

PRIRUČNIK
ZAŠTITA
POTROŠAČA

ecommerce4all.eu

2022

I.	O PLATFORMI	1
I.	ZAŠTITA POTROŠAČA	2
	KOJA SU PRAVA ONLINE KUPACA?	2
	KOJE PROCEDURE TREBA PREDUZETI DA NE BISTE BILI PREVARENI PRI KUPOVINI NA INTERNETU?	4
	DA LI KUPAC IMA PRAVO DA ODUSTANE OD UGOVORA NA DALJINU?	4
	KO VRŠI NADZOR NAD RADOM E-TRGOVACA?	5

O PLATFORMI ecommerce4all.eu

Platforma ecommerce4all.eu je resursni i informativni centar o ključnim aspektima e-trgovine za sva tržišta CEFTA (Albanija, Bosna i Hercegovina, Sjeverna Makedonija, Moldavija, Crna Gora, Srbija i Kosovo*). Web platforma se sastoji od relevantnih podataka i resursa o e-trgovini, uključujući osnovne podatke o e-trgovini, interaktivne grafikone i podatke o razvoju tržišta e-trgovine CEFTA regiona, kao i podatke o ključnim aspektima poslovanja u e-trgovini.

Podaci o ključnim aspektima poslovanja u e-trgovini biće strukturisani u četiri modula: zakonodavstvo o e-trgovini, plaćanje, isporuka i uspješne priče e-trgovine na svim CEFTA tržištima. Svaki od ovih modula će sadržati relevantne informacije o tržištu CEFTA-e, uputstva, priručnike, dokumente u vezi sa temama i video prezentacije. Pored četiri modula, razvijen je dodatni peti modul koji će prikazati stanje e-trgovine kroz statistiku i podatke o razvoju tržišta e-trgovine (interaktivni grafikoni stanja e-trgovine na svakom tržištu i poređenja, na primjer, kupaca, platnih kartica, digitalnih vještina, UNCTAD B2C indeks spremnosti za e-trgovinu i druge relevantne podatke Eurostata). Svi podaci će biti dostupni na engleskom jeziku, kao i na lokalnom jeziku svakog od tržišta CEFTA regiona.

Razvoj web platforme je podržan od strane Otvorenog regionalnog fonda za jugoistočnu Evropu – Spoljnotrgovinski projekat, koji sprovodi Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH u ime Evropske unije i njemačkog Saveznog ministarstva za ekonomsku saradnju i razvoj (BMZ).

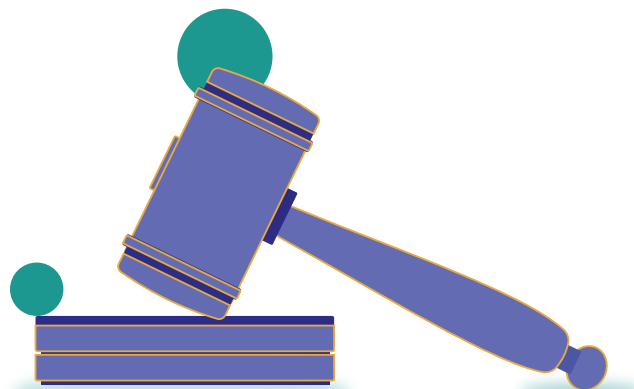
*Ovaj naziv je bez prejudiciranja statusa i u skladu je sa Rezolucijom Savjeta bezbjednosti Ujedinjenih nacija 1244 i Mišljenjem Međunarodnog suda pravde o Deklaraciji o nezavisnosti Kosova.

ZAŠTITA POTROŠAČA

Da bi napravio pravi izbor prilikom kupovine putem interneta, važno je da potrošač bude blagovremeno i pouzdano obaviješten o svojim pravima. Informisanje potrošača dovodi do većeg povjerenja u elektronsku kupovinu, gdje se ugovor zaključuje između trgovca i potrošača u okviru organizovane šeme prodaje na daljinu ili pružanja usluga.

KOJA SU PRAVA ONLINE KUPACA?

Prava potrošača prilikom distancione trgovine (ugovori zaključeni na daljinu) zaštićena su odredbama Zakona o zaštiti potrošača. Zakon, osim definisanja pojma ugovora zaključenog na daljinu, utvrđuje i izuzeće od primjene (član 61 i član 62) i ograničenje elektronskih sredstava kojima se može zaključiti ugovor na daljinu (član 63). Prije zaključenja ugovora potrošači su zaštićeni obavezom prethodnog obavještenja o najvažnijim podacima ugovora od strane trgovca (član 64). Ovim zakonom potrošači su zaštićeni i nakon zaključenja ugovora na daljinu, na način da se članovima 66 – 71 propisuje pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora kao i obaveze trgovca da u roku izvrši ugovor. U slučaju zloupotrebe platne kartice, a u vezi s ugovorom na daljinu član 72, potrošač može da zahtijeva storniranje ili vraćanje (naknadu) plaćenog iznosa. Član 73 zabranjuje isporuku robe ili usluga koje potrošač nije naručio. Pojam ugovora o finansijskim uslugama zaključen na daljinu definiše član 75. Kada je u pitanju “nepoštena poslovna praksa” zakon u članu 117 prepoznaje 12 agresivnu poslovnu praksu ukoliko se putem sredstava komunikacije na daljinu trgovac obraća potrošaču uporno i protiv njegove volje. Zakon takođe prepoznaje precizne obaveze inspeksijskog nadzora svih pravila iz gore navedenih članova.



