

NEKA PITANJA PRAVNOG ASPEKTA ELEKTRONSKE TRGOVINE

REZIME: Informacione tehnologije danas predstavljaju nezaobilazan faktor i veoma razvijenu oblast društvenog života. Bez informacionih tehnologija i interneta, danas je nemoguće zamisliti bilo kakvo ozbiljno poslovanje i povezivanje sa poslovnim partnerima. Prednosti ovakvog vida poslovanja su ogromne i najviše dotiču oblast brzine postupanja i preduzimanja radnji, mogućnost lakog kontakta sa potencijalnim poslovnim partnerima širom sveta kao i univerzalnost komunikacije i međusobnog opštenja. Sa druge strane, postoje i određeni nedostaci kao što su neinformisanost o potencijalnom klijentu, njegovoj poslovnoj ozbiljnosti i kapacitetu da isprati zaključeni pravni posao, kao i određivanje važećeg pravnog okvira za pravni posao (materijalnopravni i procesnopravni). U svakom slučaju Republika Srbija je svojim pozitivnim zakonodavstvom ušla u ove procese i počela da pravno uređuje ovu oblast.

Ključne reči: elektronska trgovina, usluge informacionog društva, ugovor u elektronskom obliku, jednostrani raskid ugovora, zaštita potrošača

1. Uvodne napomene o pojavi elektronske trgovine

U ranom periodu razvoja informacionog društva, u vreme pojave Interneta, kao tehničkog rešenja koje čini splet povezanih računarskih mreža globalnog karaktera u kojem se odvija razmena podataka na osnovu standardizovanog protokola, postojalo je uverenje da je gotovo nemoguće obezbediti pravno uređenje te oblasti. Međutim, manje od dve decenije kasnije, Internet je postao sastavni deo života više od četvrtine svetske populacije, pa i prav-

* Ekonomski fakultet, Subotica

** Ministarstvo poljoprivrede, trgovine, šumarstva i vodoprivrede, Beograd

nog života, s obzirom na razvoj zakonodavstva koje uređuje njegove pojedine oblike ili aktivnosti koje se odvijaju elektronskim putem.

Elektronska trgovina (*e-commerce*) predstavlja jedan od najznačajnijih oblika komercijalne upotrebe Interneta. Od svoje pojave u današnjem obliku, sredinom 90-tih godina prošlog veka, do danas, elektronska trgovina je imala izuzetnu ekspanziju, istovremeno sa procesom digitalizacije procesa komunikacije koji je nužno pratio razvoj Interneta, ali i drugih oblika razmene podataka elektronskim putem.

Osnovna odlika komunikacije koja se odvija na Internetu jeste razmena velikog obima podataka, različitog oblika i sadržaja, gotovo u istom trenutku. Na taj način su značajno relativizovane prostorne i vremenske dimenzije koje su istorijski uslovljavale uzajamnu komunikaciju pojedinaca. Stvoreni su materijalni uslovi koji omogućavaju širenje kruga sagovornika do neslučenih razmera, a takve pogodnosti su neposredno po svojoj pojavi, postale sastavni deo svakodnevne poslovne prakse. Naime, tehničke mogućnosti Interneta, kao vrlo liberalne tehničke komunikacione platforme, postale su temelji na kojima je izgrađena jedna izuzetno široka, bogata i liberalna tržišna platforma, na kojoj se odvija intenzivan promet širokog i dubokog asortimana robe i usluga. Pored toga, ekonomičnost elektronske komunikacije, pored pomenutih tehnoloških i demografskih preduslova, omogućila je intenziviranje i diversifikaciju ponude specifičnih usluga informacionog društva.

2. Pravno uređenje elektronske trgovine

Napred navedene tehničke mogućnosti Interneta, koje su izmenile prirodu komunikacije u današnjem, visoko-informatizovanom društvu, uslovile su i promene u pravnom saobraćaju koji se odvija ili se može odvijati elektronskim putem. Potreba za definisanjem pravne dimenzije odnosa koji se uspostavljaju u komunikaciji elektronskim putem, prvenstveno na Internetu, rano je uočena, i u kontekstu elektronske trgovine dobila je određene regulativne obrise *UNCITRAL*-ovim Modelom zakona o elektronskoj trgovini.¹ Osnovni cilj Modela zakona bio je uklanjanje mogućih pravnih prepreka u nacionalnim zakonodavstvima, koje bi dovele u pitanje pravno dejstvo razmene pravno relevantnih podataka bez pisanih isprava ili drugih dokaza u pisanom obliku, odnosno stvaranje uslova za pravnu sigurnost elektronske trgovine. Ovaj cilj je trebao biti postignut transpozicijom principa i standarda utvrđenih ovim dokumentom. Ovaj polazni regulatorni model u oblasti elektronske trgovine

