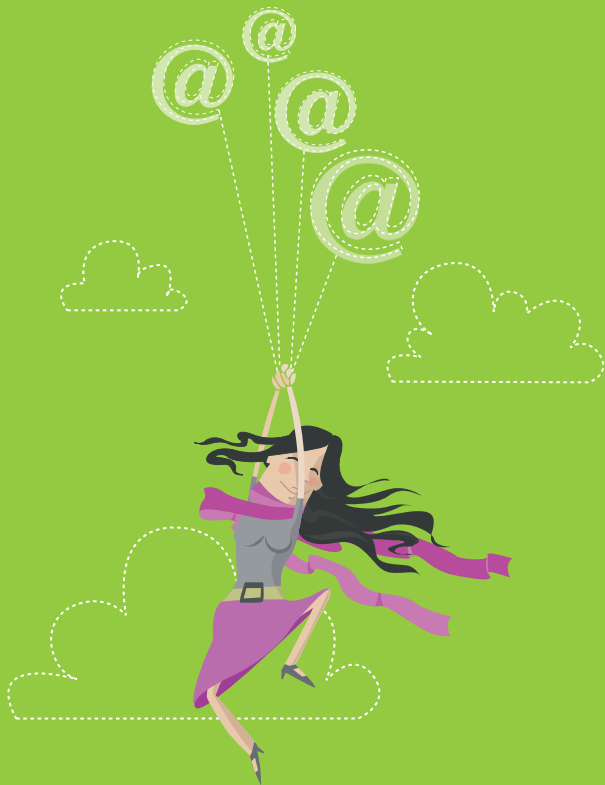


eYou Vodič



za vaša prava na internetu



Europe Direct je usluga koja vam pomaže da dobijete odgovore na pitanja o Evropskoj uniji

Besplatna telefonska linija (*):

00 800 6 7 8 9 10 11

(*) Pojedini mobilni operateri ne dozvoljavaju pozivanje telefonskih brojeva koji počinju sa 00 800 ili ovakve pozive dodatno naplaćuju

PRAVNO OBAVEŠTENJE

Brošura je informativnog karaktera i nije potpuna. Evropska komisija nije odgovorna za navedene podatke, kao i moguće nepravilnosti i greške.

Za više informacija o Evropskoj uniji posetite internet stranicu (<http://europa.eu>). Podaci o katalogizaciji nalaze se na poslednjoj stranici ove publikacije.

Luksemburg: Kancelarija za zvanične publikacije Evropskih zajednica, 2009

Izdavač:

Projekat Razvoj elektronskog poslovanja
www.eposlovanje.biz

Mesto:

Beograd, Republika Srbija

Naslov:

eYou Vodič za vaša prava na internetu

Naslov originala:

eYou Guide to your rights online

Priprema i štampa:

MaxNova Creative, Beograd

Tiraž: 200 komada

ISBN: 978-86-80388-02-1

© European Communities, 2009

Kopiranje je dozvoljeno pod uslovom da se navede izvor.

Štampano na belom papiru bez hlora.

Prevod:

Projekat *Razvoj elektronskog poslovanja*,
novembar 2015.

Uvod

Evropska komisija predstavlja eYouGuide – *online* informator za korisnike interneta i potrošače koji služi za podizanje svesti o propisima EU u digitalnom okruženju.

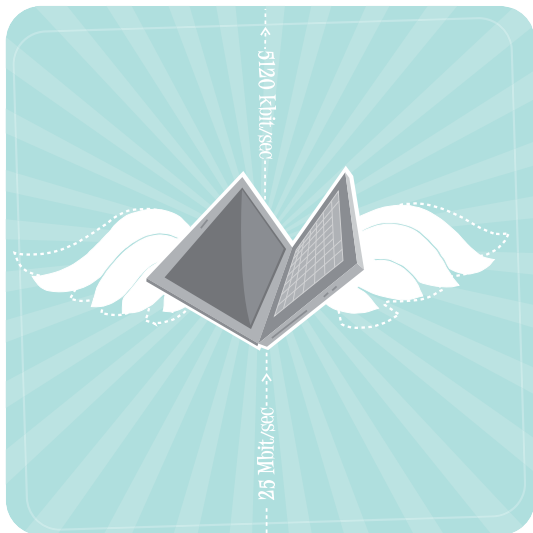
Kupovina robe i usluga putem interneta, preuzimanje sadržaja ili gledanje video zapisa putem interneta su neke od aktivnosti koje Evropljani rade. Te aktivnosti često pokreću pitanja o pravima korisnika i pravnom okruženju. Cilj eYouGuide priručnika je da odgovori na ova pitanja na jednostavan način.