Online kupci imaju pravo na informacije, pri čemu e-trgovac mora potrošaču da pruži sljedeće informacije:

- Jasno prikaže karakteristike proizvoda ili usluge;
- Da objavi trgovačko ime trgovca;
- Adresa, broj telefona i email treba da budu objavljeni na vidljivom mestu;
- Prikaže ukupnu cijenu robe ili usluga, uključujući poreze, sve troškove transporta, isporuke ili poštarine i sve druge troškove (ukoliko ih ima);
- Da ga obavijesti o načinima plaćanja i isporuke, kao i o datumu do kojeg se trgovac obavezuje da isporuči robu ili pruži uslugu;
- Da ga obavijesti o uslovima, rokovima i postupcima za pravo na odustanak ili okolnostima pod kojima potrošač gubi pravo na odustanak;
- Ako nije obezbijedeno pravo na povrat, da ga obavijesti da potrošač nema pravo na povrat;
- Da ga obavijesti o uslovima za postprodajne usluge i trgovinskim garancijama i o postojanju relevantnih kodeksa ponašanja;
- Ako je primjenjivo, da objavi proceduru koju trgovac primenjuje za rešavanje reklamacija.

Svaki e-prodavac dužan je da na svojoj internet stranici, objavi sve navedene informacije (opšti uslovi kupovine, politika privatnosti, naručivanje i plaćanje, dostava i povrat robe). Na taj način kupac se može neposredno prije kupovine informisati o svim bitnim pitanjima u vezi sa kupovinom. Kako se broj dana dostave, načini plaćanja, i druga pitanja od značaja za trgovinu, razlikuju od prodavca do prodavca, ne možemo ih sve obuhvatiti u pravilniku, ali se iz tog razloga savjetuje kupcu da prilikom kupovine pročita pravila koja je prodavac naveo na svom sajtu.



KOJE PROCEDURE TREBA PREDUZETI DA NE BISTE BILI PREVARENI PRI KUPOVINI NA INTERNETU?




Provjerite protokol, odnosno da li e-prodavnica počinje sa "**https://**", a ne samo sa "**http://**" - slovom "**S**" (na latinici) i ikonom zelenog katanca na lijevoj strani pored web stranice ime adresa označava bezbjednost.











Redovno vršite ažuriranja softvera i uključite automatska ažuriranja za svoj operativni sistem i softver.

Instalirajte i ažurirajte zaštitne zidove, antivirusni i anti-špijunski softver.

DA LI KUPAC IMA PRAVO DA ODUSTANE OD UGOVORA NA DALJINU?

Potrošač ima pravo da odustane od ugovora na daljinu, osim u slučajevima kada je:

-  ugovor o uslugama trgovac u potpunosti izvršio, a izvršenje je započeto uz prethodni izričit pristanak potrošača i njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora;
-  predmet ugovora roba ili usluga čija cijena zavisi od promjena na finansijskom tržištu koje su van uticaja trgovca, a koje mogu nastupiti za vrijeme trajanja prava potrošača na jednostrani raskid ugovora;
-  predmet ugovora roba koja je izrađena po specifikaciji potrošača ili koja je prilagođena potrošaču;

-  predmet ugovora lako kvarljiva roba ili roba koja je pred istekom roka upotrebe;
-  predmet ugovora zapečaćena roba koja iz zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodna za vraćanje, ako je bila otpečaćena nakon dostavljanja;
-  predmet ugovora roba koja je zbog svoje prirode nakon dostavljanja neodvojivo pomišana sa drugim stvarima;
-  predmet ugovora isporuka alkoholnih pića čija je cijena ugovorena u trenutku zaključenja ugovora, a dostavljanje može uslijediti nakon 30 dana, ako cijena zavisi od promjena na tržištu koje su van uticaja trgovca;
-  potrošač posebno zahtijevao posjetu trgovca radi obavljanja hitnih popravki ili održavanja, osim ako je prilikom takve posjete, uz usluge koje je potrošač izričito zahtijevao, trgovac pružio i druge usluge, odnosno isporučio i drugu robu koja nije neophodna za obavljanje hitnih popravki ili poslova održavanja;
-  predmet ugovora isporuka zapečaćenih audio ili videosnimaka, odnosno računarskih programa, koji su otpečaćeni nakon isporuke;
-  predmet ugovora isporuka dnevnih novina, periodičnog lista ili magazina, osim pretplatničkih ugovora za te publikacije;
-  ugovor zaključen na javnom nadmetanju;
-  predmet ugovora pružanja usluga smještaja koji nije namijenjen stanovanju, prevoza robe, usluga iznajmljivanja vozila, usluge isporuke hrane i pića ili usluga koje se odnose na aktivnosti u slobodnom vremenu, ako je ugovoreno da usluga bude pružena određenog datuma ili u određenom vremenskom periodu;
-  predmet ugovora isporuka digitalnog sadržaja koji nije isporučen na trajnom mediju ako je izvršenje ugovora započeto uz prethodni izričiti pristanak potrošača i uz njegovu potvrdu da je upoznat sa činjenicom da pristankom gubi pravo na jednostrani raskid ugovora.

