

PRIRUČNIK
**PRAVA
POTROŠAČA
U SRBIJI**

ecommerce4all.eu

2022

Project supporter



Implemented by

Deutsche Gesellschaft
für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

SADRŽAJ

O PLATFORMI	1
I. OSNOVNA PRAVA POTROŠAČA U REPUBLICI SRBIJI	2
MAKSIMALNI ROK ISPORUKE ROBE I PRUŽANJE USLUGA	4
POTROŠAČ IMA PRAVO DA ODUSTANE OD UGOVORA	4
ZAKON O ELEKTRONSKOJ TRGOVINI	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, Moldavijam, Crna Gora, Srbija i Kosovo*). Web platforma se sastoji od relevantnih podataka i resursa e-trgovine, uključujući osnovne podatke o e-trgovini, interaktivne grafikone i podatke o razvoju tržišta e-trgovine CEFTA-e, kao i podatke o ključnim aspektima poslovanja u e-trgovini.

Podaci o ključnim aspektima poslovanja u e-trgovini biće strukturirani u četiri modula: zakonodavstvo o e-trgovini, plaćanje, isporuka i uspešne priče e-trgovine na svim CEFTA tržištima. Svaki od ovih modula sadrže relevantne informacije o tržištu CEFTA-e, tutorijale, priručnike, dokumente o temama i video prezentacije. Uz četiri modula, razvijen je i dodatni peti modul koji ima za cilj da prikaže stanje e-trgovine kroz statistiku i podatke o razvoju tržišta e-trgovine (interaktivni grafikoni stanja e-trgovine u svakom tržištu i poređenja npr. kupaca, platnih kartica, digitalnih veština, UNCTAD B2C indeks spremnosti za e-trgovinu i drugi relevantni podaci Eurostata). Svi podaci će biti predstavljeni na lokalnom jeziku svakog od CEFTA tržišta i na engleskom.

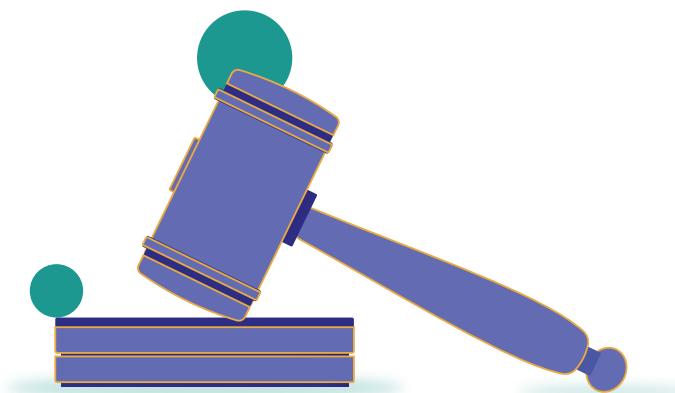
Razvoj web platforme je podržan od strane Otvorenog regionalnog fonda za jugoistočnu Evropu – Spoljnotrgovinski projekat, koji sprovodi Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH u ime Evropske unije i nemačkog Federalnog ministarstva za ekonomsku saradnju i razvoj (BMZ).

*Ova oznaka ne prejudicira stavove o statusu i u skladu je sa Rezolucijom SBUN 1244 i Mišljenjem Medunarodnog suda pravde o proglašenju nezavisnosti Kosova.