Pored toga što će podići svest o tome gde i kako se mogu pronaći neophodne informacije i pružiti savete o aktivnostima na internetu, ovaj vodič će ohrabriti potrošače da prošire svoje vidike i da istražuju internet tržišta izvan svoje zemlje. Prekogranične usluge na internetu pružaju brojne pogodnosti potrošačima, uključujući veći izbor, lakši pristup podacima i niže cene.

U priručniku eYouGuide namerno se izbegava upotreba pravne terminologije, a prava i obaveze internet korisnika su objašnjena u formi često postavljanih pitanja koja su uglavnom usmerena na sledeće oblasti:

- Zaštita privatnosti i ličnih podataka na internetu
- Sigurnost i bezbednost na internetu
- Pravila oglašavanja na internetu
- Ugovorne obaveze pružalaca usluga i prodavaca prema potrošačima ili korisnicima internet usluga
- Autorska prava na internetu

Osim toga, putem korisnih linkova ka nacionalnim udruženjima potrošača i nadležnim organima, eYouGuide upućuje korisnike na druge izvore gde mogu pronaći dodatne informacije o pravima potrošača i sprovođenju politike zaštite potrošača.



Povezivanje na internet

Pitanje: *Želim da se pretplatim na uslugu širokopojsnog pristupa koja je oglašena na internetu. Odredbe i uslovi navedeni u internet prijavi mi se čine prilično detaljnim i složenim. Da li postoji nešto na šta treba da obratim posebnu pažnju? Da li mogu da promenim pružaoca usluga nakon sklapanja ugovora?*

Odgovor: Da, potrebno je da ih proverite, iako Vam se čini da su detaljni i složeni.

Pre svega, imajte na umu da su ugovori potpisani ili dogovoreni putem interneta sa kompanijama koje obezbeđuju pristup internetu obavezujući za Vas. Stoga preporučujemo da pažljivo pročitate odredbe i uslove da biste bili sigurni da ste ih razumeli pre nego što bilo šta potpišete.

Naročito obratite pažnju na ono što je otkucano „sitnim slovima“ i saznajte sledeće:

- Da li ima dodatnih **doplata** koje prelaze oglašenu cenu
- **Minimalne uslove** ugovora
- Kako se ugovor može **otkazati** ili **obnoviti**

Osim toga, prema propisima EU, ugovori treba da budu napisani jednostavnim i lako razumljivim jezikom.

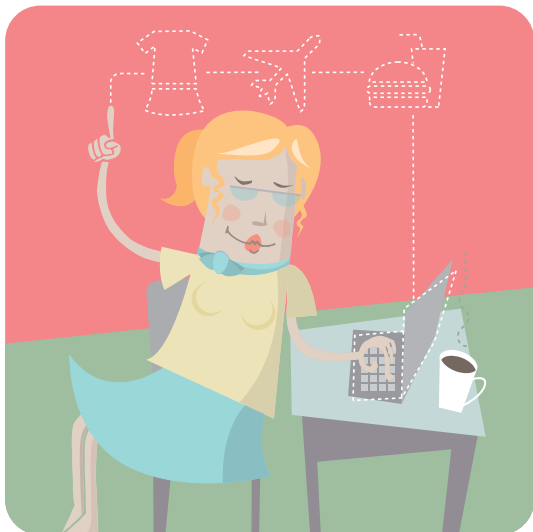
Ukoliko se iz nekog razloga predomislite nakon potpisivanja *online* ugovora o usluzi širokopojsnog pristupa ili ukoliko Vam ova usluga još uvek nije pružena, imate pravo da **raskinete ugovor bez plaćanja kazne tokom sedam radnih dana od dana sklapanja ugovora** (ovaj rok može da bude i duži u pojedinim državama EU ili kod pojedinih pružalaca usluga).