¹ Model Law on Electronic Commerce adopted by the United Nations Commission on International Trade Law (*UNCITRAL*), 1996

je na pravnom području Evropske unije posebno dobio na značaju usvajanjem Direktive 2000/31 o elektronskoj trgovini², koja je strukturno, pojmovno i u pogledu većine normativnih rešenja zasnovana na Modelu zakona. U procesu transpozicije Direktive o elektronskoj trgovini, većina tadašnjih država članica Evropske unije je donosila posebne zakone, radi preglednosti pravnog okvira u primeni, uz izuzetak Nemačke, koja je izvršila izmene u zakonu koji uređuje telekomunikacije.³

3. Pravno uređenje elektronske trgovine u domaćem zakonodavstvu

Zakon o elektronskoj trgovini⁴ predstavlja deo novog zakonodavstva čije je donošenje ili izmena u neposrednoj vezi sa procesom usaglašavanja našeg pravnog sistema sa relevantnim komunitarnim pravom. Zakon predstavlja potpunu transpoziciju pravila relevantnog komunitarnog prava, i to citirane Direktive br. 2000/31/EZ o elektronskoj trgovini, kao i određenih odredbi Direktive 98/48/EZ o izmenama Direktive 98/34/EZ. U pogledu konkretnih zakonskih rešenja, kao i formulacije pojedinih instituta, ovaj propis je u velikoj meri baziran na odredbama navedenih propisa komunitarnog prava, na sličan način kao što je navedeno iskustvo većine zemalja članica EU, ali i zemalja u regionu.

Predmet Zakona jesu uslovi i način pružanja *usluga informacionog društva*. Kategorija usluge informacionog društva od konstitutivnog je značaja za određivanje elektronske trgovine, s obzirom da je ona u potpunosti obuhvaćena pojmovnim opsegom ove kategorije. Ona je istovremeno i kriterijum koji određuje merodavnost ovog propisa, kojim se oblast elektronske trgovine izdvaja od drugih sličnih pojava u kojim se obavlja promet robe i usluga u kontekstu informacionih ili telekomunikacionih tehnologija.

Polazeći od zakonske odrednice, elementi koji čine formulu pojma usluge informacionog društva su:

- 1) izraz *usluga*, koji ima šire značenje od uobičajenog i obuhvata sve poslovne aktivnosti prodaje robe i pružanja usluga (u užem smislu);
- 2) *pruža se na daljinu* – pružalac usluge i korisnik su udaljeni, nisu neposredno prisutni, čime je isključena mogućnost drugih oblika neposredne lične komunikacije;

² Directive 2000/31/EC on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the Internal Market (Directive on electronic commerce)

³ First Report on the application of Directive 2000/31/EC, 21. II. 2003.

⁴ Službeni glasnik Republike Srbije, br. 51/09

- 3) vrši se *uz naknadu* – odnosi se isključivo na komercijalne aktivnosti;
- 4) vrši se *putem elektronske opreme za obradu i skladištenje podataka*, odnosno elektronskim putem;
- 5) *na lični zahtev korisnika usluge* – korisnik usluge (kupac) je inicijator pokretanja mehanizma komunikacije koja spada u ovu kategoriju.

Zakonska odredba koja određuje pojam usluge informacionog društva, posebno i primerično navodi kao takve oblike prodaju robe i usluga putem Interneta, nuđenje podataka i reklamiranje putem Interneta, elektronske pretraživače, kao i omogućavanje traženja podataka i usluga koje se prenose elektronskom mrežom, obezbeđivanje pristupa mreži ili skladištenje podataka korisnika usluga.

