



# eKupovina

## VODIČ ZA KUPCE

U ELEKTRONSKOJ TRGOVINI

Šta treba znati pre, prilikom i nakon  
**kupovine na Internetu?**



***Kako da proverite pouzdanost internet prodavca?***

***Kako da budete bezbedni tokom kupovine na Internetu?***



***Šta sve možete da kupite na Internetu?***

**Ovaj priručnik će vam pomoći da postanete samopouzdan kupac na Internetu.**

## **Naučite kako da:**

- budete bezbedni prilikom kupovine na Internetu;
- zaštitite svoje lične podatke;
- prepoznate prevare na Internetu i zaštitite se od njih;
- koristite Internet za detaljno informisanje pre kupovine;
- prođete kroz sve korake i procedure prilikom kupovine na Internetu;
- zaštitite sebe od nesavesnih prodavaca.

## **Saznaćete šta su:**

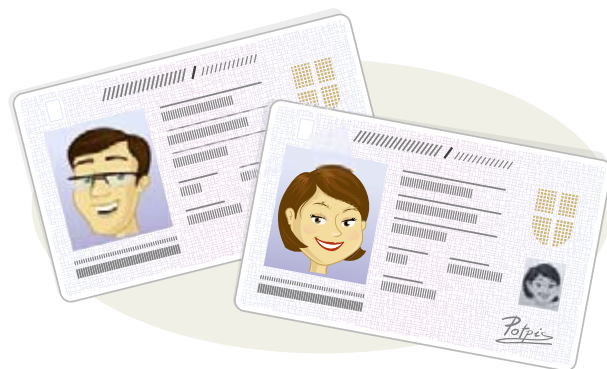
- razlike i sličnosti između kupovine u domaćim i inostranim internet prodavnicama;
- platne kartice, internet kartice, e-banking, m-banking;
- sistemi Google Checkout, Skrill (MoneyBookers), PayPal, QVoucher, PlatiMo;
- carinske procedure i troškovi nakon kupovine;
- zakonske odredbe koje štite vaša prava kao kupca na Internetu;
- rešenja u slučaju reklamacije ili spora sa prodavcem.

Sledeći ova jednostavna i iscrpna uputstva za kupovinu na Internetu, osećaćete se bezbedno i pouzdano, i počaćete da uživate u blagodatima kupovine iz svog doma, u vreme i na način koji vam odgovaraju!



*Kako se kupuje putem Interneta?*

*Šta internet prodavnice rade sa vašim podacima?*



*Šta sadrži ugovor o kupovini na Internetu?*

***Kojim karticama može da se plaća na Internetu?***



***Kako roba stiže do vas?***

***Šta je potrebno da znate kada naručujete robu iz inostranstva?***



## Podaci o izdanju:

### Izdavač:

Uprava za Digitalnu agendu

### Za izdavača:

Jasna Matić, državna sekretarka

### Urednik izdanja:

Slobodan Marković

### Vodič osmislili i priredili:

- Dušan Dželebdžić (<http://crhd.rs>)
- Žarko Pticek (<http://pticek.com>)
- Olga Maksimović i Vladimir Nikolić (<http://limundo.com>)
- Jelena Jovanović (<http://cybernaut.rs>)
- Ivan Ćosić ([www.ivancosic.rs](http://www.ivancosic.rs))
- Slobodan Marković (<http://digitalnaagenda.gov.rs>)

### Lektura i korektura:

Tatjana Vehovec i Vesna Petić

### Dizajn i priprema:

Ivan Ćosić

### Ilustracije:

Zoran Milić

### ŠTAMPA:

Štamparija Tuli, Vršac

Priredivači izražavaju zahvalnost sledećim stručnjacima i internet trgovcima, koji su svojim sugestijama pomogli u stvaranju ovog vodiča (po abecednom redosledu):

