



PRAVNI ASPEKTI INTERNET POSLOVANJA

Arnad Biković - student, email: arnad.b@hotmail.com
Internacionalni univerzitet Travnik u Travniku, Bosna i Hercegovina

Sažetak: Tema mog rada su pravni aspekti internet poslovanja. Da bi govorio o pravnim aspektima internet poslovanja prvo ću vam pojasniti sam pojam internet poslovanja. Upoznat ćemo se sa oblicima internet poslovanja. Poslije ćemo objasniti pojam elektronske trgovine te navesti prednosti i nedostatke internet poslovanja. Te posljednja oblast na koju ćemo se osvrnuti su pravni aspekti internet poslovanja.

Ključne riječi: Internet poslovanje, elektronska trgovina, globalizacija, pravo, zakon

LEGAL ASPECTS OF INTERNET BUSINESS

Abstract : The theme of my work is Legal Aspects of Internet business. To talk about the legal aspects of the Internet business I must first to explain the concept of Internet business. We will get acquainted with forms of internet business. We'll explain the concept of e-commerce, and state the advantages and disadvantages of internet business. The last area which I will talk about is the legal aspects of internet business.

Keywords: Internet commerce, e-commerce, globalization, law,

1. UVOD

Izraz elektronsko poslovanje je prvi put upotrijebljen od strane američke kompanije IBM da bi se označilo poslovanje uz značajnu primjenu savremene, elektronske tehnologije. Do tada se ovaj izraz odnosio na poslovanje u sektoru elektronike. Pod elektronskim poslovanjem podrazumjevamo obavljanje poslovnih procesa uz primjenu elektronske tehnologije. Elektronska tehnologija podrazumjeva kombinovanu upotrebu informacionih tehnologija i telekomunikacija. Ova vrsta tehnologije omogućava slanje velikog broja informacija, na velike daljine u kratkom vremenskom periodu. To omogućava preduzeću, koje u svom poslovanju koristi elektronsku tehnologiju, da ostvari značajne uštede u troškovima poslovanja, efikasnije obavlja svoje zadatke i, samim tim, bude konkurentniji na tržištu.

Danas e-poslovanje ostvaruje ekspanzivan rast. U dosadašnjem periodu e-poslovanje je doživjelo posebnu ekspanziju u maloprodaji, izdavaštvu i u finansijskim uslugama. Generalno posmatrano, prednost elektronskog u odnosu na tradicionalno poslovanje su vezane za povećanje kvaliteta, agilnosti, za dodatne usluge sa jedne strane, i za sniženje prodajnih cijena, smanjenje vremena izlaska na tržište, odnosno realiziranje transakcija sa druge strane. Takođe se intenzivira zajednički nastup na elektronskom tržištu vezan za razvoj elektronskih partnerstva

2. DEFINISANJE ELEKTRONSKOG POSLOVANJA

Elektronsko poslovanje (engl. Electronic Business) ili E-poslovanje (engl. e-Business) jeste vođenje poslova na Internetu, što ne podrazumjeva samo kupovinu i prodaju, nego i brigu o



klijentima i poslovnim partnerima, kao i organizacija poslovanja u sopstvenoj firmi onlajn i organizacija prema klijentima.

Elektronsko poslovanje predstavlja poslovnu transformaciju zasnovanu na:

- udruživanju preduzeća (integracija)
- procesu saradnje (kolaboracija)
- globalnom mrežnom povezivanju korišćenjem Interneta kao medija

Među najvažnijim procesima e-poslovanja se ističu:

- prikupljanje podataka i informacija
- marketing (4P – marketing miks): promocija, podrška kupcima, uvođenje novog proizvoda
- onlajn prodaja (proizvoda i usluga)
- komunikacija

3. RAZVOJ I OBLICI ELEKTRONSKOG POSLOVANJA

Elektronsko poslovanje se pojavilo početkom 80-ih godina prošlog vijeka, ali je ubrzan razvoj doživjelo posljednjih godina, prije svega zahvaljujući Internetu.