Potrošač ima pravo da, osim u navedenim slučajevima, bez navođenja razloga, jednostrano raskine ugovor zaključen van poslovnih prostorija ili zaključen na daljinu u roku od 14 dana od dana predaje robe potrošaču ili trećem licu koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik. U slučaju zaključenja ugovora o kupoprodaji, ovaj rok počinje da teče od dana kada je potrošaču ili trećem licu određenom od strane potrošača, a koje nije prevoznik, roba koja čini predmet ugovora predana. Ako je jednom porudžbinom potrošač naručio više komada robe koji treba da budu isporučeni odvojeno, odnosno robu koja se dostavlja u više komada ili pošiljki, navedeni rok počinje da teče od dana predaje potrošaču ili licu određenom od strane potrošača, zadnjeg komada ili pošiljke robe.

KO VRŠI NADZOR NAD RADOM E-TRGOVACA?

Za poštovanje propisa kojim je uređena elektronska trgovina nadležne su: inspekcija za usluge informacionog društva, koja vrši nadzor nad primjenom Zakona o elektronskoj trgovini, kao i tržišna inspekcija, zdravstveno-sanitarna inspekcija i inspekcija za turizam, koje kontrolišu promet roba i usluga na tržištu u skladu sa posebnim zakonima.

Najčešći oblik nelegalne trgovine robom i uslugama odvija se preko društvenih mreža (facebook, instagram, twitter ...), za koje često nema ni jedan podatak o tome ko je otvorio nalog i preko koga se vrši trgovina. Nelegalna trgovina preko društvenih mreža se obično odvija iz privatnih kuća ili stanova, a nalozi se mogu kreirati i sa izmišljenim podacima, pa shodno tome ne treba posebno objašnjavati limitiranost u postupanju inspekcije u toj oblasti. Polazeći od toga, kao i činjenice da ovaj oblik nelegalne djelatnosti predstavlja i opasnost po potrošače i nanosi štetu legalnom tržištu roba i usluga, predložena je mjera za otklanjanje ovog problema. Naime, Zakon o elektronskoj trgovini propisao je obavezu za davaoce usluga informacionog društva, prema kojoj moraju biti upisani u Centralni registar privrednih subjekata i nadležnim organima učiniti dostupnim podatke o sebi (član 7 Zakona o elektronskoj trgovini). Za davaoce usluga koji ne ispunjavaju dati uslov postoje kaznene norme, a tamo gdje je moguće utvrditi identitet pružaoca usluga preko društvenih mreža treba ih i primijeniti. Tržišna inspekcija vrši inspekcijski nadzor u oblasti prometa roba i usluga (koje posebnim propisima nijesu stavljene u nadležnost drugim inspekcijama). Zakonom o unutrašnjoj trgovini pored ostalog, propisano je da se trgovina može vršiti elektronskim putem, u skladu sa posebnim zakonom. Ovim zakonom dalje je propisana distanciona trgovina kao poseban oblik trgovine na malo (putem sredstava distancione komunikacije u okviru prodajne mreže organizovane od strane trgovca). Takođe, propisani su i uslovi za vršenje trgovine, pa to podrazumijeva da svi oni koji žele da se bave distancionom trgovinom treba da ispunjavaju obaveze propisane i Zakonom o unutrašnjoj trgovini. Naravno, prije toga moraju biti upisani u Centralni registar privrednih subjekata, u skladu sa odredbama Zakona o privrednim društvima. Istovremeno, prava potrošača prilikom distancione trgovine (ugovori zaključeni na daljinu) zaštićena su odredbama Zakona o zaštiti potrošača pri čemu se nacionalno zakonodavstvo primjenjuje na privredne subjekte koji su za ovu vrstu djelatnosti registrovani i obavljaju je u Crnoj Gori.



commerce4all

REGIONAL PLATFORM

Project implementator



Project partners



Ova publikacija je nastala uz finansijsku pomoć
Evropske unije i njemačkog Saveznog ministarstva za ekonomsku saradnju i razvoj.
Sadržaj ove publikacije je isključivo odgovornost Privredne komore Crne Gore
i ne odražava stavove EU ili njemačkog Saveznog ministarstva za ekonomsku saradnju i razvoj