- Aleksadar Birovljev (<http://bancaintesa.rs>)
- Branislava Gajić (<http://infostud.com>)
- Dejan Bizinger (<http://karike.com>)
- Dejan Nikolić (<http://njuz.net>)
- prof. dr Dragan Prlja (<http://prlja.info>)
- Dragan Varagić (<http://draganvaragic.com/weblog>)
- Dušan Stoičević (<http://sk.rs>)
- Dušica Đorđević (<http://mpt.gov.rs>)
- Goran Aničić (<http://personalmag.rs>)
- Ivan Rečević (<http://hugemedia.rs>)
- Jasmin Šečić (<http://jasminsecic.rs>)
- Ljiljana Stanković (<http://mpt.gov.rs>)
- Marko Carević (<http://telenor.rs>)
- Marko Herman (<http://markoherman.info>)
- Milan Cvetković (<http://mpt.gov.rs>)
- Milka Vučićević (<http://mfin.gov.rs>)
- Nebojša Đurić (<http://etrgovina.org>)
- Nevena Ružić (<http://poverenik.rs>)
- Slavko Ilić (<http://slavkoilic.com>)
- Stefan Lazarević (<http://mfin.gov.rs>)
- Stevan Majstorović (<http://tribune.majlab.com>)
- Veljko Smiljanić (<http://mpt.gov.rs>)
- Vladimir Marković (<http://qvoucher.rs>)
- prof. dr Zlatko Stefanović (<http://pravnofakutet.rs>)

**U vodiču su korišćeni** delovi teksta iz dodatka časopisa Sveta kompjutera – „eTrgovina za početnike“ ([www.sk.rs/files/sk201101um.pdf](http://www.sk.rs/files/sk201101um.pdf), januar 2010), kao i brošura pod nazivom „Vodič za kupovinu preko Interneta“ u izdanju Ministarstva za trgovinu i usluge (<http://mpt.gov.rs/postavljen/163/etrgovina-vodic.pdf>, oktobar 2009).



**Ovaj vodič objavljen je pod Creative Commons licencom** BY-NC-SA 3.0, koja dozvoljava nekomercijalnu upotrebu, uz obavezno navođenje izvora. Ako koristite delove ovog vodiča u svom delu, prerađivanje morate da distribuirate pod istom ili sličnom licencom. Tekst licence u celini je dostupan na adresi <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/rs/>

Ovaj vodič u elektronskom obliku možete preuzeti na adresi <http://digitalnaagenda.gov.rs/ekupovina>

# Sadržaj

Predgovor.....	10
Šta treba da znate pre kupovine na Internetu.....	12
Kako proveriti pouzdanost prodavca i prodavnice .....	14
Osnovni podaci o prodavcu i prodavnici .....	15
Provera podataka u javnim registrima.....	16
Provera podataka o internet domenu prodavnice.....	17
Iskustva drugih kupaca.....	18
Osnovno o bezbednosti.....	21
Zaštita od virusa i špijunskih programa.....	21
Bezbednost bežične mreže.....	22
Korisnički nalozi i lozinke.....	22
Upotreba tuđih i javnih računara .....	23
Bezbednost unosa podataka na veb-sajtovima.....	24
Još par saveta za mirniji san .....	25
Najčešće prevare na Internetu.....	26
Šta ako ipak postanete žrtva prevare.....	28



Šta treba da znate prilikom kupovine na Internetu .....	30
Šta se može kupiti preko Interneta? .....	31
Kupovina sa domaće ili inostrane internet prodavnice .....	32
Punjenje korpe i slanje narudžbine .....	33
Prikupljanje i obrada ličnih podataka .....	35
Korisnički ugovor i opšti uslovi poslovanja.....	37
Plaćanje .....	40
Platne kartice .....	41
E-banking, m-banking i plaćanje opštom uplatnicom.....	42
Servisi za posredovanje u kupovini na Internetu.....	44
Mobilno plaćanje.....	46
Šta treba da znate nakon kupovine na Internetu .....	48
Dostava robe .....	49
Uvozne procedure.....	51
Potrošačka prava nakon kupovine. ....	53
Saobraznost robe .....	53
Garancija.....	53
Izjavljivanje reklamacije .....	54
Pravo na jednostrani raskid ugovora .....	54
Rešavanje spornih situacija .....	56
Potrošačka savetovališta .....	57
Inspekcije .....	57
Rešavanje sporova .....	58
Podelite svoja iskustva o kupovini sa drugima.....	59
Reference.....	62