Budite pametni dok ste na mreži

- Čitajte tekst kucan „**sitnim slovima**“ pre sklapanja ugovora.
- Proverite **minimalnu dužinu trajanja ugovora** (npr. 12 meseci).
- Potrudite se da shvatite kada i kako morate poslati obaveštenje o **raskidu ugovora** (npr. 3 meseca unapred i preporučenom poštom) i kako da **obnovite ugovor**.
- Proverite mesečno **ograničenje za preuzimanje/postavljanje podataka** koje se nudi u paketu za koji se prijavljujete.
- Da li postoji **doplata ukoliko se odlučite da ne plaćate direktno debitnom karticom** (npr. plaćanje gotovinom ili čekom)?
- Da li se naplaćuje **iznajmljivanje opreme** koju dostavlja pružalac usluga (modem, ruter, itd.)?
- Na koji način pružalac usluga postupa u slučaju **žalbi**? Da li će Vas uputiti na sistem vansudskog rešavanja sporova (npr. alternativni načini za rešavanje sporova)?

Relevantni propisi EU

EU Direktiva o nepravičnim odredbama u potrošačkim ugovorima (93/13/EEZ), EU Direktiva o prodaji na daljinu (97/7/EZ)



Kupovina putem interneta

Pitanje: *Kada kupujem robu putem interneta, brinem se da neće biti isporučena ili da će biti neispravna. Da li sam u tom slučaju zaštićen i koga treba da kontaktiram?*

Odgovor: Da, propisi EU Vas štite u slučaju da Vam poručena roba nije dostavljena ili je neispravna, ukoliko kupujete putem interneta kod profesionalnih prodavaca.

Roba poručena putem interneta **mora biti poslata u roku od maksimalno 30 dana**, osim ako se niste drugačije dogovorili sa prodavcem. Ako to nije slučaj i ako ste već platili robu, kontaktirajte prodavca i zahtevajte da Vam vrati novac.

Pored toga, zaštićeni ste i u slučaju **kupovine neispravne robe putem interneta**. Prodavac je odgovoran za nedostatke na proizvodima **u vreme isporuke i dve godine nakon datuma isporuke**.

Ukoliko je roba koju ste poručili neispravna ili ukoliko njeni nedostaci postanu očigledni u roku od dve godine, imate dve mogućnosti:

- Možete tražiti od prodavca da popravi ili zameni robu.
- Ukoliko popravka ili zamena nije moguća ili je nesrazmerna ili ukoliko prodavac ne popravi ili ne zameni robu u razumnom vremenskom roku, možete zatražiti da smanji cenu ili da raskinete ugovor (tj. da dobijete nadoknadu u iznosu koji ste platili).

Vodite računa o tome da prodavci na internetu mogu da ponude dodatne garancije (u svojim garantnim listovima i reklamama za proizvod). Oni moraju jasno da istaknu da te dodatne garancije ne utiču na druga zakonska prava potrošača zagantovana nacionalnim zakonom.

Budite pametni dok ste na mreži

- Postarajte se da saznate ko je prodavac. Proverite informacije o identitetu i adresi prodavca na internet stranici. Proverite informacije o vremenu isporuke i neispravnoj robi.
- Proverite prodavca tako što ćete se raspitati kod drugih potrošača o njihovim iskustvima. Udruženja potrošača često znaju ko su problematični prodavci u vašoj oblasti/državi.

Ukoliko imate problem...

- **Potražite savet**

Mreža evropskih potrošačkih centara pruža savete potrošačima naročito kod problema vezanih za prekograničnu trgovinu i reaguje kada problemi iskrsnu.

