
Suradnja u zaštiti potrošača

Informacijski sustav unutarnjeg tržišta (IMI):

Priručnik za korisnike za subjekte koji šalju vanjska upozorenja

13. siječnja 2020.

Verzija 1.

Europska komisija

Glavna uprava za unutarnje tržište, industriju, poduzetništvo te male i srednje poduzetnike – B5

1. Uvod

U ovom se dokumentu objašnjava kako se Informacijski sustav unutarnjeg tržišta (IMI) upotrebljava za radnje u vezi s vanjskim upozorenjima u skladu s Uredbom o suradnji u zaštiti potrošača (EU) 2017/2394 (dalje u tekstu „Uredba o CPC-u”)¹, među ostalim za:

- sastavljanje vanjskog upozorenja (poglavlje 3.1.)
- slanje vanjskog upozorenja (poglavlje 3.2.)
- daljnje praćenje vanjskog upozorenja (ažuriranje, ispravljanje) (poglavlje 3.3.)
- povlačenje i zatvaranje vanjskog upozorenja (poglavlje 3.4. i 3.5.).

IMI

IMI² je siguran i višejezičan internetski alat za razmjenu informacija. Osmišljen je da bi se olakšala razmjena informacija između javnih uprava u EU-u i europskih institucija i tijela koji sudjeluju u praktičnoj provedbi zakonodavstva EU-a.

REGISTRIRANJE VAŠEG SUBJEKTA U IMI-ju

Ako vaš subjekt još nije registriran u IMI-ju, obratite se jedinstvenom uredu za vezu države članice koja vas je ovlastila za izdavanje vanjskih upozorenja u skladu s člankom 27. Uredbe o CPC-u.

Kad je riječ o subjektima na razini EU-a, to ovlaštenje dodjeljuje Komisija.

2. Korištenje IMI-ja

2.1. Prijava u IMI

IMI je dostupan putem uobičajenog internetskog preglednika. Za prijavu u IMI u internetski preglednik unesite sljedeću poveznicu:

<https://webgate.ec.europa.eu/imi-net/>

Kad se budete prvi put prijavljivali, unesite dodijeljeno korisničko ime i dostavljenu privremenu lozinku.

Prilikom prve prijave sustav će od vas odmah zatražiti da privremenu lozinku zamijenite lozinkom koju ćete moći sami odabrati. Nakon toga morat ćete smisliti i potvrditi sigurnosni kôd od 12 znakova kojim ćete se služiti pri svakoj sljedećoj prijavi u IMI.

Svaki sljedeći put kad se budete prijavljivali u sustav morat ćete prvo unijeti svoje korisničko ime i lozinku, a zatim tri nasumično odabrane znamenke iz svojeg sigurnosnog koda, kako bude istaknuto na zaslonu.

Nakon što se prijavite, otvorit će vam se početna stranica IMI-ja.

¹ Uredba (EU) 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2017. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisa o zaštiti potrošača i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (Tekst značajan za EGP), *SL L 345, 27.12.2017., str. 1.–26.*; Članak 27. stavci 1. i 2.

² Internetske stranice IMI-ja: https://ec.europa.eu/internal_market/imi-net/index_hr.htm

2.2. Početna stranica IMI-ja

Nakon uspješne prijave u sustav pred vama će biti vaša nadzorna ploča. Izbornik na lijevoj strani zaslona omogućuje:

- sastavljanje novih upozorenja
- pretraživanje postojećih upozorenja koja je izdao vaš subjekt
- preuzimanje izvješća o vašim upozorenjima
- mijenjanje lozinke i sigurnosnog kôda
- mijenjanje/pregledavanje podataka vašeg subjekta

2.3. Prijevodi

Tražene informacije možete unijeti na bilo kojem službenom jeziku EU-a. IMI omogućuje strojno prevođenje tekstualnih polja na bilo koji od tih jezika. Primatelji mogu zatražiti prijevod pojedinačnih tekstualnih polja ili kliknuti gumb „Prevedi sve” pa odjednom prevesti sva tekstualna polja u jednom vanjskom upozorenju na jezik sučelja. Trenutačno ne postoji mogućnost strojnog prevođenja priloženih dokumenata.

3. Vanjska upozorenja

Vanjska upozorenja mogu slati samo subjekti koje su države članice ili Komisija ovlastile za izdavanje vanjskih upozorenja.