# PREDGOVOR

Za svaku kupovinu potrebni su novac, vreme i energija – izdvajanje vremena posle posla, čekanje u redu za podizanje novca, obilaženje većeg broja mesta u potrazi za dobrom ponudom, rešavanje problema prevoza kupljenih stvari.

Kupovinom na Internetu **štedite** novac, vreme i energiju, jer pretraga proizvoda, nalaženje najpovoljnijih cena, mesta za kupovinu, iskustva drugih kupaca, a i sama kupovina – od izbora proizvoda, do plaćanja – mogu da se obave iz fotelje i u vreme koje vama najviše odgovara – 24 časa dnevno, vikendima i praznicima.

Često se pogrešno misli da je kupovina na Internetu rizičnija od tradicionalnih načina kupovine ili da nije zakonski uređena, pa su kupci izloženi većem stepenu rizika.

**Istina** je potpuno drugačija – kupovina na Internetu u većini slučajeva nosi manje rizika zbog mogućnosti detaljnije provere prodavca i iskustava drugih kupaca, kao i uslova za bolje upoznavanje sa uslovima kupovine, za šta često nemamo ni priliku, niti vreme kada kupujemo u radnji.

Plaćanje roba i usluga platnim karticama na Internetu podjednako je bezbedno kao i na POS terminalima u restoranima, prodavnicama, na benzinskim pumpama. Štaviše, na Internetu postoje servisi za posredovanje u bezbednom obavljanju plaćanja, koji pružaju veći stepen sigurnosti u obavljanju transakcija od tradicionalnih načina plaćanja.

Takođe, u Srbiji su na snazi zakoni koji se posebno odnose na elektronsku trgovinu i koji pružaju potrošačima ista prava i isti nivo zaštite kao i prilikom tradicionalne kupovine (pravo na garanciju, povraćaj robe, reklamaciju, raskid ugovora i drugo). Najvažniji od pomenutih zakona su: Zakon o elektronskoj trgovini, Zakon o zaštiti potrošača i Zakon o zaštiti podataka o ličnosti.

Kada se na kraju podvuče crta, kao najveći problemi u vezi sa kupovinom na Internetu ostaju – strah od nepoznatog i manjak informacija.

Borba protiv ovih nepoznanica je osnovni cilj ovog vodiča – da na jednom mestu objedini najvažnije stvari koje treba znati o bezbednoj kupovini na Internetu i pomogne da steknete isti osećaj kontrole i sigurnosti prilikom kupovine na Internetu, kao prilikom kupovine u bilo kojoj drugoj prodavnici.

# ŠTA TREBA DA ZNATE PRE KUPOVINE NA INTERNETU

*Pre nego što počnete sa kupovinom na Internetu, obratite pažnju na sledeće: odnosite se prema ličnim podacima odgovorno – pazite u kojoj meri i na kojim sajtovima ih ostavljate, odlučite se za prodavca koji vam uliva poverenje i imajte u vidu da kupujete u prodavnici koja ne mora biti u vašem gradu, već na drugom kraju planete.*

Otvorena priroda Interneta omogućava svakome da se predstavi kako želi i ponudi bilo šta na prodaju, a današnje tehnologije zaštite podataka i komunikacije obezbeđuju visok stepen bezbednosti vašeg novca i elektronskih transakcija.

Najviše problema u kupovini na Internetu nastaje zbog nepažnje samih korisnika.