Nacionalna udruženja potrošača takođe mogu da Vas posavetuju u slučaju problema sa lokalnim prodavcima.

• Stupite u akciju

Ukoliko pregovori sa prodavcem budu neuspešni, a Vi želite da preduzmete dalje korake, možete podneti tužbu u **nacionalnim sudovima** ili se opredeliti za programe **alternativnog rešavanja sporova**.

Ovi programi su osmišljeni tako da pomognu da se sporovi reše bez skupih i dugih sudskih postupaka. **Evropski potrošački centri mogu da Vam daju savet o programima koji su u skladu sa standardima EU**. Uglavnom se uključuje treća strana – arbitar, medijator ili ombudsman – koja Vam pomaže da se dogovorite sa prodavcem.

Korisni linkovi

Nacionalna udruženja potrošača

ec.europa.eu/consumers/redress_cons/

Mreža evropskih potrošačkih centara

ec.europa.eu/consumers/em-powerment/cons_networks_en.htm

Program alternativnog rešavanja sporova

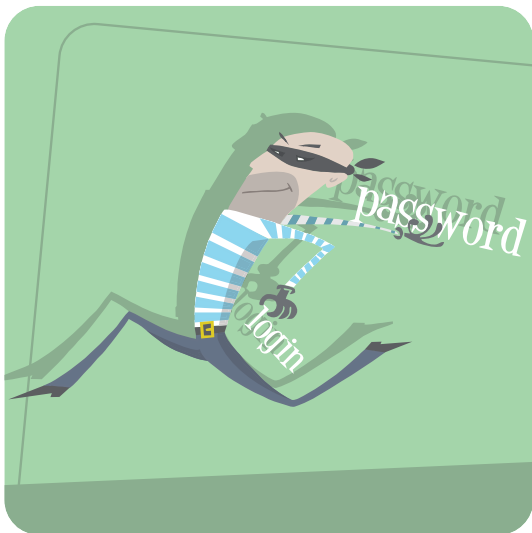
ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court

Relevantni propisi EU

EU Direktiva o prodaji na daljinu (1997/7/EZ)

EU Direktiva o prodaji robe široke potrošnje i garancijama (1999/44/EZ)

EU Direktiva o nepravičnim odredbama u potrošačkim ugovorima (1993/13/EEZ)



Zaštita privatnosti i ličnih podataka na internetu

Pitanje: *Imam profil na društvenoj mreži i prijavio/la sam se za dobijanje e-biltena. Da li je zaista bezbedno da ostavljam svoje lične podatke na internetu, uključujući adresu i broj telefona? Šta da radim ukoliko se moji lični podaci iskoriste u svrhe koje nisam planirao/la?*

Odgovor: Vaši lični podaci (kao što su ime, adresa, broj telefona, itd...) **su zaštićeni na internetu, osim ako ih lično ne objavite na internet stranicama koje su dostupne svima. Tako da morate voditi računa koje podatke i na kojim stranicama ostavljate.**

Svaka osoba ili organizacija koja prikuplja lične podatke na internetu (npr. internet prodavnice ili pružaoci usluga) mora da preduzme odgovarajuće mere da bi zaštitila podatke od slučajnog ili nelegalnog uništenja, slučajnog gubitka, izmene, neovlašćenog otkrivanja ili pristupa. U skladu sa propisima EU o zaštiti podataka imate pravo da:

- znate **ko obrađuje Vaše lične podatke i u koju svrhu.**
- **Pristupite svojim ličnim podacima.**
- Zahtevate da budu **izbrisani, blokirani ili izmenjeni.**
- **Odbijete da date saglasnost** (besplatno) da se **Vaši lični podaci obrađuju**, kada je nacionalnim zakonom izuzetno dozvoljena obrada Vaših podataka bez Vašeg pristanka (npr. u marketinške svrhe).

