



NVO MMNE
Multimedijal
Montenegrin
www.mmne.me



Ministarstvo
ekonomskog
razvoja



POŠTUJTE
SVOJ NOVAC!

POŠTUJTE SVOJ NOVAC



**INFORMIŠITE SE O PRAVIMA
POTROŠAČA**

WWW.PRAVAPOTROSACA.ME



PREDNOSTI ONLINE KUPOVINE



Prednosti online kupovine se prije svega odnosi na uštedu vremena. Kod tradicionalne kupovine u prodavnicama, potrebno je vrijeme da se do njih dođe, zatim obidi i druge koje dolaze u obzir. Dok su nekada bili potrebni sati za odlazak do prodavnice, njihovo razgledanje, a zatim povratak-danas je to vrijeme neophodno za obavljanje kupoprodaje značajno minimizovano.

ONLINE KUPOVINOM DO UŠTEDE

Ukoliko je, na primjer, riječ o kupovini predmeta od brendova koji imaju svoje prodavnice, cijene u fizičkoj prodavnici su obično identične kao i one u online prodavnici. Ipak, kada je u pitanju isključivo internet prodaja određenih proizvoda, njihove cijene su najčešće niže od one koja je za slične predmete zastupljen u prodavnicama.

Možete kupiti proizvod u bilo koje vrijeme. Svakome se desi da mora da kupi nešto, a da to danima odlaže jer ne nalazi vremena da ode do prodavnice u vrijeme u koje je ona otvorena. Zato je online kupovina sjajan način da se obavi kupovina kada god kupac to poželi.

UZ ONLINE KUPOVINU NEMA REDOVA I GUŽVE

Gužve i ogromni redovi uz online prodavnice postale su stvar prošlosti. Čak ni najveći kupoholičari i kupoholičarke ne mogu da kažu da uživaju u boravku u prepunim prodavnicama i čekanju u redovima koje zna da potraje satima.

Online kupovina je na vrhuncu svoje popularnosti, a i razvitka. Teško da će i u dobu pred nama rast i razvoj online kupovine prestati, niti se uništiti. IT stručnjaci, specijalisti za E-commerce, ali i svi oni koji razumiju digitalno doba i sve ono što sa sobom donosi, saglasni su u stavu da je online kupovina budućnost.





PRIJE NEGO KRENETE U ONLINE KUPOVINU RAZMISLITE O POSLJEDICAMA VAŠIH AKCIJA!

Internet je revolucionirao način na koji kupujemo. Zbog brojnih prednosti i pogodnosti, sve više ljudi danas preferira kupovinu putem interneta. Tokom pandemije koronavirusa trgovina preko interneta porasla je za 300%, međutim u isto vrijeme se veliki dio nelegalne trgovine prebacio na internet. Potrošači često nijesu svjesni da kupuju od neregistrovanih prodavaca i tu se javlja mnogo problema, iako njihove ponude mogu biti primamljive ljudima.

Prema istraživanjima, prednosti online kupovine su brojne, a među njima najviše se izdvajaju: pogodnost, bolje cijene, više raznolikosti, troškovi su manji, nema gužve, ni čekanja u redovima.

Upravo zbog ove praktičnosti, online kupovina je sve više popularna, ali je ona takođe isplativa mnogim prevarantima i zlonamjernim korisnicima. Prije nego što krenete u online kupovinu razmislite o posljedicama vaših akcija na internetu i preuzmite mjere predostrožnosti, kako biste na miru uživali u čarima online šopinga.

Ovaj projekat namijenjen je upoznavanju stanovnika o pravima i bezbjednosti online kupovine i kroz njega želimo uticati na poboljšanje stanja u cjelokupnom potrošačkom društvu kroz podizanje svijesti, edukaciju i informisanje potrošača o sadržaju njihovih prava kao i načinu ostvarivanja.

- Čuvajte se pogodbi!
- Skinite masku sa lažnih veb sajtova!
- Lične informacije - oprezno!
- Odjavite se isključivo na kodiranim stranicama!
- Koristite sigurne lozinke!
- Čuvajte račune!

Iskoristite politiku vraćanja robe!



