ВОДИЧ ЗА ТРГОВИНУ НА ДАЉИНУ И ТРГОВИНУ ВАН ПОСЛОВНОГ ПРОСТОРА

Предговор

Нове технологије и савремени начини комуникације отворили су врата ка будућности и у погледу трговине. Електpонска трговина (трговина на даљину) представља растући тренд у свету, а све више је заступљена и код нас у Србији, поготову од почека пандемије Ковид 19.

Електронска трговина има много више предности у односу мане, а ризици у смислу злоупотреба података, картица су ретки али свакако треба бити обазрив приликом сваке куповине. Као главне добре стране ту су уштеда времена, могућност куповине 24 сата дневно – 7 дана недељно, могућност упоређивања цена код више трговаца, боља прегледост, рецензије купаца које у многоме доприносе одлучивању и одабиру при куповини. Мане су непостојање интеракције са производом али зато постоји рок у коме кожете да се предомислите и одустанете од куповине, као и могуће преваре уколико се куповина обавља код непроверених трговаца.

Другу врсту трговине коју ни пандемија није могла да успори, а коју ћемо обрађивати јесте куповина ван пословног простора (презентације, продаја од врата до врата, синдикална продаја и сл.). За разлику од електронске трговине, код ове врсте куповине, потрошач углавном има интеракцију са производом али због специфичности ове продаје такође постоји рок за одустанак од 14 дана од дана када је испоручен производ.

Иако је на почетку трговина на даљину за циљну групу имала младе, а куповина ван пословног простора пензионере и старије суграђане, ти трендови се мењају тако да можемо видети младе који су обманути на презентацијама или старије суграђане који имају проблема са куповином на даљину.

У оквиру програма „Унапређеним механизмима до ефикасније заштите потрошача“ спровели смо анкету као истраживање о обавештености потрошача о поменутим врстама трговине и резултате смо представили на округлом столу „Да ли је даљина довољно близу“ на којем су присуствовали представници Министарства трговине, туризма и телекомуникација, представници инспекција као и колеге из других потрошачких организација.

Након анализе анкете и размене искустава са колегама и представницима институција дошли смо до закључка да иако је дошло до повећања свести потрошача о правима када се ради о трговини на даљину и изван пословног простора, потребно још радити на едукацији како потрошача тако и трговаца, а све у интересу заштите потрошача.

1. ОД КОГА КУПИТИ?

Анализирајући резултате анкете „Да ли је даљина довољно близу?“ уочили смо да потрошачи не праве разлику између регистрованих и нерегистрованих трговаца и да због тога често буду преварени.

**Оно што је најважније да потрошач зна јесте да ако поручи/купи робу од нерегистрованог трговца нема права загарантована Законом о заштити потрошача и једина могућност за остваривање права јесте да тужи физичко лице које му је продало робу или услугу.**

На који начин направити разлику и остати заштићен?

Према Закону о електронској трговини регистровани трговац је дужан да на свом сајту или другом месту на коме врши продају на даљину истекне податке који су потребни потрошачу да изврши идентификацију трговца. Информације морају бити непосредно и стално доступне како потрошаима тако и надлежним органима државне,а то су:

**1) назив трговца; у пракси је чест случај да назив вебсајта не представља назив трговца, тако да било какве разлике треба објаснити;**

**2) седиште трговца; трговци су дужни да наведу адресу на којој су регистровани за обављање делатности. Поштанска адреса (поштански фах) није довољна у ову сврху. Ако се адреса на којој фирма обавља делатност разликује од адресе на коју је фирма регистрована, трговац или пружалац услуга дужан је да потрошачу пружи информације о адреси на коју он може да упути евентуалне притужбе;**

**3) контакт информације на основу којих потрошач може брзо и несметано да оствари комуникацију са трговцем, укључујући и електронску адресу; број телефона. Нуђење искључиво формулара за контактирање није довољно – „контактирајте нас“;**