Ukoliko smatrate da su Vam prava ugrožena, prvi korak je da kontaktirate osobu ili organizaciju koja upravlja podacima – najverovatnije je to kompanija kojoj ste dali podatke. Ukoliko to ne funkcioniše, pokušajte da kontaktirate **nacionalni organ nadležan za zaštitu podataka**. U zavisnosti od karakteristika slučaja i propisa

države u kojoj živite, možda ćete imati pravo da tražite nadoknadu, kao i da ostvarite svoja prava.

Pored kompanija koje prikupljaju lične podatke, korisnici mogu da otkriju svoje lične podatke na internet stranicama kojima svako može da pristupi. Na primer, ako otvorite svoju internet stranicu i objavite lične podatke na njoj, Vi ste odgovorni za moguće posledice. Slična odgovornost važi i kada objavljujete lične podatke na društvenim mrežama (npr. *Facebook*, *Myspace*, itd.) i učinite ih dostupnim svima. Stoga treba da razmotrite da pristup svojim podacima na društvenim mrežama ograničite samo na osobe koje poznajete.

EU je 10. februara 2009. posredovala u dogovoru između različitih društvenih mreža da unaprede bezbednost maloletnika koji se prijavljuju na njihove platforme. Do aprila 2009. godine, ove društvene mreže su se obavezale da će ispuniti sledeće uslove:

- Celi profili i kontakt liste korisnika internet stranica koji su registrovani kao „mlađi od 18“ podrazumevano će se podešavati na „privatno“.
- Privatni profili korisnika mlađih od 18 godina neće moći da se pronađu (na internet stranicama) pomoću alatki za pretraživanje.
- Opcije za zaštitu privatnosti će biti istaknute i stalno dostupne, tako da korisnici lako mogu da odluče da

li žele da ceo svet ili samo njihovi prijatelji vide šta objavljuju na internetu.

Budite pametni dok ste na mreži

1. Ne otkrivajte više informacija o sebi nego što je potrebno – navedite samo obavezne informacije i nemojte da dajete one koje su opcione (u internet formularima, npr.)
2. Otvorite nekoliko naloga e-pošte i te adrese koristite za spiskove adresa u grupama za ćaskanje i drugim javnim mestima na internetu. Nikad nemojte davati svoju poslovnu adresu e-pošte! Idealno bi bilo da adresa koju ostavljate na internetu ne sadrži vaše pravo ime ili prezime u samoj adresi.
3. Koristite alatke za politiku privatnosti na društvenim stranicama da biste povećali nivoe zaštite.

Korisni linkovi

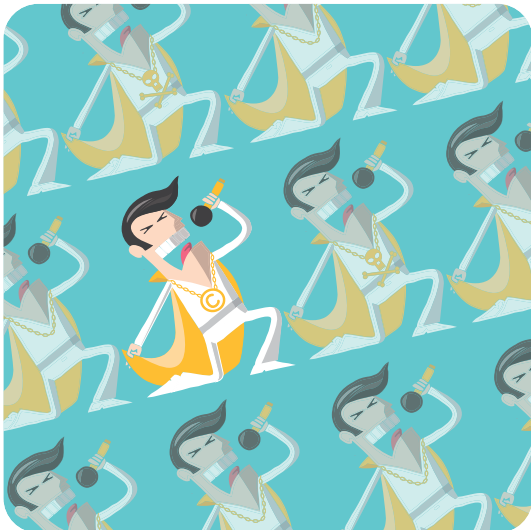
Zaustavite maltretiranje na internetu
keepcontrol.eu

Zaštita podataka u EU
ec.europa.eu/justice_home/fsj/privacy

Relevantni propisi EU

EU Direktiva o zaštiti privatnosti u području elektronskih komunikacija (2002/58/EZ)

EU Direktiva zaštiti podataka (1995/46/EZ)



Autorska prava na internetu

Pitanje: *Preuzeo sam neke datoteke sa platforme za razmenu datoteka (kao što su bit-torrent, kazaa, eMule, itd.), bez plaćanja i bez odobrenja od vlasnika prava. Da li je to legalno?*

Odgovor: To zavisi od datoteke koju preuzimate.