Elektronsko poslovanje podrazumjeva obavljanje poslovnih procesa uz primjenu elektronske tehnologije. Ova vrsta tehnologije omogućava slanje velikog broja informacija na velike daljine u kratkom vremenskom periodu. To svojstvo elektronske tehnologije omogućava kompanijama koje u svom poslovanju koriste ovu vrstu tehnologije da ostvare značajne uštede u troškovima poslovanja, efikasnije obave svoje zadatke i budu konkurentnije na tržištu.

Elektronsko poslovanje ima vrlo široko područje uticaja i primjene, pa bi osnovni oblici bili:

- e-trgovina (engl. e-commerce) - predstavlja poslovnu komunikaciju i prenos dobara i usluga (kupovina i prodaja)
- e-bankarstvo (engl. e-banking) - predstavlja poslovanje na relaciji banka-klijent
- e-uprava (engl. e-government) - predstavlja elektronsko poslovanje u upravi ili administraciji (države, preduzeća, itd.)

4. ELEKTRONSKA TRGOVINA

Elektronska trgovina (engl. Electronic Commerce) ili E-trgovina (engl. e-Commerce) predstavlja poslovnu komunikaciju i prijenos dobara i usluga (kupovina i prodaja), preko mreže i računara, kao i prijenos kapitala, korištenjem digitalne komunikacije. Uključuje i ostale poslovne funkcije preduzeća, kao što su marketing, finansije, proizvodnja, prodaja i administrativna funkcija, koje su neophodne u procesu trgovine.

Ovakvim načinom definisanja smo izbjegli čestu grešku koja podrazumjeva poistovjećenje elektronske trgovine sa elektronskim poslovanjem. E-trgovina je ipak samo manji podskup e-



XIV MEĐUNARODNA KONFERENCIJA
*KORPORATIVNA SIGURNOST U BIH I ZEMLJAMA ZAPADNOG BALKANA
SA EKONOMSKOG, PRAVNOG I KOMUNIKOLOŠKOG ASPEKTA*
XIV INTERNATIONAL CONFERENCE
*CORPORATE SECURITY IN B&H AND THE WESTERN BALKAN COUNTRIES
FROM ECONOMIC, LEGAL AND COMMUNICATION ASPECT*



16.-17. Decembar/December 2016.

poslovanja, zajedno sa oblastima kao što su elektronsko bankarstvo, mobilno poslovanje, virtualne organizacije, elektronske berze, elektronsko poslovanje u javnoj upravi, itd.

Poslovanjem po principima elektronske trgovine, Internet pruža niz mogućnosti za maloprodaju:

- nisu potrebne skupe nekretnine niti aranžiranje izloga
- neophodno je minimalno prodajno osoblje
- postoji mogućnost da se prodaje kupcima na bilo kojem geografskom području
- omogućena je trenutna komunikacija
- prezentuje se interaktivni multimedijalni katalog koji može da pruži onoliko informacija koliko kupac želi (bez skupih klasičnih kataloga i poštanskih troškova)
- veoma brzo se može vršiti prilagođavanje za promjene u prodajnim cjenama i nivou zaliha
- velika je mogućnost adaptacije zahtjevima kupaca

S druge strane javljaju se i određeni problemi u prodaji preko Interneta:

- mnogi potencijalni kupci još uvijek ne koriste Internet
- mnogi nemaju brze veze
- kupovina preko Interneta zahtjeva veliku dozu povjerenja (sa obje strane)
- ugrožena privatnost: lična (proaktivni marketing, cookies), finansijska (zloupotreba kartica)
- problem stvarnog postojanja prodavca na Internetu
- bezbjednost obavljanja transakcije

Neophodno je navesti i set osnovnih stvari koje cyber trgovce čine uspješnim:

- popusti
- super selekcija: bogata ponuda
- posebne usluge: podsjećanje na važne datume, postprodajne usluge
- komfor: iz fotelje, non-stop, mesecima unaprijed
- brza isporuka
- zabava: video igre, šale
- koncept dodatne vrednosti (engl. added value)

5. PREDNOSTI ELEKTRONSKOG POSLOVANJA

Elektronsko poslovanje ima sljedeće prednosti:

- smanjenje troškova poslovanja i to prevashodno vezane za izradu papirnih dokumenata,
- smanjenje grešaka, posebno gdje je tačnost informacija od značaja,
- ušteda vremena, posebno u prijenosu informacija,
- smanjenje obima ljudskog rada,
- pristupačnost i razmjenljivost informacija.



6. PRAVNI ASPEKTI E- POSLOVANJA

6.1. Globalizacija i informatičko društvo

Kao i svaki društveni sistem, cyber društveni sistem iziskuje uređenost na globalnom nivou. “Neograničena” količina informacija je svijet učinila globalnim, sto je stvorilo potrebu za globalno-harmonizovanim tehničkim i zakonskim okvirima. Aspekte ovog problema, koji su suštinski bitni i veoma složeni, dodatno otežava okolnost da postoji veliki broj međunarodnih tijela koja su kompetentna da se bave ovim problemom. Naravno, uvijek će postojati vremenski raskorak: s obzirom da e-biznis modeli moraju da se razvijaju da bi održali korak s brzinom razvoja tehnologije, postoji opasnost da će zakoni u ovoj oblasti vjerovatno zastarijevati do trenutka kada stupe na snagu. Pravni okvir za elektronsku komunikaciju sadrži niz aspekata: VAT, pravne konflikte, zakon o radu, autorsko pravo, zaštita podataka i žigova, zaštita od prevare i organizovanog kriminala. Pošto zakonski okvir ne smije biti zamjenjen samoregulacijom, treba utvrditi granice u okviru kojih će lica moći slobodno da izražavaju svoju volju. Što taj okvir bude detaljniji, veće su šanse da ne bude priznat u društvu, odnosno ova pravila bi trebalo isključivo da definišu univerzalno prihvatljive fundamentalne principe.

6.2. Odnos između cyber prostora i prava

Cyber prostor karakteriše ogromna permeabilnost granica: fizičkih, političkih i socijalnih. Zakonom u ovoj oblasti, svaka država pokušava da reguliše fenomen koji jednostavno ne može da se ograniči na državne granice. Čak i nacionalne vlade ne mogu da očekuju da obuzdaju efekte cyber prostora, prosto zato što je to globalna tehnologija, istovremeno nigdje i svuda. Ali, samo zato što su poznate granice nestale, to ne znači da one u cyber prostoru ne postoje. Nove granice, kao što su domeni definisani tehničkim karakteristikama, mogu zauzeti mjesto granica u tradicionalnom smislu. Ipak, granice u cyber prostoru su još uvijek povezane sa stvarnim efektima u fizički ograničenom stvarnom prostoru. Zato je jedan od najvećih teorijskih izazova cyber prava da prepozna, artikuliše i opiše obim i ulogu ovih prostora. Zbog ove permaebilnosti granica, korisnicima Interneta je, zbog njegovog multinacionalnog karaktera, omogućeno da izbjegnu primjenu propisa koji im ne odgovaraju. Ponekad, to bukvalno znači težnju ka popustljivijim propisima, odnosno izbjegavanju propisa, ali sa druge strane, ukoliko je to pogodnije, težnju ka striktnijim propisima.

Tačnije, web sajt lako može biti smješten van jurisdikcije granica države i tako ne bude limitiran njenim zakonima. Ovo off-shore pravosuđe sa minimumom pravnih propisa može pretvoriti Internet u raj za kockanje i ostale radnje koje mogu biti zabranjene na drugim mjestima. S druge strane, može liberalizovati odnos pravosuđa prema slobodi govora. Naravno, postavlja se pitanje na koji način se donose odluke unedostatku kolektivnog internacionalnog tijela, pod ovim okolnostima i da li postoji prostor za konsenzus između strana. Da li će pojedinačni, ili kolektivni postupci potisnuti nacionalno, ili čak internacionalno zakonodavstvo i koje su posljedice takvog konflikta?