U skladu s člankom 27. stavkom 1. Uredbe o CPC-u države članice, osim ako je drugačije opravdano, **imenovanim tijelima, europskim potrošačkim centrima, organizacijama i udrugama potrošača (te, prema potrebi, udruženjima trgovaca)** koja imaju potrebno stručno znanje dodjeljuju ovlast za izdavanje vanjskog upozorenja državama članicama i Komisiji. Komisija, u skladu s postupkom iz članka 27. stavka 2. Uredbe o CPC-u, dodjeljuje tu ovlast udrugama koje zastupaju interese potrošača i, ovisno o slučaju, interese trgovaca na razini Unije.

Nadležna tijela za CPC ni u kojem slučaju nisu dužna pokrenuti postupak ili poduzeti bilo kakvo djelovanje na temelju vanjskog upozorenja koje su primile.



Dužni ste voditi računa da su unesene informacije točne, ažurne i precizne. Priopćene informacije dužni ste ispraviti bez odgode. Vaše je pravo da, prema potrebi, povučete vanjsko upozorenje.

Za upute kako se ti subjekti mogu registrirati pogledajte prethodno poglavlje.



Vanjska upozorenja automatski se zatvaraju nakon **šest mjeseci**.

3.1. Sastavljanje vanjskog upozorenja

1. Na lijevoj strani izbornika kliknite na „Upozorenja” ► „Sastavljanje upozorenja”.
2. Sastavljanje vanjskog upozorenja počinje na kartici **Sažetak upozorenja**.

Na padajućem popisu odaberite **države članice primateljice**. To su zemlje koje će primiti vaše vanjsko upozorenje.



U IMI-ju su sva polja koja je obvezno popuniti označena zvjezdicama:

- Polja označena **crvenom zvjezdicom (*)** moraju se popuniti prije spremanja nacrtu upozorenja.
- Neka su polja označena **narančastom zvjezdicom (*)**. Ta polja ne moraju biti popunjena da biste spremili nacrt i dovršili ga kasnije, ali ga nećete moći poslati dok ih ne popunite.

3. Sad gumbima **Prethodna** i **Sljedeća** u gornjem desnom kutu stranice možete ići na sljedeće kartice vanjskog upozorenja:

- **Pravna osnova**
- **Podaci trgovca**
- **Informacije o povredi**
- **Informacije o pravnim mjerama**

Više o informacijama koje morate navesti na ovim karticama možete naći u prilogu *Nužne informacije o povredi*.

4. Kad dovršite unošenje sadržaja na karticama, kliknite na **Stvori** u gornjem desnom kutu stranice da biste izradili vanjsko upozorenje.



U ovom trenutku vanjsko upozorenje još uvijek nije poslano! Njegov je trenutačni status **Nacrt**.

- Taj nacrt upozorenja još uvijek možete izbrisati iz sustava klikom na gumb **Izbriši nacrt upozorenja** na alatnoj traci. Ako to napravite, u sustavu neće ostati zabilježeno ništa o tom nacrtu.
- Nacrt još uvijek možete izmijeniti klikom na gumb **Uređivanje**.

3.2. Slanje vanjskog upozorenja

Da biste poslali vanjsko upozorenje, kliknite na gumb **Pošalji upozorenje** na alatnoj traci.



Sustav će vas upozoriti ako zaboravite unijeti obvezne informacije tako što će narančastom bojom istaknuti odgovarajuću karticu.

Da biste dovršili i poslali vanjsko upozorenje, kliknite na gumb **Uređivanje** na alatnoj traci, unesite informacije koje nedostaju, kliknite na gumb **Spremi** i na kraju kliknite na gumb **Pošalji upozorenje**.

3.3. Postupanje s vanjskim upozorenjem



Države članice primateljice nisu zakonski dužne pokrenuti postupak niti poduzeti bilo kakvo djelovanje kao odgovor na vanjsko upozorenje koje je poslano u okviru prethodno opisanog postupka.

One mogu uz vanjska upozorenja dodavati komentare (npr. komentare kojima traže dodatne informacije ili daju povratne informacije). Ti su komentari vidljivi na kartici s komentarima, na kojoj možete na njih i odgovoriti.

Nakon što pošaljete vanjsko upozorenje, možete pogledati karticu **Informacije o upravljanju**.

Ta kartica služi za praćenje glavnih podataka o unosu, uključujući:

- **broj unosa:** broj za jedinstveno identificiranje unosa u sustavu (npr. 6335)
- **status:** trenutni status unosa (npr. Objava – Otvoreno za komentiranje)
- **povijest:** popis korisničkih aktivnosti na unosu, s vremenom i datumom.