Prema istraživanju IDsafety.net, tek oko 11% svih prevara na svetu dogodi se usled krađe privatnih podataka na Internetu, dok se skoro polovina (43%) dogodi kao posledica gubitka papirnih dokumenata ili novčanika. Za krađu podataka najčešće nisu odgovorni ljudi koje znate – do čak 80% svih internet prevara dolazi zbog odgovaranja na nezatražene imejlve i elektronske poruke i dobrovoljnog prosleđivanja ličnih podataka potpuno nepoznatim osobama.

Zato su, kao i van Interneta, informisanost, zdrav razum i umerena doza skepticizma prve linije odbrane. Jednostavno, ne radite ono što ne biste radili van Interneta – uvek se upoznajte sa osnovnim podacima o prodavcu i internet prodavnici pre kupovine, ne delite svoje lične podatke sa nepoznatim osobama, upoznajte se sa iskustvima drugih kupaca.



**Savet:**

***Na Internetu nemojte raditi ništa što ne biste radili u svakodnevnom životu.***

Ako se dodatno pridržavate jednostavnih saveta iz teksta u nastavku, možete biti sigurni da će vaše transakcije proći u najboljem redu, verovatno sigurnije nego prilikom kupovine van Interneta.



## Kako proveriti pouzdanost prodavca i prodavnice



*Internet vam ne deluje kao bezbedno mesto za kupovinu? Grešite, tu ste često bezbedniji nego na ulici ili u prodavnici iza ćoška.*

*U ovom poglavlju ćete saznati koje podatke treba da proverite pre kupovine u internet prodavnici i kako da proverite reputaciju prodavca.*

## Osnovni podaci o prodavcu i prodavnicima

Kada na nekoj od internet prodavnica nađete proizvod koji želite da kupite, nije na odmet pre kupovine proveriti o kakvoj se prodavnici radi i ko stoji iza sajta koji vas mami dobrim ponudama.

Pouzdana internet prodavnica treba da sadrži, najmanje, sledeće:

- Potpune i detaljne podatke o proizvodima u ponudi (naziv, vrsta, sastav, kvalitet, količina, proizvođač, zemlja porekla, datum proizvodnje, rok upotrebe, upozorenja o mogućoj štetnosti, itd.);
- Jasno iskazane cene, troškove koji su uključeni u cenu (i one koji nisu), troškove dostave i dodatne troškove;
- Podatke o načinima plaćanja i primenjenim standardima za obezbeđivanje bezbednosti transakcija i ličnih podataka (kao što su brojevi platnih kartica, brojevi telefona, adrese stanovanja, itd.);
- Informacije o prikupljanju i obradi ličnih podataka;
- Osnovne podatke o prodavcu i kontakt podatke;
- Uslove pod kojima se obavlja prodaja (ugovor i opšti uslovi poslovanja);
- Obaveštenja o potrošačkim pravima (povraćaj robe, povraćaj novca, garancija itd.) i podaci o korisničkoj podršci koja je na raspolaganju.

Što se tiče osnovnih podataka o prodavcu, internet prodavnica bi trebalo da sadrži:

- Naziv firme ili puno ime preduzetnika - vlasnika internet prodavnice, kao i adresu sedišta;
- Osnovne kontakt podatke, poput imejl adrese i broja telefona;
- Podatke o upisu prodavca u privredni registar i poreski registar (naziv registra, matični broj firme i poreski broj);
- Podatke o dozvolama za obavljanje delatnosti koje su izdate prodavcu i podaci o članstvu prodavca u profesionalnim ili strukovnim udruženjima, ako je obavljanje delatnosti uslovljeno posedovanjem posebne dozvole ili članstvom u nekom profesionalnom ili strukovnom udruženju (recimo, za promet lekova i opasnih hemikalija, pružanje projektantskih usluga itd.).

