјерени накнадни рок за испуњење. Ако се потрошач одлучи, у случају из ст. 2. чл. 99, раскинути уговор трговац му је дужан вратити плаћено што је могуће прије, а најкасније у року од 30 дана од закашњења. У овим случајевима у Закону о заштити потрошача Црне Горе и Македоније имамо одступање од рјешења прихваћеног у чл. 126 Закону о облигационим односима када је у питању једнострани раскид двостраних уговора због неиспуњења, гдје имамо обавезу прије него што једностраном изјавом воље раскинемо уговор, да оставимо дужнику накнадни рок, који је примјереног трајања. Наравно, постоје изузеци у Закону о облигационим односима, када не треба остављати овај рок, код фиксних уговора из чл. 125 и у случају из чл. 127 Закона о облигационим односима. Имамо и

Када је у питању Закон о заштити потрошача Србије у њему су изостављене одредбе које се односе на ситуацију шта бива када трговац не изврши испоруку робе потрошачу у договорено вријеме, односно у року од 30 дана од дана закључења уговора. Према чл. 18, ст. 2 Директиве о правима потрошача, потрошач ће у том случају позвати трговца да изврши испоруку у додатном року који је примјерен овим околностима. Ако трговац робу не испоручи у том додатном року, потрошач има право раскинути уговор. Међутим, на основу чл. 3, ст. 7 Закона о заштити потрошача Србије у овом случају можемо примијенити чл. 127 Закона о облигационим односима које се односи на једнострани законски раскид двостраних уговора. Када су у питању рјешења Закона о заштити потрошача Републике Српске у погледу права на раскид уговора потрошача због неиспоруке робе од стране трговца, у њему се не налазе те одредбе, али се на снову чл. 4, ст. 4 Закона о заштити потрошача Републике Српске могу примијенити одредбе Закона о облигационим односима. Према чл. 124 Закона о облигационим односима у двостраним уговорима, кад једна страна не испуни своју обавезу, друга страна може, ако није што друго одређено, захтијевати испуњење обавеза или, под условима предвиђеним у чл. 125 – 132, раскинути уговор простом изјавом, ако раскид уговора не наступа по самом закону, а у сваком случају има право на накнаду штете.

Према чл. 39 Закона о заштити потрошача предвиђа се да је забрањено слање робе или пружање услуга потрошачу са захтјевом за плаћање робе или услуга које потрошач није наручио. Ако се потрошач не изјасни о роби која је достављена или услузи која је пружена, не сматра се да је понуду прихватио и потрошач има право да задржи послату робу без обавезе плаћања, односно није у обавези да плати за извршену услугу.

Неће се сматрати случајем из чл. 39, ст.1. Закона о заштити потрошача ако трговац:

ситуацију када се двострани уговор може једнострано раскинути и прије истека рока за испуњење обавезе ако је очигледно да једна страна неће испунити обавезу из уговора, друга страна може раскинути уговор и захтијевати накнаду штете, према чл. 128 Закона о облигационим односима. А ово одступање које се односи на раскид уговора у Црној Гори и Македонији, није ни у складу са чл. 18, ст. 2 Директиве о правима потрошача, према којем да бисте раскинули уговор прво морате оставити трговцу додатни рок да изврши испоруку.

1) потрошачу умјесто робе или услуге, коју је наручио достави другу робу или пружи другу услугу исте цијене и квалитета;

2) обавијести потрошача да није дужан да прихвати робу или услугу коју није тражио нити да сноси трошкове враћања робе трговцу.

5. Прелаз ризика

Основно је правило да се прелазак ризика врши у моменту примопредаје робе. Са пријемом испоруке у свим овим случајевима изједначено је и падање у доцњу са тим пријемом.[957] До предаје ствари купцу ризик случајне пропасти или оштећења ствари сноси продавац, а са предајом ствари ризик прелази на купца. Ризик не прелази на купца ако је он због неког недостатка предате ствари раскинуо уговор или тражио замјену ствари.[958] Ако предаја ствари није извршена због купчеве доцње, ризик прелази на купца у часу кад је дошао у доцњу. Када су предмет уговора ствари одређене по роду, ризик прелази на купца у доцњи ако је продавац издвојио ствари очигледно намјењене за извршење предаје и о томе одаслао обавјештење купцу. Али, кад су ствари одређене по роду такве природе да продавац не може да издвоји један њихов дио, довољно је да је продавац извршио све радње које су потребне да би купац могао преузети ствари и да је о томе одаслао обавјештење купцу.[959] У случају повјерилачке доцње, на повјериоца прелази ризик случајне пропасти или оштећења ствари.[960]

Према чл. 68 *CISG* наилазимо на одредбу у чл. 68, које нема у Закону о облигационим односима, гдје је предвиђено да за робу која је продата у току превоза, ризик прелази на купца у тренутку закључења уговора. Међутим, ако околности на то указују, ризик прелази на купца у тренутку кад је роба предата превознику који је издао документе којим се потврђује уговор о превозу. Ако је, пак, у тренутку закључења уговора о продаји продавац знао или морао знати да је роба изгубљена или оштећена и ту чињеницу није саопштио купцу, ризик за такав губитак или оштећење сноси продавац.

[957] ЗОО, чл. 456 – 457, ОУПР, бр. 96 – 97; *CISG*, чл. 66 - 70.
[958] ЗОО, чл. 456.
[959] ЗОО, чл. 457.
[960] ЗОО, чл. 326, ст. 1.

Према чл. 20 Директиве о правима потрошача у уговорима гдје трговац отпрема робу потрошачу, ризик пропасти или оштећења робе ће прећи на потрошача када је он или треће лице означено од потрошача, осим превозника, стекло физички посјед робе. Међутим, ризик ће прећи на потрошача након испоруке превознику, ако је превозник наручен од стране потрошача за превоз робе и тај избор није понуђен од трговца, не доводећи у питање права потрошача против превозника. [961]

Кад робу потрошачу отпрема трговац, у случају губитка или оштећења може доћи до спорова по питању тренутка у којем долази до прелаза ризика. Стога би Директивом о правима потрошача требало осигурати да потрошач буде заштићен од сваког ризика губитка или оштећења робе до којег дође прије него што је дошао у физички посјед робе. Потрошач би требао бити заштићен током превоза који организује или обавља трговац чак и кад је одређену методу испоруке потрошач одабрао међу опцијама које је понудио трговац. Међутим, та одредба не би требала вриједити за уговоре кад потрошач може бирати хоће ли сам извршити испоруку робе или ће то тражити од превозника. Независно о тренутку прелаза ризика, требало би сматрати да је потрошач дошао у физички посјед робе кад је робу примио.[962]

Законом о заштити потрошача Србије[963] регулисан је прелаз ризика код уговора о продаји. Ризик случајне пропасти или оштећења робе до тренутка предаје робе потрошачу или трећем лицу које је одредио потрошач, а које није превозник или отпремник, сноси продавац.[964] Ризик случајне пропасти или оштећења робе послије тренутка предаје робе потрошачу или трећем лицу које је одредио потрошач, а које није превозник или отпремник, сноси потрошач.[965]Ако је потрошач раскинуо уговор или тражио замјену робе из разлога што роба која му је предата није саобразна уговору, ризик не прелази на потрошача.[966]Ако предаја робе није извршена из разлога што потрошач или треће лице које је одредио потрошач, а које није превозник или отпремник, без основаног разлога одбија да прими робу или својим понашањем

[961] Слично рјешење је и у чл. 43 *The Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations 2013, 2013 No. 3134* , *Statutory instruments* .
[962] Директива о правима потрошача, уводни дио, ст. 55.
[963] ЗЗПС, чл. 49; Исто рјешење је прихваћено у чл. 50 ЗЗПЦГ.
[964] ЗЗПС, чл. 49, ст. 1.
[965] ЗЗПС, чл. 49, ст. 2.
[966] ЗЗПС, чл. 49, ст. 3.

спречава испоруку, ризик прелази на потрошача истеком рока за испоруку, односно у року од 30 дана од дана закључења уговора ако рок испоруке није уговорен.[967]

У чл. 45 Закона о заштити потрошача Хрватске регулише се прелаз ризика код уговора о купопродаји. Код уговора о купопродаји ризик случајне пропасти или оштећења робе прелази на потрошача у тренутку када је њему или лицу коју је он навео, а која није превозник, роба предата у посјед. Ако је превозник био изабран на приједлог потрошача, ризик случајне пропасти или оштећења робе прелази на потрошача у тренутку када роба буде предата у посјед превознику.[968]

У Закону о заштити потрошача Републике Српске немамо одредбе које се односе на прелаз ризика, већ би се у овом случају примијењивале одредбе Закона о облигационим односима. С обзиром да је потребно ускладити право Републике Српске са правом ЕУ требало би допунити Закон о заштити потрошача Републике Српске овим одредбама. Када је у питању Закон о заштити потрошача Србије, требало би измијенити чл. 49, ст. 2, јер према чл. 20 Директиве о правима потрошача ризик прелази на потрошача након што се роба испоручи превознику ако је потрошач одабрао превозника, а трговац то није понудио. Према чл. 49, ст. 2 Закона о заштити потрошача Србије, треће лице које је одредио потрошач не може бити превозник или отпремник.

6. Електронски потпис

Електронски потпис је скуп електронских података који, поред скениране слике ручног или дигиталног потписа, садржи исписано име на крају е – мејла, тајни пин код, компјутерски приказ отиска прста и друге неопходне податке. Електронски потпис као својеручни потпис на писаном документу, има сљедеће функције: намјеру издавоца електронског документа да преузме обавезе из документа снабдјевеног електронским потписом; да обезбиједи потврду идентитета потписника, да створи повјерење учесника у свим облицима комуникације, као и да спријечи неовлашћено коришћење,

[967] ЗЗПС, чл. 49, ст. 4.
[968] Одредбе овога члана не односе се на уговоре о испоруци воде, плина или електричне енергије који се продају у неограниченом обиму или неограниченој количини, уговоре о испоруци топлотне енергије, нити на уговоре који имају за предмет дигитални садржај који се не испоручује на тјелесном медију.

фалсификовање електронског документа.[969] У даљем току излагања говорићемо о појму и значају електронског потписа, његовим врстама, односом електронског и својеручног потписа, електронским сертификатима и сертификационим тијелима.

6.1. Појам и значај електронског потписа

Према *UNCITRAL* МЗЕП електронски потпис означава податак у електронском облику, који је додат или логички повезан са електронским порукама, и користи се да идентификује потписника поруке и његову сагласност са садржајем поруке.[970] Електронски потпис је поуздан у наведеном смислу ако: а) подаци за генерисање потписа, у контексту у коме су коришћени, повезани само са потписником, и ни једном другом особом; б) подаци за генерисање потписа су били у вријеме потписивања под контролом потписника, и ни једне друге особе; и ако је; ц) свака промјена у електронском потпису учињена послије потписивања уочљива; и д) када је сврха законског захтјева да потпис обезбјеђује сигурност за интегритет информација на коју се односи, свака измјена након потписивања је уочљива. [971]

У Директиви о електронским потписима разликујемо електронски и квалификовани електронски потпис и квалификовани сертификат. У чл. 2, ст. 1, тач. 1 ове Директиве даје се дефиниција електронског потписа који представља податке у електронском облику који су придружени или су логички повезани с другим подацима у електронском облику те који служе као метода утврђивања аутентичности.

У Директиви о електронским потписима у ставу 4 уводног дијела се предвиђа да електронска комуникација и трговина захтијевају „електронске потписе" и њима припадајуће услуге којима се омогућује утврђивање аутентичности података; различита правила у односу на правно признавање електронских потписа те овлашћивање даваоца услуга сертификовања у државама чланицама могу створити значајну препреку употреби електронских комуникација и електронске трговине. Затим у ст. 9 Директиве о електронским потписима наводи се да електронски потписи користиће се у најразличитијим околностима и примјенама, што ће имати за посљедицу широк спектар

[969] Р. Шиповац, *Електронска трговина,* Правни живот, бр. 13, 2009*,* 223.
[970] Модел ЗЕП, чл. 2, ст. 1.тач. а; Упор.: француски Грађански законик, чл. 1316 – 4.
[971] МЗЕП, чл. 6, ст. 3.

нових услуга и производа повезаних с електронским потписима. Дефиниција таквих производа и услуга не би се требала ограничити на издавање и управљање сертификатима, већ би такође требала укључити било коју другу услугу и производ који користе електронске потписе, односно који су подређени електронским потписима, попут услуга регистрације, услуге издавања временског жига, именички сервиси, рачунарске услуге или савјетодавне услуге које се односе на електронске потписе.

У Закону о електронским потписима Републике Србије у чл. 2, ст. 1, тач. 1 дефинише се електронски документ - документ у електронском облику који се користи у правним пословима и другим правним радњама, као и у управном, судском и другом поступку пред државним органом. Електронски потпис[972] је скуп података у електронском облику који су придружени или су логички повезани са електронским документом и који служи за идентификацију потписника. Рекли смо већ на које правне послове се неће примјењивати Закон о електронским потписима Србије.

Поставља се питање шта је потпис, јер га Закон о облигационим односима помиње, али га не дефинише. Када је ријеч о писменој форми уговора она се састоји из писаног текста изјава воља и потписа. Текст не мора бити садржан на једном писмену. За закључење двостраног уговора, довољно је да обје стране потпишу једну исправу или да свака од страна потпише примјерак исправе намијењен другој страни. Захтјев писмене форме је испуњен ако стране измијењају писма или се споразумију телепринтером, или неким другим средством које омогућава да се са извјесношћу утврде садржина и давалац изјаве.[973] Електронски потпис, као правни еквивалент ручном потпису и печату, знатно ће убрзати пословање.[974]

Када је у питању писмена форма уговора, поставља се низ питања везана за потпис: ко потписује исправу, потпуност потписа, својеручност потписа и мјесто. Исправу по правилу потписују обје стране, јер је код продаје у питању двостранообавезни уговор, док код неких уговора, гдје се само једна страна обавезује, довољно да је потпише само поклонодавац. Када је у питању потпуност потписа, подразумијева се навођење имена и презимена да би се потпис могао индивидуализовати. Могуће је и да се потпис састоји, наравно све зависи од околности

[972] ЗЕП, чл. 2, ст. 1, тач. 2.
[973] ЗОО, чл. 72, ст. 3 и 4.
[974] Т. Katulić*, op. cit*., *1340 – 1342.*

конкретног случаја, и из скраћеног потписа (нпр. почетно слово имена и презимена, или само презиме, или име, или чак само познати псеудоним.) Факсимил је могуће прихватити само уколико је то уобичајено у пословном саобраћају. Ако је ријеч о неписменом лицу, тада ће се прихватити рукознак (отисак десног кажипрста), уз овјеру надлежног органа или потврду два писмена свједока. Кад је у питању мјесто потписа, он се ставља на крају писмена, јер све што је испод њега не обавезује. Ако је у питању бланко потпис, а стране су се унапријед сагласиле о битним елементима, такав потпис има пуно правно дејство.[975]

Основно питање које се поставља пред електронски потпис је питање потврђивања изворности, односно аутентичности потписника и садржаја потписане комуникације. Електронски потпис, који није заштићен неком врстом криптографије, заправо и није потпис у ужем смислу те ријечи. Надаље, електронски потпис треба бити једноставан за употребу и за кориснике и за тијела која гарантују његову аутентичност. Треће, осим комерцијалних пружаоца услуге сертификовања, нужан је и јавни институционални оквир, односно тијело државне управе које ће водити базу података с регистрованим електронским потписима. И коначно, четврти услов усвајања електронског потписа у свакодневни живот је изједначавање вриједности електронског и својеручног потписа.[976]

Криптографија или шифровање је наука која се бави методима очувања тајности информација. Основни елемент који се користи назива се шифарски систем или алгоритам шифровања. Шифровање је процедура која трансформише оригиналну информацију (отворени текст) у шифроване податке (шифрат). Обрнут процес дешифровање, реконструише отворени текст на основу шифрата. Приликом шифровања, поред отвореног текста, користи се једна независна вриједност која се назива кључ шифровања. Слично, трансформација за дешифровање користи кључ дешифровања. Број симбола који представљају кључ (дужина кључа) зависи од шифарског система и представља један од параметара сигурности тог система.[977]

Данас постоје три методе шифровања: симетрично, асиметрично и једносмјерно шифровање. Код прве методе користи се јединствени кључ и врло је једноставна, али постоји проблем, као што је на примјер крађа кључа. Од 1976. и појаве јавног кључа

[975] О. Антић, *op. cit*., 344 – 345.
[976] T. Katulić, *op. cit.,* 1344 – 1345.
[977] http://sr.wikipedia.org/sr/КРИПТОГРАФИЈА,18. 06. 2014.

можемо говорити и о методи асиметричног шифровања која користи два кључа – јавни и тајни. Јавни се користи за шифровање, а тајни за дешифровање. Предност ове методе је већа сигурност и тајност, док је мана количина времена која је потребна за сваки поступак дешифровања. Јавни кључ је доступан свима и служи да се помоћу њега шифрују подаци који ће бити послати другој особи. Та особа ће моћи да приступи подацима помоћу свог тајног кључа. Тајни кључ посједује само прималац поруке и он га не треба дистрибуирати осталим корисницима. Тајни кључ омоугућава примаоцу поруке да дешифрује податке који су шифровани његовим јавним кључем.[978] На примјер, претпоставимо да је лице А пошиљалац, а лице Б прималац. Лице А хоће да комуницира са лицем Б, странцем са којим лице А није никада прије комуницирало, лице А и Б могу размијенити обичан текст њиховим јавним кључевима. Онда, лице А и Б могу шифровати њихове одлазеће поруке са другим јавним кључем и дешифровати њихове примљене поруке са њиховим личним тајним, приватним кључем. Потребна је страна од повјерења, као *Certification Authority (CA)* да направи потврду њихових јавних кључева као и тачност информације издавањем сертификата за обје стране.[979]

Још једна важна метода шифровања је једносмјерно шифровање. Његова главна особина је иреверзибилност тј. не може се добити оригинални садржај. Данас се користи за потврде, (дигиталне) потписе, софтвер. Методе једносмерног шифровања за шифровање података користе једносмерне функције које називамо и *hash* функције. За још софистицираније методе шифровања користи се тзв. јако шифровање, која је у неким земљама забрањено.

Проблеми модерне криптографије су свакако сигурност, али и законска ограничења у многим земљама. Питање сигурности је горуће питање због све веће појаве програма за разбијање лозинки као што су: *Crack* и *John the Ripper*. Други велики проблем су законска ограничења. У САД се криптографија сматра оружјем. До 1999. у Француској је била знатно ограничена употреба криптографије.[980][981]

6.2. Врсте електронских потписа

[978] В. Цвијан, *Електронски потпис – правни аспекти*, Страни правни живот, бр. 1-3, 2001, 292.
[979] F. F. Wang, *op. cit*., 81 – 82.
[980] http://hr.wikipedia.org/wiki/Kriptografija, 18. 06. 2014.
[981] http://sr.wikipedia.org/wiki/Digitalni_potpis#Reference, 28. 05. 2014.

Видјели смо, да бар када је упоредно право у питању, углавном разликујемо обични електронски и квалификовани електронски потпис, односно напредни, мада се негдје среће и појам дигиталног потписа. Под широм дефиницијом електронског потписа можемо сврстати, нпр. скениран својеручни потпис, потпис на крају поруке електронске поште. Због тога је дигитални потпис, као технолошка платформа која се базира на асиметричној криптографији која гарантује непорецивост и интегритет електронске поруке од значаја за даља разматрања. Ипак због раширене употребе појма електронског потписа, као синонима за потоњу технологију, често се ови појмови користе наизмјенично у контексту обављања послова електронске сертификације.[982]

У литератури и законодавствима неријетка је замјена ова два термина, будући да се често не разликују појам електронског и појам дигиталног потписа. Уколико се, међутим, прави разлика, онда се појам електронског потписа схвата шире, те он садржи четири различита облика: 1. уговорна страна која прихвата понуду кликне (притисне дугме миша) на контролу која садржи ознаку „слажем се“ (енг. *I agree*); 2. у размјени одређених тајних података између уговорних страна, употребљава се лозинка, *PIN* код, или се доставља број кредитне картице; 3. коришћење биометријских метода за утврђивање идентитета уговарача (скенирана мрежњача, скениран отисак прста, аудио запис гласа и сл.); 4. примјена технологије дигиталног потписа за утврђивање идентитета уговорне стране и аутентичности садржаја документа или поруке (најефикаснија и технолошки најкомплекснија форма електронског потписа).[983]

Облици електронског потписа укључују, али се не ограничавају на, шифру личног идентификационог броја (*PIN*), потпис е - поште, паметне картице, биометријски, скенирани и дигитални потпис. У *WORD* - у постоји могућност за корисника да дода шифру (*PIN*) да би заштитио документ. Врло чест је и скенирани потпис. Дигитална слика (*JPEG, bitmap*) фајла може бити додата фајлу као електронски потпис. *E – mail* потпис може се састојати од текста или слике, или обоје. Већина *E – mail* портала има алатке за корисника да створи и креира електронски потпис. Дигитални потпис је један од најважнијих и најпоузданијих облика електронског потписа. Он је дефинисан у *ABA's (the American Bar Association) Guidelines* као трансформација поруке коришћењем асиметричне криптограгије и *hash* функција тако да човјек има почетну поруку и потписников јавни кључ који може тачно утврдити да ли је трансформација

[982] С. Рајчевић, *Електронски потпис као средство обезбјеђења правне сигурности у електронском пословању*, година 18, бр. 45, 2012, Српска правна мисао, 161.
[983] Ђ. Мариловић, *Електронски потпис у праву Републике Српске,* Годишњак Правног факултета, година II, бр. 2, 2011, 130.

направљена користећи приватни кључ који одговара јавном кључу потписника, и да ли је почетна порука промијењена од када је трансформација направљена.[984]

Дигитални потпис је техника шифровања која је ријешила главни проблем електронског пословања. На основу дигиталног шифрирања електронски документ се чини нечитљивим свима онима који немају кључ за дешифровање. Идентификација пошиљаоца се обавља потврдом аутентичности код повјерљиве треће стране *TTP – Trusted Third Party* које је правно лице овлашћено да производи дигиталне сертификате аутентичност електронског потписа и у коју имају повјерење обје уговорне стране. Потврда аутентичности нам служи као доказ да је власник електронског потписа управо то лице које тврди да јесте. Најпространија метода је шифровање јавним кључем која пошиљаоцу и примаоцу електронске поруке додјељује два кључа један јавни а други приватни. Јавни кључ се депонује код *TTP* (нпр. ПТТ).[985]

Систем дигиталног потписа базира се на асиметричној криптографији гдје имамо приватни кључ, расположив само његовом власнику, и јавни доступан свима, путем којих се поруке штите од неовлашћеног увида. Шифровање поруке врши се јавним кључем, а дешифровање (декрипција) употребом приватног кључа. Шема дигиталног потписа састоји се од три алгоритма. Први, којем је намјена генерисање кључева, за резултат има постојање пара приватног и комплементарног јавног кључа. Други алгоритам коришћењем приватног кључа креира потпис, док се трећим алгоритмом провјерава оргиналност поруке по основу њеног садржаја, јавног кључа и потписа. Да би ово функционисало у пракси морају да буду испуњена два услова: потпис који је заснован на садржају поруке и приватном кључу користи се за провјеру оригиналности употребом одговарајућег јавног кључа и друго, генерисање одговарајућег потписа за страну која не посједује приватни кључ мора бити онемогућено.[986]

Коришћењем дигиталног потписа остварују се три циља: аутентификација страна која се постиже везивањем приватног кључа за физичко или правно лице. Затим ту је очување интегритета поруке, јер свака измјена садржаја за посљедицу има инвалидацију потписа. И на крају овим потписом обезбјеђује се и непорецивост, јер се самим утврђивањем идентитета стране у комуникацији и времена у којем је порука

[984] F. F. Wang, *op. cit.,* 80 – 81.
[985] П. Димитријевић, *Право информационе технологије, Computer law*, Ниш, 2010, 193.
[986] С. Рајчевић, *op. cit.,* 161 – 162.