**4) податке о упису у Регистар привредних субјеката, односно други јавни регистар; (МБ)**

**5) појединости о надлежном органу, ако делатност пружаоца услуга подлеже службеном наџору;**

**6) у погледу посебно регулисаних делатности, односно професија:**

**– професионално или слично струковно удружење код кога је пружалац услуга регистрован;**

**– професионални назив и држава која га је одобрила;**

**– упутства о професионалним правилима у држави у којој се обавља делатност и месту њихове доступности;**

**7) порески идентификациони број (ПИБ)**

**Напомињемо да истицање ових информација на значи аутоматски да сте безбедни. У последње време бележи се пораст нерегистрованих – малициозних трговаца који наводе лажне инфомрације поучени бољом информисаношћу потрошача. Када утврдите да на сајту или друштвеним мрежама постоје истакнуте информације, потребно је да одете на сајт Агенције за привредне регистре и извршите претрагу према називу трговца или према његовом матичном броју.**

<https://pretraga2.apr.gov.rs/unifiedentitysearch>

Такође када вршите претрагу трговца на АПР-у проверите и његов статус, да ли је „Активан“, „Брисан из регистра“ те се на тај начин додатно заштитите. Уколико се информације на сајту/друштвеним мрежама поклапају са оним на Апр-у, трговац се не налази у ликвидацији или је брисан из регистра можете извршити куповину.

Ако на сајту или друштвеним мрежама не постоје истакнуте информације постоји велика шанса да се ради о нерегистрованом трговцу али такође постоје и они трговци који нису упућени у своју законску обавезу те су направили пропуст у пословању. У овом случају потребно је да извршите претрагу на сајту АПР-а корестећи назив трговца, а оно што је наша препорука јесте да од трговца путем емаил-а или поруке затражите МБ и ПИБ, како би се додатно осигурали. Уколико се ради о телефонској куповини тражите од трговца ове податке, запишите их како би могли да проверите и да имате доказ од кога сте купили. Напомињемо да су МБ и ПИБ сваког трговца јавни подаци и да не постоји потреба за њиховим скривањем, те ће регистровани трговац без већих проблема дати тражене податке док ће вас нерегистровани трговац или одмах блокирати мислећи да сте инспекција, или ће вам давати свакојаке изговоре и неће вам дати податке потребне за идентификацију. Ако не добијете све потребне податке за идентификацију наш савет је да одустанете од куповине јер је велика вероватноћа да ћете бити преварени, односно у случају проблема нећете имати никакву заштиту.

Такође оно што се дешава у пракси јесте да регистровани трговци користе друштвене мреже за промоцију и продају своје робе. У већини случајева трговац ће испоштовати своју законску обавезу и поступити у свему у складу са законом, али постоји и мањи број који ће овим путем продавати робу на црно. На пример: потрошач ће проверити трговца на сајту АПР-а, утврдиће да се ради о регистрованом трговцу и поручиће робу. Потрошач добија пакет путем поште или курирске службе и утрђује да је пактет послало физичко лице и да није издат рачун/уговор нити остала документација предвиђена Законом о заштите потрошача. У овом случају потребно је да се обратите тржишној инспекцију у граду из кога је послат пакет.

Код куповине на даљину тј. онлајн куповине регистровани трговац ће вам доставити: рачун или уговор, обавештење о вашим правима и образац за одустанак од куповине. Код ове врсте куповине трговац се може одлучити да ову документацију пошаље путем емаил-а или приликом испоруке робе.

Уколико вам није достављена сва потребна документација или се ради о нерегистрованом трговцу или је регистровани трговац направио прекршај.

Један од великих бенефита код куповине на даљину јесте право да одустанете до куповине у року од 14 дана од дана испоруке робе. Ово право је гарантовано само ако сте куповину извршили од регистрованог трговца.

Такође право да рекламирате производ који је купљен од нерегистрованог трговца не постоји.