Navedeni elementi pojma su kumulativnog karaktera, i time značajno specijalizuju i konkretizuju ovaj, relativno opšti pojam, u kontekstu Zakona i njegovog predmeta. Važno je uočiti da je ovde reč o komercijalnoj usluzi, i da oblici razmene podataka elektronskim putem koji nemaju komercijalno svojstvo, kao i komercijalne aktivnosti koje imaju kombinovana svojstva (npr. uključuju dostavu ponude putem pošte ili zahtevaju povratnu informaciju u pismenom ili usmenom obliku) ili bilo koji drugi vid prekida elektronskog svojstva podatka koji je predmet komunikacije ili neposredno prisustvo učesnika u prometu, isključuje primenu pravnog režima propisanog ovim Zakonom i vraćaju na teren klasične trgovine.

U tom svetlu je potrebno precizirati da se predmet komunikacije koja se odvija u sklopu usluge informacionog društva, a to je prema zakonskoj definiciji, *podatak* (informacija, poruka, dokument), koji je u svakom momentu isključivo elektronskog (digitalnog) oblika, od svog nastanka, preko prenosa, do čuvanja (memorisanja) i prikazivanja.⁵ Isključivi elektronski karakter podatka, kao predmeta komunikacije u kontekstu elektronske trgovine, a u vezi sa odrednicom usluge informacionog društva, kao odnosa koji Zakon uređuje i koja se pruža putem elektronske opreme za obradu i skladištenje podataka, ukazuje na navedeno ključno svojstvo elektronske trgovine, prema ovom zakonskom rešenju – u pitanju je razmena podataka koji su uvek i isključivo elektronskog (digitalnog) karaktera i koja se odvija elektronskim putem.

Na osnovu prethodno navedenog, može se zaključiti da pojam usluge informacionog društva, u svetlu primene propisa o elektronskoj trgovini, treba restriktivno vezivati samo za rezultat navedene formule, posebno imajući u

⁵ Pojam „podatak” nije predmet Direktive, već je uveden kao generički pojam koji pokušava da reši situacije koje Direktiva određuje kao „*information*” i „*communication*”. S druge strane, i Model zakona koristi pojam „podatka”

vidu kumulativno svojstvo njenih elemenata, i ne davati šire značenje koje bi mu možda pripadalo u kolokvijalnom, stručno-tehničkom ili drugom smislu.

4. Ugovor u elektronskom obliku

Ugovor o elektronskom obliku je verovatno najznačajniji institut Zakona o elektronskoj trgovini, sa aspekta njegovog pravnog dejstva. Naime, po prvi put naš pravni sistem predviđa uslove za zaključivanje pravnog posla isključivo elektronskim putem, a time, što je od ključnog značaja, omogućava pravnu zaštitu u prometu robe i usluga putem elektronske trgovine.

Opšta pravila obligacionih odnosa važe i primenjuju se u pogledu pravnog posla koji se zaključuje u elektronskom obliku. Napred navedeno nas dovodi do pitanja posebne pravne prirode ugovora koji se zaključuje u prometu robe i usluga, u oblasti elektronske trgovine. Specifičnosti ove materije se ogledaju u načinu izjavljivanja volje, njenoj sadržini i vremenu.

Polazeći od specifičnosti elektronske komunikacije, koja podrazumeva nepostojanje neposrednog prisustva učesnika u razmeni podataka, već prenos podataka na daljinu, kao i izostanak materijalnog traga o sadržaju realizovane komunikacije, pre svega u obliku pisanog dokumenta, bilo je potrebno posebno urediti način zaključenja ugovora u elektronskom obliku. U tom smislu, Zakonom se uređuje da se izjave volje o ponudi i prihvatanju ponude daju u elektronskom obliku, odnosno razmenom podataka koji su isključivo elektronskog karaktera.

Razlog za posebno propisivanje elektronske forme ugovora se naročito ogleda u obliku izjave volje i njenog sadržaja, koji je elektronskog karaktera, vremenskoj neposrednosti razmene izjava pored činjenice prostorne udaljenosti dve strane, kao i pitanju sigurnosti u pogledu sadržaja date izjave, identiteta njenog davaoca i mogućnosti ponovnog pristupa tim podacima.

Zakon nije dosledan u pogledu određivanja pravne prirode ugovora u elektronskoj trgovini, istovremenom upotrebom odrednica ugovor u elektronskom obliku i ugovor u elektronskoj formi, ostavljajući nedoumicu da li je reč o posebnoj pravnoj formi ugovora ili posebnom načinu izražavanja volje kod zaključivanja ugovora u elektronskom obliku. Polazeći od zakonskih uslova koji pored ostalog, uključuju obavezne podatke i obaveštenja koja se pružaju pre zaključenja ugovora, dostupnost ugovora i potvrdu prijema, može se konstatovati da stanovište o zakonskoj formi ugovora ima svoje pokriće, jer su to uslovi punovažnosti ugovora, koji čine posebnu, elektronsku ugovornu formu.