послата, на тај начин онемогућава порицање одашиљања дигитално потписане поруке.[987]

Према чл. 2, ст. 1, тач. 2 Директиве о електронским потписима, квалификовани електронски потпис представља електронски потпис који удовољава сљедећим захтјевима:

(а) на јединствен је начин повезан с потписником;

(б) у могућности је идентификовати потписника;

(ц) створен је употребом средстава који потписнику омогућују искључиву контролу над њима; и

(д) повезан је с подацима на које се односи на такав начин да се било која накнадна измјена података може открити.

Квалификовани електронски потпис је електронски потпис којим се поуздано гарантује идентитет потписника, интегритет електронских докумената, и онемогућава накнадно порицање одговорности за њихов садржај, и који испуњава услове утврђене овим законом.[988] Квалификовани електронски потпис, мора да задовољи сљедеће услове:

1) искључиво је повезан са потписником;

2) недвосмислено идентификује потписника;

3) настаје коришћењем средстава којима потписник може самостално да управља и која су искључиво под надзором потписника;

4) директно је повезан са подацима на које се односи, и то на начин који недвосмислено омогућава увид у било коју измјену изворних података;

5) формиран је средствима за формирање квалификованог електронског потписа;

6) провјерава се на основу квалификованог електронског сертификата потписника.[989]

[987] С. Рајчевић, *op. cit.,*162 – 163.
[988] ЗЕП, чл. 2, ст. 1, тач. 3.
[989] ЗЕП, чл. 7.

За реализацију квалификованог електронског потписа неопходно је користити средства за формирање квалификованог електронског потписа и посједовати квалификовани електронски сертификат, издат од стране сертификационог тијела које испуњава одговарајуће услове према Закону о електронском потпису Србије. У овом технолошком тренутку, квалификовани електронски потпис се реализује примјеном асиметричних криптографских система (на примјер *RSA* алгоритам) и *hash* функција (*MD*5 или *SHA* -1 алгоритми), док се као средства за формирање квалификованог електронског потписа углавном користе смарт картице.

Иако електронски потпис може према закону бити било шта што је "логички повезано са електронским документом и што служи за идентификацију потписника" (на примјер, скенирани својеручни потпис на крају документа и сл.), електронским потписом се сматра и потпис који је извршен средством за формирање квалификованог електронског потписа, али потписник нема квалификовани сертификат. Потписник који има квалификовани сертификат, а потписивање не врши примјеном средства за формирање квалификованог потписа, не може да формира квалификовани електронски потпис.

Квалификовани електронски потпис формира се примјеном једног од стандардизованих асиметричних криптографских алгоритама, и то:

1) *RSA* (*Rivest Shamir Adleman*) примјеном стандарда *PKCS#1* уз минималну дужину *RSA* модулуса *n* од 1024 бита; 2) *DSA* (*Digital Signature Algorithm*) са минималним дужинама параметара *p* и *q* од 1024 и 160 бита, респективно; *3) ECDSA (Elliptic Curve Digital Signature Algorithm)* са минималним дужинама параметара *p* и *q* од 192 и 160 бита, респективно.[990] При формирању квалификованог електронског потписа примењују се и *hash* функције за добијање отисака поруке фиксне величине (најмање 160 бита), које се реализују примјеном стандардизованих *hash* алгоритама, и то:

[990] Правилник о техничко – технолошким поступцима за формирање квалификованог електронског потписа и критеријумима које треба да испуне средства за формирање квалификованог електронског потписа, *Сл. гласник Републике Србије*, бр. 26/2008 и 13/2010,чл. 4.

1) *SHA-1* (*Secure Hash Algorithm*) - *hash* вриједност величине 160 бита; 2) *RIPEMD*-160 - *hash* вриједност величине 160 бита; 3) SHA-224, SHA-256, SHA-384 i SHA-512.[991]

Квалификовани електронски потпис се на овом степену технолошког развоја формира на бази примјене асиметричних криптографских алгоритама и технологије дигиталног потписа. Квалификовани електронски потпис се формира у складу са препоруком *PKCS#1 (Public Key Cryptographic Standard*), а дужина модулуса у асиметричном криптографском алгоритму мора бити минимално 1.024 бита. *PKCS#1* стандард описује методе шифровања података коришћењем *RSA* асиметричног алгоритма и најчешће се користи за конструкцију дигиталног коверта и дигиталног потписа. У случају дигиталног потписа, садржај који треба да се потпише прво се редукује у отисак поруке (*message digest*) примјеном неког од метода за креирање отиска поруке, *message digest* алгоритма (на примјер, *MD*5 или *SHA* -1 алгоритми), а затим се добијени отисак поруке шифрује примјеном, на примјер, *RSA* алгоритма, користећи приватни кључ потписника поруке.

Шифровани отисак поруке представља дигитални потпис дате поруке и постаје њен придружени дио. Када оваква порука стигне до примаоца којем је намијењена, извршава се поступак верификације дигиталног потписа. Овај поступак се састоји од дешифровања отиска добијене поруке примјеном *RSA* алгоритма, уз употребу јавног кључа пошиљаоца (потписника) поруке. По дешифровању дигиталног потписа, прималац поруке изврши исти *message digest* поступак над добијеном поруком. Ако је добијени отисак поруке идентичан са дешифрованом вриједношћу отиска, верификација је успјела; у противном је верификација негативна и порука се одбацује као невалидна.

Потписана електронска документа се размјењују у форми докумената у којима су уграђени основни подаци о поступку, алгоритму и квалификованом електронском сертификату потписника, како би у том случају прималац електронског документа могао провјерити квалификовани електронски потпис на основи усаглашене технологије и поступака.[992]

---

[991] Правилник о техничко – технолошким поступцима за формирање квалификованог електронског потписа и критеријумима које треба да испуне средства за формирање квалификованог електронског потписа, чл. 5.

[992] П. Димитријевић, http://www.prafak.ni.ac.rs/files/nast_mat/elektronski_potpis.pdf, 28. 05. 2014.

Квалификовани електронски потпис је потпис којим се поуздано гарантује идентитет потписника, интегритет потписаног електронског документа и онемогућава накнадно порицање потписа. Да би наведени захтјеви били испуњени, квалификовани електронски потпис мора да буде формиран према Правилнику о техничко-технолошким поступцима за формирање квалификованог електронског потписа и критеријума које треба да испуне средства за формирање квалификованог електронског потписа.[993]

6. 3. Однос електронског и својеручног потписа

Када је у питању однос електронског и својеручног потписа прави се разлика зависно од тога да ли је ријеч о обичном електронском или квалификованом електронском потпису. У Директиви о електронским потписима у чл. 5, ст. 1 предвиђа се да државе чланице омогућују да напредни електронски потписи, који се заснивају на квалификованом сертификату, те који су израђени путем сигурних средстава за израду потписа:

(а) удовољавају правним захтјевима потписа у односу на податке у електронском облику на исти начин на који својеручни потпис удовољава тим захтјевима у односу на податке у писаном облику;

(б) буду допуштени као доказ у судским поступцима.

Тако се чл. 5, ст. 2 Директиве о електронским потписима одређује да земље чланице неће ускратити основном електронском потпису могућност остваривања правних учинака и употребе електронског потписа као доказа у правним поступцима само зато што:

1. потпис је дат у електронском облику;

2. потпис није базиран на квалификованом сертификату;

3. потпис није базиран на квалификованом сертификату издатом од стране овлашћеног сертификацијског тијела;

[993] *Сл. гласник Републике Србије*, бр. 26/08 и 13/10.

4. потпис није учињен путем посебног уређаја за стварање електронског потписа.

У ст. 20 уводног дијела Директиве о електронским потписима се наводи да национално право утврђује различите захтјеве за правну ваљаност својеручних потписа. Будући да се сертификати могу користити како би се потврдио идентитет особе која се потписује електронским путем, напредни електронски потписи који се заснивају на квалификованим сертификатима, имају за циљ виши ниво сигурности. Напредни електронски потписи, који се заснивају на квалификованом сертификату те које је израдило средство за израду сигурних потписа, могу се сматрати правно једнакима својеручним потписима само ако су испуњени услови за својеручне потписе.

Према ст. 21 уводног дијела Директиве о електронским потписима треба се омогућити да се електронски потписи могу користити као доказ у судским поступцима у свим државама чланицама. Национално право управља правним сферама у којима се електронски документи и електронски потписи могу користити, те ова Директива не доводи у питање надлежност националног суда да донесе одлуку у вези с удовољавањем одредбама ове Директиве, те не утиче на национална правила која се односе на слободно судско разматрање доказа.

Како би се повећало повјерење корисника у електронску комуникацију и електронску трговину, даваоци услуга сертификовања морају водити рачуна о законским прописима који уређују заштиту података те личну приватност.[994] Одредбе о употреби псеудонима у сертификатима не би требале спречавати државе чланице да захтијевају идентификацију особа према праву Заједнице или националном праву.[995]

У погледу доказне функције потписа, ако је у питању својеручни потпис, он се утврђује јединственим карактеристикама рукописа сваког потписника, док је код дигиталног потписа, она детерминисана приватним кључем којег је практично немогуће фалсификовати, ако фалсификатор нема приступ бази сертификата или физички приступ средствима за креирање истог. Садржина документа који се потписује, зависи од правилне употребе технологије дигиталног потписа и утолико је могућност њиховог кривотворења у потпуности елиминисана, док је код својеручног потписивања папирне документације то чест случај. Дигитално потписивање се одвија

[994] Директива о електронским потписима, ст. 24 уводног дијела.
[995] Директива о електронским потписима, ст. 25 уводног дијела

брже, а исто важи и за пренос дигитално потписаних електронских докумената у односу на класичну коресподенцију.[996]

У праву Србије електронски потпис може имати правно дејство и може се користити као доказно средство у законом уређеном поступку, осим када се, у складу са посебним законом, захтијева да само својеручни потпис има правно дејство и доказну снагу.[997] Квалификовани електронски потпис у односу на податке у електронском облику има исто правно дејство и доказну снагу као и својеручни потпис, односно својеручни потпис и печат, у односу на податке у папирном облику.[998] Према чл. 5 Закона о електронском потпису Републике Српске квалификовани електронски потпис има исту правну снагу и равноправан је са писаном формом, односно личним потписом и отиском печата ако је израђен у складу са одредбама Закона о електронском потпису, те ако су испуњени остали услови прописани овим законом и прописима који су донесени на основу овог закона.[999]

Тако у том контексту ваља издвојити одлуку Врховног суда Републике Хрватске бр. Рев. 1227/93, у којој Врховни суд сматра да је захтјев писменог облика уговора испуњен, међу осталим, и када се странке споразуме неким другим средствима која омогућују да се са сигурношћу утврди садржај и давалац исправе. Из наведеног могло би се видјети како је Врховни суд технички неутрално предвидио и важност електронске комуникације и будућих аутентификацијских технологија. Ипак, тешко би било тврдити на основу једне судске пресуде, у периоду прије Закона о електронским потписима Хрватске да је постојала склоност да се електронској комуникацији и електронским исправама призна доказна снага у судским и управним поступцима.[1000]

У Србији у Закону о електронском потпису[1001] и Закону о електронском документу[1002] је предвиђено да се електронском документу не може оспорити пуноважност или доказна снага само због тога што је у електронском облику. Ако је прописом утврђен писмени облик као услов пуноважности правног акта, правног посла или друге правне радње, одговарајући електронски документ потписује се

[996] С. Рајчевић, *op. cit.,* 169.
[997] ЗЕП, чл. 6.
[998] ЗЕП, чл. 10.
[999] Што се правне снаге напредног електронског потписа тиче, он има исту правну снагу и замјењује својеручни потпис, односно својеручни потпис и отисак печата на електронском документу према чл. 5 Закона о електроничком потпису Хрватске.
[1000] T. Katulić, *op. cit.,* 1355.
[1001] ЗЕП, чл. 3, ст. 1.
[1002] ЗЕД, чл. 4, ст. 1.

квалификованим електронским потписом, у складу са законом којим се уређује електронски потпис.[1003]

У случају[1004] који укључује спор у вези са куповином некретнина између купца, резидента, становника *USA* и кинеског агента, купац је купио бројне непокретности у Шангају и наручио локалног агента да помогне у управљању том имовином, укључујући куповину и одржавање имовине, чинећи потребне уплате, као и управљање одговарајућим фондовима и банковним рачунима. Спор је настао када је агент пренио средства, које су пренијета од стране купца са општег рачуна агента у фебруару 2009, на његов лични трговачки рачун. Купац је затражио да се средства врате. Стране су комуницирали путем *e-maila*, који су достављени као доказ. Агент је демантовао садржај *e-mail* поруке и тврдио да он није био власник три *e–mail* налога из предмета. Он даље тврди да *e-mail* поруке не одражавају стварне околности и да су *e-mail* поруке недопуштене као доказ на суду. И Претресни суд и Апелациони суд су одбацили тврдње агента. Речено је да *e – mail* била дозвољена форма понуде и прихватања у кинеском уговорном праву. Агент није пружио никакве доказе да докаже да стварне околности нису биле у складу са садржајем тих мејлова, нити је затражио истрагу о тачности ових *e–mail*. Штавише, садржај *e–mail* достављених од стране купца слаже се са записима трансакција са банковног рачуна и истражних записа свједока. Док је један од *e–mail* послатих од стране агента био с рачуна треће стране, ипак је укључивао потпис агента. Купчев захтјев враћања средстава је потврђен.

[1003] ЗЕД, чл. 4, ст. 2. Када се као претпоставка пуноважности и настанка уговора захтијева потпис лица, сматра се да тај услов задовољава електронска порука потписана квалификованим електронским потписом, у складу са законом којим се уређује електронски потпис. ЗЕТ, чл. 11, ст. 1; Према чл. 12 ЗЕПППБиХ, правно дјеловање података у електронској форми и њихова употреба као доказног средства не може се искључити због чињенице да су у електронској форми. Према чл. 6, ст. 1 ЗЕПС, предвиђа да се не може одбити прихватање документа само због тога што је сачињен и издан у електронском облику с електронским потписом или квалификованим електронским потписом. Према чл. 7 Закона о електронском документу Републике Српске, електронски документ има правну ваљаност као и документ на папиру ако је израђен, послан, примљен, чуван и архивиран примјеном расположиве информационе технологије. Према чл. 12, ст. 1 ЗЕДЦГ у поступцима који се воде пред надлежим органима и арбитражама, као доказ могу се користити и електронски документи. Према чл. 10, ст. 3 ЗЕТЦГ: „Кад се електронска порука, односно електронска форма користи приликом закључења уговора, таквом уговору не може се оспорити пуноважност само због тога што је у електронској форми.“ О е – маилу као доказном средству видјети више: Д. Прља, М. Савовић, *Е – маил као доказно средство у упоредном праву*, Страни правни живот, 2, 2009, 71 – 83, file:///C:/Documents%20and%20Settings/X/My%20Documents/Downloads/SP%C5%BD%20-%20E-mail%20kao%20dokazno%20sredstvo%20u%20uporednom%20pravu.pdf, 21. 03. 2014.

[1004] *UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce (MLEC) and the United Nations Convention on the Use of Electronic Communications in International Contracts (ECC)Case 1196: MLEC 8; 9; 11; ECC 9. People's Republic of China: Second Intermediate People's Court of Shanghai,Case No. 1949, 2011, 21 October 2011*http://daccess-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/V12/567/50/PDF/V1256750.pdf?OpenElement Published in Chinese: www.hshfy.sh.cn:8081/flws/text.jsp?pa=ad3N4aD03ODU2MTUmdGFoPaOoMjAxMaOpu6a2/tbQw/HSuyjD8SnW1dfWtdoxOTQ5usUmd3o9z, 13. 03. 2014.

Средства за провјеру квалификованог електронског потписа су средства која обезбјеђују, према чл. 9 Закона о електронском потпису Србије:

1. „поуздано утврђивање да подаци коришћени за провјеру електронског потписа одговарају подацима приказаним лицу које врши провјеру;
2. поуздано верификовање потписа и коректно приказивање резултата провјере;
3. омогућавање поузданог увида у садржај потписаних података;
4. поуздано верификовање аутентичности и валидности електронског сертификата потписника у тренутку провјере електронског потписа;
5. коректно приказивање идентитета потписника;
6. да се било које измјене у потписаним подацима поуздано открију."[1005]

Када је у питању однос својеручног и елетронског потписа у праву Србије, према чл. 10 Закона о електронском потпису само квалификовани електронски потпис у односу на податке у електронском облику има исто правно дејство и доказну снагу као и својеручни потпис, односно својеручни потпис и печат, у односу на податке у папирном облику. Када је у питању електронски потпис као доказно средство, може се користити као доказно средство у законом уређеном поступку, осим када се, у складу са посебним законом, захтијева да само својеручни потпис има правно дејство и доказну снагу.[1006] Међутим, рекли смо већ да постоје одређени правни послови који се не могу закључити у електронском облику.

6. 4. Електронски сертификати и сертификациона тијела

Према чл. 2, ст. 1, тач. 9 Директиве о електронским потписима сертификат значи потврду у електронском облику која повезује податке за верификацију потписа с неком особом и потврђује идентитет те особе. Квалификовани сертификат значи сертификат који удовољава захтјевима из Прилога I и издаје га давалац услуга сертификовања који

[1005] ЗЕП, чл. 9.
[1006] ЗЕП, чл. 6.

испуњава услове из Прилога II.[1007] Давалац услуга сертификовања значи субјект, односно правно или физичко лице која издаје сертификате, односно пружа друге услуге повезане с електронским потписима.[1008]

У Директиви о електронском потпису[1009] давалац услуга издавања електронског сертификата одговара:

1. за прецизност времена издавања и евентуалног повлачења сертификата;

2. за садржај података садржаних у сертификату у тренутку издавања сертификата;

3. за комплементарну употребу података за израду и верификацију (сертификацију)

електронског потписа у случају да давалац услуге генерише оба ова скупа података;

4. за неправовремено дјеловање у случају повлачења или суспензије сертификата.

Према праву Републике Србије електронски сертификат је електронска потврда којим се потврђује веза између података за провјеру електронског потписа и идентитета потписника.[1010] Квалификовани електронски сертификат је електронски сертификат који је издат од стране сертификационог тијела за издавање квалификованих електронских сертификата и садржи податке:

1) ознаку о томе да се ради о квалификованом електронском сертификату;

2) скуп података који јединствено идентификује правно лице које издаје сертификат;

3) скуп података који јединствено идентификује потписника;

4) податке за провјеру електронског потписа, који одговарају подацима за израду квалификованог електронског потписа а који су под контролом потписника;

5) податке о почетку и крају важења електронског сертификата;

[1007] Директива о електронским потписима, чл. 2, ст. 1, тач. 10.
[1008] Директива о електронским потписима, чл. 2, ст. 1, тач. 11.
[1009] Чл. 6.
[1010] ЗЕП, чл. 12, ст. 1.

6) идентификациону ознаку издатог електронског сертификата;

7) квалификовани електронски потпис сертификационог тијела које је издало квалификовани електронски сертификат;

8) ограничења везана за употребу сертификата, ако их има.[1011]

Корисник је правно лице, предузетник, државни орган, орган територијалне аутономије, орган локалне самоуправе или физичко лице коме се издаје електронски сертификат. Сертификационо тијело је правно лице које издаје електронске сертификате у складу са одредбама Закона о електронском потпису Србије и њима није потребна посебна дозвола за издавање електронских сертификата, а надлежни орган води евиденцију сертификационих тијела.[1012]

[1011] ЗЕП, чл. 17.

[1012] G. Koevski, *Finalna komparativna analiza, Elektronsko sklapanje ugovora*, Forum za građansko pravo za jugoistočnu Evropu, knjiga II izbor radova i analiza, Druga regionalna konferencija Skoplje, 2012, http://www.seelawschool.org/Uploads/Civil%20Law%20Forum%20Book%20V2.pdf,144; ЗЕП, чл. 12 – 15; Према чл. 18 ЗЕП сертификационо тијело за издавање квалификованих електронских сертификата мора испуњавати сљедеће услове:
1)“ способност за поуздано обављање услуга издавања електронских сертификата; 2) безбједно и ажурно вођење регистра корисника као и спровођење безбједног и тренутног опозива електронског сертификата; 3) обезбјеђивање тачног утврђивања датума и времена издавања или опозива електронског сертификата; 4) да извршава провјеру идентитета и, ако је потребно, других додатних обиљежја лицу којем се издаје сертификат, на поуздан начин и у складу са прописима; 5) да има запослена лица са специјалистичким знањима, искуством и стручним квалификацијама потребним за вршење услуге издавања електронских сертификата, а нарочито у односу на: управљачке способности, стручност у примјени технологија електронског потписа и одговарајућих сигурносних процедура и безбједну примјену одговарајућих административних и управљачких поступака који су усаглашени са признатим стандардима; 6) да користи поуздане системе и производе који су заштићени од неовлашћених измјена и који обезбјеђују техничку и криптографску сигурност процеса; 7) да предузима мјере против фалсификовања електронских сертификата, а у случајевима у којима генерише податке за формирање електронског потписа да гарантује тајност процеса формирања тих података; 8) да обезбиједи финансијске ресурсе за осигурање од ризика и одговорности за могућу штету насталу вршењем услуге издавања електронских сертификата; 9) да обезбиједи чување свих релевантних информација које се односе на електронске сертификате у прописаном временском периоду и то у изворном облику; 10) да не чува и не копира податке за формирање електронског потписа за лица у чије име пружа ту услугу; 11) да обезбиједи системе за физичку заштиту уређаја, опреме и података, и сигурносна рјешења за заштиту од неовлашћеног приступа; 12) да информише лица која траже издавање квалификованог електронског сертификата о тачним условима издавања и коришћења тог сертификата, укључујући било која ограничења у коришћењу, као и о поступцима за рјешавање спорова. Такве информације, које могу бити достављене електронски, морају бити написане и припремљене у разумљивом облику на српском језику. Одговарајући дијелови тих информација морају бити расположиви на захтјев трећим лицима која користе електронски сертификат; 13) да користи поуздан систем управљања електронским сертификатима у облику који омогућава њихову провјеру како би: (а) унос и промјене радила само овлашћена лица; (б) могла бити провјерена аутентичност информација из сертификата; (в) електронски сертификати били јавно расположиви за претраживање само у оним случајевима за које је власник сертификата дао сагласност;(г) било која техничка промјена која би могла да наруши безбједносне захтјеве била позната сертификационом тијелу.“

Када су у питању електронски сертификати у Србији, тренутно постоји шест регистрованих Сертификационих тијела на чијим *web* страницама су доступне процедуре за издавање електронских сертификата. Ту спадају: Јавно предузеће ПТТ саобраћаја „Србија“ РЈ за електронско потписивање – ЦЕПП; Привредна комора Србије – ПКС ЦА (Сертификационо тијело Привредне коморе Србије); *Halcom БГ СА*, МУП РС Сертификационо тијело МУП РС; „*E – Smart Systems*“ д.о.о. – *ESS CA*, Сертификационо тијело Министарства одбране и Војске Србије.[1013]

Електронски сертификат може се издати кориснику на његов захтјев, о чему се закључује посебан уговор.[1014] Корисник може користити услуге сертификације једног или више сертификационих тијела.[1015] Према чл. 24 Закона о електронском потпису Србије, квалификовани електронски сертификат може се издати сваком лицу на његов захтјев, на основу несумњиво утврђеног идентитета и осталих података о лицу које је поднијело захтјев. Када су у питању електронски сертификати које издаје страно сертификационо тијело они су равноправни са домаћим електронским сертификатима. Међутим када су у питању квалификовани електронски сертификати издати од стране иностраних сертификационих тијела равноправни су са домаћим: 1) ако је иностранo сертификационо тијело добило рјешење од надлежног органа, у складу са одредбама чл. 18 и 20 Закона о електронском потпису Србије; или; 2) ако потичу из земље са којом постоји билатерални споразум о међусобном признавању квалификованих електронских сертификата.[1016]

У чл. 2, ст. 1, тач. к. Закона о електронском потпису Републике Српске дефинише се сертификационо тијело као правно или физичко лице која издаје електронске сертификате, или даје друге услуге које су у вези с електронским потписима. Агенција за информационо друштво Републике Српске је носилац послова електронске сертификације за органе државне управе и преузима послове за које је на основу Закона о електронском потпису Републике Српске утврђено да их извршава носилац послова сертификација. Процјењује се да у БиХ је у 2011. години било око 12.000 издатих

[1013] http://epotpis.mtt.gov.rs/elektronski-potpis/#регистар, 05. 01. 2014.
[1014] Примјер уговора можете видјети на: http://www.ca.posta.rs/dokumentacija/default.htm, 28. 07. 2014.
[1015] ЗЕП, чл. 23.
[1016] ЗЕП, чл. 35.