Уколико сте извршили куповину од нерегистрованог трговца, као што смо већ навели, можете покренути судски поступак против физичког лица уколико успете да идентификујете пошаљаоца и можете извршити пријаву тржишној инспекцији која ће посредством механизма „скривеног купца“ поручити робу од истог „трговца“ који вас је преварио и на крају тог инспекцијског надзора уз помоћ других надлежних органа затворити спорну интернет продају.

Напомињено да пријава инспекцији неће помоћи решавању вашег проблема већ ће спречити малициозног трговца да настави преварне радње.

Уколико сте у недоумици да ли се ради о регистрованом или нерегистрованом трговцу увек се пре куповине можете обратити Саветовалишту потрошача.

1. ЗАКЉУЧИВАЊЕ УГОВОРА

Пре закључивања уговора на даљину или изван пословног простора трговац је дужан да потрошача на јасан и разумљив начин обавести потрошача о

1. **основним обележјима робе или услуге**;
2. **пословном имену, матичном броју, адреси** на којој послује или има седиште, број факса, број телефона, електронску адресу на коју потрошач може да изјави рекламацију;
3. **продајној цени** и начину на који ће се продајна цена обрачунати, као и о свим додатним трошковима који се потрошачу могу ставити на терет (трошкови испоруке, трошкови поштарине и сл.), начину плаћања, начину и року испоруке
4. **трошку коришћења средстава комуникације на даљину за закључивање уговора**
5. **условима, року и поступку за остваривање права на одустанак у складу са Законом о заштити потрошача**
6. **обавези да плати трговцу разумне трошкове ако остварује право на одустанак од куповине** (трошкове враћања робе, одговорност за умањену вредност)
7. **податку да потрошач не може да користи право на одустанак или о околностима под којма потрошач губи право на одустанак.**
8. **Начину изјављивања рекламације**
9. **Постојању уговорног односа трговца са поштанским оператором преко кога потрошач може у случају рекламације због несаобразности да пошаље робу о трошку трговца.**
10. **Приликом понуде и продаје техничке робе о доступности резервних делова, потрошног материјала, приклјучних апарата, рехничког сервиса или одржавања и оправке за време и после престанка периода у којем одговара за несаобразност уговору.**
11. **Условима за раскидање уговора ако је закључен на неодређено време или ако се продужава аутоматски**
12. **Могућности вансудског решавања спора**

Трговац је дужан да обавести потрошача о напред наведеним подацима на српском језику и они чине саставни део уговра на даљину и изван пословног простора. Терет доказивања да су извршили обавезу обавештавања потрошача је на трговцу.

Ако трговац телефоном позове потрошача у намери да закључи уговор на дањину, дужан је да одмах након почетка разговора, предочи свој идентитет, као и да је позив учињен у комерцијалне сврхе.

Код закључивања **уговора на даљину (е трговина)** и **уговора изван пословних просторија** трговац је дужан да у тренутку закључења уговора, а најкасније у тренутку испоруке робе достави потрошачу:

1. **Прописани образац за одустанак;**
2. **Читко и разумљиво обавештење о битним подацима за разумевање уговора и потрошачких права;**
3. **Примерак потписаног уговора, рачун и сл.;**

Трговац може своју обавезу испунити и достављањем прописне документације на трајном носачу записа тј. дигиталним путем (емаил) ако је потрошач сагласан са тим.

1. ИСПОРУКА

Трговац је дужан да испоручи робу или изврши услугу у року од 30 дана од дана закључења уговора ако дугачије није уговорено.

Трговац је дужан да без одлагања обавести потрошача да испорука уговорене робе или пружање услуге није могуће. У случају неиспоруке робе или непружања услуге потрошач може да да трговцу накнадни рок за испуњење обавезе. Ако се ни у накнадном року неиспоштује уговорна обавеза, уговор се раскида по самом закону а продавац је дужан да одмах, а најкасније у року од три дана од дана раскида уговора врати потрошачу целокупан износ плаћен по основу уговора. За непоштовање овог рока обраћате се Тржишној инспекцији.