OSNOVNA PRAVA POTROŠAČA U REPUBLICI SRBIJI

Osnovna prava potrošača u Republici Srbiji su regulisana u članu 2 Zakona o zaštiti potrošača i ona su sledeća:

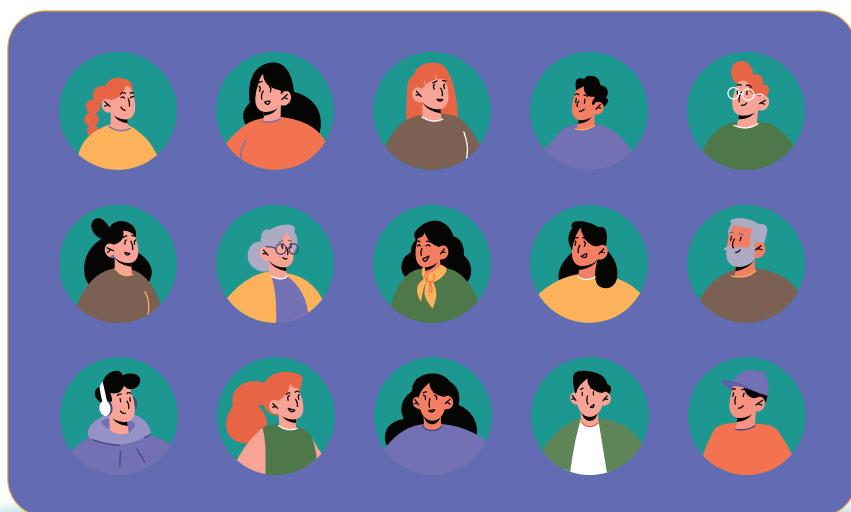
- **Zadovoljavanje osnovnih potreba** - dostupnost najnužnijih roba i usluga, kao što su hrana, odeća, obuća i stambeni prostor, zdravstvena zaštita, obrazovanje i higijena
- **Bezbednost** - zaštita od robe i usluga koje su opasne po život, zdravlje, imovinu ili životnu sredinu ili robe čije je posedovanje ili upotreba zabranjena
- **Obaveštenost** - raspolaganje tačnim podacima koji su neophodni za razuman izbor ponuđene robe i usluga
- **Izbor** - mogućnost izbora između više roba i usluga po pristupačnim cenama i uz odgovarajući kvalitet
- **Učešće** - zastupljenost interesa potrošača u postupku donošenja i sprovođenja politike zaštite potrošača i mogućnost da preko udruženja i saveza udruženja za zaštitu potrošača bude zastupljen u postupku usvajanja i sprovođenja politike zaštite potrošača
- **Edukaciju** - sticanje osnovnih znanja i veština neophodnih za pravilan i pouzdan izbor proizvoda i usluga, kao i znanja o osnovnim pravima i dužnostima potrošača i načinu njihovog ostvarivanja
- **Zdravu i održivu životnu sredinu** - život i rad u sredini koja nije štetna za zdravlje i dobrobit sadašnje i budućih generacija, pravovremeno i potpuno informisanje o stanju životne sredine



Takođe, jedno od osnovnih prava potrošača je i pravo na saobraznost robe ili usluge, koje pravo je regulisano trenutno važećem Zakonom o zaštiti potrošača od člana 49 do člana 52. U skladu sa članom 49 stav 2 Zakona o zaštiti potrošača, smatra se da je roba saobrazna ugovora u slučaju:

-  Ako odgovara opisu koji je dao prodavac i ako ima svojstva robe koju je prodavac poka-zao potrošaču kao uzorak ili model
-  Ako ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je potrošač nabavlja, a koja je bila poznata prodavcu ili mu je morala biti poznata u vreme zaključenja ugovora
-  Ako ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste
-  Ako po kvalitetu i funkcionisanju odgovara onome što je uobičajeno kod robe iste vrste i što potrošač može osnovano da očekuje s obzirom na prirodu robe i javna obećanja o posebnim svojstvima robe data od strane prodavca, proizvođača ili njihovih pred-stavnika, naročito ako je obećanje učinjeno putem oglasa ili na ambalaži robe

U slučaju nesaobraznosti potrošač, u skladu sa članom 51 stav 1 Zakona o zaštiti potrošača, ima pravo da zahteva od prodavca da otkloni nesaobraznost, bez naknade, opravkom ili zamenom ili da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor u pogledu te robe.