обичних сертификата (10.000 за предузећа и 2.000 за државне службенике) и око 100 квалификованих сертификата.[1017]

Према Закона о електроничком потпису Хрватске, чл. 2 давалац услуга сертфиковања, коме није потребна посебна дозвола за обављање услуга, је физичко или правно лице која испуњава законом прописане услове. Према чл. 16, ст. 1 и 2 Закона о електроничком потпису Хрватске евиденцију даваоца сертификата води Министарство господарства, рада и подузетништва, која је јавна и води се у електронском облику. Тренутно у Хрватској имамо само једног издаваоца сертификата: Финанцијска агенција (*FINA, www.fi na.hr*) која омогућује пословним субјектима прибављање електронског потписа.[1018] Као што смо већ истакнули, систем *PKI* електронског потписа подразумијева мрежу сертификацијских тијела која ће водити рачуна о исправности корисничких сертификата, па Закон о електроничком потпису Хрватске даје и смјернице о њиховој организацији.[1019] У овом закону предвиђа се различит третман за ваљаност сертификата од стране сертификацијских тијела са сједиштем у Хрватској или у некој од земаља чланице Европске уније у односу на друге сертификате.[1020]

У Македонији имамо двије фирме регистроване у Министарству финансија које издају електронске потписе, *Clearing House, Clearing Interbank System* А.Д. Скопље и Македонски Телеком А.Д. Скопје.[1021] Једини овлашћени пружалац услуга сертификовања напредних електронских потписа у Црној Гори је Пошта Црне Горе.[1022]

У Србији од 16.11.2004. године Сертификационо тијело Поште издаје (продаје) дигиталне сертификате заинтересованим корисницима изван ПТТ-а, и физичким и

[1017] Анализа учинка прописа на правни и институционални оквир за електронски потпис, Министарство комуникација и промета БиХ у сарадњи са Међународном финансијском корпорацијом, 31. 8. 2011. године. http://www.mkt.gov.ba/help/Revidirana%20RIA%20211211%20srp.pdf, 24. 07. 2014, М. Беванда, М. Чолаковић, *Електронско склапање уговора,* Национални извјештај за Босну и Херцеговину, Форум за грађанско право за југоисточну Европу, Књига II избор радова и анализа, Друга регионална конференција Скопље, 2012, http://www.seelawschool.org/Uploads/Civil%20Law%20Forum%20Book%20V2.pdf, 479.
[1018] А. Кеглевић, И. Канцељак, *op. cit.,* 490.
[1019] T. Katulić, *op. cit.,* 1358.
[1020] T. Katulić, *op. cit.,* 1376.
[1021] I. Arnaudovska, D. Spasevski, *Elektronsko sklapanje ugovora*, Nacionalni izvještaj za Makedoniju, Forum za građansko pravo za jugoistočnu Evropu, knjiga II izbor radova i analiza, Druga regionalna konferencija Skoplje, 2012, http://www.seelawschool.org/Uploads/Civil%20Law%20Forum%20Book%20V2.pdf, 503.
[1022] В. Савковић, *op. cit.,* 509.

правним лицима. Министарство спољње и унутрашње трговине и телекомуникације, је надлежни орган за регистровање сертификационих тијела у Републици Србији.[1023]

Корисници за електронско потписивање електронских докумената могу да користе *Microsoft Office* апликације: *Word, Excel* или *PowerPoint.* Предуслови за електронско потписивање електронских *Microsoft Office* докумената су сљедећи:

1. корисник који врши електронско потписивање, тј. потписник мора да има лични електронски сертификат Сертификационог тијела Поште;

2. на рачунару потписника мора да буде подешен тачан датум, вријеме и временска (часовна) зона (ГМТ+01:00);

3. на рачунару потписника мора да буде инсталисана апликација *Microsoft Office* (*Word, Excel* и *PowerPoint*) 2002 СП3, 2003 или новија. Препоручљиво је да се користи посљедња верзија апликације и последњи СП;

4. рачунар потписника мора да има приступ Интернет серверима Сертификационог тијела Поште на којима се налазе регистри опозваних сертификата (*Certificate Revocation List- CRL).*

Предуслови за верификовање, тј. провјеру електронског потписа потписаних електронских докумената су сљедећи:

1. на рачунару корисника који врши верификовање мора да буде инсталисан сертификат роот ЦА сервера Сертификационог тијела Поште ("*Posta CA Root* "). Корисник који врши верификовањене мора да има лични електронски сертификат Сертификационог тијела Поште;

2. на рачунару корисника који врши верификовање мора да буде подешен тачан датум, вријеме и временска (часовна) зона (ГМТ+01:00);

3. на рачунару корисника који врши верификовање мора да буде инсталисана апликација *Microsoft Office* (*Word, Excel* и *PowerPoint*) 2002 СП3, 2003 или новија. Препоручљиво је да се користи последња верзија апликације и последњи СП;

[1023] Д. Спасић, *Електронско потписивање коришћењем дигиталних сертификата сертификационог тијела поште*, 2.

4. рачунар корисника који врши верификовање мора да има приступ Интернет серверима Сертификационог тијела Поште на којима се налазе регистри опозваних сертификата (*Certificate Revocation List- CRL).*

Приликом верификовања електронског потписа, спроводи се поступак верификовања електронског сертификата потписника који је потписао електронски документ. Као резултат спроведеног верификовања, добија се успјешна или неуспјешна верификација електронског потписа. Уколико је верификација електронског потписа неуспјешна (што ће у апликацији бити видљиво означено карактеристичном ознаком неисправног електронског сертификата), корисник који врши верификовање не смије да се поузда у идентитет потписника и интегритет електронског документа, а потписник не треба у том случају да одговара за садржај електронског документа. Најважнији разлог због кога верификација електронског потписа није успјешна је када је електронски сертификат, којим је извршено електронско потписивање, опозван (*This certificate has been revoked by its certification authority.*). Опозван електронски сертификат је обиљежен црвеном ознаком. Сертификационо тијело Поште је увело значајну новину на наше тржиште у виду *OCSP* система за *online* провјеру опозваности електронског сертификата. Према садашњој пракси, свако сертификационо тијело формира *CRL* листу, на којој су евидентирани електронски сертификати који су опозвани усљед истека рок важења, промјене неког од података у сертификату, или губитка сертификата како би се спријечиле злоупотребе.[1024]

7.Повреде приватности на Интернету

С обзиром да је право на приватност предвиђено Уставом Републике Србије, Уставом Републике Српске, Европском конвенцијом о заштити људских права и основних слобода, Универзалном декларацијом о људским правима, Конвенцијом Савјета Европе о заштити лица с обзиром на аутоматску обраду личних података и Додатним Протоколом уз Конвенцију за заштиту лица с обзиром на аутоматску обраду личних података у вези надзорних органа и међународне размјене података, Конвенцијом о високотехнолошком криминалу[1025], Директивом 95/46/ЕЦ Европског

[1024] Д. Спасић, *op. cit.,* 5 - 6.

[1025] Одлука о ратификацији Конвенције за заштиту појединаца с обзиром на аутоматску обраду личних података „Сл. гласник БиХ – међународни уговори“, бр. 7/04 и Одлука о ратификацији Додатног

Парламента и Савјета о заштити појединаца у вези са обрадом података о личности и слободном кретању таквих података, Директивом 97/66/ЕЦ Европског Парламента и Савјета о обради података о личности и заштита приватности у телекомуникационом сектору и Директивом 2002/58/ЕЦ Европског парламента и Савјета о обради података о личности и заштити приватности у сектору електронских комуникација, Директивом 2009/136/ЕЦ о измјени Директиве 2002/22/ЕЗ о универзалним услугама и правима корисника с обзиром на електронске комуникацијске мреже и услуге, Директиве 2003/98/ЕЗ о поновној употреби информација из јавног сектора, која је мијењана Директивом 2013/37/ЕУ, Уредбе (ЕЗ) 2006/2004 о сарадњи између националних тијела о сарадњи између националних тијела одговорних за провођење закона о заштити потрошача, Повеље о основним правима у Европској унији[1026], Законом о заштити личних података Босне и Херцеговине[1027], Законом о слободи приступа информацијама Републике Српске,[1028] Законом о слободи приступа информацијама у Босни и Херцеговини[1029], у Србији Законом о заштити података о личности[1030], Законом о Законом о слободном приступу информација од јавног значаја, [1031] Законом о тајности података.[1032]

Када је у питању приватност она се посебно односи на: дом, породицу, личне податке, посао те на међуљудске односе као што су: односи међу пријатељима, мужа и жене, дјевојке и момка, пацијента и доктора, учитеља и ученика.[1033] Приватни живот, у сваком случају, представља приватну сферу, право човјека да заштићен од јавности, живи како жели, а до извјесне мјере представља успостављање и његовање односа са другим људским бићима, нарочито када је у питању емоционална сфера.[1034] Садржински право на приватност састоји се од права на приватни живот, права на

протокола уз Конвенцију за заштиту појединаца с обзиром на аутоматску обраду личних података, у вези са надзорним органима и прекограничним протоком података, „Сл. гласник БиХ – међународни уговори“, бр. 7/04.

[1026] 2010/C 83/02, http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2010:083:0389:0403:EN:PDF, 19. 11. 2014.

[1027] *Сл. гласник БиХ*, бр. 49/06 и 76/11. О домаћим и међународним прописима више видејти на: http://www.azlp.gov.ba/propisi/Default.aspx?id=5&langTag=sr-SP-Cyrl&template_id=149&pageIndex=1, 201. 11. 2014.

[1028] *Сл. гласник Републике Српске*, бр. 20/01.

[1029] *Сл. гласник БиХ*, бр. 28/00, 45/06, 102/09, 62/11 и 100/13.

[1030] *Сл. гласник Републике Србије*, бр. 97/08, 104/09 – др. закон, 68/12 Одлука УС и 107/2012.

[1031] *Сл. гласник Републике Србије,* бр. 120/04, 54/07, 104/09 и 36/10.

[1032] *Сл. гласник Републике Србије,* бр. 104/2009.

[1033] Р. Сврзо, *Право на приватност с посебним освртом на интернетску друштвену мрежу Facebook*, Погледи, 175.

[1034] С. Гутић, *Право на приватност у Европској конвенцији за заштиту људских права и основних слобода,* Страни правни живот, бр. 2, 2010, 338.

поштовање породичног живота, права на поштовање дома и права на преписку – комуникацију. Сва ова појединачна права додатно се гранају на низ појавних облика.[1035]

У оквиру права на приватни живот јавља се: право на име, право на сексуалну оријентацију, право на тајност медицинских података, право на физички интегритет.[1036] Право на поштовање породичног живота означава право чланова породице на заједнички живот и на развијање међусобних односа. Под појмом дома подразумијева се мјесто гдје лице живи, гдје се настанило и под тим појмом се може подразумијевати и више станова-кућа, као и викендица или други привремени смјештај. Под правом на поштовање преписке подразумијевамо и комуникацију телефоном, факсом, електронском поштом, као и будућа средства комуникације.[1037]

Поред ове класификације појављује се и низ других теоријских класификација, тако да се нпр. говори о заштити приватности личних података, о праву на приватност тијела и организма (у смислу искључиве и самосталне одлуке о подвргавању медицинским тестовима на дроге, сиду, алкохол и сл.), о праву приватности комуникација, приватности окружења. Предмет Конвенције Савјета Европе о заштити појединаца у односу на аутоматску обраду личних података из 1981. године је усклађивање националних законодавства држава потписница с основним начелима и препорукама садржаним у овом документу.[1038]

На почетку важно је нагласити да је право приватности једно од основних људских права. "Право да се буде остављен на миру" подразумијева чување тајности нечијих података, осим, уколико постоји јасна потреба да се ови подаци открију. Ово питање захтијева опрезан приступ у многим областима (посебно у области здравља и финансија, али и приликом коришћења Интернета).[1039] Имајући овакво одређење друштвених мрежа у виду не чуди зашто се Интернет, као мрежа свих мрежа, савршено надовезао на већ успостављену мрежну логику друштвених односа. Управо у тој његовој карактеристици треба тражити услове за настанак и огромну популарност

[1035] Т. Шурлан, *Међународноправна заштита права на приватност*, Српска правна мисао, 58. http://www.spmisao.rs/wp-content/uploads/2014/02/03-Tijana-Surlan.pdf, 22, 10. 2014.
[1036] Van Dijk, Pietr.,,Van Hoof, Godefridus.J.H., *Theory and Practice of the European Convention on Human Rights*. Kluwer Law International, 1998, 496. Наведено према: Т. Шурлан, 59.
[1037] Т. Шурлан, 58 – 62.
[1038] Т. Шурлан, 66.
[1039] Н. Томић, Д. Петровић, *Друштвено умрожавање и заштита приватности корисника Интернета*, XXVII Симпозијум о новим технологијама у поштанском и телекмуникационом саобраћају – ПосТел, 2009, Београд, 15 и 16 децембар 2009, 95.

сајтова за друштвено умрежавање СДУ.[1040] Додатни проблем, на који указује већина аналитичара који се баве проблемом заштите приватности података на Интернету, представља то што корисници самоиницијативно и добровољно пружају информације о себи (име и презиме, адресе, бројеве телефона, фотографије, итд.) а да при том мало размишљају о посљедицама таквог чињења. Примјера ради, Грос и Акуисти (*Gross & Acquisti*) у свом истраживању показују да чак 82% активних корисника Фејсбука (*Facebook*) откривају повјерљиве информације о себи као што су, датум рођења, број мобилног телефона, адресу, политичку и сексуалну оријентацију и име партнера, завршену школу, стручну спрему, радно мјесто, шта волимо. [1041]

Према чл. 8 Директиве о електронским потписима државе чланице омогућују да даваоци услуга сертификовања и државна тијела одговорна за овлашћивање или надзор удовољавају захтјевима утврђеним Директивом 95/46/ЕЗ Европског парламента и Савјета од 24. октобра 1995. о заштити појединаца у вези с обрадом личних података и о слободном кретању таквих података. Државе чланице омогућују да давалац услуга сертификовања, који издаје сертификате јавности, може прикупљати личне податке само директно од субјекта података, или на темељу директног одобрења од стране субјекта података, те искључиво у оној мјери у којој је то неопходно у сврху издавања и чувања сертификата. Подаци се не могу прикупљати нити обрађивати у било коју другу сврху без изричитог одобрења субјекта података. Не доводећи у питање правно дејство који псеудоними имају према националном праву, државе чланице не спречавају даваоце услуга сертификовања да у сертификату наведу псеудоним умјесто потписникова имена.

Директива 2002/58/ЕЗ о приватности и електронским комуникацијама од 12. јула 2002. године регулише питања повјерљивости комуникација. Директива 2006/24/ЕЗ о чувању података насталих или обрађених у вези с пружањем јавно доступних електронских комуникационих услуга или услуга јавних комуникационих мрежа тежи усклађивању прописа држава чланица о дужностима провајдера електронских комуникационих услуга у вези са чувањем података.[1042] У Уставу Републике Србије из 2006 године у чл. 42 зајемчена је заштита података о личности.[1043] У Србији Законом о

[1040] Н. Томић, Д. Петровић, *op. cit.,* 98.
[1041] Н. Томић, Д. Петровић, *op. cit.,* 98 – 99.
[1042] С. Лилић, Д. Прља, *op. cit.,* 130
[1043] С. Лилић, Д. Прља, *op. cit.,*126 – 127.

заштити података о личности регулише се заштита личних података у вези са закључењем електронских уговора.[1044]

Када је у питању право БиХ, односно њених ентитета, свакако је значајно поменути сљедеће законе који се односе на ову област, а ту прије свега мислимо на: Закон о заштити личних података Босне и Херцеговине, Закон о слободи приступа информацијама Републике Српске, Закон о слободи приступа информацијама у Босни и Херцеговини, Кривични закон[1045], Закон о кривичном поступку,[1046] Закон о облигационим односима[1047], Закон о здравственој заштити[1048] и још многим другим.

Примјера ради, у личне податке убрајају се: име и презиме, мјесто становања, датум рођења, јединствени матични број, подаци о плати, банковни рачуни, број идентификационих докумената попут броја личне карте, пасоша и слично.[1049]

Према чл. 6 Директиве 2000/31/ЕЗ о електронској трговини поред осталих информацијских захтјева утврђених правом Заједнице, државе чланице морају осигурати да комерцијална саопштења која чине у цијелости или дјелимично услугу информацијског друштва задовољавају сљедеће услове:

(а) комерцијално саопштење је јасно препознатљиво као такво;

(б) физичко или правно лице у чије име се шаље комерцијално саопштење је јасно препознатљиво;

(ц) промотивне понуде, као што су попусти, награде и поклони, ако су дозвољени у држави чланици у којој давалац услуга има пословни настан, морају бити јасно препознатљиве као такве, а услови који се морају задовољити за учествовање морају бити лако доступни и јасно и једнозначно наведени;

(д) промотивна такмичења или игре, када су дозвољени у држави чланици у којој давалац услуга има пословни настан, морају бити јасно препознатљиви као такви а услови за учествовање требају бити лако доступни и јасно и једнозначно наведени.

[1044] С. Лилић, Д. Прља, *op. cit.,*112 – 113.
[1045] *Сл. гласник Републике Српске*, бр. 49/03, 108/04, 37/06, 70/06, 73/10, 1/12 и 67/13.
[1046] *Сл. гласник Републике Српске*, бр. 53/12.
[1047] *Сл. лист СФРЈ,* бр. 29/78, 39/85, 45/89 и 57/89, *Сл. гласник Републике Српске*, бр. 21/92, 17/93, 3/96, 39/03 и 74/04.
[1048] *Сл. гласник Републике Српске*, бр. 106/09.
[1049] http://opservatorij.wordpress.com/pravo-na-privatnost-i-zastita-licnih-podataka-u-bih-11/, 23. 11. 2014.

У чл. 7 Директиве о електронској трговини наведена су нежељена комерцијална саопштења. Према чл. 7, ст. 1 ове Директиве поред осталих информацијских захтјева утврђених правом Заједнице, државе чланице, које дозвољавају слање нежељених комерцијалних саопштења електронском поштом, морају осигурати да је такво комерцијално саопштење даваоца услуга с пословним настаном на њиховом државном подручју јасно и једнозначно препознатљиво као такве чим је прималац прими. Према чл. 7, ст. 2. ове Директиве, не доводећи у питање Директиву 97/7/ЕЗ и Директиву 97/66/ЕЗ, државе чланице морају предузети мјере како би осигурале да даваоци услуга који шаљу нежељена комерцијална саопштења електронском поштом редовно провјеравају и поштују пописе за одјаву у које се могу уписати физичка лица која не желе примати таква комерцијална саопштења.

Према чл. 8, ст. 1 Директиве о електронској трговини државе чланице морају осигурати да је дозвољено коришћење комерцијалних саопштења које чине у цијелости или дјелимично услугу информацијског друштва коју пружа члан регулисане струке уз услов поштовања правила струке посебно у погледу независности, достојанства и поштења струке, професионалне тајне и праведности према странкама и осталим члановима струке.

Према чл. 8, ст. 2 Директиве о електронској трговини, не доводећи у питање аутономију струковних тијела и удруга, државе чланице и Комисија морају потицати струковне удруге и тијела у успостави кодекса понашања на разини Заједнице како би се утврдиле врсте информација које се могу дати у комерцијалним саопштењима у складу с правилима из ст. 1 овог члана. При изради приједлога за иницијативе Заједнице, које би могле бити потребне ради правилног функционисања унутарњег тржишта у погледу информација из ст. 2, Комисија мора узети у обзир кодекс понашања примјењив на разини Заједнице и уско сарађивати с одговарајућим струковним удругама и тијелима. Ова Директива се примјењује и на директиве Заједнице које се односе на приступ дјелатностима регулисаних струка и њихово обављање.[1050]

Нежељено комуницирање већ је уређено Директивом 2002/58/ЕЗ Европског парламента и Савјета од 12. јула 2002. о обради личних података и заштити приватности у подручју електронских комуникација (Директива о приватности и

[1050] Директива о електронској трговини, чл. 8, ст. 3 и 4.

електронским комуникацијама)[1051] која предвиђа виши ниво заштите потрошача. Одговарајуће одредбе о том питању садржане у Директиви 97/7/ЕЗ стога нису потребне.[1052]

Према чл. 40 Закона о заштити потрошача Србије трговац је дужан да приликом оглашавања средствима комуникације на даљину огласну природу поруке и идентитет правног или физичког лица, у чије име се врши оглашавање, истакне на јасан и разумљив начин. Трговац је дужан да промотивне игре, надметања и специјалне понуде означи на јасан и разумљив начин и да услове учешћа у промотивној игри или надметању, односно услове под којима важи специјална понуда објави на начин који омогућава да буду лако доступни, јасни и разумљиви потрошачу.

У Србији постоји повјереник за информације од јавног значаја и заштиту података о личности, чија је надлежност одређена у чл. 44 Закона о заштити података о личности. То је самостални државни орган који врши послове заштите података о личности.

Према чл. 16, ст. 1 Закона о електронској трговини Србије пружалац услуга информационог друштва који преноси електронске поруке, које му је предао корисник услуга, није одговоран за садржај послате поруке и њено упућивање, ако није:

1) иницирао пренос;

2) извршио одабир података или докумената који се преносе;

3) изузео или измијенио податке у садржају поруке или докумената;

4) одабрао примаоца преноса.

Пружалац услуга информационог друштва који посредством електронског упућивања омогући приступ подацима другог пружаоца услуга, није одговоран за те информације, ако:

1) није знао нити је могао знати за недопуштено дјеловање корисника услуга или за садржај података у тим информацијама;

[1051] *SL L* 201, 31.7.2002, 37.
[1052] Директива о правима потрошача, уводни дио, ст. 61.

2) одмах након сазнања да се ради о недопуштеном дјеловању или податку уклони или онемогући приступ подацима.[1053]

Према чл. 21а Закона о електронској трговини Србије суд може, на захтјев субјекта чија су права повријеђена, одредити мјеру ограничења пружања услуге информационог друштва, под условом да подносилац захтјева учиним вјероватним постојање повреде, односно наступање ненадокнадиве штете. На поступак и надлежност и услове одређивања ове мјере сходно се примјењују правила о привременим мјерама, у складу са законом којим се уређује извршење и обезбјеђење. Суд може да мјером нареди уклањање спорног садржаја, забрану радњи које су довеле до кршења права, или други облик заштите сразмјерно циљу који се жели постићи мјером. У Закону о парничном поступку[1054] Србије налазе се посебне одредбе које се односе на поступак у потрошачким споровима и поступак за остваривање колективних права и интереса грађана.

Када је у питању накнада штете усљед повреде права на приватност, у Закону о обвезним односима Републике Хрватске[1055] у чл. 19 предвиђа се да свако физичко и правно лице има право на заштиту својих права личности под претпоставкама утврђеним законом. Под правима личности у смислу овог закона подразумијевају се права на живот, тјелесно и душевно здравље, углед, част, достојанство, име, приватност личног и породичног живота, слободу и друго. Правно лице има сва наведена права личности, осим оних везаних уз биолошку бит физичког лица, а особито право на углед и добар глас, част, име, односно тврtку, пословну тајну, слободу привређивања и друго. У члану 1099 и 1100 Закона о обвезним односима Хрватске налазе се одредбе о поправљању неимовинске штете, односно по нашем Закону о облигационим односима, накнади нематеријалне штете. Постоје два начина накнаде ове штете, реституција у виду објављивања пресуде или исправке и у виду правичне новчане накнаде, с тим да се ова два облика накнаде међусобно не искључују. У случају повреде права личности оштећеник може захтијевати, на трошак штетника, објављивање пресуде, односно исправке, повлачење изјаве којом је повреда учињена, или што друго чиме се може остварити сврха која се постиже правичном накнадом.[1056]

[1053] ЗЕТ, чл. 19.
[1054] *Сл. гласник, Републике Србије*, бр. 72/2011, 49/2013 – одлука УС, 74/2013 – одлука УС и 55/2014.
[1055] *Narodne novine Republike Hrvatske*, бр. 35/05, 41/08 и 125/11.
[1056] ЗООХ, чл. 1099.