Preuzimanje datoteka sa platformi za razmenu datoteka nije samo po sebi nelegalno, ali ako niste sigurni da je materijal koji želite da preuzmete oslobođen autorskog prava ili da spada pod licencu bez plaćanja tantijema, onda verovatno kršite autorska prava.

Platforme za razmenu datoteka su moćna sredstva za razmenu informacija i znanja, ali morate biti pažljivi kada razmenjujete dela koja su zaštićena autorskim pravom.

Svrha autorskih prava je da se zaštite interesi autora/tvoraca i da se promoviše napredak znanja i umetnosti. Države EU su uspostavile određene preventivne mere za sprovođenje zaštite autorskih prava, kao i za zaštitu bezbednosti potrošača. Nacionalni zakon u Vašoj državi može da propisuje prekršajne ili krivične kazne za kršenje autorskih prava u nekomercijalne svrhe. Prekršajne kazne mogu da obuhvataju isplatu štete ili samo nalog kojim Vam se naređuje da prestanete sa aktivnostima koje dovode do kršenja autorskog prava. Kazne za krivično delo se obično izriču za kršenje autorskih prava u komercijalne svrhe i mogu da obuhvate zaplenu uređaja koji sadrže zaštićena dela, novčane kazne ili u nekim ekstremnim slučajevima, zatvorsku kaznu, u zavisnosti od države u kojoj imate prebivalište.

Budite pametni dok ste na mreži

- Pre nego što besplatno preuzmete bilo koju datoteku, proverite odakle dolazi, da li ima dozvolu za distribuciju i da li se već nalazi u javnom domenu.
- Muzika za koju se ne plaća licenca i koja je već dostupna u javnom domenu može se naći na mnogim internet portalima (npr. europeana. eu, creativecommons.org). Samo potražite „javni domen“ (eng. *public domain*) ili „creative commons“ muziku, knjige, itd. i pronaći ćete zanimljive besplatne ponude na internetu.
- Sa nacionalnim udruženjima potrošača proverite kakav je rizik od kršenja autorskih prava na internetu u Vašoj državi.

Korisni linkovi

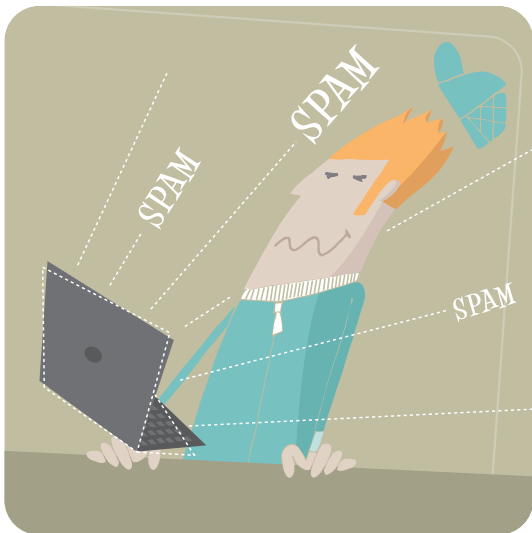
Nacionalna udruženja potrošača
ec.europa.eu/consumers/redress_cons/

Relevantni propisi EU

EU Direktiva o zaštiti autorskog prava u informacionom društvu
(2001/29/EZ)

EU Direktiva o sprovođenju prava intelektualne svojine (2004/48/EZ)





Nepoželjne poruke (spam)

Pitanje: *Stalno dobijam reklamni materijal koji ne želim – e-poštu od kompanija, najčešće onih kod kojih sam nekad nešto kupio/la – ali i od kompanija čije sam internet stranice upravo posetio/la. Da li mogu nešto da preduzmem u vezi sa tim?*

Odgovor: U Evropi postoji opšta zabrana za nepoželjne poruke.