Ako internet prodavnica sadrži sve ove podatke, možete biti prilično sigurni da imate posla sa kredibilnim prodavcem, koji ne pokušava da prikrije bitne informacije i koji je pokazao da poznaje i poštuje propise.<sup>1,2,3</sup>

Prilikom kupovine robe na aukcijskim sajtovima, kao što su Limundo.com ili eBay.com, proverite samog ponuđača robe – da li je pružio osnovne informacije o sebi, koliko dugo nudi robu preko aukcijskog sajta, kakvi su komentari drugih kupaca o njemu, itd.

Ako želite dodatnu proveru ili su vam potrebne dodatne informacije o prodavcu ili ponudi, ne oklevajte da ih pozovete telefonom ili da im pošaljete imejl. U najvećem broju slučajeva odgovor će stići vrlo brzo (najčešće u toku istog radnog dana ili najkasnije sledećeg), a ako se to ne desi, imaćete razlog za dodatnu opreznost i detaljnije provere pre kupovine.

### Provera podataka u javnim registrima

Domaća pravna lica i preduzetnici, kao i predstavnštva inostranih kompanija, moraju biti upisani u evidenciju Agencije za privredne registre (APR).<sup>4,5</sup>

Pretragom baze APR na adresi <http://apr.gov.rs> dobićete podatke o osnivačima, datumu osnivanja, adresi sedišta, ovlašćenim licima, osnovnoj delatnosti. Takođe, moguće je proveriti finansijske izveštaje o poslovanju u poslednjih nekoliko godina.

Korisno je proveriti i podatke o poslovnim računima domaćih prodavaca. Jedinствени регистар računa može se pretražiti na sajtu Narodne banke Srbije [www.nbs.rs/export/sites/default/internet/latinica/67/rir.html](http://www.nbs.rs/export/sites/default/internet/latinica/67/rir.html) Tu se nalaze javni podaci o otvorenim računima pravnih lica i preduzetnika kod poslovnih banaka, tako da se prostom pretragom po nazivu firme, broju njenog računa, poreskom ili matičnom broju, lako može saznati da li su računi aktivni ili su u blokadi.

Od koristi vam takođe može biti i podatak o tome da li je prodavac uključen u PDV sistem. To se može proveriti na sajtu Poreske uprave [www.poreskauprava.gov.rs/sr/index.jsp?page=pdv/registar.jsp](http://www.poreskauprava.gov.rs/sr/index.jsp?page=pdv/registar.jsp)

Na sajtu agencije MENA, možete pronaći linkove prema većem broju raznih javnih registara i baza podataka, koji vam mogu biti od koristi prilikom provere prodavca: [www.mena.rs/pretraga/provera\\_i\\_pretraga.html](http://www.mena.rs/pretraga/provera_i_pretraga.html)





## Provera podataka o internet domenu prodavnice

Internet domen je tekstualna oznaka koja na jedinstven način označava skup uređaja ili servisa na Internetu.

Domen se sastoji iz naziva (eng. hostname), koji označava vlasnika domena, naziv internet prodavnice i sl, kao i nastavka (eng. top-level domain, TLD), koji označava pripadnost domena nekom registru nacionalnih ili generičkih domena. Nacionalni TLD su na primer .rs u slučaju Srbije ili .de u slučaju Nemačke, dok su generički TLD opšte namene recimo .com, .net, .org, .info, .biz i slično.

Primeri domena su „google.com“, gde je „google“ naziv domena veb pretraživača Google, a „.com“ nastavak ili TLD, „beg.aero“ – Beogradski aerodrom ili „rts.rs“ – Radio-televizija Srbije.

Čest je slučaj da su iste internet prodavnice dostupne preko više različitih internet domena (recimo, <http://donesi.com>, <http://donesi.rs> i <http://donesi.ba>)

Svaki registar internet domena ima svoju WHOIS bazu u kojoj se nalaze javni podaci o vlasnicima domena, kontaktima za domen, podacima o tome kada je domen registrovan, da li je aktivan i sl.