Када је у питању новчана накнада нематеријалне штете, у случају повреде права личности, суд ће, ако нађе да то тежина повреде и околности случаја оправдавају, досудити правичну новчану накнаду, независно од накнаде имовинске штете, а и кад ње нема. При одлучивању о висини правичне новчане накнаде суд ће водити рачуна о јачини и трајању повредом изазваних физичких боли, душевних боли и страха, циљу којем служи та накнада, али и о томе да се њоме не погодује тежњама које нису спојиве са њезином нарави и друштвеном сврхом. За повреду угледа и других права личности правног лица суд ће, ако процијени да то тежина повреде и околности случају оправдавају, досудити јој правичну новчану накнаду, независно од накнаде имовинске штете, а и кад ње нема.[1057]

У нашем Закону о облигационим односима нема овакве подјеле, мада сматрамо да је боља ова прихваћена у Закону о обвезним односима Хрватске, већ су у чл. 200 таксативно наведени случајеви у којима имате право на новчану накнаду нематеријалне штете. Иначе под нематеријалном штетом подразумијевамо према чл. 155 Закона о облигационим односима наношење другом физичког или психичког бола или страха. У чл. 200 Закона о облигационим односима је предвиђено да ће суд, ако нађе да околности случају, а нарочито јачина болова и страха и њихово трајање то оправдава, досудити правичну навчану накнаду за претрпљене физичке болове, за страх, за претрпљене душевне болове због умањења животне активности, наружености, повреде угледа, части, слободе или права личности, смрти блиског лица, независно од накнаде материјалне штете, као и у њеном одсуству.[1058] Када суд буде одлучивао о захтјеву и висини накнаде нематеријалне штете, руководиће се значајем повријеђеног добра и циљу коме служи та накнада, али и о томе да се њоме не погодује тежњама, које нису спојиве са њеном природом и друштвеном сврхом.[1059]

Када упоредимо ово рјешење са оним из Закона о обвезним односима Хрватске, видимо да се разликујемо по томе што су у Закону о обвезним односима Хрватске у дијелу који се односи на начела набројано шта све спада у права личности и онда се то код накнаде нематеријалне штете посебно не набраја, док су у нашем праву набројани случајеви када ће се се имати право на правичну новчану накнаду нематеријалне штете за претрпљене душевне болове па се ту убрајају и/или права личности. Широким

[1057] ЗООХ, чл. 1100.
[1058] ЗОО, чл. 200, ст. 1.
[1059] ЗОО, чл. 200, ст. 2.

тумачењем бисмо могли извести закључак да и право на приватност спада у права личности и да бисмо у случају повреде права на приватност имали право на правичну новчану за претрпљене душевне болове, које представља сатисфакцију.

Један од важних циљева и начела регулисања односа у области електронских комуникација је у обезбјеђивању високог нивоа заштите података о личности и приватности корисника, а у складу са Законом о заштити података о личности[1060] и другим законима и осигуравање безбједности и интегритета јавних комуникационих мрежа и услуга.[1061] Према чл. 4, ст. 1, тач. 11 Закона о електронским комуникацијама електронска порука је сваки текстуални, гласовни, звучни или сликовни запис, послат преко јавне комуникационе мреже, који се може похранити у мрежи или у терминалној опреми примаоца све док је прималац не преузме или јој приступи. Овдје је заправо ријеч о порукама које корисник (претплатник) електронског система прима, а није их тражио (тзв. незатражена порука).[1062] Овдје се полази од принципа да коришћење система е – комуникације, ради непосредног оглашавања, допуштено само уз претходни пристанак корисника, односно претплатника (примаоца). Забрањено је непосредно (лично) оглашавање којим се нетачно приказује или прикрива идентитет пошиљаоца електронских порука (нпр. електронске поште), као и непосредно оглашавање без назнаке електронске адресе. У том случају прималац порука може без накнаде да захтијева спречавање даљег слања огласних порука. Према овом закону једна од обавеза оператера је и та да претплатнику (кориснику система) омогући филтрирање незатражених и шкодљивих електронских порука, као и једноставан начин за подешавање или искључивање филтрера.[1063] Оператер је дужан да јавно објави електронску адресу за пријављивање незатражених и шкодљивих електронских порука. Он је дужан, да по пријему доказа о незатраженим и шкодљивим порукама које су послате од стране његовог претплатника, утврди чињенично стање и, у зависности од степена злоупотребе, опомене претплатника или му привремено онемогући коришћење услуге и о томе га без одлагања обавијести. Оператор има право да у случају поновљене злоупотребе претплатнику трајно онемогући коришћење услуга и о томе га без одлагања обавијести. Оператор има право да, у случају поновљене злоупотребе претплатнику трајно онемогући коришћење услуга, односно раскине уговор о

[1060] *Сл.гласник Републике Србије*, бр. 97/2008, 104/2009, 68/2012 – Одлука Уставног суда и 107/12.
[1061] ЗЕК, чл. 3, ст. 1, тач. 12 и 13.
[1062] ЗЕК, чл. 118.
[1063] ЗЕК, чл. 119.

коришћењу услуга.[1064] Исто тако је Законом о оглашавању[1065] предвиђено да је забрањено оглашавање слањем огласних порука путем позивних средстава са или без људског посредовања, путем телефакс уређаја или електронских порука, без сагласности примаоца огласне поруке. Ово рјешење је у складу са чл. 7 Директиве ЕУ 2002/58 о обради личних података и заштити приватности у области електронских комуникација[1066] којим се даје могућност избора између „*opt – out*“ и „*opt – in*“ система.[1067]

Овдје је посебно важно поменути чл. 126 Закона о електронским комуникацијама Србије који се односи на тајност електронских комуникација и који гласи: „Пресретање електронских комуникација којим се открива садржај комуникације није допуштено без пристанка корисника, осим на одређено вријеме и на основу одлуке суда, ако је то неопходно ради вођења кривичног поступка или заштите безбједности Републике Србије, на начин предвиђен законом. Одредба из става 1. овог члана не спречава снимање комуникација и са њима повезаних података о саобраћају, које се обавља ради доказивања комерцијалних трансакција или других пословних односа, у којима су обје стране свјесне или би морале бити свјесне или су изричито упозорене на то да обављена комуникација може да буде снимљена. Коришћење електронских комуникационих мрежа и услуга ради чувања или приступања подацима похрањеним у терминалној опреми претплатника или корисника, дозвољено је под условом да је претплатнику или кориснику дато јасно и потпуно обавјештење о сврси прикупљања и обраде података, у складу са законом којим се уређује заштита података о личности, као и да му је пружена прилика да такву обраду одбије.“[1068]

Затим према чл. 32 Закона о заштити личних података у Босни и Херцеговини :“Контролор података дужан је да надокнади материјалну или нематеријалну штету носиоцу података ако му је она нанесена због повреде права на приватност. У

[1064] ЗЕК, чл. 119.
[1065] *Сл. гласник Републике Србије*, бр. 79/05, чл. 9, ст. 3.
[1066] Directive 2002/58/EC of the European Parliament and of the Council of 12 July 2002 concerning the processing of personal data and the protection of privacy in the electronic communications sector (Directive on privacy and electronic communications), http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX:32002L0058, 07. 08. 2013.
[1067] М. Мићовић, *op. cit*., 88.
[1068] Видјети више о томе: П. Димитријевић, *Право информационе технологије, Internet law*, Ниш, 2011, 278 – 284.

споровима ради надокнаде[1069] штете носилац података подноси тужбу надлежном суду на чијем подручју има пребивалиште или боравиште, или надлежном суду на чијем подручју контролор има сједиште. Висину новчане надокнаде за материјалну штету утврђује надлежни суд, осим ако се странке пред судом споразумно не договоре о висини надокнаде. Нематеријална штета надокнађује се јавним извињењем те исплатом правичне новчане надокнаде. Контролор података ће одговарати ако је повреду права носиоца података, прописаних овим законом, нанио и обрађивач."

Када је у питању ослобођање одговорности за штету према чл. 33 Закона о заштити личних података у БиХ, контролор података може се ослободити одговорности за штету, у цјелини или дјелимично, ако докаже да није одговоран за догађај који је довео до настанка штете. У сваком случају, обештећење се неће исплатити за штету коју је оштећена страна проузроковала намјерно или крајњом непажњом.

О питању мониторинга *e –mail* преписке запосленика на послу расправљао је и Европски суд за људска права у предмету *Copland* против Уједињеног Краљевства од 03.07.2007**.** године. У овом случају апликантица је била запослена на државном *Carmarthenshire* колеџу. На захтјев замјеника директора надзиран је њен телефон, Интернет и *e – mail* како би се утврдило да ли запослена исте претјерано користи у приватне сврхе. Држава је тврдила да је кориштење телефона запослене надзиран анализирањем телефонских трошкова колеџа, док је апликантица тврдила да су праћени и њени долазећи позиви, те да је регистрована дужина њиховог трајања, њихов број и телефонски бројеви. Држава је тврдила да су телефонски позиви и *e – mail* – ови надзирани неколико мјесеци, док је запослена тврдила да су њени позиви праћени најмање 18 мјесеци, а *e – mail* поруке најмање 6 мјесеци.

Суд је у конкретном предмету установио повреду права на поштовање приватног живота и преписке из члана 8. ЕКЗЉПС, јер надгледање није било у складу са законом. Своју одлуку Суд је темељио на сљедећем: у складу са праксом Суда, телефонски позиви из пословних просторија су *prima facie* заштићене правом на заштиту породичног живота и преписке.[1070] Логично је стога да и *e – mail* поруке које се шаљу с посла требају да буду заштићене у складу са чланом 8, као и информације добијене надгледањем личног коришћења Интернета. Апликантица у конкретном

[1069] Чини нам се да је прикладнији термин накнада штете, као што се користи и у ЗОО, мада има аутора, као што је Ј. Радишић, који користи термин надокнада, умјесто накнада штете.
[1070] Европски суд за људска права, *Amann* против Швајцарске, 16.02.2000. године.

случају није била упозорена да ће њени позиви бити надгледани, тако да је имала оправдано очекивање да њени позиви, *e – mail* поруке и коришћење Интернета неће бити надгледани.[1071]

Када су у питању преварне радње на Интернету из области сајбер криминала, најчешће се односе на платне картице. Криминалци су користили различите методе да би дошли до бројева платних картица телефонским путем и путем писма.Сада је најактуелнији *fishing* метод да би се од лаковјерних корисника Интернета прикупили бројеви банковних картица. То се може постићи креирањем сајта који ће у свом каталогу имати различите производе, гдје морате оставити бројеве картица, или ће на електронску пошту стићи обавјештење од банке како су им хитно потребни подаци о вашој картици ради исправке. На овај начин криминалци прикупљају податке о вама који се односе на ваше име и презиме, бројеве картица да би се могла вршити куповина на Интернету, *on – line* коцкање.[1072]

Када је у питању продаја на даљину путем Интернета право на приватност као људско право је нарочито значајно, јер уколико је оно повријеђено усљед неких преварних радњи, као што је недозвољено пресретање електронске комуникације, нарочито финансијске транскације, постоји између осталог накнада штете о којој смо већ говорили. Право на приватност је заштићено низом закона како кривичних тако и оних из грађанскоправне области.

8. Интернет деликти

Приликом коришћења Интернета долази до великог броја грађанскоправних деликата са елементом иностраности, као што су *hacking,* повреде права личности (увреде путем *e –maila,* неовлашћено објављивање туђих фотографија, снимака, нелојална конкуренција, пружање дефектних услуга и још много других). Овдје се поставља низ питања везаних за међународну надлежност и право које је мјеродавно. Према чл. 28 Закона о рјешавању сукоба закона са прописима других земаља[1073], одређивање *lex loci delicti commissi* (локализације мјеста радње и мјеста посљедице) код

[1071] http://opservatorij.wordpress.com/pravo-na-privatnost-i-zastita-licnih-podataka-u-bih-11/, 24. 11. 2014.
[1072] Високотехнолошки криминал, Практични водич кроз савремено кривично право и примјере из праксе, Подгорица, 2014, 83, http://www.osce.org/me/montenegro/117630?download=true, 20. 01. 2015.
[1073] *Службени лист СФРЈ*, бр. 43/82, 72/82 и 46/96.

Интернет деликата може бити компликовано. У чл. 28 Закона о рјешавању сукоба закона са прописима других земаља, предвиђено је сљедеће рјешење: „За вануговорну одговорност за штету, ако за поједине случајеве није друкчије одређено, мјеродавно је право мјеста гдје је радња извршена или право мјеста гдје је посљедица наступила, зависно од тога које је од та два права повољније за оштећеника. Право из става 1 овог члана мјеродавно је и за вануговорну одговорност за штету која је настала у вези са правним односима из чл. 27 овог закона. За противправност радње мјеродавно је право мјеста гдје је радња извршена или гдје је посљедица наступила, а ако је радња извршена или је посљедица наступила на више мјеста – довољно је да је радња противправна по праву било ког од тих мјеста.“

Најшире гледано, мјесто радње је оно мјесто гдје се налази штетник када предузима противправну радњу, док је мјесто посљедице мјесто у коме је непосредно повријеђено правно добро (мјесто повреде, као и оно мјесто гдје је настала штета, ако то нису иста мјеста). Као проблем може се појавити разграничење мјеста радње извршења од припремних радњи, нпр. писмо је написано у једној земљи, стављено у коверат у другој земљи, а послато из треће државе. Реализациони елемент је онда када се пошаље писмо и то је колизионоправно релевантно мјесто деликтне радње.[1074] Када је у питању повреда права личности путем Интернета, мјесто радње је мјесто у коме је штетник *content provaider* вријеђајућу информацију ставио на Интернет, гдје је штетник употријебио свој компјутер, телефон, *notebook,* а све остале су припремне радње. Ако се увредљива изјава шаље путем *e –maila* мјесто уношења је мјесто у коме је штетник, кликнуо на поље *send,* док је писање поруке само припремна радња.[1075]

Овдје, код интернет деликата, може се често десити случај да је радња почињена у једној држави, а посљедица у другој, па се поставља питање коме мјесту треба дати предност, или оба мјеста треба сматрати мјестом деликата и притом правити њихове комбинације (принцип убиквитета).

Када је у питању повреда права личности путем Интернета то спада у дисперзионе деликте, осим повреда путем *e –maila.* Дисперзионост се састоји у томе да посљедица наступа у више држава, јер су интернет садржаји доступни широм свијета. До овог најчешће долази у случају публиковања информација преко *www* и *newsgroup*.

[1074] О овоме више видј. С. Ђорђевић, *Мјеродавно право за интернет – деликте*, магистарски рад, Београд 2006, 96 -97.
[1075] С. Ђорђевић, *op. cit*., 98 – 99.

Некада се као проблем јавља да се утврди идентитет починиоца код деликата, нарочито када је у питању *hacking* и вируси, гдје се прикривају трагови на различите начине. Колизионоправна мјеста посљедице су само она са којима је штетник могао да рачуна, односно она која је могао да предвиди. Код повреде права личности објављивањем информација на *www* и *newsgruop, mailing – list - e* мјесто посљедице локализује се у мјестима редовне позовљивости информације, која представљају очекивану област пријема информације, која се утврђује примјеном одговарајућих индиција (језик интернет – текста, *top level domain name*, садржина Интернет текста, употреба технологије за географску локализацију корисника) које произлазе из Интернет – садржаја формулисаног од стране *content provaider* – а (штетника). Међутим, када су у питању Интернет садржаји међународне оријентације, мјеста редовне позовљивости не могу се увијек прецизно одредити. Конкуренција више права мјеста редовне позовљивости рјешава се, сходно Закону о рјешавању сукоба закона са прописима других земаља, примјеном најповољнијег права за оштећеног.

Ако је у питању повреда права личности путем *e – maila*, мјесто посљедице је мјесто у коме прималац редовно отвара свој *e – mail box,* односно мјесто редовног пријема информације. У сумњи, мјесто редовног пријема информације, је мјесто уобичајеног боравишта примаоца поруке. [1076]

За вануговорну одговорност за штету, усљед повреде права личности *service provider* – а, мјесто радње је мјесто у коме он доноси одлуку да објави информације *content provaider* – а. Када је у улози *service provider* – а физичко лице, одлука о објављивању је у мјесту његовог уобичајеног боравишта, а ако је ријеч о правном лицу мјеродавно је главно сједиште. Када је у питању повреда *domain name,* повреда овог права просуђивала би се према праву државе на чијој су територији ова права заштићена и за чију се територију тражи заштита.

Када је у питању *hacking,* мјесто радње се локализује у мјесту у коме је хакер употријебио сопствени рачунар у циљу манипулисања (брисања, мијењања, фалсификовања) туђим подацима, али под оборивом претпоставком да се то догодило у мјесту у коме он има уобичајено боравиште. Мјесто посљедице је мјесто уобичајеног боравишта, односно сједишта имаоца података.

И на крају, код заразе информационих система вирусима, мјесто радње је у мјесту у коме је штетник употријебио властити рачунар у циљу одашиљања вируса, опет под

[1076] С. Ђорђевић, *op. cit*., 14, 24, 27, 28, 29, 31, 37, 174 – 176.

оборивом претпоставком да се то догодило у мјесту у коме он има уобичајено боравиште, а када је у питању мјесто посљедице, оно је у мјесту уобичајеног боравишта оштећеног. [1077]

9. Одређивање мјеродавног права за уговор о продаји на даљину путем Интернета и међународна надлежност

Када је у питању закључивање уговора у међународној трговини путем Интернета, поставља се питање и избора мјеродавног права, затим који је суд надлежан за рјешавање спорова. До одређене унификације када је ријеч о уговору о продаји долази путем Хашке конференције, у Хашкој конвенцији посвећеној мјеродавном праву за уговоре о посредништву и заступању из 1978. године, у Хашкој конвенцији о мјеродавном праву за уговоре о међународној продаји из 1985. године, затим и кроз рад *UNCITRAL* доношењем *CISG* 1980. године. Од конвенција која садрже материјалне норме, а ријеч је о међународној продаји, најзначија је Бечка конвенција, Конвенција о застарјелости потраживања у области међународне купопродаје из 1974. године[1078] са Протоколом и измјенама из 1980. године и *UNIDROIT* Конвенција о заступању у међународној продаји робе из 1983. године.[1079] Од конвенција која садрже колизиона правила, најзначајније су: Конвенција о праву које се примјењује на уговоре о међународној продаји робе, од 15. јуна 1955. године, Конвенција о праву које се примјењује на заступање од 14. марта 1978. године, Конвенција о мјеродавном праву које се примјењује на уговоре о међународној продаји (Хашка конвенција од 22. 12. 1986. године), Конвенција о мјеродавном праву за пренос својине у случају међународне продаје тјелесних покретних ствари из 1958. године. На регионалном плану су Европске заједнице донијеле двије конвенције у области сукоба закона: Конвенција ЕЗ о праву које се примјењује на уговорне обавезе (Римска конвенција) од 19. јуна 1980. године и Конвенција ЕЗ о признању и извршењу пресуда у грађанској и

[1077] *Ibid.,* 176 – 177.
[1078] Конвенцију је ратификовала СФРЈ, 27. 11. 1978. године, а ступила је на снагу 01. 08. 1988. године. Конвецијом је предвиђен општи рок застарјелости од 4 године.
[1079] Конвенција није ступила на снагу.

трговачкој материји, од 27. 09. 1968. године, које су касније усвојене у форми комунитарних уредби.[1080]

Римска конвенција је од стране земаља чланица прихваћена или општом одредбом, или пак преузимањем цијелог текста ове Конвенције. У основи Римске конвенције налази се интернационално начело аутономије воље као тачка везивања.[1081] Када су у питању земље ЕУ на снази је Рим I Регулатива о мјеродавном праву за уговорне обавезе која се непосредно примјењује у свим државама чланицама ЕУ и тиме унификује колизиона правила држава чланица ЕУ у овој материји. На основу овлашћења из чл. 65 Уговора о оснивању Европске заједнице (амстердамска верзија) Римска конвенција је претворена у Рим I Уредбу, аутономни извор права Европске заједнице, данас Европске уније.

Према чл. 4 ове Уредбе ако се стране уговорнице нису служиле аутономијом воље, или су одабрале мјеродавно право само за дио уговора, суд одређује мјеродавно право према принципу најближе везе, кроз комбинацију непосредних тачака везивања које треба да предвиде право најближе везе за одређене типове уговора и генерални задатак суда да дође до права најближе везе, макар и по цијену одступања од прописаних фиксних тачака везивања. Када је у питању уговор о продаји мјеродавно је право земље редовног боравишта продавца. Увијек може да се одступи од фиксних тачака везивања и супсидијарног принципа сједишта носиоца карактеристичне престације у корист права земље са којом је уговорни однос очигледно ближе повезан. Такође, ако фиксне тачке везивања и принцип сједишта носиоца карактеристичне престације не могу да се примјене, примијениће се право најближе везе. Такође, могућа је примјена више закона на један уговорни однос, када то стране изричито уговоре, или одаберу мјеродавно право само за дио уговора (а суд накнадно за остале аспекте уговора одреди право друге земље као мјеродавно). Када су у питању потрошачки уговори важи принцип аутономије воље, који трпи ограничења јер према чл. 6, ст. 2 Рим I Уредбе је предвиђено да такав избор не може потрошача лишити заштите коју му пружају императивни прописи земље његовог уобичајеног боравишта. Ако изабрано право пружа виши ниво заштите у том случају нема потребе да се примјењују

[1080] Regulation (EC) No 593/2008 of the European Parliament and of the council of 17 June 2008 on the law applicable to (contractual obligations Rome I), OJ L 177/6 и Council Regulation (EC) No 44/2001 of 22 December 2000 on jurisdiction and the recognition and enforcement of judgments in civil and commercial matters**,** *OJ* L 012; Р. Д. Вукадиновић, *op. cit*., 364.

[1081] З. Павловић, *Електронска трговина и начело аутономије странака*, Правни живот бр.11, 2003, 622.

императивне норме земље потрошача. У случају да стране уговорнице нису изабрале мјеродавно право, у том случају ће бити мјеродавно право земље уобичајеног боравишта потрошача према чл. 6, ст. 1 Рим I Регулативе.[1082]

Када је у питању форма уговора, ако је уговор закључен између уговорних страна које се у вријеме закључења уговора налазе у истој држави, у том случају уговор је формално пуноважан ако испуњава услове које прописује *lex causae* и *lex loci contractus*, према чл. 11, ст. 1 Рим I Уредбе. Ако су се уговарачи у вријеме закључења уговора налазили у различитим државама, мјеродавно је алтернативно било *lex causae*, било право једне од земаља у којој се, у тренутку закључења уговора, налазио неки од уговарача или његов заступник, или земља редовног боравишта једног од уговарача у тренутку закључења уговора, према чл. 11, ст. 2 Рим I Регулативе. Када су у питању потрошачки уговори, њихова се пуноважност цијени према праву уобичајеног боравишта потрошача.[1083]

Када је у питању материјална пуноважност уговора, према чл. 10, ст. 1 Рим I Регулативе постојање уговора и било која његова одредба (укључујући и ону о избору мјеродавног права) цијениће се по праву које би било мјеродавно ако би уговор или одредба били пуноважни.[1084]

Према чл. 19 Закона о рјешавању сукоба закона са прописима других земаља, када су питању права и обавезе уговорних страна из уговора о продаји, примјењује се право које су стране изабрале као мјеродавно изричито или прећутно, ако није другачије предвиђено тим законом или међународним уговором. У чл. 20, ст. 1, тач. 1 Закона о рјешавању сукоба закона са прописима других земаља је предвиђено да, ако није изабрано мјеродавно право и ако посебне околности случаја не упућују на друго право, као мјеродавно право примјењује се за уговор о продаји покретних ствари право мјеста гдје се у вријеме пријема понуде налазило пребивалиште, односно сједиште продавца. Мисли се о оном сједишту, односно домицилу који је продавац имао у тренутку пријема понуде, а ако је било више понуда онда она која је коначно довела до закључења уговора.

[1082] Т. Варади, Г. Кнежевић, Б. Бордаш, В. Павић, *Међународно приватно право*, Београд, 2012, 405 - 412.
[1083] Т. Варади, Г. Кнежевић, Б. Бордаш, В. Павић, *op. cit.,* 412 – 413.
[1084] Т. Варади, Г. Кнежевић, Б. Бордаш, В. Павић, *op. cit.,* 414.