PRAVA KUPACA I KUPOVINA PREKO INTERNETA

- 
1. Imamo pravo na odustanak od kupovine;
 2. Kupci uživaju pravo na povraćaj novca;
 3. Pravo na reklamaciju kao i u offline modelima trgovine;
 4. Pravo na odustanak od kupovine.

POVRAĆAJ NOVCA

Nakon što potrošač ostvari pravo na odustanak od ugovora, smatraće se da ugovor nije ni zaključen – dakle kada potrošač pošalje e-prodavcu obrazac o odustanku od ugovora, smatra se da ugovor nije uopšte ni bio zaključen. Šta dalje?

U ovom slučaju se na e-trgovca i potrošača odnose prava i obaveze u vezi sa povraćajem datog (date robe od strane prodavca i datog novca od strane kupca), kao i prateći troškovi tog vraćanja.

E-trgovac je dužan da postupak vraćanja novca sproveđe na isti način kako je uplata i izvršena od strane potrošača, osim ako se potrošač nije izričito saglasio sa korišćenjem drugog sredstva plaćanja, pod uslovom da potrošač, zbog takvog povraćaja, ne snosi nikakve troškove. Međutim, povraćaj putem transakcije koja je nepovoljnija po potrošača moguće je sprovesti samo pod uslovom ako je potrošač to izričito zahtijevao (dakle, nije se saglasio sa predlogom e-trgovca).





PRAVO NA REKLAMACIJU ROBE KUPLJENE ONLINE

To je zahtjev koji potrošač neposredno upućuje trgovcu radi otklanjanja nesaobraznosti robe ili usluge, radi ostvarivanja prava iz garancije, zbog pogrešno obračunate cijene ili radi otklanjanja drugih nedostataka za koje je odgovoran trgovac.

Za početak, imamo 5 osnovnih slučajeva u kojima e-kupac može izjaviti reklamaciju:

- U slučaju nesaobraznosti robe;
- U slučaju nesaobraznosti usluge;
- U slučaju poziva na pravo iz garancije;
- U slučaju pogrešno obračunate cijene;
- Ukoliko postoje neki drugi nedostaci;

PRAVO NA ODUSTANAK

Kao i u offline svijetu gdje zapravo direktno i uživo razgovaramo sa prodavcem/kupcem, sa kojim možemo i da se rukujemo pri dogovorenom poslu, jednaka prava uživamo i onda kada to obavljamo preko malih ekrana. Ovdje govorimo o mogućnosti da dođe do odustanka od ugovora zaključenog preko interneta (i uopšte na daljinu). Obaveze prodavca u pogledu prava na odustanak ogledaju se i u tome da je e-trgovac u obavezi da kupcu ne samo omogući ovo pravo, već i da ga unaprijed pouči o uslovima, vremenskom roku i postupku za ostvarivanje prava na odustanak, odnosno informiše i o činjenici da odustanak nije moguć u određenim situacijama.





5 STVARI KOJE TREBA IZBJEGAVATI KOD ONLINE TRGOVINE



Uvijek postoje opasnosti, ali postoje i načini kako sebe i svoj novac možete da zaštite od onih koji samo traže način kako da vam ga otmu.

Ovih pet navika online kupovine bi zato trebalo da izbjegavate:

NEPROVJERENE OSOBE I KOMPANIJE

Najbolje bi bilo da kupujete samo od stranica sa kojima vi ili neko koga poznajte imate dobra iskustva.

(NE)BEZBJEDAN SAJT

Nikada ne bi trebalo da koristite vebšop čiji je URL običan http. Kupovina je bezbjedna jedino ako se u adresnoj liniji vide oznake https protokola.

DIJELJENJE PREVIŠE INFORMACIJA

Legitimne, poštene i profesionalne kampanje nikada od vas neće tražiti informacije o vašem računu ili broj kartice putem mejla ili u običnoj komunikaciji sa vama.

KORIŠĆENJE TUĐEG RAČUNARA

Javni računari, na primjer u hotelima, interent kafeima ili knjižarama, nijesu dobri za osjetljive stvari kao što su logovanja sa privatnih naloga, unos lozinki i brojeva kreditnih kartica.