U pogledu punovažnosti ugovora u elektronskom obliku, može se uočiti da postoje dve vrste takvih ugovora:

- 1) ugovori u elektronskom obliku, u užem smislu;
- 2) ugovori u elektronskom obliku putem razmene elektronske pošte.

Na prvu vrstu se odnose uslovi punovažnosti koji podrazumevaju obavezne podatke i obaveštenja, tehničku mogućnost prepoznavanja i ispravljanja pogrešnog unosa podataka (on-lajn obrazac), kao i potvrde prijema koja sadrži prihvrat ponude. Ovi uslovi nisu vezani za ugovor u elektronskom obliku koji je zaključen putem razmene elektronske pošte.

U vezi sa sigurnošću u pogledu identiteta ugovarača, Zakonom je predviđena mogućnost da elektronska poruka bude snabdevena kvalifikovanim elektronskim potpisom, u kojem slučaju ispunjava zahtev propisa koji traži potpis ugovorne strane, kao uslov punovažnosti.

Vreme zaključenja ugovora u elektronskom obliku je momenat kada ponuđač primi elektronsku poruku koja sadrži izjavu ponuđenog da prihvata ponudu, s tim da ponuda i prihvrat ponude, kao i druge izjave, volje učinjene elektronskim putem, smatraju se primljenim kada im lice kome su upućene može pristupiti. Očigledno, ovde je u pitanju specijalizacija opšteg pravila obligacionog prava o vremenu zaključenja ugovora.

Napred navedeni uslovi vezani za ugovor u elektronskom obliku, imaju naročiti značaj za pravnu sigurnost prometa koji se obavlja na Internetu. Ugovor u elektronskom obliku pruža mogućnost dokazivanja pravnog posla koji je zaključen na taj način, odnosno u toj pravnoj formi, i pravne zaštite koja se može obezbediti pred nadležnim sudom. Uvažavajući moguće teškoće u primeni Zakona, u smislu poznavanja kako fakticiteta savremenih elektronskih komunikacija, tako i pravnog aspekta elektronske trgovine, domaća sudska praksa treba da obezbedi potpunu pravnu zaštitu u ovim situacijama, a naročito u vezi pitanja adekvatnih dokaznih sredstava, njihovog izvođenja u sudskom postupku i utvrđivanja relevantnog činjeničnog stanja u materiji koja je sadržinski u potpunosti elektronskog karaktera.

5. Posebna pravila zaštite prava potrošača u vezi elektronske trgovine

Imajući u vidu da ugovor u elektronskom obliku, u trgovini na malo elektronskim putem (*business-to-consumer*, *B2C*) spada u širu kategoriju ugovora na daljinu, treba imati u vidu i relativno detaljne posebne odredbe za ugovore na daljinu koje predviđa Zakon o zaštiti potrošača⁶. To su sadržinski detaljnija

⁶ Službeni glasnik Republike Srbije, br. 73/10

pravila o obavezama predugovornog obaveštavanja, a naročiti značaj imaju posebne odredbe o pravu na jednostrani raskid ugovora.

Naime, potrošač ima zakonsko pravo na raskid ugovora na daljinu, a prema tome i ugovora u elektronskom obliku, u elektronskoj trgovini, u roku od 14 dana od dana prijema robe ili dana zaključenja ugovora o pružanju usluge. Trgovac je dužan da obavesti potrošača o tom pravu, načinu ostvarivanja tog prava, kao i da mu dostavi, odnosno stavi na raspolaganje obrazac za jednostrani raskid, koji propisuje resorni ministar.

Pravo na raskid ugovora na daljinu, u smislu Zakona o zaštiti potrošača, predstavlja poseban oblik raskida ugovora, koji se sastoji u jednostranoj izjavi volje potrošača, a koja ne mora da sadrži bilo kakve razloge. Pravno dejstvo takve izjave jeste obaveza prodavca da bez odlaganja, a po prijemu robe, odnosno prijemu dokaza o slanju robu, najkasnije u roku od 30 dana od prijema izjave, vrati potrošaču primljen iznos, a potrošač je dužan da najkasnije u roku od 14 dana od slanja izjave, primljenu robu vrati prodavcu, s tim što neposredne troškove vraćanja u tom slučaju snosi potrošač.