Када је у питању форма уговора, колизионо правило је *locus regit actum.* Уговор ће бити пуноважан у погледу форме и ако форма одговара праву које се примјењује на права и обавезе. Ако стране изаберу мјеродавно право у погледу форме уговора, у том случају примијениће се то право.[1085]

Свака држава доноси своја правила о међународној надлежности у циљу рјешавања питања суд које земље је надлежан да расправља по тужби која се заснива на чињеничном стању везаном за иностранство. Понекад се закључују уговори, којим се на свјетски начин рјешава ово питање, те је европски законодавац донио Брисел I Уредбу[1086], или се рјешава путем двостраних или вишестраних међународних уговора.

Према чл. 16 Брисел I Уредбе потрошач може да покрене поступак против друге стране било пред судовима државе чланице у којој та страна има пребивалиште, било пред судовима државе у којој потрошач има пребивалиште, ако трговац обавља или усмјерава дјелатност према држави у којој потрошач има пребивалиште. Потрошач може јачу страну тужити и у земљи сопственог домицила, док јача страна против потрошача не може користити посебне основе надлежности, већ је мора тужити у њеном општем форуму (земљи домицила).[1087]

Опште је правило да је тужени који је домицилиран у некој од земаља ЕУ треба да буде тужен у земљи у којој има домицил према чл. 3 Брисел I Уредбе. У овој Уредби налазе се правила о искључивој надлежности, гдје се између осталог наводи да је у поступцима који се тичу извршења пресуде надлежан суд земље извршења.[1088]

У праву Србије када су у питању спорови из уговора у стварима са међународним елементом, они најчешће спадају у пророгирану надлежност, јер је код њих дозвољено уговарање надлежности. Ако нема споразума о надлежности, спорови из уговорних односа спадају у типичне елективне спорове, јер се надлежност може заснивати по више основа. Ту спадају: општи форум (*forum domicilii*), форум имовине (*forum patrimonii*) или мјеста налажења ствари која се тужбом тражи (*forum rei sitae* – нпр. робе која је предмет уговора), *forum contractus* и, за спољнотрговинске спорове, *forum solutionis.* За спољнотрговинске спорове важи форум заступништва или

[1085] Т. Варади, Г. Кнежевић, Б. Бордаш, В. Павић, *op. cit.,* 398 – 399.
[1086] Council Regulation (EC) No 44/2001 of 22 December 2000 on jurisdiction and the recognition and enforcement of judgments in civil and commercial matters Official Journal L 012 , 16/01/2001 , http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32001R0044:en:HTML, 10. 04. 2014.
[1087] Брисел I Уредба, чл. 16, ст. 1.
[1088] Т. Варади, Г. Кнежевић, Б. Бордаш, В. Павић, *op. cit.,* 513 – 515.

представништва према којем страно физичко или правно лице може у Србији бити тужено ако је ријеч о тужби за обавезе које су настале или се имају извршити у Србији, под условом да то страно лице на нашој територији има представништво или заступништво, према чл. 55 Закона о рјешавању сукоба закона са прописима других земаља.[1089] Према чл. 97 Закона о заштити потрошача Босне и Херцеговине за уговоре закључене у Босни и Херцеговини између домаћег потрошача и страног правног или физичког лица обавезно се као правна заштита потрошача уговара надлежност Суда Босне и Херцеговине, јер је супротна одредба ништава. Уговор између домаћег потрошача и иностраног правног или физичког лица, и сваки уговор о продаји на даљину, без обзира на сједиште трговца, сматрат ће се уговором закљученим у Босни и Херцеговини.

[1089] Т. Варади, Г. Кнежевић, Б. Бордаш, В. Павић, *op. cit.,* 506 - 507.

ЗАКЉУЧАК

У раду смо дали одговоре на основне и посебне хипотезе докторске дисертације које су постављене у уводном дијелу. Основна хипотеза докторске дисертације је да је уговор о продаји сваки уговор којим продавац преноси или се обавезује да пренесе својину на роби потрошачу, а потрошач плаћа или се обавезује да плати цијену, укључујући и уговор који за предмет има и продају робе и пружање услуге. Уговор на даљину је уговор закључен између трговца и потрошача у оквиру организоване продаје или пружања услуга на даљину без истовременог физичког присуства трговца и потрошача, искључивом употребом једног или више средстава комуникације на даљину до тренутка закључења уговора, укључујући и сам тренутак закључења. Средства за комуникацију на даљину су на примјер: штампани материјал, стандардна писма, огласи у штампи са наруџбеницом, каталог, телефон са учешћем људи или без њих, радио, видео, електронска пошта, Интернет, телефакс, телевизија и друго. Посебне хипотезе докторске дисертације тичу се тога да: 1. закључење уговора о продаји на даљину путем Интернета има вишеструке предности које се односе на једноставност и ниске трошкове на страни купаца; 2. уговори о продаји на даљину имају и недостатака који се тичу преварних радњи и могућности њиховог процесуирања, повреде приватности, преузимање нежељених обавеза због недовољног познавања технологије, примјене страног права ако посао има међународни карактер и многих других; 3. претпоставља се да треба извршити усклађивање домаћег правног система са правним системом Европске уније; 4. претпоставља се да ће међународна хармонизација прописа на глобалном електронском комерцијалном тржишту бити од пресудног значаја за слободан проток информација, као и безбједност електронских комерцијалних трансакција и других података везаних за *online* активности.

Посебно је актуелно то што је током писања овог рада објављен 29. маја 2015. године Нацрт грађанског законика Србије чије одредбе смо анализирали, а прије тога је био донијет Преднацрт грађанског законика Србије, књига друга из 2009. године која се односи на облигационе односе. У том смислу смо предлагали нова рјешења у свијетлу увођења у Нацрт грађанског законика Србије правила која се односе на само закључење уговора на даљину путем електронских средстава комуникација, а прије свега Интернета, с обзиром да се у законима који регулишу област заштитте потрошача и

електронске трговине, упућује на сходну примјену одредби Закона о облигационим односима.

Када су у питању модели електронске трговине највише смо се бавили *B2C* моделом електронске трговине чија правила су унијета у нови Закон о заштити потрошача Србије, који је донијет у току писања рада 2014. године, али исто тако и моделом *B2B* који своју основу има у Закону о електронској трговини. Код међународне продаје робе основу за регулисање *B2B* модела електронске трговине имамо у *CISG.*

Када је у питању усклађеност прописа Србије, конкретно Закона о заштити потрошача Србије са Директивом о правима потрошача ЕУ, можемо рећи да је она у великој мјери усклађена, што није случај са Законом о заштити потрошача Републике Српске који је донијет 2011. године, те би га у том смислу требало мијењати када су у питање одредбе које регулишу продају на даљину путем Интернета. У Закону о заштити потрошача Републике Српске у односу на друге земље у окружењу, имамо правила која се односе на продају на основу уговора на даљину, док је у Директиви о правима потрошача посебно регулисан уговор на даљину, а посебно продаја на даљину, те би у том смјеру требало да се изврши измјена Закона о заштити потрошача. Исто тако Закон о заштити потрошача Републике Српске би се требао мијењати када су у питању обавјештења прије закључења уговора о продаји на даљину путем Интернета. Такође треба ускладити формалне захтјеве за уговоре на даљину. Право одустајања у Директиви о правима потрошача је 14 дана, а у Закону о заштити потрошача Републике Српске је 15 дана рок и уопште одредбе које се односе на одустајање од уговора о продаји на даљини путем Интернета треба ускладити. У Директиви о правима потрошача налазимо посебно на обавезе потрошача у случају одустајања, и на обавезе трговца у случају одустајања, а тих одредби нема у Закону о заштити потрошача Републике Српске. Исто тако треба ускладити одредбе које се односе на изузеће од права одустајања код продаје на даљину путем Интернета, јер је много већи број случајева предвиђен у Директиви о правима потрошача за овај случај, а није у Закону о заштити потрошача Републике Српске. Када је у питању испорука робе, тај рок у Закону о заштити потрошача Републике Српске износи 15 дана, док је у Директиви рок 30 дана.

Када је у питању судска пракса поводом продаје на даљину путем Интернета у нашој домаћој судској пракси нисмо нашли судских одлука које се односе на ово питање, али смо зато дали приказ стране судске праксе, да би то у некој мјери могло послужити као путоказ домаћим судовима.

Када је у питању продаја на даљину путем Интернета ова област захтијева познавање многих правних области, нарочито када је ријеч о међународној продаји. Овдје се појављују многа правна питања везана за пуноважност електронских уговора, електронски сукоб формулара, аутоматски систем порука и грешке у електронским комуникацијама, да ли су електронски документи докази на суду, које право се примјењује на електронске уговоре, како се може обезбиједити електронски потпис и аутентификација, да ли постоје уговори који се не могу закључити електронским путем, однос електронског и својеручног потписа, како обезбиједити заштиту приватности личних података, опорезивање електронске трговине, предности и недостаци електронске трговине, компјутерска кривична дјела, штете усљед сајберкриминала, одређење међународне судске надлежности и мјеродавног права код уговора о продаји на даљину путем Интернета са елементом иностраности, Интернет деликти, вријеме и мјесто закључење уговора код продаје на даљину путем Интернета и још много других. Адвокати, судије и правници морају бити упознати са многим специјалним областима права и имати знање стручњака за технологију.

Према чл. 4 Закона о електронским комуникацијама Србије Интернет је глобални електронски комуникациони систем сачињен од великог броја међусобно повезаних рачунарских мрежа и уређаја, који размјењују податке користећи заједнички скуп комуникационих протокола. О значају Интернет нам указује и податак да у свијету постоји 2,4 милијарде корисника у преко 250 земаља свијета и да је у Финској доступност Интернета постала темељно људско право. Важно је обезбиједити високи нивоа заштите података о личности и приватности корисника, а у складу са Законом о заштити података о личности Србије и да пресретање електронских комуникација није допуштено без пристанка корисника, осим на одређено вријеме и на основу одлуке суда, ако је то неопходно ради вођења кривичног поступка или заштите безбједности Републике Србије, на начин предвиђен законом, на основу чл. 126 Закона о електронским комуникацијама у Србији.

Електронска трговина дефинише се као куповина и продаја производа, услуга или информације путем рачунарске мреже, углавном за Интернет. Електронска трговина

најчешће заснива се на Интернету, али и телефон, факс, телевизор, електронско плаћање и *EDI* омогућава се да се послује у једном или више аспеката електронски.

Електронска трговина робом и услугама јесте даљинска трговина у смислу закона којим се уређује трговина. Према чл. 17 Закона о трговини у Србији даљинска трговина на мало је нарочито електронска трговина, каталошка продаја, као и ТВ продаја, трговина путем поште, штампаних пошиљки, рекламних материјала са наруџбеницом, телефона, текстуалних или мултимедијалних порука у мобилној телефонији и аутомата.

Двије најчешће форме електронске трговине су *B2B* и *B2C.* Уговори *B2B* тичу се међународне продаје робе или домаће који нису за личну употребу, док се *B2C* уговори односе на међународну и домаћу продају потрошачима за личну потрошњу. Код *B2B,* међународних уговора о продаји, купци данас могу изабрати производе путем електронских каталога продавчевог *web* сајта, преговарати о цијени и другим условима путем електронских комуникација и закључивати уговоре путем Интернета.

Најбитније предности електронске трговине су: ширење на национална и међународна тржишта уз минимална капитална улагања; снижавање трошкове услуга комуникације; фирме могу на Интернету комуницирати са купцима и на тај начин више сазнати о њиховим потребама; трошкови дигитални каталога су знатно нижи; електронска трговина допушта продавцу да сретне велики број купаца из свих крајева свијета; фирме могу да смање трошкове за 5 до 20% у односу на друге видове трговине; смањују се телекомуникациони трошкови; смањују се трошкови обављене куповине, јер не морате да плаћате паркинг, да обилазите продавнице да би пронашли производ који желите да купите; путем Интернета можете да пронађете податке о производима; могућност проналаска јефтинијег производа или услуге; омогућује електронске аукције; купци имају више избора; купци комуницирају са другим купцима.

Недостаци електронске трговине односе се на: цијену опреме (хардвера и софтвера) неопходне за опслуживање електронске продавнице, као и недостатак стручних кадрова за рад; сигурност електронских трансакција је још увијек недовољна; потрошачи углавном нису вољни да дају своје личне финансијске податке током *on - line* трансакције; недовољан ниво приватности података о склоностима потрошача; могућност погрешне испоруке производа или да до испоруке уопште не дође; могућност лажног представљања продавца; вишак радне снаге; губи се искуство традиционалног пословања; угрожена је приватност информација.

Када је у питању плаћање путем Интернета, постоји пет главних врста платних система: кеш, чекови, кредитне картице, нагомилана вриједност и акумулирајући биланс. Кредитне картице са *SSL (Secure Socket Locker)* протоколом су најчешћи начин плаћања на Интернету. Док су кредитне картице доминантан начин за плаћања *on - line* у САД-у, ово не важи за остале дијелове свијета. Ван САД-а само 50% потрошача користи кредитну картицу за куповину on - *line*. Потрошачи у Европи се више ослањају на чекове или на плаћања поузећем. Да би се повећало повјерење у електронску трговину и спријечиле злоупотребе путем плаћања преко кредитних картица банке у Србији нуде специјализоване картице које су намијењене само за Интернет куповину (нпр. *Visa Internet, Virtuon*). Други облици електронског плаћања, као што је *PayPal,* један од највећих успјеха у е-трговини је присутан и у Србији од 2013. године и лак је за коришћење, те сматрамо да ће овај начин плаћања у много чему допринијети расту електронске трговине у Србији.

Када су у питању извори права за продају на даљину путем Интернета ово питање смо обрадили с обзиром на међународну регулативу, ЕУ и појединих националних система. Комисија Уједињених нација за међународно трговачко право је донијела *UNCITRAL* МЗЕТ 1996 године и *UNCITRAL* МЗЕП из 2001. године. Конвенција УН о уговорима о међународној продаји робе (*CISG)* је донесена 11. априла 1980. године у Бечу и ратификована је у СФРЈ. Одредбе ове конвенције нису примјењиве на потрошачке уговоре (*B2C*), као ни на уговоре између самих потрошача (*C2C*).

Конвенција УН о употреби електронских комуникација у међународним уговорима (*CUECIC*) је донесена 2005. године и за разлику од *CISG* ова конвенција се потенцијално примјењује на уговоре за услуге, лиценце за софтвер, аукције, размјене, и друге врсте трансакција, као и на продају робе. Од великог значаја за наш рад су *UNIDROIT* принципи за међународне трговачке уговоре I и II (објављени 1994, 2004 и 2010. године).

Република Србија је држава кандидат за улазак у ЕУ. Према чл. 8, ст.1 овог Споразума о стабилизацији и придруживању: ССП придруживање ће се спроводити постепено и биће у потпуности остварено у прелазном периоду од највише 6 година. Према чл. 72, ст. 2 ССП усклађивање ће почети даном потписивања овог Споразума, а завршиће се истеком прелазног периода из чл. 8.

У овом контексту важно је поменути Начела европског уговорног права, која по многима представљају увод у Европски грађански законик. Европска комисија је одлуком од 11. 10. 2011. године презентовала Приједлог Уредбе о Заједничком европском праву продаје: *ZEPP*. У ЕУ питања продаје на даљину су регулисана: Директивом 2000/31 о електронској трговини, Директивом 99/93 о електронском потпису и Директивом о потрошачким правима 2011/83/ЕУ, којом је укинута Директива 97/7 о заштити потрошача у вези са уговорима о дистанционој продаји и Директива 85/57 о заштити потрошача у вези са уговорима који су закључени ван пословних просторија, а мијењане Директива 93/13 о непоштеним клаузулама у уговорима са потрошачима и Директива 99/44 о одређеним аспектима продаје и гаранцијама за потрошачку робу.

Република Србија, Хрватска, Црна Гора, Република Српска су донијеле нове законе о заштити потрошача, а ради њиховог усклађивања са правом ЕУ, док је Република Словенија измијенила постојећи Закон о заштити потрошача. У Републици Србији су посебно значајни сљедећи закони који регулишу ову област: Закон о електронској трговини, Закон о електронском документу, Закон о електронском потпису, Закон о заштити потрошача, Закон о облигационим односима и још многи други. Нови Закон о заштити потрошача Србије из 2014. године садржи рјешења која су великој мјери усклађени са рјешењима из Директиве о правима потрошача, што је и једна од испуњења обавеза Србије из ССП. Затим смо анализирали изворе права које се односе на ову област у праву САД, те појединих европских земаља и сада држава, бивших југословенских република. Оно што је карактеристично за ове земље је доношење посебних закона који регулишу електронску трговину, трансакције, електронске потписе, али исто тако и измјена појединих грађанских законика које регулишу ова област. Оно што је заједничко за све ове националне системе је признавање пуноважности електронских уговора и електронских потписа, а разлике се појављују највише у домену уговора који се не могу закључити електронски.

Тако према чл. 59 Закона о заштити потрошача Републике Српске уговор о продаји на даљину је сваки уговор који се односи на продају производа или услуга, коју организује трговац путем неког средства за продају на даљину, а закључује се између трговца и потрошача. Према Закону о заштити потрошача Србије у чл. 5 имамо посебно дефиницију уговора на даљину, а посебно уговора о продаји. Уговор о продаји је сваки уговор којим продавац преноси или се обавезује да пренесе својину на роби потрошачу,

а потрошач плаћа или се обавезује да плати цијену, укључујући и уговор који за предмет има и продају робе и пружање услуге. Уговор на даљину је уговор закључен између трговца и потрошача у оквиру организоване продаје или пружања услуга на даљину без истовременог физичког присуства трговца и потрошача, искључивом употребом једног или више средстава комуникације на даљину до тренутка закључења уговора, укључујући и сам тренутак закључења. Средство комуникације на даљину је средство које омогућава закључење уговора између трговца и потрошача, који се не налазе на истом месту у исто вријеме. Ово рјешење је у складу са Директивом о правима потрошача, али у нашем правном систему право својине на покретним стварима на основу правног посла стиче се предајом те ствари у државину стицаоца, а на основу самог уговора се не преноси право својине, наравно осим ако није ријеч о фиктивним случајевима предаје. Када је у питању однос Закона о облигационим односима и Закона о заштити потрошача Србије у чл. 3, ст. 7 Закона о заштити потрошача Србије предвиђа се да на односе између потрошача и трговца, који нису уређени одредбама овог закона, примјењује закон којим се уређују облигациони односи. Потрошач не може да се одрекне права утврђених Законом о заштити потрошача Србије.

У Нацрту Грађанског законика Србије, се у чл. 663 предвиђа да се на међународну трговачку продају примјењује Конвенција УН о уговорима о међународној продаји робе из 1980. године, када су испуњени услови примјене предвиђени том конвенцијом. Већ смо рекли да се ова Конвенција може примјењити и у Босни и Херцеговини и Републици Србији, под одређеним условима, и на уговор о продаји који се закључује путем Интернета.

Овдје се као важно питање поставља пуноважности уговора који се закључују електронским путем. Углавном се у досадашњим наведеним изворима дозвољава закључење уговора електронским путем и то не само преко Интернета, већ и преко других информационих система. У њемачком праву, француском, босанскохерцеговачком, хрватском, македонском и у другим правима електронска форма изједначена је са традиционалном писменом формом. Према чл. 9, ст. 2 Директиве о електронској трговини државе чланице могу прописати да се чл. 9, ст. 1 не примјењује на све или неке од уговора који припадају у једну од сљедећих категорија:

(а) уговори којима се заснивају или преносе стварна права на некретнинама, осим права везаних за закуп; (б) уговори за које закон захтијева учешће судова, тијела јавне власти или струка која обављају јавне власти; (ц) уговори о јемству и залози на хартијама од вриједности ако сврха ради које се лице обавезује не спада у професионалну дјелатност тог лица; (д) уговори који су уређени породичним или насљедним правом. Углавном земље предвиђају мање, више побројане уговоре који се не могу закључити електронским путем. Уговори и други правни послови на које се Закон о електронском потпису, Закон о електронском документу у Србији не примјењује су: 1) правни послови којима се врши пренос права својине на непокретности или којима се установљавају друга стварна права на непокретностима; 2) изјаве странака и дугих учесника у поступку за расправљање заоставштине, форму завјештања, уговоре о уступању и расподјели имовине за живота, уговоре о доживотном издржавању и споразуме у вези са наслеђивањем, као и друге уговоре из области насљедног права; 3) уговоре о утврђивању имовинских односа између брачних другова; 4) уговоре о располагању имовином лица којима је одузета пословна способност; 5) уговоре о поклону; 6) друге правне послове или радње, за које је посебним законом или на основу закона донијетих прописа, изричито одређена употреба својеручног потписа у документима на папиру или овјера својеручног потписа. С обзиром на свој садржај разликују се три групе уговора закључених путем Интернета: уговори за стицање тјелесних добара; уговори за стицање лиценци за кориштење дигиталних производа или информација, уговори о испуњењу неке Интернет услуге. У зависности од процедуре која се користи у сврху закључења уговора разликујемо сљедеће врсте Интернет уговора: *Cha*t и видеоконференцијски уговори, *E – mail* уговори, *EDI* уговори, *Web* уговори, потрошачки уговори закључени на даљину. У теорију се помињу и формуларни уговори у електронском облику гдје се уговори закључују кликом миша – електронским изјављивањем воље путем Интернета на *web* страници, *click wrap* и *browse up* уговори. Спомињу се и Шринк-врап (*Shrink wrap*), као уговори посебног типа, у којима је купцу прије закључења познат само дио стандардизованих уговорних услова.

Када је у питању обавјештавање потрошача прије закључења уговора о продаји на даљину путем Интернета разликујемо неколико ситуација у Закону о заштити потрошача Србије и једну у Закону о електронској трговини Србије. Дужност обавјештавања је регулисана чл. 13 Закона о заштити потрошача Србије, а када су у питању уговори на даљину имамо у чл. 27 овог закона посебне захтјеве у погледу

обавјештења од стране трговца која се односе на уговоре на даљину и оне закључене изван пословних просторија. Ово рјешење одступа од правила из Директиве о правима потрошача, гдје је у чл. 5 предвиђено информисање потрошача код уговора који нису ни уговори на даљину ни уговори закључени изван пословних просторија, док се у чл. 6 предвиђа информисање потрошача и право одустајања код уговора на даљину и уговора закључених изван пословних просторија. Члан 5 Директиве о правима потрошача је преузет у чл. 13 Закона о заштити потрошача Србије и овдје ће постојати усклађеност ових прописа ако се у овом случају у Закону о заштити потрошача Србије мислило на ову категорију уговора. Ако приликом закључења уговора трговац не поступи у складу са обавезом обавјештавања потрошач може захтијевати поништење уговора у року од годину дана од закључења уговора. Према чл. 12 Закона о електронској трговини Србије пружалац услуга дужан је да потенцијалном кориснику услуга, прије закључења уговора о пружању услуга, обезбиједи на јасан, разумљив и недвосмислен начин податке о низу обавјештења, док се у чл. 6 предвиђају информације које је пружалац услуга дужан да пружи стално корисницима услуга и надлежним органима државне управе. Овај члан 6 је усклађен са чл. 5 Директиве о електронској трговини, док је чл. 12 Закона о електронској трговини Србије усклађен са чл. 10 Директиве о електронској трговини.

У нашем праву сагласност вољa је један од битних услова за настанак уговора. Да би дошло до закључења уговора, вољa мора бити озбиљна, стварна, слободна и упућена на нешто што је могуће остварити. Понуда се у нашем праву дефинише као приједлог за закључење уговора учињен одређеном лицу, који садржи све битне састојке уговора. Разликујемо три облика уговорне иницијативе: понуду за преговоре, позив на понуду и понуду за закључење уговора.

Од понуде треба разликовати позив да се учини понуда (*invitatio offerendi*). Под тим подразумијевамо слање каталога, цјеновника, тарифа и других обавјештења, као и огласи учињени путем штампе, летака, радија, телевизије или на који други начин. Пошиљалац таквих позива ће одговарати за штету коју би претрпио понудилац, ако без основаног разлога није прихватио његову понуду према чл. 35 Закон о облигационим односима. Тако према чл. 180 НГЗС слање каталога, цјеновника, тарифа и других обавјештења, као и огласи учињени штампом, лецима, радиом, телевизијом, електронским путем или на који други начин не представљају понуду за закључење уговора, него само позив да се учини понуда под објављеним условима. Али ће

пошиљалац таквих позива одговарати за штету коју би претрпио понудилац, ако без основаног разлога није прихватио његову понуду. Сматрамо да је ово рјешење прихватљиво за наше право.