IGNORISANJE PRAVILA PRIVATNOSTI

Ako dajete svoje lične podatke, čak i ime, adresu i broj, trebalo bi da znate kako taj sajt namjerava da iskoristi te informacije.



DA LI PRILIKOM KUPOVINE DOBIVATE FISKALNI RAČUN?



Sve je više preduzetnika i pravnih lica koji svoje poslovanje obavljaju online, a to govori u prilog razvoju poslovanja preko interneta. Firma koja radi prodaju preko interenta može da dostavi proizvode na više načina.

Obično ide preko pošte ili preko kurirske službe, ali može i sopstvenim vozilom. Jedan osnovni uslov mora biti ostvaren kako bi pravno lice koje obavlja prodaju proizvoda i usluga preko interneta bilo oslobođeno od evidentiranja prometa preko fiskalne kase.

Ukoliko je proizvod naručen preko interneta, a kupcu isporučen dostavnim vozilom prodavca, ne preko kurirske službe, onda mora da se kuca fiskalni račun. U ovom slučaju je prodavac u obavezi da prodaju evidentira preko fiskalne kase, a kupcu da izda fiskalni račun uz porudžbinu.



OBAVEZA IZDAVANJA RAČUNA!

Kada se prodaja preko interneta obavila ka fizičkim licima prodavac nije u obavezi da:

- Izda PDV račun fizičkom licu koje nije PDV obveznik;
- Kuca fiskalni račun fizičkom licu ako je dostava preko kurirske službe.



ŠTA SE DEŠAVA SA POVRAĆAJEM KUPLJENE ROBE?

Kako sve strane moraju da budu jednake pred zakonom i da svi budu zaštićeni, ovdje i sam kupac ima određene obaveze, odnosno prodavac uživa pravnu zaštitu.

S obzirom na to da je na strani potrošača obaveza povrata kupljene robe, e-trgovac ima pravo da zastane sa povraćajem novca dok istu ne dobije nazad ili dok potrošač ne dostavi dokaz da je poslao robu trgovcu, u zavisnosti od toga šta nastupa prvo, osim u slučaju kada je trgovac ponudio da sam preuzme robu. U ovom slučaju troškove direktnog vraćanja robe snosi potrošač, osim ako se trgovac saglasio sa tim da će ih on snositi ili ukoliko je propustio da prethodno obavijesti potrošača da će biti u obavezi da ih plati, kao i ako odluči da samostalno preuzme robu o svom trošku (samostalnim auto prevozom ili kojim drugim vidom privatnog/ličnog transporta).

ŠTA AKO JE VRAĆENA ROBA OŠTEĆENA?

Ako roba koju je e-kupac vratio svom e-prodavcu, a ona nije u prvobitnom stanju, dakle ima vidljiva oštećenja ili druga vrsta umanjenja vrijednosti kao posledica rukovanja robom na neadekvatan način, za to će biti odgovoran baš on/ona e-kupac.



PLAĆANJE NA INTERNETU



Modaliteti plaćanja robe naručene preko interneta su različiti. Bezbjednost je najčešći razlog za plaćanje gotovinom pri isporuci i plaćanje direktno preko pošte. Potrošač bira plaćanje pouzećem ukoliko želi da mu naručenu robu e-trgovac pošalje poštom ili kurirskom službom na kućnu adresu, a potrošač vrši plaćanje prilikom preuzimanja robe. Često su potrošači uvjereni da je plaćanje pouzećem najsigurnije i da će garantovano dobiti naručenu robu. Međutim, ovaj način plaćanja garantuje isporuku paketa, ali ne i nužno ispravan sadržaj paketa.

Za plaćanje robe kupljene u domaćim internet prodavnicama najčešće se koristi standardni platni nalog.

Plaćanje putem platnog naloga - opšte uplatnice obavlja se u gotovini na šalteru banke ili pošte, s tim što se na ovaj način direktno umanjuje pogodnost internet kupovine približavajući je tradicionalnoj kupovini.

Online potrošači koji kupuju platnim karticama i putem e-bankarstva ističu da je to najlakši i najbrži način plaćanja.

Nalog za upлатu se može poslati pomoću e-bankinga ili mobilnog m-bankinga, a "elektronski šalter" banke je dostupan 24 časa dnevno, tokom cijele godine.