6.3. Globalizacija vs Lokalizacija

Ekspanzijom Interneta došlo je do formiranja cyber društvenog okruženja. To novoformirano društvo, kako zbog svojih tehnoloških, tako i zbog svojih socioloških karakteristika teži globalizaciji na svim poljima. Međusobno povezivanje tržišta i industrija dovodi do globalizacije u oblastima svjetske ekonomije. Nejasne granice između tržišta, koje imaju za rezultat nagle promjene u unutrašnjim i spoljašnjim strukturama tržišta, dovele su do povećane potrebe za svim oblicima integracija i saveza. Sa druge strane, ovakav pristup je otvorio mogućnost organizacijama da pristupe potrošačima na svim planovima. Razlozi za lokalizaciju nastupa na Internetu najprije leže u težnji da se bude pristupačan: lokalni jezik, komunikacija na lokalnom jeziku, zadovoljavanje zahtijeva lokalnog tržišta, ali i lokalnih zakona i propisa. Kao neophodna sinteza ova dva pristupa u cyber prostoru se pojavljuje novi pristup- “globalizacija”, odnosno “djeluj globalno misli lokalno”. Ovakav pristup ima značaj sa aspekta globalnih kompanija, ali i regionalnih ekonomskih integracija.

Dakle, kao što zakon utiče na pravac i razvoj cyber prostora, cyber prostor neminovno utiče na zakon. Imamo običaj da zakon posmatramo kao formalni zakon koji je državno sankcionišući mehanizam za nametanje određenih odgovornosti ili nametanje pravila ponašanja u okviru svojih političkih granica (postoji tendencija da se ovakvi regulatorni mehanizmi izjednačavaju sa Vladom države).

Cyber prostor proširuje ovakvo viđenje zakona. Internet je doprinijeo kako povećanju slobode informisanja, tako i drugim demokratskim procesima. Dakle, neminovno je ovaj proces posmatrati u kontekstu procesa globalizacije svjetskog društva. Na kraju se postavlja pitanje da li će globalizacija, koja je jedan od osnovnih karakteristika Interneta, ali i procesa na koji internet nemoljivo utiče, dovesti do sinteze u sferi zakona koji regulišu ova pitanja? Također, koliko će takva sinteza uticati na oblast van domena Interneta, odnosno na “nevirtuelan”

6.4. Zakonski propisi EU i njihov uticaj na e-biznis praksu

Internet je danas jedna od najregulisanijih oblasti društvenog djelovanja. U EU postoji najmanje 15 direktiva, prijedloga i preporuka koje pokušavaju da regulišu e-trgovinu. Taj udar je značajan, iako izgleda da su te direktive donijete dio po dio. EU je nastojala da u toj oblasti nametne zakonsku kontrolu i postoji nada da će svaka zemlja inkorporirati različite dijelove evropske zakonske regulative u svoje lokalne zakone.

Neke od njih su:

- Direktiva o e-potpisu,
- Direktiva o prodaji na daljinu i ugovaranja na daljinu,
- Direktiva o zaštiti podataka,
- Direktiva o e-trgovini,
- Direktiva o autorskom pravu.



6.5. Potreba donošenja zakona

U našoj zemlji je prisutna i sve više se razvija svijest o neophodnosti i velikoj koristi od primjene elektronskog poslovanja. Taj novi model poslovanja obezbjeđuje ekonomičnost poslovanja, lakše komuniciranje sa domaćim i inostranim partnerima i komercijalne prednosti na tržištu. U poslovnim krugovima EU i SAD je sve više prisutno shvatanje da se elektronskim poslovanjem zadobija značajna komparativna prednost na tržištu. Upravo iz svih ovih razloga postoji velika potreba da se i u našoj zemlji pristupi donošenju zakona o elektronskom poslovanju i elektronskom potpisu. Izrada, donošenje i implemetacija zakona kakav je Zakon o elektronskom poslovanju i elektronskom potpisu u okvirima postojećeg pravnog sistema otvara mnoge probleme.