6. Zaključne napomene

Zakon o elektronskoj trgovini (2009), kao izraz procesa harmonizacije domaćeg zakonodavstva sa propisima Evropske unije, po prvi put u pravnom sistemu Srbije obezbeđuje uslove pravne valjanosti ugovora koji je u potpunosti zaključen elektronskim putem, odnosno u pravnoj formi elektronskog ugovora.

Ugovor u elektronskom obliku se javlja kao osnovni instrument pravne sigurnosti u elektronskoj trgovini, imajući u vidu da podrazumeva specifičnosti u pogledu načina zaključivanja i oblika, koje presudno utiču na mogućnost dokazivanja postojanja ugovora i realizacije odgovarajuće pravne zaštite, u slučaju povrede ili neispunjenja ugovorne obaveze bilo koje ugovorne strane, odnosno kako pružaoca usluge informacionog društva, tako i korisnika te usluge. Na taj način, zakonom se otklanjaju prepreke pravnoj sigurnosti u prometu robe i usluga koja se obavlja putem elektronske trgovine, a naročito na Internetu.

Ozren Uzelac

Economic faculty of Subotica

Dušan Protić

Ministry of Agriculture, Trade, Forestry and Water Management

Some legal aspects of electronic trade***A b s t r a c t***

Information technology today represents unavoidable factor and a highly developed part of social life. Without information technology and internet, today it is impossible to imagine any kind of serious business and connection with business partners. Advantages of this kind of business are enormous and mostly are concerning speed of taking actions, possibilities of easy contact with potential business partners all around the world, as well as universality of communications and interaction. On the other hand, there are certain disadvantages as lack of information about potential client, his business credibility and capacity to conclude a job, as well as forming a valid legal frame for a legal job (substantive law and procedural law). In any case, Republic of Serbia with its positive legislation has entered these processes and begun to legally regulate this field.

Key words: electronic trade, service of informational society, contract in electronic form, unilateral termination of a contract, consumer protection

Literatura

1. Vilus, J., (2005). Elektronska trgovina – pravni aspekti, Zbornik radova „Pravo energetike“
2. Vilus, J., (1997). Unifikacija pravila o elektronskoj trgovini, *Pravni život*, (11)
3. Begović, B., Labus M., (2010). Ekonomija za pravnike, Beograd, Pravni fakultet
4. Končar, J., (2008). Elektronska trgovina, Subotica, Ekonomski fakultet
5. Marković-Bajalović, D. i dr., (2001). Uslovi za realizaciju prometa roba i usluga u pravu Evropske unije i jugoslovenskom pravu, Beograd, Institut za uporedno pravo

6. Živković, V., (2004). Rad Komisije UN za međunarodno trgovinsko pravo (UNCITRAL) na regulisanju elektronskog poslovanja, *Strani pravni život*, (2-3)
7. Trnavci, G., (2009). Zaključivanje, punovažnost i dokazivanje elektronskih ugovora – komparativna analiza, *Zbornik Pravnog fakulteta*, Rijeka, (1)
8. Matić, T., (2008). Formularni ugovori u elektronskom obliku, *Zbornik Pravnog fakulteta*, Zagreb, (3)
9. Kroes, Q., (2009). E-Business law of the EU, Kluwer Law Intl.
10. Gillies Lorna E., (2008). Electronic commerce and international private law – Study of electronic consumer contracts, Ashgate Publishing
11. Eberhard Becker et. al. (ed.), (2005). *Digital rights management – Technological, economic, legal and political aspects*, Berlin, Springer-Verlag
12. Model Law on Electronic Commerce adopted by the United Nations Commission on International Trade Law (UNCITRAL), (1996)
13. Directive 2000/31/EC on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the Internal Market (Directive on electronic commerce)
14. First Report on the application of Directive 2000/31/EC
15. Zakon o elektronskoj trgovini, *Službeni glasnik RS*, br. 51/09
16. Zakon o zaštiti potrošača, *Službeni glasnik RS*, br. 73/10
17. Zakon o trgovini, *Službeni glasnik RS*, br. 53/10
18. Strategija razvoja trgovine Republike Srbije, *Službeni glasnik RS*, br. 15/09)
19. Strategija razvoja informacionog društva u Republici Srbiji, *Službeni glasnik RS*, br. 51/10