1. ПРАВО НА ОДУСТАНАК ОД КУПОВИНЕ

Као што смо већ навели приликом куповине тј. закључивања уговора на даљину или изван пословног простора потрошач има право да без навођења разлога одустане од куповине у року од 14 дана.

Код уговора о пружању услуга, рок од 14 дана за одустанак се рачуна од дана закључења уговора између потрошача и пружаоца услуге.

Код уговора о продаји робе, рок од 14 дана за одустанак се рачуна од дана када роба доспе у државину потрошача.

У случајевима када потрошач једном поруџбеницом наручи више врста роба или се испорука робе састоји из више пошиљки или делова које се испоручују засебно, рок од 14 дана за одустанак почиње да тече дана када је последња врста робе или део поруџбине доспе у државину потрошача. За уговоре са периодичним испорукама робе, рок од 14 дана за одустанак почиње тећи од дана када прва пошиљка робе доспе у државину потрошача.

Уколико трговац није предао потрошачу законом прописану документацију (уговор, образац за одустанак од куповине и обавештење о потрошачким правима) потрошач има право да одустане од уговора у року од 12 месеци од дана истека рока за одустанак од уговора. У случају да тровац није предао потребну документацију потрошачу најкасније у тренутку испоруке робе па то учини у року од 12 месеци од закључења уговора, рок за одустанак почиње да тече од дана када потошач добије образац за одустанак од уговора.

Потрошач може да оствари своје право на одустанак од куповине изјавом чији облик и садржину је прописао министар који је надлежан за послове заштите потрошача – која је саставни део овог водича. Попуњену изјаву потрошач шаље на адресу трговца, путем поште, тако да има доказ када је послата – најбоље је са повратницом али и препоручена пошиљка пружа доказ о пријему. Наша препорука је да се посебно шаље образац, а тек након тога да се врати роба јер се у пракси дешава да трговци одбијају пријем пакета ако пре тога нису добили образац за одустанак.

Такође постоји опција да трговац омогући потрошачу да електронски попуни и пошаље образац за одустанак од уговора и у том случају дужан је да га без одлагања обавести о пријему.

**Протоком рока од 14 дана од дана потписивања уговора/испоруке робе потрошач губи право на одустанак од уговора.**

Након што сте послали образац за одустанак у року, веома је битно да испоштујете рок за враћање производа. **Потрошач је дужан да врати робу без одлагања, а најкасније у року од 14 дана од дана када је послао образац за одустанак.**

Потрошач сноси искључиво директне торшкове враћање робе, осим ако се трговац сагласио са тим да их он сноси или ако претходно није обавастио потрошача да је у обавези да их плати. Такође, потрошач може да одговара за умањену вредност робе која настане као последица руковања робом на начин који није адекватан, односно превазилази оно што је неопходно да се се установили природа, карактеристике и функционалност робе. Сразмерни износ који потрошач треба да плати трговцу обрачунава се на основу продајне цене договорене уговором, а која не може бити виша од тржишне вредности онога што је испоручено. Потрошач не одговора за умањену вредност робе уколико му трговац није доставио образац за одустанак од куповине.

Трговац је дужан да без одлагања изврши повраћај уплата које је примио од потрошача, укључујући и трошкове испоруке, а најкасније у року од 14 дана од дана када је примио образац за одустанак. Трговац може да одложи повраћај средстава док не добије робу која се враћа или док потрошач не достави доказ да је послао робу. Повраћај средстава се врши користећи иста средства плаћања која је потрошач корисио у првобитној трансаксији, осим ако се потрошач није сагласио са коришћењем другог средства плаћања и због тога не сноси никакве трошкове.

Уколико је потрошач приликом закључивања уговора на даљину или изван пословног простора закључио и повезани уговор (углавном су то уговори о кредиту, наплата потраживања преко ПИО фонда и сл.), а остварио је право на одустанак од куповине, престаје правно дејство тог повезаног уговора без трошкова за потрошаче. Трговац са којим је закључен уговор на даљину или изван пословног простора има обавезу да обавести треће лице (нпр. даваоца кредита) о одустанку од уговора.