KO IMA SVOJSTVO POTROŠAČA?

Potrošač je fizičko lice koje zaključuje pravni posao ili djeluje na tržištu van svoje trgovinske, poslovne, zanatske ili profesionalne djelatnosti.

KOJI ZAKON PROPISUJE PRAVA POTROŠAČA?

U cilju zaštite svojih građana država propisuje zakone kojima se garantuju osnovna prava potrošača - *Zakon o zaštiti potrošača*. Ovim zakonom uređuje se zaštita prava potrošača pri kupovini i drugim oblicima prometa proizvoda na tržištu, a naročito: zaštita ekonomskih interesa, pravna zaštita, informisanje i obrazovanje, udruživanje potrošača radi zaštite njihovih interesa i druga pitanja od značaja za zaštitu potrošača.

KOJA JE ULOGA TRŽIŠNE INSPEKCIJE?

Ukoliko trgovac ne odgovori na vaš prigovor u roku od 8 dana, ili vam odbije prigovor, sljedeći korak je obraćanje Upravi za inspekcijske poslove. Istoj možete podnijeti zahtjev za zaštitu potrošačkih prava.

Pored upravnih mjera utvrđenih zakonom kojim se uređuje inspekcijski nadzor, nadležni inspektor će rješenjem narediti trgovcu otklanjanje utvrđene nepravilnosti, odrediti rok u kojem se nepravilnost mora otkloniti, i kazniti ga propisanom novčanom kaznom za učinjeni prekršaj, ako u toku inspekcijskog nadzora utvrdi nepravilnost.

KOJI SU OBLCI PRAVNE POMOĆI NA RASPOLAGANJU POTROŠAČIMA?

Potrošačima je na raspolaganju Uprava za inspekcijske poslove, Privedna komora Crne Gore, kao i sud.



PRAVA POTROŠAČA PRI ONLINE KUPOVINI

Mogućnost vraćanja proizvoda 14 dana od prijema jednostranim raskidom ugovora, bez navođenja razloga;

Trgovac je dužan da potrošača na propisan način obavijesti o pravu raskida ugovora;

Prilikom naručivanja robe u vrijednosti do 75 eura, kupac nema obavezu da plaća PDV ni carinu;

Fizička lica putem interneta mogu poručivati robu isključivo za lične potrebe;

Zabranjeno je poručivati ljekove, hranu, duvanske proizvode i slično;

U cilju prevencije zloupotrebe kartica, ali i razrješavanja slučajeva za koje se posumnja da se radi o zloupotrebama, banka primjenjuje bezbjednosne standarde i procedure koji su međusobno priznati i usklađeni sa standardima globalno priznatih platnih sistema;

Najčešće pritužbe se odnose na kupovinu putem društvenih mreža, kako je većina takvih trgovaca neregistrovana, tako ni zakon ne može zaštiti one koji se odlučuju za ovaj vid plaćanja;

Prilikom online kupovine provjerite da li je trgovac registrovan i da li ima poštansku adresu, savjetujući da ukoliko nema, odustanu od takve trgovine, jer to može ukazati da i nije baš pouzdan.

Projekat „**Poštuje svoj novac**“ finansiran je od strane
Ministarstva ekonomskog razvoja Crne Gore

O PROJEKTU

Projekat „**Poštuje svoj novac**“ namijenjen je upoznavanju stanovnika sa svojim pravima i obavezama prilikom kupovine robe putem online trgovine. Kroz projekat želimo uticati na poboljšanje stanja u cjelokupnom potrošačkom društvu kroz podizanje svijesti, edukaciju i informisanju potrošača o sadržaju prava kao i načinu njihovog ostvarivanja. Projekat će kroz istraživanje doći do podataka koliko potrošači kupuju online i koliko su upoznati sa opasnostima prilikom online kupovine, da li su nekada koristili svoja potrošačka prava i znaju li koja su njihova potrošačka prava.

Nakon cjelokupne analize, ovaj flajer vam pruža odgovor na sva navedena pitanja.



NVO MMNE
Multimedijal
Montenegro
www.mmne.me



Ministarstvo
ekonomskog
razvoja



POŠTUJTE
SVOJ NOVAC!