Када је у питању закључење уговора о продаји путем Интернета, овдје се поставља питање разграничење понуде од позива да се учини понуда, о којем смо већ претходно нешто говорили, јер то питање није регулисано ни *UNCITRAL* Модел законима ни директивама ЕУ. У (*CUECIC*) приједлог за закључење уговора учињен путем једног или више електронских средстава који није учињен једном или више одређених лица, али који је на уопштен начин доступан свим лицима који су укључени у информациони систем, сматрају се позивом да се учини понуда, уколико није на јасан начин истакнута намјера лица које је такав приједлог учинило да се, у случају прихватања, сматра везаним тим приједлогом. Из овог произлази да је у овом случају ријеч о позиву да се учини понуда. Сматрамо да би исто схватање могло да се изведе и из одредби Директива, гдје се говори о наруџби купца, која се може схватити као понуда, потврда Интернет продавца као прихвату те понуде. Свакако ако је у питању међународна продаја, одговор на ово питање ће зависити од мјеродавног права. Сматрамо да би ово рјешење било прихватљиво и за наше право и да се у пракси управо овако и дешава закључење уговора путем Интернета.

Општи услови који прате понуду могу бити презентовани понуђеном на два начина и то: 1. на *web* страници која претходи формулару за прихватање понуде кликом на одређену икону или мјесто на екрану, уз одговарајуће упозорење; и 2. навођењем да је закључење уговора о продаји могуће тек након пристанка понуђеног на опште услове пословања понудиоца, које може да прочита тек ако кликне на поље означено као што је нпр. прочитај опште услове. Општи услови имају двоструко правно дејство: генералну понуду за закључење уговора, а ако уговор буде закључен, они представљају саставни дио уговора. Они ће представљати општу понуду само ако су у складу са чл. 142, ст. 2 Закона о облигационим односима били објављени на уобичајени начин.

Приједлог за закључење уговора учињен неодређеном броју лица који садржи битне састојке уговора чијем је закључењу намијењен, важи као понуда уколико друкчије не произлази из околности случаја или обичаја. Код опште понуде у чл. 177 НГЗС (Закон о облигационим односима, чл. 33) додају се два нова става која гласе: „Приједлог за закључење уговора учињен већем броју одређених лица представља понуду ако је довољно одређен и ако указује на намјеру понудиоца да се обавеже у

случају прихватања. Приједлог учињен неодређеном броју лица сматраће се само као позив да се учини понуда, изузев ако лице које чини такав приједлог, јасно не укаже на супротно.“ Ово рјешење је преузето из чл. 14 *CISG* и одступа од досадашњег рјешења из Закона о облигационим односима, јер је понуда приједлог за закључење уговора једном одређеном лицу и сматрамо да је боље рјешење из постојећег Закона о облигационим односима.

Поставља се питање да ли понудилац може своју понуду да опозове или је везан за своју понуду. У нашем праву понуда је начелно неопозива, али је ова одредба закона диспозитивне природе тако да понудилац везаност за понуду може да искључи изјавом воље. Међутим, када је у питању Закон о заштити потрошача Србије, у чл. 3, ст. 4 предвиђа се да понуда коју потрошач даје трговцу, не обавезује потрошача да понуду одржи. У ставу 1, чл. 3 Закона о заштити потрошача Србије је прописано да потрошач не може да се одрекне права утврђених овим законом. У *CISG* се говори и о повлачењу понуде (*withdrawal*) и о њеном опозиву (*revocation*), док се у Закону о обвезним односима Хрватске говори само о повлачењу понуде.

Тако према чл. 181 НГЗС алтернатива је да се став 2, чл. 36 Закона о облигационим односима, замијени са сљедећим ставовима: „Понуда производи дејство од тренутка кад стигне понуђеноме. Понуда, чак и кад је неопозива, може да се повуче ако је изјава о повлачењу стигла понуђеноме прије или у исто вријеме када и понуда. Све док се уговор не закључи понуда може да се опозове, ако опозив стигне понуђеноме прије него што је он отпослао свој прихват. Понуда не може да се опозове ако је у њој одређен рок за њено прихватање или кад је на други начин назначено да је неопозива, као и ако је понуђени разумно вјеровао да је понуда неопозива и понашао се сагласно томе.“

Ово рјешење је из чл. 11, ст. 3 Скице за законик о облигацијама и уговорима и чл. 16 *CISG*. Сматрамо да је ово рјешење боље од оног из Закона о облигационим односима јер је у складу са *CISG*, а исто рјешење је прихваћено и у Закону о обвезним односима Хрватске, осим посљедњег става, које не упућује на теорију пријема у нашем праву.

Када је у питању опозив, односно повлачење понуде путем Интернета, теоријски је могућ, али је у већини случајева искључен, нпр. телефонски позив прије него што *mailbox* правног лица буде испражњен. Ако су у питању *web* сајтови који пружају

услуге нон стоп, опозив уоште не би био могућ, из простог разлога што су те изјаве доступне у свако доба.

Према чл. 38, ст. 1 Закона о облигационим односима, понуда уговора за чије закључење закон захтијева посебну форму, мора бити учињена у посебној форми. У *UNCITRAL* МЗЕТ, чл. 6, ст. 1 је предвиђено да, када се законом захтијева да понуда буде у писменој форми, тај захтјев је испуњен у односу на поруку ако је у њој садржана понуда доступна за коришћење у каснијим референцама. У чл. 9, ст. 1 *CUECIC* се не предвиђа да било која комуникација или уговор буду направљени у некој посебној форми. Када је у питању форма уговора у *CISG* у чл. 11 је предвиђено да уговор о продаји не мора да се закључи нити потврди у писменој форми, нити је подвргнут било којим другим захтјевима у погледу форме. У *CISG* је направљен изузетак у чл. 12 у погледу форме, гдје је предвиђена могућност писмене форме, под условом да државе у том смислу учине резерву.

Када је у питању форма уговора који се закључују електронски сматрамо да је ријеч о посебној врсти формалних уговора, с обзиром на формалне захтјеве који се траже за уговоре на даљину из Закона о заштити потрошача, а и из Закона о електронској трговини. Према чл. 4 Закона о електронском потпису Србије електронском документу се не може оспорити пуноважност или доказна снага само због тога што је у електронском облику.

Прихватање понуде садржински одговара понуди, прихватају се битни елементи уговора који су у понуди били одређени. Сагласност мора постојати о битним елементима, у случају спора о небитним елементима уговора коначну одлуку ће дати суд. Према чл. 40, ст. 1 Закона о облигационим односима понуда учињена присутном лицу сматра се одбијеном ако није прихваћена без одлагања, изузев ако из околности произлази да понуђеном припада извјестан рок за размишљање. Понуда учињена телефоном, телепринтером или непосредном радио-везом сматра се као понуда присутном лицу.

Прихват може услиједити потврдом у облику аутоматског одговора или доставом робе у облику прећутног прихвата. То се, такође, може одвијати електронским (нпр. слањем *software* - а) или традиционалним путем (нпр. достава књиге). Другачије је код *online* информација које се морају платити или код *software* - а који су достављени

директним *downloadom* на властити рачунар. У тим случајевима уговор је закључен самим коришћењем информација или *downloadom.*

Према чл. 2 : 204, ст. 1 *PECL* прихватање понуде састоји се се од било које изјаве или радње понуђеног којом се изражава пристанак на понуду. Према чл. 39, ст. 1 Закона о облигационим односима понуда је прихваћена кад понудилац прими изјаву понуђеног да прихвата понуду. Понуда је прихваћена и када понуђени пошаље ствар или плати цијену, као и кад учини неку другу радњу која се, на основу понуде, праксе утврђене између заинтересованих страна или обичаја, може сматрати као изјава о прихватању. Прихватање понуде, исто као и понуда, може се опозвати ако понудилац прими изјаву о опозивању прије изјаве о прихватању или истовремено са њом, према чл. 39 Закона о облигационим односима.

Прећутно (конклудентно) закључење уговора може бити директним прећутним прихватом (нпр. слањем понудиоцу цијене назначене у понуди) или индиректним прећутним прихватом, нпр. када једна страна располаже робом коју је примила од друге стране, и то у своје име и за свој рачун, сматра се да је закључен уговор о продаји ако прималац није знао да је роба послата у другу сврху. Конклудентним радњама могу се закључити само неформални уговори.

Поставља се питање да ли се ћутањем или пасивним понашањем воља може изјавити? Ово питање је регулисано у члану 42 Закона о облигационим односима ријечима да ћутање понуђеног не значи прихватање понуде, а прихваћено је и у узанси бр. 35 ОУПР, *CISG*, чл. 18, ст. 1, *PICC*, чл. 2 .1. 6, *PECL,* чл. 2 : 204, ст. 2. Али, ако понуђени стоји у сталној пословној вези с понудиоцем у погледу одређене робе, сматра се да је прихватио понуду која се односи на такву робу, ако је није одмах или у остављеном року одбио. Исто тако, лице које се понудило другом да извршава његове налоге за обављање одређених послова, као и лице у чију пословну дјелатност спада вршење таквих налога, дужно је да изврши добијени налог ако га није одмах одбило (нпр. адвокат). Ако у случају из претходног става понуда, односно налог није одбијен, сматра се да је уговор закључен у тренутку кад је понуда, односно налог стигао понуђеном.

Приликом закључења уговора путем Интернета може да се појави проблем пуноважности закључених уговора путем електронских агената, који нису ни физичка ни правна лица. Електронски агент је компјутерски програм дизајниран тако да може

дјеловати независно за рачун свог власника или корисника. Стога се као једино рјешење намеће то да се као уговорне стране третирају сами корисници електронских агената у тренутку закључења трансакције. У *CUECIC* и *UETA* препознаје се могућност закључења уговора путем електронских агената без икакве људске интервенције.

Прихватање понуде мора по садржини да одговара понуди, јер ако понуђени изјави да прихвата понуду и истовремено предложи да се она у нечему измијени или допуни, сматра се да је понуду одбио и да је са своје стране учинио другу понуду свом ранијем понудиоцу према чл. 41 Закона о облигационим односима. Када је у питању прихватање понуде са приједлогом да се измијени из чл. 41 Закона о облигационим односима, алтернатива је да се додају три нова става у чл. 187 НГЗС: „Одговор на понуду, којим се понуда прихвата, али са допунама или измјенама које је битније не мијењају, значи прихватање, осим ако понудилац одмах не приговори. Ако тако не поступи, уговор ће се закључити у складу са садржином измјена које су наведене у изјави о прихватању. Сматра се да се битно мијења понуда кад се допуне или измјене одредбе које се односе на цијену, плаћање, квалитет или количину робе, место и вријеме испоруке, обим одговорности једне стране у односу на другу.“ Сматрамо да је ово рјешење прихватљиво и мање-више је преузето из чл. 19 *CISG*. Прихватање понуде извршено са задоцњењем сматра се као нова понуда од стране понуђеног према Закон о облигационим односима, чл. 43, ст. 1.

У пракси се може појавити ситуација да када су у питању трговачки уговори свака страна се позива на своје опште услове, који се разликују. У *PECL и PICC* предвиђају се различита правила поводом овог питања. Сукоб формулара (*battle of the forms*) ће постојати у случајевима када на понуду којој су прикључени услови пословања понудиоца, понуђени одговори прихватом, али уз прихват пошаље своје услове пословања. Када је у питању међународна продаја, ово питање ће се ријешити примјеном чл. 19 *CISG, а* ми сматрамо да би одредбе о овом питању требале да се нађу у Закону о облигационим односима. Могло би се у овом случају прихватити рјешење из чл. 2. 1. 22 *PICC* гдје се уговор сматра закљученим на основу уговорених услова и оних клаузула општих услова које су у суштини заједничке, уколико једна од страна не обавијести унапријед или накнадно, без неоснованог одлагања, другу страну да нема намјеру да буде везана таквим уговором.

У нашем праву, уговор је закључен када су се уговорне стране сагласиле о битним састојцима уговора. Сваки уговор претпоставља сагласност воља која настаје сусретом двије воље од којих се прва може означити као понуда, а друга као прихватање понуде.

Када је у питање закључење уговора на даљину у чл. 8 Директиве о правима потрошача предвиђају се формални захтјеви за уговоре на даљину и ова рјешења су прихваћена у чл. 31 Закона о заштити потрошача Србије. Једино што се у чл. 31, ст. 2 Закона о заштити потрошача Србије предвиђа да је трговац дужан да у разумном року по закључењу уговора, а најкасније у вријеме испоруке робе или почетка пружања услуге, на трајном носачу записа, преда потрошачу уговор или исправу о уговору, док је у чл. 8 Директиве о правима потрошача наведено да се доставља потврда закљученог уговора на трајном носачу података.

Давалац услуга треба да потврди пријем наруџбе потрошача без непотребног одлагања електронским путем, како је наведено у чл. 11, ст. 1. Директиве о електронској трговини и чл. 14 Закона о електронској трговини Србије. Државе чланице морају осигурати, осим ако се странке друкчије не договоре и те странке нису потрошачи, да давалац услуга стави примаоцу услуге на располагање одговарајућа дјелотворна и доступна техничка средства која му омогућују да открије и исправи улазне грешке прије наруџбе.

Међутим, поставља се питање шта ће бити са уговором ако није дата потврда пријема од стране трговца, који неки сматрају прихватом понуде. Према мишљену неких аутора, потврди се не треба дати значај конститутивног елемента за настанак уговора, осим у случају када би порука, коју треба потврдити, била неупотребљива до те мјере да се не може утврдити ко ју је послао, чијем се мишљењу приклањамо.

Ако потрошач хоће да одустане од уговора на даљину, према чл. 9, ст. 1 Директиве о правима потрошача, и чл. 28, ст. 1 Закон о заштити потрошача Србије, он може у року од 14 дана одустати од уговора на даљину, за разлику од ранијег рјешења по којем је тај рок износио седам радних дана, па се самим тиме пружа већи степен заштите потрошачу.

Ако се потрошач одлучи за одустанак од уговора, према чл. 11 Директиве о правима потрошача, може ово право остварити коришћењем обрасца за одустанак од уговора из Прилога И(Б), или давањем недвосмислене изјаве. Трговац потрошачу може

дати опцију да на интернетској страници трговца електронски испуни и достави узорак обрасца за одустајање одређен у Прилогу И(Б), или неку другу недвосмислену изјаву. У члану 13 и 14 Директиве о правима потрошача и чл. 34 и 35 Закона о заштити потрошача Србије налазе се одредбе које се односе на обавезе трговца и потрошача у случају одустанка од уговора и та рјешења су усклађена у праву Републике Србије. Према чл. 16, ст. 1 Директиве о правима потрошача и чл. 37 Закона о заштити потрошача Србије предвиђају се случајеви у којима потрошач нема право да одустане од уговора на даљину или уговора закљученог изван пословних просторија и та рјешења су усклађена.

У случају да потрошач оствари право на одустанак од уговора на даљину или уговора који се закључује изван пословних просторија, аутоматски престаје правно дејство свих повезаних уговора без било каквог трошка за потрошача према чл. 15 Директиве о правима потрошача и чл. 36 Закона о заштити потрошача Србије, осим оних из члана13 (2) и чл. 14 Директиве о правима потрошача.

Трговац је дужан, како је то регулисано чл. 40 Закона о заштити потрошача Србије, да приликом оглашавања средствима комуникације на даљину, огласну природу поруке и идентитет правног или физичког лица у чије име се врши оглашавање, истакне на јасан и разумљив начин.

Према чл. 31 Закона о облигационим односима уговор је закључен оног часа када понудилац прими изјаву понуђеног да понуду прихвата. У чл. 39 Закона о облигационим односима предвиђа се да је понуда прихваћена у тренутку када понудилац прими изјаву понуђеног да понуду прихвата. У чл. 23 *CISG* је регулисано да је уговор о продаји закључен у тренутку прихватања понуде у складу са одредбама ове конвенције. У чл. 18, ст. 2 *CISG* прихватање понуде производи правно дејство од тренутка када изјава о сагласности стигне понудиоцу.

Поводом одговора на питање када је закључен уговор кога закључују одсутна лица, имамо три теорије: емисије, информације и теорију по којој је одлучна намјера странака. Према теорији пријема *(système de la réception, Empfangstheorie*), која је прихваћена у нашем праву и у неким другим, према Закону о облигационим односима, уговор је закључен када понудилац прими прихват понуде од понуђеног.

Уговор у електронском облику закључен је онога тренутка када понуђач прими електронску поруку која садржи изјаву понуђеног да прихвата понуду. Ово рјешење је предвиђено у чл. 15, ст. 1 Закона о електронској трговини Србије. Понуда и прихват, те друге изјаве воље учињене електронским путем, сматрају се примљеним када им лице, коме су упућене, може приступити.

Овдје се поставља питање шта је са понудом која се упућује електронским средствима комуникација, односно да ли је то понуда учињена присутном или одсутном лицу. У односу на чл. 40 Закона о облигационим односима, његов ст. 2 се мијења тако да чл. 186, ст. 2 НГЗС гласи: „Понуда учињена телефоном, електронским путем или непосредном радио или визуелном везом, сматра се као понуда присутном лицу.“ Алтернатива је да се додаје нови став који гласи:“ Понуда учињена телефаксом не сматра се понудом учињеном присутном лицу.“ Ово рјешење би могло да изазове конфузиу у пракси јер би се морало водити рачуна о околностима сваког конкретног случаја, да ли су то у питању физичка или правна лица, да ли лица сједе у исто вријеме за својим рачунарима или имају приступ Интернету путем мобилних телефона који су им при руци, да ли постоји разлика у временским зонама због радног времена уговорних страна и многих других, тако да нам се чини много прецизнија одредба чл. 293 Закона о обвезним односима Хрватске, према којем понуда учињена електронским путем сматра се понудом присутној особи, ако се у конкретном случају може одмах дати противизјава.

Сматрамо да би ово рјешење из било прихватљиво и за наше право, јер би се тиме ријешило низ недоумица које тичу на примјер закључењем уговора о продаји на даљину путем електронске поште и *web* сајта продавца, када је спорно да ли је то понуда учињена присутном или одсутном лицу.

Према чл. 40, ст. 1 Закона о облигационим односима понуда учињена присутном лицу сматра се одбијеном ако није прихваћена без одлагања, изузев ако из околности произлази да понуђеном припада извјестан рок за размишљање. Понуда учињена телефоном, телепринтером или непосредном радио везом сматра се као понуда присутном лицу.

Затим када је у питању чл. 37 Закона о облигационим односима, извршена је измјена у чл. 37, ст. 2, у односу у чл. 182, ст. 2 НГЗС који гласи: „Ако је понудилац у писму, електронској пошти или телеграму одредио рок за прихватање, сматраће се да је

тај рок почео тећи од датума означеног у писму, електронској пошти или од дана кад је телеграм предат пошти.“ Став 3 и 4 чл. 37 остају исти. Ово рјешење је сасвим прихватљиво за наше право. Алтернатива овом рјешењу је да се додаје нови став који гласи: „Ако рок за прихватање понуде није истекао, понуда ће престати да важи када понудилац прими изјаву којом се понуда одбија.“ Ово рјешење је преузето из чл. 17 *CISG.* Сматрамо да је ово рјешење прихватљиво за наше право.

Према Закону о облигационим односима, чл. 31, ст. 2 мјесто закључења уговора је оно у коме је понудилац имао своје сједиште, односно пребивалиште у тренутку када је учинио понуду.

Када је у питању испорука робе, према чл. 18, ст. 1 Директиве о правима потрошача, чл 32 и 46 Закона о заштити потрошача Србије ако се стране нису другачије договориле, трговац ће испоручити робу у државину или у контролу од стране потрошача, без непотребног одлагања, а најкасније у року од 30 дана од закључења уговора.

Према чл. 20 Директиве о правима потрошача у уговорима гдје трговац отпрема робу потрошачу, ризик пропасти или оштећења робе ће прећи на потрошача када је он или треће лице означено од потрошача осим превозника стекло физички посјед робе. Правила о прелазу ризика код уговора о продаји наилазимо у Закону о облигационим односима и Закону о заштити потрошача Србије и *CISG.*

Према чл. 10 Закона о електронском потпису Републике Србије, квалификовани електронски потпис у односу на податке у електронском облику има исто правно дејство и доказну снагу као и својеручни потпис и печат, у односу на податке у папирном облику. Понуда са квалификованим електронским потписом испуњава захтјев писмене форме понуде онда када се писмена форма поставља као услов пуноважности уговора.

Квалификовани електронски потпис је електронски потпис којим се поуздано гарантује идентитет потписника, интегритет електронских докумената и онемогућава накнадно порицање одговорности за њихов садржај, и који испуњава услове утврђене овим законом. Члан 7 Закона о електронском потпису Србије је усклађен са овим рјешењем из Директиве о електронским потписима. Квалификовани електронски потпис, поред услова из члана 7 Закона о електронском потпису Србије мора да

задовољи и сљедеће ближе услове, и то: 1) да је формиран примјеном средства за формирање квалификованог електронског потписа (*SSCD*); 2) да се провјерава на основу квалификованог електронског сертификата потписника - који је валидан у тренутку формирања квалификованог електронског потписа. Квалификовани електронски потпис се на овом степену технолошког развоја формира на бази примјене асиметричних криптографских алгоритама и технологије дигиталног потписа.

Рјешења из Закона о електронском потпису Србије су усклађена са правилима из Директиве о електронском потпису. Према Закону о електронском поптису Србије чл. 6, електронски потпис може имати правно дејство и може се користити као доказно средство у законом уређеном поступку, осим када се, у складу са посебним законом, захтијева да само својеручни потпис има правно дејство и доказну снагу.

У чл 3, ст. 1 Закона о електронском потпису Србије и чл. 4, ст. 1 Закона о електронском документу Србије је предвиђено да се електронском документу не може оспорити пуноважност или доказна снага само због тога што је у електронском облику. Ако је прописом утврђен писмени облик као услов пуноважности правног акта, правног посла или друге правне радње, одговарајући електронски документ потписује се квалификованим електронским потписом, у складу са законом којим се уређује електронски потпис.

Електронски сертификат је у чл. 12, ст. 1 Закона о електронском потпису Србије одређен као електронска потврда којим се потврђује веза између података за провјеру електронског потписа и идентитета потписника. Квалификовани електронски сертификат је електронски сертификат који је издат од стране сертификационог тијела за издавање квалификованих електронских сертификата. Корисник је правно лице, предузетник, државни орган, орган територијалне аутономије, орган локалне самоуправе или физичко лице коме се издаје електронски сертификат. Сертификационо тијело је правно лице које издаје електронске сертификате у складу са одредбама Закона о електронском потпису Србије и њему није потребна посебна дозвола за издавање електронских сертификата, а надлежни орган води евиденцију сертификационих тијела. За разлику од рјешења у Директиви о електронским потписима, физичко лице не може да издаје електронске сертификате, па би требало ово рјешење ускладити са Директивом. Када су у питању електронски сертификати у Србији тренутно постоји шест регистрованих Сертификационих тијела на чијим *web*

страницама су доступне процедуре за издавање електронских сертификата: Јавно предузеће ПТТ саобраћаја „Србија“ РЈ за електронско потписивање – ЦЕПП; Привредна комора Србије – ПКС ЦА (Сертфикационо тијело Привредне коморе Србије); *Halcom БГ СА*, МУП РС Сертификационо тијело МУП РС, „*E – Smart Systems*“ д.о.о. – *ESS CA* и Сертификационо тијело Министарства одбране и Војске Србије.

Када је у питању повреда приватности путем Интернета, треба истаћи да она представља темељно људско право и да усљед њене повреде имате право на накнаду штете према правилима Закона о облигационим односима. Према чл. 38, ст. 1 Закона о заштити потрошача Србије забрањено је непосредно оглашавање телефоном, факсом или електронском поштом, без претходног пристанка потрошача. Према чл. 39 Закона о заштити потрошача Србије забрањено је слање робе или пружање услуга потрошачу са захтјевом за плаћање робе или услуга које потрошач није наручио. Ако се у овом случају потрошач не изјасни о роби која је достављена или услузи која је пружена, не сматра се да је понуду прихватио, а потрошач има право да задржи послату робу без обавезе плаћања, односно није у обавези да плати за извршену услугу.