Treba imati u vidu već pomenute globalne okolnosti: integraciju u EU, odnosno činjenicu da ovaj zakon, kao i svaki drugi, treba da se uklopi u postojeći zakonski sistem, koji je na putu harmonizacije sa EU zakonskim sistemom. Posebno treba voditi računa o nizu lokalnih faktora, koji se na prvom mestu odnose na postojeće domaće zakone koji su na snazi i regulišu oblasti u tesnoj vezi sa ovom oblašću.

7. ZAKLJUČAK

Bezbednost informaciono-komunikacionih mreža je jedan od osnovnih preduslova za elektronsko poslovanje, a posebno za sisteme elektronskog plaćanja. Zaštita informacija je neophodna komponenta elektronskog poslovanja koja na željeni nivo redukuje opasnosti vezane za laku dostupnost i brzu razmenljivost ogromnih količina informacija.

Brojne i raznovrsne potencijalne prijetnje-opasnosti koje ugrožavaju informacione sisteme, a posebno one koje imaju karakter kriminalnih radnji, nedvosmisleno nameću potrebu izgradnje adekvatnog sistema zaštite informacionih sistema.

U radu je istaknuto da je ekspanzija Interneta na globalnom nivou dovela do mnogobrojnih promjena koje su se reflektovale u brzom protoku informacija, prevazilaženju vremenskih i jezičkih barijera, brisanju lokalnih i regionalnih granica, napuštanju tradicionalnih i uvođenju novih oblika poslovanja i komunikacija.

Tehnološke mogućnosti koje je pružila globalna računarska mreža su potpuno otvorile vrata konceptu elektronskog poslovanja, time što su omogućile potpuno drugačije pristupe, u odnosu na tradicionalne načine, sferama prodaje, kupovine i internom kreiranju poslovnih procesa.

Uvođenje novih tehnologija u oblast poslovanja uticao je na korjenitu reorganizaciju ne samo u komunikaciji sa okruženjem, već istovremeno i u internim odnosima. Ovakve promjene svakako su meta različitih rizika.

Drugim riječima, s obzirom da ne postoji ni jedno tehničko, niti tehnološko dostignuće koje do danas nije postalo predmet različitih zloupotreba, tako ni oblast elektronskog poslovanja nije



odoljela različitim mogućnostima manipulacija ili zloupotreba. Kao prateća pojava različitim mogućnostima manipulativnog djelovanja, svakako je usvajanje i primjena zakonskih tekstova, upodobljenih evropskim standardima i zahtjevima prakse

8. LITERATURA

- [1] Stojičević D., *Sve sudije da sude po zakoniku*, Svet kompjutera, br. 5/2003
- [2] B. Gavrilović, „*Osnovni modeli elektronskog poslovanja*”, Kompjuter biblioteka, 2006, http://vesti.kombib.rs/Osnovni_modeli_elektronskog_poslovanja.html (29.11.2016.)
- [3] *Strategije za elektronsko poslovanje*, www.ekof.bg.ac.rs/upload/1119SEP-2013-CAS02.pptx (27.11.2016.)
- [4] M. Babović, „*Hakerska subkultura i kompjuterski kriminal*”, Pravni život, br. 9/2004, Godina LIII, Knjiga 485, 1-1356, Udruženje pravnika Srbije, Beograd
- [5] V. Raičević, R. Glomazić i J. Matijašević, „*Upravljanje projektima kroz IT komunikacije*”, Zbornik radova sa I Međunarodnog naučnog skupa „Moć komunikacije 2012” - održane 1-2. juna 2012. God. u Beogradu; Panevropski Univerzitet „Apeiron”, Banja Luka; str. 206-217