Kada se prijavite za neku internet uslugu (na primer, kada popunite formular da biste poručili robu ili uslugu), **moraju Vas pitati da li želite da dobijate reklamne poruke** od kompanije:

- Ukoliko ste odgovorili sa **da**, to znači da ste kompaniji dali **izričitu saglasnost** da Vam e-poštom šalje promotivne materijale za svoje proizvode i usluge. Ovo je poznato kao **davanje saglasnosti** (eng. *opt-in*). Čak i kada date saglasnost, prodavac mora da Vam omogući da uložite prigovor bez dodatnih troškova.
- Ukoliko ste odgovorili sa **ne**, to znači da kompaniji ne dozvoljavate da vam šalje bilo kakve reklamne poruke.

Ukoliko dobijate nepoželjne poruke od kompanija sa kojima niste ni u kakvom odnosu, **možete zatražiti od njih da prestanu da Vam šalju reklamnu e-poštu**. U tom slučaju, e-poštom možete poslati poruku kompanijama od kojih dobijate neželjene reklamne poruke i reći im da prestanu sa slanjem.

Kompanijama je dozvoljeno da koriste elektronske kontaktne podatke prikupljene tokom prodaje proizvoda/ usluga za direktni marketing sličnih proizvoda i usluga. Međutim, treba **da Vam se ponudi opcija** da na jedno-

stavan način i besplatno **odbijete da date saglasnost** (eng. *opt-out*) za učešće u bilo kakvoj daljoj komunikaciji.

Trenutno ne postoje jedinstveni evropski propisi o kaznama za pošiljaoce nepoželjnih poruka. Ipak, države EU se ohrabruju da sprovode zabranu slanja nepoželjnih poruka na način na koji se to već sprovodi u pojedinim zemljama u kojima su pošiljaocima nepoželjnih poruke izrečene visoke novčane kazne za obavljanje nelegalnih aktivnosti.

Budite pametni dok ste na mreži

- Koristite **filtere za nepoželjne poruke**. Možete ih aktivirati u vašoj prijavi za adresu e-pošte, a često Vam i pružaoci usluga e-pošte nude opcije za zaštitu od nepoželjnih poruka (eng. *anti-spam*). **Kontaktirajte svog pružaoca usluga e-pošte za više detalja.**
- Koristite **nekoliko adresa e-pošte** – jednu za komunikaciju sa prijateljima, kolegama, itd, a drugu za komunikaciju u javnosti, npr. za komunikaciju na forumima, pri upisu u knjige gostiju, registraciju, itd. Ukoliko budete dobijali suviše nepoželjnih poruka na drugoj adresi, možete je izbrisati i otvoriti novu.

Relevantni propisi EU

EU Direktiva o zaštiti privatnosti u području elektronskih komunikacija (2002/58/EZ)

EU Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi (2005/29/EZ)

Web linkovi

Bezbedniji internet program

ec.europa.eu/saferinternet

Edukacija potrošača na internetu

www.dolceta.eu

Zaustavite maltretiranje na internetu

www.keepcontrol.eu

Vaša Evropa

ec.europa.eu/youreurope

Vodič za zaštitu podataka

ec.europa.eu/justice_home/fsj/privacy/guide/index_en.htm

Mreža evropskih potrošačkih centara

ec.europa.eu/consumers/redress_cons/index_en.htm

Nacionalni organi nadležni za telekomunikacije

erg.eu.int/links/index_en.htm

SOLVIT

ec.europa.eu/solvit

Evropska komisija

Luksemburg: Kancelarija za zvanične publikacije Evropskih zajednica

2009 — 20pp. — 10 x 14,8 cm

ISBN 978-86-80388-02-1

CIP - Katalogizacija u publikaciji - Narodna biblioteka Srbije, Beograd

004.738.5:341.231.14(036)

EYOU Vodič za vaša prava na internetu. - Beograd : Projekat Razvoj elektronskog poslovanja, 2015 (Beograd : MaxNova Creative). - 22 str. : ilustr. ; 24 cm

Tiraž 200.

ISBN 978-86-80388-02-1

a) Људска права - Заштита - Интернет - Водичи

COBISS.SR-ID 219269132

eYou Vodič

za vaša prava na internetu

KK-78-09-591-EN-D