Upozorenje možete i ažurirati, prema potrebi ispravljati, a možete i razmjenjivati dokumente s državama članicama primateljicama.

3.3.1 Kako ažurirati ili ispraviti vanjsko upozorenje

- **Za ažuriranje podataka o trgovcu:** otvorite karticu Podaci trgovca pa kliknite na gumb **Dodavanje komentara** u odgovarajućem polju.
- **Za ažuriranje podataka o povredi:** otvorite karticu Informacije o povredi pa kliknite na gumb **Dodavanje komentara** u odgovarajućem polju.
- **Za dodavanje ostalih komentara:** otvorite karticu Prilozi i komentari pa kliknite na gumb **Dodavanje komentara**.
- **Za ispravljanje već poslanih informacija:** kliknite na gumb **Dodavanje komentara** u odgovarajućem polju.



Dodane komentare mogu vidjeti sve države članice primateljice.

3.3.2 Kako razmjenjivati dokumente s državama članicama

1. Kliknite na karticu **Prilozi i komentari**.
2. Provjerite sadržava li dokument **osobne podatke**. Nakon toga kliknite na gumb **Priloži datoteku** u odgovarajućem odjeljku.
3. Popunite ploču **Dodavanje priloga** sljedećim informacijama:
 - **Ime:** unesite ime dokumenta.
 - **Datoteka:** kliknite na gumb **Pregledavanje** i odaberite dokument koji želite priložiti.
 - **Komentar:** tekstualno polje u koje se unose dodatne informacije o dokumentu. Komentare je posebno korisno dodavati ako je sadržaj priloženog dokumenta na jeziku koji primatelj možda ne razumije. Ako priloženi dokumenti nisu na nekom

od radnih jezika EU-a, predlažemo da unesete njihov sažetak na engleskom jeziku.

4. Kliknite na gumb **Spremi**.

3.4. Povlačenje vanjskog upozorenja

Vanjsko upozorenje možete povući, čime ga zapravo zatvarate, ako u bilo kojem trenutku iz bilo kojeg razloga ono više nije potrebno, ili ako je napravljeno pogreškom. Status vanjskog upozorenja promijenit će se u „Povučeno”, ali upozorenje neće biti izbrisano.

Da biste povukli vanjsko upozorenje, kliknite na gumb **Povuci** na alatnoj traci i unesite obvezno **obrazloženje**.

3.5. Zatvaranje vanjskog upozorenja

Vanjsko upozorenje automatski će se zatvoriti nakon **šest mjeseci**.

Međutim, vanjsko upozorenje možete zatvoriti i ranije.

Kad se vanjsko upozorenje zatvori, njegov status promijenit će se u „Zatvoreno”, ali upozorenje neće biti izbrisano.

Da biste zatvorili vanjsko upozorenje, kliknite na gumb **Zatvori upozorenje** na alatnoj traci i unesite obvezno **obrazloženje**.

3.6. Pretraživanje postojećih vanjskih upozorenja

Funkcija pretraživanja u IMI-ju omogućuje vam pretraživanje postojećih vanjskih upozorenja u IMI-ju na temelju kriterijâ pretraživanja za filtriranje rezultata.

Izbornik za pronalaženje vanjskih upozorenja nudi dvije opcije: „Pretraživanje svih obrazaca” i „Pretraživanje prema obrascu”.

Preporučuje se upotreba opcije „**Pretraživanje prema obrascu**”, u kojoj možete preciznije definirati kriterije pretraživanja.

Na primjer, ako želite pronaći neko prethodno poslano vanjsko upozorenje koje je povezano s određenim zakonodavstvom EU-a, u izborniku odaberite

„**Upozorenja**” ► „**Pretraživanje prema obrascu**”, potom odaberite **Primjenjivo zakonodavstvo EU-a** i kliknite na gumb **Pretraži** na alatnoj traci.

3.7. Izvješća o vanjskim upozorenjima

Vaš subjekt možda želi voditi evidenciju vanjskih upozorenja poslanih preko IMI-ja.

U tu svrhu IMI korisnicima omogućuje generiranje, elektroničko spremanje i ispisivanje izvješća o vanjskim upozorenjima u PDF formatu.

Izvješća se mogu generirati u bilo kojoj fazi, među ostalim i dok je vanjsko upozorenje još u statusu nacрта i nakon njegova zatvaranja, klikom na gumb **Ispiši** na alatnoj traci.