Potrošač uživa različita prava, prema Zakonu o zaštiti potrošača, dok su ona različite sadržine u zavisnosti od vrste zaključenih ugovora, kao i predmeta takvih ugovora

MAKSIMALNI ROK ISPORUKE ROBE I PRUŽANJE USLUGA

Maksimalni rok isporuke robe, kao i pružanje usluga na osnovu zaključenog ugovora između trgovca i potrošača je 30 dana od dana zaključenja samog ugovora. Naravno, ugovorne strane mogu da ugovore i druge kraće ili duže rokove isporuke, međutim svakako je zakonski maksimum propisan Zakonom o zaštiti potrošača.

POTROŠAČ IMA PRAVO DA ODUSTANE OD UGOVORA

U skladu sa članom 27 stav 1 Zakona o zaštiti potrošača, **potrošač ima pravo da odustane od ugovora** zaključenog na daljinu ili izvan poslovnih prostorija u roku od 14 dana, bez navođenja razloga. Potrošač ostvaruje pravo na odustanak od ugovora, na taj način što daje izjavu o odustanku, na propisanom obrascu ili na bilo koji drugi nedvosmislen način. U skladu sa članom 28 stav 1 Zakona o zaštiti potrošača, rok od 14 dana, kod ugovora o pružanju usluga, počinje da teče od dana zaključenja ugovora između trgovca i potrošača, dok kod ugovora o prodaji robe rok od 14 dana kreće da teče od dana kada roba dospe u državinu potrošača.



U skladu sa članom 33 stav 1 Zakona o zaštiti potrošača, trgovac je dužan da bez odlaganja izvrši **povraćaj uplata** koje je primio od potrošača, uključujući i troškove isporuke, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je primio obrazac za odustanak. Trgovac vrši povraćaj koristeći ista sredstva plaćanja koja je potrošač koristio u prvobitnoj transakciji, osim ako se potrošač nije izričito saglasio sa korišćenjem drugog sredstva plaćanja i pod uslovom da potrošač zbog takvog povraćaja ne snosi nikakve troškove. Dok u skladu sa članom 34 stav 1 Zakona o zaštiti potrošača, **potrošač je dužan da vrati robu trgovcu** ili licu ovlašćenom od strane trgovca, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je poslao obrazac za odustanak. Takođe, naglasili bismo da potrošač snosi troškove vraćanja robe, osim ako se trgovac saglasio sa tim da ih on snosi ili ako nije prethodno obavestio potrošača da je potrošač u obavezi da ih plati.



ZAKON O ELEKTRONSKOJ TRGOVINI

Imajući u vidu da se na teritoriji Republike Srbije primenjuje **Zakon o elektronskoj trgovini** ("Sl. glasnik RS", br. 41/2009, 95/2013 i 52/2019), te da isti reguliše nadzor nad pravnim i fizičkim licima koja obavljaju trgovinu putem interneta, u članu 21 Zakona o elektronskoj trgovini, određeno je da nadzor nad primenom zakona vrši ministarstvo nadležno za poslove trgovine i usluga, odnosno ministarstvo nadležno za poslove elektronskih komunikacija i informacionog društva. Nadležna ministarstva nadzor nad primenom zakona vrše preko tržišnih inspektora, odnosno inspektora za usluge informacionog društva. U slučaju bilo kakvih nedoumica, kontaktirajte nadležne ustanove.

commerce4all

REGIONAL PLATFORM

Project implementator



Project partners



eCommerce Association in
Bosnia and Herzegovina



AECA
ALBANIAN E-COMMERCE ASSOCIATION



AmCham Moldova
fighting for your business

Ova publikacija je nastala uz finansijsku podršku
Evropske unije i Nemačkog saveznog ministarstva za ekonomsku saradnju i razvoj (BMZ).
Njen sadržaj je isključiva odgovornost eCommerce Asocijacija Srbije
i ne odražava nužno stavove EU ili Saveznog ministarstva za ekonomsku saradnju i razvoj (BMZ).