Ако потрошач оствари право на одустанак од уговора сматра се да уговор није ни закључен.

1. ИЗУЗЕЦИ ОД ПРАВА НА ОДУСТАНАК ОД УГОВОРА

У Закону о заштити потрошача прописани су случајеви у којима потрошач нема право да одустане од уговора код:

1. пружања услуга, након што је услуга у потпуности извршена, ако је пружање услуга почело након изричите претходне сагласности потрошача да зна да губи право на одустанак од уговора када трговац у потпуности изврши уговор;
2. испоруке робе или пружања услуга чија цена зависи од промена на финансијском тржишту на које троговац не може да утиче икоје могу настати у току рока за одустанак;
3. испоруке робе произведене по посебним захтевима потрошача или јасно персонализоване;
4. испоруке робе која је подложна погоршању квалитета или има кратак рок трајања;
5. испоруке запечаћене робе која се не може вратити због заштите здравља или хигијенских разлога и која је отпачаћена како испоруке;
6. испоруке робе која се, након испоруке, због своје природе недењиво меша са другом робом;
7. испоруке алкохолних пића чија је цена договорена у време закључивања уговора о продаји и чија се испорука може извршити тек након 30 дана од дана закључења уговора, а чија стварна цена зависи од промена цена на тржишту на које трговац не може да утиче;
8. уговора којима потрошач изричито захтева посету од стране трговца у циљу спровођења хитних поправки или одржавања; уколико приликом ове посете трговац пружи и друге услуге осим оних које је потрошач конкретно захтевао или достави другу робу осим делова за замену који су неопходни за одржавање или извршење поправке, право на одустанак од уговора се односи на ове допунске услуге или робу;
9. испоруке запечаћених аудио, видео записа или рачунарског софтвера, који су отпечаћени након испоруке;
10. испоруке новина, периодичних издања или часописа осим претплатничких уговора за испоруку ових издања;
11. уговора закључених на јавној аукцији;
12. пружања смештаја који није у стамбене сврхе, транспорта робе, услуга изнајмљивања аутомобила, услуга припреме и достављања хране или услуга повезаних са слободним активностима уколико уговор предвиђа конкретни рок или период извршења;
13. испоруке дигиталног садржаја који није испоручен на трајном носачу записа ако је извршење започело после претходне изричите сагласности потрошача и његове потврде да зна да на тај начин губи право на одустанак од уговора.
14. КАКО СЕ ЗАШТИТИ ОД ПРЕВАРА?

Првенствено **проверите од кога купујете!** Ако купујете од регистрованих трговаца велика је вероватноћа да ћете успети да остварите своја права.

**Прочитајте уговор пре потписивања!** Јасно нам је су уговори досадни, да су слова ситна, али битно је да знате на шта пристајете. Ако не могу да сачекају да прочитате уговор/услове продаје знајте да је нешто сумњиво. Не дајте се обманути и немојте ником веровати на реч! У пракси се веома често суочавамо са изјавама потрошача да је трговац рекао једну цену усмено, а вишестуко већу је уписао у уговор. Када на нешто ставите потпис не можете доказати шта сте се усмено договорили.

**Проверите шта сте добили од документације!** Од добијене документације зависи на који начин ћете остварити своја права, који рокови се односе на вас и сл.

**Немојте да чекате!** Никако немојте скривати чињеницу да сте извршили куповину. Највећа предност ове две врсте куповине јесте управо право да се предомислите. Ако се придржавате рокова и реагујете на време постоји добра шанса да ће се све заврши без последица.

**Увек се можете обратити Удружењу за заштиту потрошача!** За све конслутације, нејасноће, савете (пре или после закључивања уговора), помоћ можете се обратити Удружењу за заштиту права потрошача „Просперитет“ Нови Сад или колегама из других организација.