Generirano izvješće potom se može preuzeti u odjeljku **Moja izvješća** u izborniku na lijevoj strani sučelja.

3.8. Ponovna upotreba vanjskog upozorenja

Možete napraviti novi nacrt vanjskog upozorenja koji će biti kopija postojećeg upozorenja klikom na gumb **Ponovno upotrijebi podatke** na alatnoj traci.

Sadržaj tog novog nacrtu može se mijenjati prije slanja.

4. Resursi

INTERNETSKJE STRANICE IMI-JA:

https://ec.europa.eu/internal_market/imi-net/

NACIONALNI KOORDINATORI IMI-JA:

https://ec.europa.eu/internal_market/imi-net/contact/index_hr.htm

SLUŽBA ZA KORISNIKE IMI-JA:

imi-grow-cpc@ec.europa.eu

Prilog – Nužne informacije o povredi

U tablicama u nastavku opisane su informacije o povredi koje morate navesti pri sastavljanju vanjskog upozorenja.

Pravna osnova

Primjenjivo zakonodavstvo EU-a: označite kućicu ispred direktiva ili uredbi koje se odnose na povredu.

Relevantni članci u odabranom zakonodavstvu EU-a: u tekstualno polje unesite upućivanja na konkretne članke.

Detaljne informacije o nacionalnoj pravnoj osnovi: obvezno ako ste pod primjenjivim zakonodavstvom EU-a odabrali neku direktivu. Tu možete i priložiti dokumente ili dati izravnu poveznicu na nacionalnu pravnu osnovu.

Podaci o trgovcu

Ime trgovca: ime trgovačkog društva uključenog u povredu. Ako raspolazete tim informacijama, označite **Poznato** i navedite sadržava li ime tog društva osobne podatke (na primjer, ako je u imenu društva ime vlasnika).

Trgovčeva prisutnost na internetu: ako je dostupno, odaberite **Poznato** i navedite sve dostupne informacije o aplikacijama, računima na društvenim mrežama i internetskim stranicama koje se odnose na tog trgovca.

Detaljne informacije o internetskom sučelju: klikom na gumb **Dodavanje** na popis možete dodavati nove stavke.

Nakon toga odaberite opciju **Vrsta internetskog sučelja** i popunite polja koja možete (npr. ime, izravna poveznica itd.).



Upozorenja se šalju samo ako je ili ime trgovca ili njegovo internetsko sučelje poznato.

Podaci o trgovcu: navedite imena zastupnika trgovca, ako postoje, te je li u povredu uključeno **matično društvo**.

Vrsta poslovanja / sektor: ako ste odabrali opciju **Poznato**, odaberite vrstu poslovanja / sektor trgovca na padajućem popisu.

Identifikacija: ako ste odabrali opciju **Poznato**, možete navesti porezni/PDV broj trgovca i dodatne informacije koje mogu poslužiti za njegovu identifikaciju, na primjer registracijski broj i broj bankovnog računa.

Podaci o poslovnom nastanu: ako ste odabrali opciju **Poznato**, navedite sve adrese trgovca koje znate. Morate navesti posluje li trgovac, prema vašim saznanjima, i u drugim zemljama EGP-a.

E-adresa ili drugi podaci za kontakt: ako ste odabrali opciju **Dostupno**, navedite sve podatke za kontakt trgovca, kao što su e-adrese i telefonski brojevi.

Informacije o povredi

Vrsta i narav povrede: u tekstualno polje unesite **sažetak** povrede / povrede na koju se sumnja.

Osim toga, morat ćete navesti **narav, status i pretpostavljenu vrstu** povrede.

Proizvod/usluga i mediji o kojima je riječ: navedite **ime proizvoda ili usluge** koji su uključeni u povredu te odaberite korišteni **način oglašavanja i način prodaje** s popisa.

Osim toga, tu možete navesti i dodatne informacije o učinku povrede.

Informacije o pravnim mjerama

Pravni postupci: ako ste odabrali **poznato**, morat ćete navesti informacije o **datumu pokretanja i statusu** pravnih postupaka u vašoj državi članici.

Mjere: klikom na **Dodavanje** možete dodavati nove stavke na popis mjera.

Nakon toga odaberite opciju **Vrsta mjere** i navedite **datum provedbe**.

Za svaku pojedinu mjeru možete još unijeti opis i dodatne informacije, uključujući priloge.