Према чл. 7, ст. 2 Директиве о електронској трговини, не доводећи у питање Директиву 97/7/ЕЗ и Директиву 97/66/ЕЗ, државе чланице морају предузети мјере како би осигурале да даваоци услуга који шаљу нежељена комерцијална саопштења електронском поштом редовно провјеравају и поштују пописе за одјаву у које се могу уписати физичка лица која не желе примати таква комерцијална саопштења. Нежељено комуницирање већ је уређено Директивом 2002/58/ЕЗ Европског парламента и Савјета од 12. јула 2002. о обради личних података и заштити приватности у подручју електронских комуникација (Директива о приватности и електронским комуникацијама) која предвиђа виши ниво заштите потрошача.

Према чл. 28 Закона о рјешавању сукоба закона са прописима других земаља, одређивање *lex loci delicti commissi* (локализације мјеста радње и мјеста посљедице) код Интернет деликата може бити компликовано. У чл. 28 Закона о рјешавању сукоба закона са прописима других земаља, предвиђено је сљедеће рјешење: „За вануговорну одговорност за штету, ако за поједине случајеве није друкчије одређено, мјеродавно је право мјеста гдје је радња извршена или право мјеста гдје је посљедица наступила, зависно од тога које је од та два права повољније за оштећеника. Право из става 1 овог члана мјеродавно је и за вануговорну одговорност за штету која је настала у вези са правним односима из чл. 27 овог закона. За противправност радње мјеродавно је право

мјеста гдје је радња извршена или гдје је посљедица наступила, а ако је радња извршена или је посљедица наступила на више мјеста – довољно је да је радња противправна по праву било ког од тих мјеста.“

Према чл. 19 Закона о рјешавању сукоба закона са прописима других земаља када су питању права и обавезе уговорних страна из уговора о продаји, примјењује се право које су стране изабрале као мјеродавно изричито или прећутно, ако тим законом или међународним уговором није другачије одређено. Ако није изабрано мјеродавно право и ако посебне околности случаја не упућују на друго право, као мјеродавно право примјењује се за уговор о продаји покретних ствари право мјеста гдје се у вријеме пријема понуде налазило пребивалиште, односно сједиште продавца. У Србији надлежност суда у стварима са међународним елементом је регулисана чл. 46 до 85 Закона о рјешавању сукоба закона са прописима других земаља. Када су у питању спорови из уговора, они најчешће спадају у пророгирану надлежност, јер је код њих дозвољено и најчешће је уговарање надлежности. Ако нема споразума о надлежности, спорови из уговорних односа спадају у типичне елективне спорове, јер се надлежност може заснивати по више основа.С обзиром на све напријед речено сматрамо да и поред свих набројаних недостатка, продаја на даљину путем Интернета треба да добије све више на значају и да се у пракси више користи. Исто тако треба да се пробуди свијест код грађана да више користе овај вид куповине, поред класичне, путем информисања потрошача о начину на који се одвија, како се то ради у Министарству трговине и туризма Србије. Када су у питању купци као потрошачи, кроз посебно законодавство предвиђа се њихова посебна заштита. Када је у питању Закон о заштити потрошача Републике Српске, он би се у већем дијелу требао ускладити са Директивом о правима потрошача, што није случај са Законом о заштити потрошача у Србији који је усклађен са овом Директивом.

СПИСАК СКРАЋЕНИЦА

Закон о облигационим односима ЗОО

Закон о облигационим односима Црне Горе ЗООЦГ

Закон о обвезним односима Хрватске ЗООХ

Закон за облигационите односе Македоније ЗООМ

Закон о заштити потрошача Србије ЗЗПС

Закон о заштити потрошача Републике Српске ЗЗПРС

Закон о заштити потрошача Хрватске ЗЗПХ

Закон о заштити потрошача Црне Горе ЗЗПЦГ

Закон о заштити потрошача Словеније ZVP

Закон за заштита на потрошувачите Македоније ЗЗПМ

Закон о електронској трговини Србије ЗЕТ

Закон о електроничкој трговини Хрватске ЗЕТХ

Закон о електронској трговини Македоније ЗЕТМ

Закон о електронској трговини Црне Горе ЗЕТЦГ

Закон о електронском пословању Републике Српске ЗЕПРС

Закон о електронском правном и пословном промету БиХ ЗЕПППБиХ

Закон о електронском потпису Србије ЗЕП

Закон о електронском потпису Републике Српске ЗЕПС

Закон о електронском потпису БиХ ЗЕПБиХ

Закон о електроничком потпису Хрватске ЗЕПХ

Закон о електронским комуникацијама Србије ЗЕК

Закон о електронском документу Србије ЗЕД

Закон о електронском документу Црне Горе ЗЕДЦГ

Њемачки Грађански законик BGB

Конвенција Уједињених нација о уговорима о међународној продаји робе CISG

UNIDROIT принципи за међународне трговачке уговоре PICC

Принципи европског уговорног права PECL

Модел Закона о електронској трговини МЗЕТ

Модел Закона о електронским потписима МЗЕП

Модел Једнообразног закона о трансакцијама рачунарских информација Uniform Computer Information Transactions Act – UCITA

Модел Једнообразног закона о електронским трансакцијама Uniform Electronic Transactions Act – UETA

Једнообразни трговачког законика САД Uniform Commercial Code – UCC

Конвенција о употреби електронских комуникација у међународним уговорима - CUECIC

Нацрт Грађанског законика Србије - НГЗС

ЛИТЕРАТУРА

Уџбеници и систематска дјела

Домаћи аутори

1. АНТИЋ, Оливер, Облигаиционо право, Београд, 2010.
2. БАРАГИЋ, Иван, Менаџмент информационих технологија, Београд, 2010.
3. БАЛАБАН, Нђо, РИСТИЋ, Живан, ЂУРКОВИЋ, Јовица, ТРНИНИЋ, Јелица, Информациони системи у менаџменту, Савремена администрација, Београд, 2005.
4. ВАРАДИ, Тибор, БОРДАШ, Бернадет, КНЕЖЕВИЋ, Гашо, Међународно приватно право, Нови Сад, 2001.
5. ВАРАДИ, Тибор, БОРДАШ, Бернадет, КНЕЖЕВИЋ, Гашо, ПАВИЋ, В, Међународно приватно право, Београд, 2012.
6. ВАСИЉЕВИЋ, Мирко, Трговинско право, Београд, 2012.
7. ВЕЛИМИРОВИЋ, Михаило, Привредно право, Српско Сарајево, 2001.
8. ВУКАДИНОВИЋ. Д. Радован, Међународно пословно право, општи и посеби дио, Крагујевац, 2012.
9. ДИМИТРИЈЕВИЋ, Предраг, Право информационе технологије (Computer law), Ниш, 2010.
10. ЂОРЂЕВИЋ, С. Живомир, СТАНКОВИЋ, С. Владан, Облигационо право, Београд, 1987.
11. ЈАКШИЋ, Стеван, Облигационо право, општи дио, треће допуњено и прерађено издање, Сарајево, 1962.
12. ЈАНКОВЕЦ, Ивица, Привредно право, Крагујевац, 2006.
13. ЈАНКОВЕЦ, Ивица, Привредно право, Београд, 1999.
14. КОНЧАР, Јелена, Електронска трговина, Суботица, 2008.
15. КУРБАЛИЈА, Јован, Увод у управљање Интернетом, Београд, 2011.

16. ЛИЛИЋ, Стеван, ПРЉА, Драган, Правна информатика вјештина, Београд, 2011.

17. ЛОЗА, Богдан, Облигационо право, општи дио, четврто допуњено и измијењено издање, Београд, 2000.

18. МИЛОСАВЉЕВИЋ, Милан, ВЕИНОВИЋ, Младен, БАЊАЦ Зоран, Увод у ИС, Београд, 2008.

19. УНКОВИЋ, Милорад, МИЛОСАВЉЕВИЋ, Милан, СТАНИШИЋ, Немања, Савремено берзанско и електронско пословање, Београд, 2010.

20. МИЛОСАВЉЕВИЋ, Милан, МИШКОВИЋ, Владислав, Електронска трговина, Београд, 2011.

21. МИЛОШЕВИЋ, Љубиша, Облигационо право, Београд, 1972.

22. МОРАИТ, Бранко, Облигационо право, књига прва, Бања Лука, 2007.

23. МОРАИТ, Бранко, Облигационо право, књига друга, Бања Лука, 2007.

24. ПЕРОВИЋ, Слободан, Облигационо право, књига прва, седмо издање, Београд, 1990.

25. РАДИШИЋ, Јаков, Облигационо право, општи дио, седмо издање, Београд, 2004.

26. РАДИВОЈЕВИЋ, Младен, Електронско пословање, е – Управа, Бања Лука, 2006.

27. САЛМА, Јожеф, Облигационо право, пето издање, Нови Сад, 2004.

28. СТАНКИЋ, Раде, КРСМАНОВИЋ, Бранко, Пословна информатика са практикумом, Бијељина, 2005.

29. СТАНКИЋ, Раде, КРСМАНОВИЋ, Бранко, Електронско пословање, Бијељина, 2007.

30. СТАНКОВИЋ, Обрен, ВОДИНЕЛИЋ, Владимир, Увод у грађанско право, Београд, 1996.

Страни аутори

1. BRADGATE, Robert, WHITE, Fidelma, Commercial law, London, 1998.

2. CHISSICK, Michael, KELMAN, Alistair, Electronic commerce, Law and practice, London, 2002.

3. ELLIOT, Catherine, QUINN, Frances, Contract law, London. New York, Boston, San Francisko, Toronto, Sydney, Tokyo, Singapore, Hong Kong, Seoul, Taipei, New Delhi, Cape Town, Madrid, Mexico City, Amsterdam, Munich, Paris, Milan, 2003.

4. MATHIASON, John, Internet Governance, The new frontier of global institutions, London and New York, 2009.

Монографије, магистарске тезе

1. ДИМИТРИЈЕВИЋ, Предраг, Право информационе технологије, Internet law, Ниш, 2011.

2. ВИЛУС, Јелена, Општи услови формуларни уговори, Београд, 1976.

3. ВУКОВИЋ, Наташа, Е- трговина у функцији унапређења пословања, мастер рад, Београд, 2010.

4. ВУКОЈЕ, Нада, Значај писане форме код уговора, магистарска теза, Универзитет у Источном Сарајеву, Правни факултет, 2013.

5. ДРАШКИЋ, Младен, Закључивање уговора о продаји, Београд, 1972.

6. ДРАШКИЋ, Младен, Закључивање уговора о продаји, Београд, 1986.

7. ДРАШКИЋ, Младен, СТАНИВУКОВИЋ, Маја, Уговорно право међународне трговине, Београд, 2005.

8. ЂОРЂЕВИЋ, Славко, Мјеродавно право за интернет – деликте, магистарски рад, Београд, 2006.

9. ЖИВКОВИЋ, Милош, Обим сагласности неопходан за закључење уговора, Београд, 2006.

10. ЖИВКОВИЋ, Б, Правна сигурност учесника електронског пословања, мастер рад, Универзитет Сингидунум, Београд, 2010.

11. ИЛИЋ, С, Анализа тржишта он лине плаћања у Србији, мастер рад, Универзитет у Новом Саду, 2010.

12. ЈОВАНОВИЋ, Небојша, Кључне разлике енглеског и српског уговорног права, Београд, 2008.

13. МИЋОВИЋ, Миодраг, Заштита права потрошача, Крагујевац, 2009.

14. ОРЛИЋ, Миодраг, Закључење уговора, Београд, 1993.

15. ПЕТРОВИЋ, С, Креирање веб сајта електронске трговине, мастер рад, Универзитет Сингидунум, Београд, 2008.

16. ПОПОВИЋ, Душан, Имена Интернет домена и право интелектуалне својине, Београд, 2005.

17. ПУНОШЕВАЦ, Милан, Електронска трговина, мастер рад, Универзитет Сингидунум, Београд, 2011,

18. СТОЈАНОВИЋ, Дубравка, Закључење уговора о продаји путем Интернета, магистарски рад, Крагујевац, 2003.

19. СТОЈАНОВИЋ, Ивана, Електронска трговина и куповина путем Интернета у Србији, мастер рад, Београд, 2011.

Страни аутори

1. BARNES, A. James, DWORKIN, Terry, Morehead, RICHARDS, L. Eric, Law for business, Boston, New York, San Francisco, St. Louis, Bangkok, Bogota, Caracas, Kuala Lumpur, Lisbon, London, Madrid, Mexico City, Milan, Montreal, New Delhi, Santiago, Seoul, Singapore, Sydney, Taipei, Toronto, 2002.

2. CAREY, Peter, The Internet and e-commerce, London, 2001.

3. DAVIDSON, Alan, The law of electronic commerce, Cambridge, New York, Melbourne, Madrid, Cape Town, Singapore, São Paulo, Delhi, Dubai, Tokyo, 2009.

4. DUNNE, Robert, Computers and the Law, Cambridge, New York, Melbourne, Madrid, Cape Town, Singapore, São Paulo, Delhi, Dubai, Tokyo, 2009.

5. LOMA, Gillies E, Electronic commerce and international private law, Cornwall, 2008.

6. NIELSEN, Ruth, JAKOBSEN, Soren Sandfeld, TRZASKOWSKI, Jan, EU electronic commerce law, Copenhagen, 2004.

7. SPINDLER, Gerald, BÖRNER, Fritjof, E – Commerce Law in Europe and the USA, Berlin, Heidelberg, New York, Barcelona, Hong Kong, London, Milan, Paris, Tokyo, 2002.

8. WANG, Faye Fangfei, Law of electronic Commercial transactions, London and New York, 2010.

9. ZHAO,Yun, Dispute Resolution in Electronic Commerce, Leiden, Boston, 2005.

Чланци

Домаћи аутори

1. АВРАМОВИЋ, Ненад, ШИПОВАЦ, Радица, Финансијско правни аспекти електронске трговине у Србији, 6. Научни скуп са међународним учешћем Синергија, 2010.

2. БЕВАНДА, Марко, ЧОЛАКОВИЋ, Маја, Електронско склапање уговора, Национални извјештај за Босну и Херцеговину, Форум за грађанско право за југоисточну Европу, Књига II избор радова и анализа, Друга регионална конференција Скопље, 2012, http://www.seelawschool.org/Uploads/Civil%20Law%20Forum%20Book%20V2.pdf.

3. БЛАГОЈЕВИЋ, Ивана, Форма јавнобиљежничке исправе као форма овјере формалних уговора у Републици Србији, семинарски рад, Крагујевац јун, 2015.

4. ВИЛУС, Јелена, Унификација правила о електронској трговини, Правни живот, III том, бр. 11,1997.

5. ВИЛУС, Јелена, Закључење уговора о међународној продаји коришћењем електронског преноса података (EDI), Правни живот, бр. 10,1995.

6. ВИЛУС, Јелена, Електронско закључење уговора: Нацрт Конвенције Комисије Уједињених нација за међународно трговинско право (UNCITRAL) о уговорима који се закључују или доказују електронском поруком, Правни живот, бр. 11, 2003.

7. ГУТИЋ, С, Право на приватност у Европској конвенцији за заштиту људских права и основних слобода, Страни правни живот, бр. 2, 2010.

8. ДИМИТРИЈЕВИЋ, Предраг, Време да се судови суоче са електронском трговином, Приступ правосуђу – инструменти за имплементацију европских стандарда у правни систем Републике Србије, тематски зборник радова, књига трећа, Ниш, 2009.

9. ДРАШКИЋ, Младен, Обавезност и опозивост понуде за закључивање уговора према упоредном праву и међународним униформним изворима права, Право и привреда, бр. 9/10, 1995.

10. ДРАШКИЋ, Младен, Понуда и прихват према униформним правилима и упоредном праву, начела европског уговорног права и југословенско право, Крагујевац, 2001.

11. ЂУРЂЕВ, Душанка, Примена soft law у међународним трговинским уговорима, Правна ријеч, Бања Лука, 2010.

12. ЖИВКОВИЋ, Зоран, МИЛОСАВЉЕВИЋ, Зорана, Предности и недостаци електронске трговине, Истраживање и развој, година XIV, бр. (28-29) 1-2/2008.

13. ЈОВАНОВИЋ – ZATTILA, Милена, Електронска трговина из перспективе заштите потрошача, Право и привреда, бр. 5-8,2005.

14. ЈОВАНОВИЋ – ZATTILA, Милена, Правна заштита потрошача, Правни живот, бр. 10, 2006.

15. ЈОВАНОВИЋ – ZATTILA, Милена, Закључење уговора у електронској форми као императив савремене трговине, Правни живот, бр. 11, 2005.

16. ЈОШАНОВ, Ивана, Проблеми сигурности и приватности on line трансакција и законска рјешења у овој области, Европско законодавство, год. VI, бр. 19/22, 2007.

17. МАРИЋ, Р, Употреба електронских комуникација у међународним уговорима, Правни живот, бр. 11, 2005.

18. МАРИЛОВИЋ, Ђорђе, Електронски потпис у праву Републике Српске, Годишњак Правног факултета, година II, бр. 2, 2011.

19. НИКОЛИЋ, Љубица, Електронска трговина код нас, Приступ правосуђу – инструменти за имплементацију европских стандарда у правни систем Републике Србије, тематски зборник радова, књига трећа, Ниш, 2009.

20. НЕНАДОВИЋ, Слободан, Понуда преко Интернета, Право и привреда, бр. ¼, 2004.

21. ОРЛИЋ, Миодраг, Консидератион и опозивост понуде, Анали Правног факултета у Београду, бр. 1/3, 1991.

22. ПАВЛОВИЋ, Зоран, Електронска трговина и начело аутономије странака, Правни живот, бр. 11, 2003.

23. ПЕРАНОВИЋ, М, Протокол за бежични пренос података између Интернета и мобилних уређаја, Зборник радова, Међународни округли сто поводом 30 година Економског факултета у Брчком „Економска наука и трансформација босанскохерцеговачког друштва“, Брчко 2007.

24. ПРЉА, Драган, САВОВИЋ, Миодраг, Е – маил као доказно средство у упоредном праву, Страни правни живот, бр. 2, 2009, http://www.comparativelaw.info/spz20092.pdf.

25. РАДЕНКОВИЋ – ЈОЦИЋ, Драгана, Правно регулисање електронског пословања и његова примјена у циљу ефикасније стратегије развоја предузећа, Правни живот бр. 11, 2002.

26. РАЈЧЕВИЋ, Срђан, Електронски потпис као средство обезбјеђења правне сигурности у електронском пословању, година 18, бр. 45, 2012, Српска правна мисао.

27. САВКОВИЋ, Владимир, Преговарање, закључење и извршење уговора електронским путем, Правни живот бр. 10, 2005.

28. САВКОВИЋ, Владимир, Електронски потпис код закључења уговора путем Интернета, Правни живот, бр. 11/2006.

29. СИМОВИЋ, Н. Миодраг, Конвенција о кибернетичком криминалитету – настанак, садржај и имплементација, Годишњак Правног факултета Универзитета у Бањој Луци, бр. 34, 2012.

30. СПАСИЋ, Видоје, Савремени системи електронског плаћања, Право и привреда, бр. 5/8, 2001.

31. СТАНИВУКОВИЋ, Маја, Директива о електронској трговини, Европско законодавство, бр. 6, 2003.

32. СТАНИВУКОВИЋ, Маја, Закључивање уговора о међународној продаји путем електронских средстава комуникације: неки правни проблеми, Правни живот, бр. 11, 2004.

33. СТАНКИЋ, Раде, Интернет као савремени канал продаје, Зборник радова, Међународни округли сто поводом 30 година Економског факултета у

Брчком „Економска наука и трансформација босанскохерцеговачког друштва“, Брчко 2007.

34. СТОЈИЉКОВИЋ, В. Владимир, Електронска трговина, Правни живот, бр. 11, 2002.

35. СТОЈИЉКОВИЋ, Cyber, Правни живот, бр. 11/2002.

36. СТОЈАНОВИЋ, Дубравка, Уговори закључени путем Интернета, Правни живот, бр. 10, 2004.

37. ТОМИЋ, Н, ПЕТРОВИЋ, Д, Друштвено умрожавање и заштита приватности корисника Интернета, XXVII Симпозијум о новим технологијама у поштанском и телекмуникационом саобраћају – ПосТел, 2009, Београд, 15 и 16 децембар 2009.

38. ШИПОВАЦ, Радица, Електронска трговина, Правни живот, бр. 13, 2009.

39. ШАРЕНАЦ, Ненад, Закључивање уговора електронским путем, Годишњак Правног факултета у Источном Сарајеву, година 2, бр. 2, 2011.

40. ШУРЛАН, Тијана, Међународноправна заштита права на приватност, Српска правна мисао, 58. http://www.spmisao.rs/wp-content/uploads/2014/02/03-Tijana-Surlan.pdf.

41. ТРНАВЦИ, Генц, Закључење, пуноважност и доказивање електронских уговора: компаративна анализа, Зборник Правног факултета Свеучилишта у Ријеци, бр. 1, 2009.

42. ЦВИЈАН, Владимир, Електронски потпис – правни аспекти, Страни правни живот, бр. 1-3, 2001.

Страни аутори

1. ARNAUDOVSKA, Irena, SPASEVSKI, Darko, Elektronsko sklapanje ugovora, Nacionalni izvještaj za Makedoniju, Forum za građansko pravo za jugoistočnu Evropu, knjiga II izbor radova i analiza, Druga regionalna konferencija Skoplje, 2012, http://www.seelawschool.org/Uploads/Civil%20Law%20Forum%20Book%20V2.pdf.

2. BABIĆ, R, KRAJNOVIĆ, A, PEŠA, A. R., Dosezi elektroničke trgovine u Hrvatskoj i svijetu, Oeconomica Jadertina, Vol. 1 No. 2 Prosinac 2011, 58 – 60.

3. FRY, Patricia Brumfield, Why Enact UETA? The Role of UETA After E-Sign, http://uniformlaws.org/Shared/Docs/Why%20Enact%20UETA.aspx.

4. FITZGERALD, McCann, Consumer Rights& Wrongs, http://www.mccannfitzgerald.ie/McfgFiles/knowledge/4521-Consumer%20Rights%20and%20Wrongs%20-%20Briefing.pdf.

5. KATULIĆ, Tihomir: Razvoj pravne regulacije elektroničkog potpisa, elektroničkog certifikata i elektroničke isprave u hrvatskom i poredbenom pravu, Zbornik PFZ61, (4), (2011).

6. KOEVSKI, Goran, Finalna komparativna analiza, Elektronsko sklapanje ugovora, Forum za građansko pravo za jugoistočnu Evropu, knjiga II izbor radova i analiza, Druga regionalna konferencija Skoplje, 2012, http://www.seelawschool.org/Uploads/Civil%20Law%20Forum%20Book%20V2.pdf.

7. KEGLEVIĆ, Ana, KANCELJAK, Ivana, Elektronsko sklapanje ugovora, Nacionalni izvještaj za Hrvatsku, Forum za građansko pravo za jugoistočnu Evropu, knjiga II izbor radova i analiza, Druga regionalna konferencija Skoplje, 2012, http://www.seelawschool.org/Uploads/Civil%20Law%20Forum%20Book%20V2.pdf.

8. MATIĆ, Tin, Elektronički oblik ugovora i isprava, Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu, br. 1, 2006.

9. MATIĆ, Tin, Formularni ugovori u elektronskom obliku, Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu, br. 3, 2008.

10. MARTIN H. Charles, The Electronic Contracts Convention, the CISG, and New Sources of E-Commerce Law, Tulane Journal of International & Comparative Law, Vol. 16, No. 2, Spring 2008.

11. MORINGIELLO M, Juliet, REYNOLDS II L., William, Electronic Contracting Cases 2009-2010, Business Lawyer, Vol. 66, 2010.

12. PURWATI, Yenny, Standard features of e – commerce user interface for the web, Journal of Arts, Science & Commerce. Jul2011, Vol. 2 Issue 3.

13. РАДНОВИЋ, Бранислав, ИЛИЋ, Милена, РАДОВИЋ, Немања, Економски сајбер криминал у Србији - Аспект заштите интернет потрошача, http://education.muprs.org/wp-content/uploads/2014/12/Zbornik-Visokotehnoloski-kriminal.pdf.

14. SELBY, J, MANNING, C. J, eBay's Paypal: Balancing Marketplace and Regulatory Regimes, Computer law International, No. 6, 2008.

15. SAVKOVIĆ, Vladimir, Elektronsko sklapanje ugovora, Nacionalni izvještaj za Crnu Goru, Forum za građansko pravo za jugoistočnu Evropu, knjiga II izbor radova i analiza, Druga regionalna konferencija Skoplje, 2012, http://www.seelawschool.org/Uploads/Civil%20Law%20Forum%20Book%20V2.pdf.

16. SAHUT, J. M, Internet Payment and Banks, International Journal of Business, Vol. 13, No. 4, 2008.

17. SHABIBI, Mohd. Sazili, KAMAL WAN FAKEH Shamsul, Security Factor and Trust in E - Commerce Transactions, Australian Journal of Basic and Applied Sciences, 5(12), 2028.

18. TARE, B. Abhay, E – commerce in India, Golden Research Thoughts, Volume 2, Issue. 6, Dec. 2012.

19. MEYER, Thomas, Uvođenje Zajedničkog evropskog prava prodaje i prigovor zbog povrede principa supsidijarnosti, Nova pravna revija, godina 4, vol. 6, 1, 2013.

20. RÖSLER, Hannes, Osnove potrošačkog prava Evropske unije, Nova pravna revija, godina 4, vol. 6, 1/2013.

Законски нацрти, текстови и коментари

1. Закон о облигационим односима, са регистром појмова, шеснаесто издање, предговор Слободан К. Перовић, Београд, 2004.

2. Закон о облигационим односима са Конвенцијом УН о уговорима о међународној продаји робе, Општим узансама за промет робом, Конвенцијом о међународном финансијском лизингу, Конвенцијом о међународном факторингу, Међународним правилима за тумачење трговинских термина (INCOTERMS) и регистром појмова, четврто измијењено и допуњено издање, предговор Радомир Ђуровић, Београд, 2003.

3. ИСАКОВИЋ, Милош, ШУРЛАН, Петар, Опште узансе за промет робом, са објашњењима и судском праксом и посебне узансе, шесто допуњено и измјењено издање, Београд.

4. Коментар Закона о облигационим односима, књига I, проф. др Слободан Перовић, Београд, 1995.

5. Коментар Закона о облигационим односима, књига II, проф. др Слободан Перовић, Београд, 1995.

6. Коментар Закона о облигационим односима, са регистром појмова за практичну примјену, са примјерима уговора, тужби и судске праксе, Драгослав Вељковић, Београд, 2005.

7. КОНСТАНТИНОВИЋ, Михаило, Облигације и уговори, Скица за законик о облигацијама и уговорима, Београд, 1996.

Судска пракса

1. ВЕЉКОВИЋ, Драгослав, Приручник, Правни ставови у привредним споровима Врховног суда Србије и Савезног суда од 1994. до 2001. године, Београд, 2002.

2. КРСМАНОВИЋ, Томислав, Актуелна судска пракса из облигационих односа, Београд, 2000.

Правни прописи

1. Закон о заштити потрошача у Републици Српској, Сл. гласник Републике Српске, бр. 6/12 и 63/14.

2. Закон о електронском потпису Републике Српске, Сл. гласник Републике Српске, бр. 59/08 и 68/13.

3. Закон о електронском пословању Републике Српске, Сл. гласник Републике Српске, бр. 59/09.

4. Закон о електронском документу Републике Српске, Сл. гласник Републике Српске, бр. 110/08.

5. Закон о електронском правном и пословном промету, Сл. гласник Босне и Херцеговине, бр. 88/07.

6. Закон о електронском потпису, Сл. гласник Босне и Херцеговине, бр. 91/06.

7. Закон о заштити потрошача у Босни и Херцеговини, Сл. гласник Босне и Херцеговине, бр. 25/06.

8. Закон о заштити потрошача, Сл. гласник Републике Србије, бр. 62/14.

9. Закон о електронском потпису, Сл. гласник Републике Србије, бр. 135/04.

10. Закон о електронској трговини, Сл. гласник Републике Србије, бр. 41/09 и и 95/2013.

11. Закон о електронском документу, Сл. гласник Републике Србије, бр. 51/09.

12. Закон о информационом систему Републике Србије, Службени гласник Републике Србије, бр. 12/96.

13. Закон о електронским комуникацијама, Сл. гласник Републике Србије, бр. 44/2010, 60/2013 – Одлука Уставног суда и 62/14.

14. Закон о заштити података о личности, Сл. гласник Републике Србије, бр. 97/2008, 104/2009, 68/2012 – Одлука Уставног суда и 107/12.

15. Законом о оглашавању, Сл. гласник Републике Србије, бр. 79/05.

16. Закон о организацији и надлежности државних органа за борбу против високотехнолошког криминала, Сл. гласник Републике Србије, бр. 61/2005 и 104/2009.

17. Uniform Computer Information Transactions Act – UCITA.

18. Uniform Electronic Transactions Act – UETA.

19. The Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations 2013, бр. 3134.

20. Руски Грађански законик.

21. Италијански Грађански законик.

22. Француски Грађански законик.

23. Њемачки Грађански законик.

24. Закон о електроничком потпису Хрватске, Narodne novine, br. 10/2002 и 80/2008 и 30/2014.

25. Закон о електроничкој трговини Хрватске, Narodne novine, br. 173/2003, 67/2008, 36/2009, 130/11 и 30/2014.

26. Закон о заштити особних података Хрватске, Narodne novine, br.103/03, 118/2006, 41/2008, 130/2011 и 106/2012.

27. Закон о електроничкој исправи Хрватске , Narodne novine, br. 150/2005.

28. Закон о информацијској сигурности Хрватске, Narodne novine, br. 79/2007.

29. Закон о тајности података Хрватске, Narodne novine, br. 79/2007, 86/2012 и 71/2014.

30. Закон о електроничким комуникацијама Хрватске , Narodne novine, br. 73/2008, 90/2011, 133/2012, 80/2013 и 71/2014.

31. Закон о заштити потрошача Хрватске, Narodne novine, br. 41/2014.

32. Закон о обвезним односима Хрватске, Narodne novine, br. 35/2005 и 41/2008.

33. Закон о трговини Хрватске , Narodne novine, br. 87/2008, 96/08, 116/2008, 114/2011, 68/2013 и 30/2014.

34. Закон о електронским комуникацијама Црне Горе, Сл. лист Црне Горе, бр. 40/13.

35. Закон о електронским медијима Црне Горе, Сл. лист Црне Горе, бр. 46/10, 40/11, 53/11 и 6/13.

36. Закон о електронском потпису Црне Горе, Сл. лист Црне Горе, бр. 55/03, 31/05 и 41/10.

37. Закон о електронском документу Црне Горе, Сл. лист Црне Горе, бр. 5/08.

38. Закон о заштити потрошача Црне Горе, Сл. лист Црне Горе, бр. 26/07.

39. Закон о електронској трговини Црне Горе, Сл. лист Црне Горе, бр. 80/04, 41/10 и /2013.

40. Закон о заштити података о личности Црне Горе, Сл. лист Црне Горе, бр. 79/08, 70/09 и 44/12.

41. Закон о информационој безбједности Црне Горе, Сл. лист Црне Горе, бр. 14/10.

42. Закон о облигационим односима Црне Горе, Сл. лист Црне Горе, бр. 47/08 и 04/11.

43. Закон о унутрашњој трговини Црне Горе, Сл. лист Црне Горе, бр, 49/08.

44. Закон за електронска трговија Македоније, Службени весник на Р. Македонија, бр. 133/07 и 17/11.

45. Закон за податоците во електронски облик и електронски потпис Македоније, Службени весник на Р. Македонија, бр. 34/01, 6/02 и 98/08.

46. Закон за заштита на потрошувачите Македоније, Службен весник на Р. Македонија, бр. 38/04, 77/07, 103/08 и 24/11.

47. Закон за облигационите односе Македоније, Службен весник на Р. Македонија, бр. 18/01, 78/01, 04/02, 59/02, 05/03, 84/08, 81/09 и 161/09.

48. Закон за електронските комуникације Македоније, Службен весник на Р. Македонија, бр. 13/2005, 14/2007, 55/2007, 98/2008, 83/10, 13/12, 59/12 и 123/12.

49. Закон за трговија Македоније, Службен весник на Р. Македонија, бр. 16/2004, 128/2006, 63/2007, 88/2008, 159/2008, 20/2009, 99/2009, 105/2009, 115/10,158/10, 36/11 и 53/11.

50. Закон за електронско управување Македоније, Службен весник на Р. Македонија, бр. 105/09.

51. Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu, Uradni list RS, бр. 98/2004.

52. Zakon o elektronskem poslovanju na trgu, Uradni list RS, бр. 96/09.

53. Zakona o varstvu potrošnikov, Uradni list RS, бр. 98/2004, 98/04 – uradno prečiščeno besedilo, 46/06 – odločba US, 126/07 in 86/09 и 78/2011.

54. Zakon o varstvu potrošnikov pred nepoštenimi poslovnimi praksami, Uradni list RS, бр. 53/07.

55. Zakon o elektronskih komunikacijah, Uradni list RS, бр. 109/12 и 110/13.

56. Zakon o varstvu osebnih podatkov, Uradni list RS, бр. 94/07.

57. Obligacijski zakonik, Uradni list RS, бр. 83/2001, 32/04, 28/06, 40/07 и 97/07.

58. Закон о основама својинскоправних односа, Сл. лист СФРЈ, бр. 6/80 и 36/90, Сл. лист СРЈ, бр. 29/96 и Сл. гласник Републике Србије, бр. 115/2005 - др. закон.

59. Закона о стварним правима Републике Српске, Сл. гласник Републике Српске, бр. 124/08, 58/09 и 95/11.

60. Законом о насљеђивању Републике Српске, Сл. гласник Републике Српске, бр. 1/09.

61. Закона о нотарима Републике Српске, Сл. гласник Републике Српске, бр. 86/04, 2/05, 74/05, 91/06, 37/07, 50/10, 78/11 и 20/14.

62. Закон о јавном биљежништву, Сл. гласник Републике Србије, бр. 31/2011, 85/2012 и 19/2103, 55/14 – др. закон и 93/14 – др. закон, 121/14 и 6/15.

63. Породични закон, Сл. гласник Републике Српске, бр. 54/02 и 41/08.

64. Закона о рјешавању сукоба закона са прописима других земаља, Службени лист СФРЈ, бр. 43/82, 72/82 и 46/96.

65. Закон о облигационим односима, Сл. лист СФРЈ, бр. 29/78, 39/85, 45/89 и 57/89, Сл. гласник Р. Српске, бр. 21/92, 17/93, 3/96, 39/03 и 74/04.

66. Закон о облигационим односима, Сл. лист СФРЈ, бр. 29/78, 39/85, 45/89, 57/89, Сл. лист СРЈ, бр. 31/93 и Сл. лист СЦГ, бр. 1/03.

67. Закон о заштити личних података Босне и Херцеговине, Сл. гласник БиХ, бр. 49/06 и 76/11.

68. Закон о слободи приступа информацијама Републике Српске, Сл. гласник Републике Српске, бр. 20/01.

69. Закон о слободи приступа информацијама у Босни и Херцеговини, Сл. гласник БиХ, бр. 28/00, 45/06, 102/09, 62/11 и 100/13.

70. Закон о заштити података о личности, Сл. гласник Републике Србије, бр. 97/08, 104/09 – др. закон, 68/12 Одлука УС и 107/2012.

71. Закон о слободном приступу информација од јавног значаја, Сл. гласник Републике Србије, бр. 120/04, 54/07, 104/09 и 36/10.

72. Закон о тајности података, Сл. гласник Републике Србије, бр. 104/2009.

Интернет адресе

1. http://www.wto.org/english/tratop_e/ecom_ehtm.

2. http://www.wto.org/english/tratop_e/dispu_e/cases_e/ds285_e.htm

3. http://ec.europa.eu/archives/ISPO/ecommerce/drecommerce/answers/000025.html.

4. http://ec.europa.eu/archives/ISPO/ecommerce/drecommerce/answers/000025.html.

5. http://www.paragraf.rs/propisi/strategija_razvoja_informacionog_drustva_u_republici_srbiji.html.

6. http://www.ibm.com.

7. http://www.pfst.hr/old/data/materijali/E-poslovanje_predavanje.

8. http://ec.europa.eu/enterprise/ict/policy/doc/legal_barriers_sec_2004_498.pdf.

9. http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2007:0146:FIN:EN:PDF.

10. http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:2020:FIN:EN:PDF.

11. http://www.google.com/search?hl=en&q=+site:pks.komora.net+Inicijative+elektronska+jugoisto%C4%8Dna+Evropa+Pakta+za+stabilnost+u+jugoisto%C4%8Dnoj+Evropi+(e-JIE).

12. http://www.parlament.gov.rs/народна-скупштина.115.html?SearchText=закон+о+електронској+трговини.

13. http://www2.arnes.si/~rzjtopl/slo/razgledi.htm.

14. http://www.digitalnaagenda.gov.rs/FileSystem/SiteDocuments/strategije/Akcioni_plan_za_realizaciju_eSEE_Agende.pdf.

15. http://www.digitalnaagenda.gov.rs/FileSystem/SiteDocuments/strategije/Strategija_razvoja_informacionog_drustva_2020.pdf.

16. http://www.paragraf.rs/propisi/strategija_razvoja_informacionog_drustva_u_republici_srbiji.html.

17. www.digitalnaagenda.gov.rs.

18. http://en.wikipedia.org/wiki/Single_Euro_Payments_Area#cite_note-europeanpaymentscouncil.eu-2.

19. http://www.telenor.rs/sr/Privatni-korisnici/Usluge/PlatiMo.

20. http://www.finansijskoznanje.ba/index.php/sadrzaj/vrste-elektronskih-kartica-i-njihove-pogodnosti.html#.

21. http://upravusi.rs/novac/platne-kartice-novac/platne-kartice-%E2%80%94-opste-informacije/.

22. http://www.aidrs.org/legislativa-i-standardizacija/opste-informacije/.

23. http://www.internetworldstats.com/stats.htm.

24. http://www.internetworldstats.com/stats.htm.

25. http://webrzs.stat.gov.rs/WebSite/Public/MethodologyHelp.aspx?IndicatorID=270207IND01&sAreas=false.

26. http://webrzs.stat.gov.rs/WebSite/repository/documents/00/00/78/87/Saopstenje_2012.pdf.

27. http://www.internet2.edu.

28. http://www.itu.int/wsis/basic/about.html.

29. http://giswatch.org/bcsm/thematic-report/freedom-expression/sloboda-izrazavanja-na-internetu-implikacije-na-polju-spoljne-pol.

30. http://internetrightsandprinciples.org/site/campaign/.

31. http://documents.latimes.com/un-report-internet-rights/.

32. http://www.djeca.rs.ba/uploaded/gi2012c..pdf.

33. http://sr.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D1%80%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%83%D0%BF_%D0%B8%D0%BD%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%BD%D0%B5%D1%82%D1%83.

34. http://webrzs.stat.gov.rs/WebSite/repository/documents/00/00/82/35/17_Informacione_tehnologije.pdf.

35. http://www.paragraf.rs/propisi/strategija_razvoja_informacionog_drustva_u_republici_srbiji.html.

36. http://whois365.com/en/listtld.

37. www.iana.org/cctld/cctld-whois.htm.

38. www.internic.net/whois.html.

39. http://www.rnids.rs/cir/whois.

40. http://eur-lex.europa.eu/Result.do?T1=V2&T2=2002&T3=733&RechType=RECH_naturel&Submit=Search.

41. http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX:32002L0058.

42. http://www.ratel.rs/%D0%B8%D0%BD%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%98%D0%B5/%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8.82.html?article_id=1309.

43. http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/electcom/05-89450_Ebook.pdf.

44. http://www.uncitral.org/uncitral/en/uncitral_texts/sale_goods/1980CISG.html.

45. http://www.uncitral.org/uncitral/en/uncitral_texts/sale_goods/1980CISG_status.html.

46. http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/electcom/06-57452_Ebook.pdf.

47. http://www.uncitral.org/uncitral/en/uncitral_texts/sale_goods/1980CISG.html.

48. http://www.uncitral.org/uncitral/en/uncitral_texts/electronic_commerce/2005Convention_status.html.

49. http://www.unidroit.org/english/workprogramme/main.htm#NR1.

50. http://www.unidroit.org/english/modellaws/2013modelclauses/modelclauses-2013.pdf.

51. http://www.unidroit.org/dynasite.cfm.

52. http://www.unidroit.org/english/members/main.htm.

53. http://www.unidroit.org/dynasite.cfm?dsmid=103284.

54. http://frontpage.cbs.dk/law/commission_on_european_contract_law/pecl_full_text.htm.

55. http://ec.europa.eu/justice/policies/civil/docs/dcfr_outline_edition_en.pdf.

56. http://europa.eu/about-eu/countries/on-the-road-to-eu-membership/index_hr.htm.

57. http://europa.eu/about-eu/institutions-bodies/index_hr.htm.

58. http://europa.eu/about-eu/institutions-bodies/european-parliament/index_hr.htm.

59. http://europa.eu/about-eu/institutions-bodies/council-eu/index_hr.htm.

60. http://europa.eu/about-eu/institutions-bodies/european-commission/index_hr.htm.

61. http://europa.eu/about-eu/institutions-bodies/court-justice/index_hr.htm.

62. http://www.seio.gov.rs/upload/documents/sporazumi_sa_eu/ssp_parafirani_sa_aneksima_sr.pdf.

63. http://www.seio.gov.rs/srbija-i-eu/istorijat.115.html.

64. http://www.seio.gov.rs/dokumenta/sporazumi.193.html.

65. http://www.dei.gov.ba/direkcija/unutrasnja_struktura/pravni_sistem/default.aspx?id=19&langTag=sr-SP-Cyrl.

66. http://www.vladars.net/sr-SP-Cyrl/Vlada/Ministarstva/meoi/org/resori/1_evr_integr/Pages/regulativa.aspx.

67. http://www.vladars.net/sr-SP-Cyrl/Vlada/Ministarstva/meoi/org/resori/1_evr_integr/Pages/regulativa.aspx.

68. http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:304:0064:0088:EN:PDF.

69. http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:304:0064:0088:EN:PDF.

70. http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31997L0007:en:HTML.

71. http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31985L0577:en:HTML.

72. http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31993L0013:en:HTML.

73. http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31999L0044:en:HTML.

74. http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31995L0046:en:HTML.

75. http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:1997:290:0018:0022:EN:PDF.

76. http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2001:167:0010:0019:EN:PDF.

77. http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32002L0058:EN:HTML.

78. http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2004:157:0045:0086:en:PDF.

79. http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2005:149:0022:0039:en:PDF.

80. http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32006L0116:en:NOT,

81. http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31984L0450:EN:HTML.

82. http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31985L0374:en:HTML.

83. http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=DD:15:12:31998L0006:HR:PDF.

84. http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31987L0102:EN:HTML.

85. http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/general_framework_and_priorities/l32008_en.htm.

86. http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=DD:19:06:32007R0864:HR:PDF.

87. http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31998L0027:EN:HTML.

88. http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/protection_of_consumers/l32047_en.htm.

89. http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=DD:13:38:31999L0093:HR:PDF.

90. http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:304:0064:0088:EN:PDF.

91. http://www.pravst.hr/dokumenti/zbornik/200993/zb200903_543.pdf.

92. http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/acquis/green-paper_cons_acquis_en.pdf.

93. http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_hr.pdf.

94. http://www.pravri.hr/ZEUP/index.php/novosti-iz-europskog-prava/usvojena-nova-direktiva-pravima-potrosaca.html.

95. http://uniformlaws.org/ActSummary.aspx?title=UCC%20Article%202,Sales%20and%20Article%202A,%20Leases%20(2003).

96. http://www.uniformlaws.org/shared/docs/computer_information_transactions/ucita_final_02.pdf.

97. http://www.uniformlaws.org/shared/docs/electronic%20transactions/ueta_final_99.pdf.

98. http://en.wikipedia.org/wiki/Uniform_Computer_Information_Transactions_Act.

99. http://www.technology.gov/digeconomy/framewrk.htm.

100. http://www.uniformlaws.org/shared/docs/electronic%20legal%20material/uelma_final_2011.pdf.

101. http://uniformlaws.org/.

102. http://en.wikipedia.org/wiki/Uniform_Electronic_Transactions_Act.

103. http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2000/7/pdfs/ukpga_20000007_en.pdf.

104. http://www.landtag.nrw.de/portal/WWW/dokumentenarchiv/Dokument/XBCBGI0028.pdf.

105. http://rsw.beck.de/rsw/downloads/products/updates/palandt/Ges_Fernabsatzvertr.pdf.

106. http://www.kapitalmarktrecht-im-internet.eu/en/Areas%20of%20Law/Private_Law/European_Law/9046/Directive_2011_83_EU.htm.

107. http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000399095&dateTexte=&categorieLien=id.

108. http://crefovi.com/articles/fashion-law/new-eu-consumer-contracts-legislation/.

109. http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/fr_regulatory_choices_en_version.pdf.

110. http://www.interlex.it/testi/dpr51397.htm.

111. http://www.russian-civil-code.com.

112. http://www.consultant.ru/popular/gkrf1/.

113. http://www.rg.ru/2011/04/08/podpis-dok.html.

114. http://www.arbitr.ru/press-centr/news/31202.html.

115. http://www.internet-law.ru/intlaw/zaklaw.htm.

116. http://www.internet-law.ru/law/kodeks/gk_4.htm.

117. http://www.aidrs.org/aidrs/opste-informacije/.

118. http://mtt.gov.rs/dokumenti/#закони.

119. http://epotpis.mtt.gov.rs/vremenski-zig/.

120. http://epotpis.mtt.gov.rs/elektronski-potpis/#електронски-потпис.

121. http://www.zastitapotrosaca.gov.rs/zakoni.php.

122. http://www.zastitapotrosaca.gov.rs/vesti.php?naslov=javna-rasprava-izmene-i-dopune-zakona-o-zastiti-potrosaca.

123. http://www.zastitapotrosaca.gov.rs/vesti.php?naslov=zakon-o-zastiti-potrosaca-novi.

124. http://mtt.gov.rs/dokumenti/#закони.

125. http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_hr.pdf.

126. http://www.seelawschool.org/Uploads/Civil%20Law%20Forum%20Book%20V2.pdf.

127. http://www.poslovniforum.hr/tp/sklapanje_ugovora_putem_interneta.asp.

128. www.ufsia.ac.be/ estorme/CECL.html.

129. http://www.upravacarina.rs/lat/Informacije/FAQ/Stranice/postanskeposiljke.aspx.

130. http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/electcom/06-57452_Ebook.pdf.

131. http://www.netrpimnepravdu.rs/baza-problema/prava-potrosaca/telekom-srbija-nepostena-poslovna-praksa/.

132. http://www.telekom.rs/Dokumenta/doc/opsti%20uslovi%20za%20pruzanje%20usluga%20u%20javnoj%20fiksnoj%20telekomunikacionoj%20mrezi%20n.pdf.

133. http://www.unidroit.org/fr/lo-marchandises/ol-agency-en-2.

134. http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_hr.pdf.

135. http://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?language=hr&td=ALL&jur=C,T,F&num=C-336/03.

136. http://sr.wikipedia.org/sr/КРИПТОГРАФИЈА.

137. http://hr.wikipedia.org/wiki/Kriptografija.

138. http://sr.wikipedia.org/wiki/Digitalni_potpis#Reference.

139. http://www.prafak.ni.ac.rs/files/nast_mat/elektronski_potpis.pdf.

140. http://epotpis.mtt.gov.rs/elektronski-potpis/#регистар.

141. http://www.ca.posta.rs/dokumentacija/default.htm.

142. http://www.mkt.gov.ba/help/Revidirana%20RIA%20211211%20srp.pdf.

143. http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2010:083:0389:0403:EN:PDF.

144. http://www.azlp.gov.ba/propisi/Default.aspx?id=5&langTag=sr-SP-Cyrl&template_id=149&pageIndex=1.

145. http://opservatorij.wordpress.com/pravo-na-privatnost-i-zastita-licnih-podataka-u-bih-11/.

146. http://opservatorij.wordpress.com/pravo-na-privatnost-i-zastita-licnih-podataka-u-bih-11/.

147. http://www.osce.org/me/montenegro/117630?download=true.