Podatke o .rs domenima možete proveriti u bazi Registra nacionalnog internet domena Srbije (RNIDS) na adresi <http://rnids.rs/lat/whois-upit>

Podatke o najpopularnijim generičkim domenima, kao što .com, .net, .org, .info, .biz itd., možete proveriti na adresi [www.internic.net/whois.html](http://www.internic.net/whois.html)

Za kompletan spisak registara internet domena i adresa na kojima možete proveriti WHOIS podatke o domenima pogledajte sajt <http://whois365.com/en/listtld>

Neka vas ne obeshrabri ukoliko se dogodi da u WHOIS bazi nekad ne pronađete kontakt pravog vlasnika domena internet prodavnice, već podatke o internet provajderu prodavca ili agenciji koju je prodavac angažovao za izradu veb-sajta prodavnice. Mnogi registri omogućavaju vlasnicima internet domena da aktiviraju zaštitu privatnosti (eng. WHOIS privacy), slično kao kod telefonskih imenika, pa se prilikom prikaza podataka o domenu ne ispisuju identifikacioni i kontakt podaci. Ovo ne znači da prodavnica nije sigurna, već da treba pažljivo proveriti i ostale faktore sigurnosti.

## Iskustva drugih kupaca

Sasvim je prirodno biti oprezan pri prvoj kupovini iz neke internet prodavnice. O reputaciji prodavnice i prodavca, kao i o iskustvima sa isporukama, reklamacijama, kvalitetom usluge, korisničkom podrškom i sl. moguće je informisati se i od drugih kupaca.

Bolje internet prodavnice na sopstvenim sajtovima omogućavaju korisnicima da sami ocenjuju svaki proizvod, uslugu ili prodavca i pišu sopstvene utiske. Ovo je naročito prisutno na sajtovima koji se bave kataloškom prodajom, aukcijskom prodajom, prodajom turističkih aranžmana i hotelskog smeštaja. Međutim, postoje i specijalizovani servisi za ocenjivanje prodavnica, poput domaćeg sajta <http://oceni.rs>.

Ako internet prodavnica direktno ne nudi iskustva drugih korisnika, pokušajte da na nekom od veb pretraživača – Google, Bing, Yahoo, itd. – unesete ključnu reč „kupovina“, „iskustvo“ ili „prikaz“, pa u nastavku ime proizvoda ili usluge. Među rezultatima pretrage naći ćete recenzije iz časopisa, diskusije na forumima i utiske sa društvenih mreža. Isti upit možete ponoviti i sa nazivom internet prodavnice, dodajući pored njega fraze kao što su „loša usluga“, „reklamacija“, „rok isporuke“, „zadovoljan“, „nezadovoljan“. Loša usluga vrlo brzo ispliva na Internetu, ali postoji dosta primera i da zadovoljni kupac javno pohvali internet prodavnicu s kojom je poslovao.

Ova jednostavna provera reputacije, osim na veb pretraživačima, moguća je i na društvenim mrežama, pa upit sa nazivom prodavnice ili proizvoda možete ponoviti na Facebooku (<http://facebook.com/search>) i Twitteru (<http://twitter.com/search>).



### **Savet:**

***Proverite reputaciju prodavca i prodavnice na društvenim mrežama i forumima.***

Nije loše znati da na Internetu ima puno onih koji su spremni da podeli sa vama sve što znaju o nekom proizvodu ili kupovini na nekoj od internet prodavnica. Iskoristite ovu šansu i uzmite tu besplatnu pomoć – na forumima, tako što ćete u odgovarajućoj temi jednostavno postaviti pitanje o konkretnom proizvodu ili internet prodavnici. Slično možete uraditi na društvenim mrežama – pitajte vaše prijatelje (i njihove prijatelje) preko Facebooka ili Twittera da li je neko kupovao određeni proizvod ili ima neka iskustva sa određenim prodavcem.

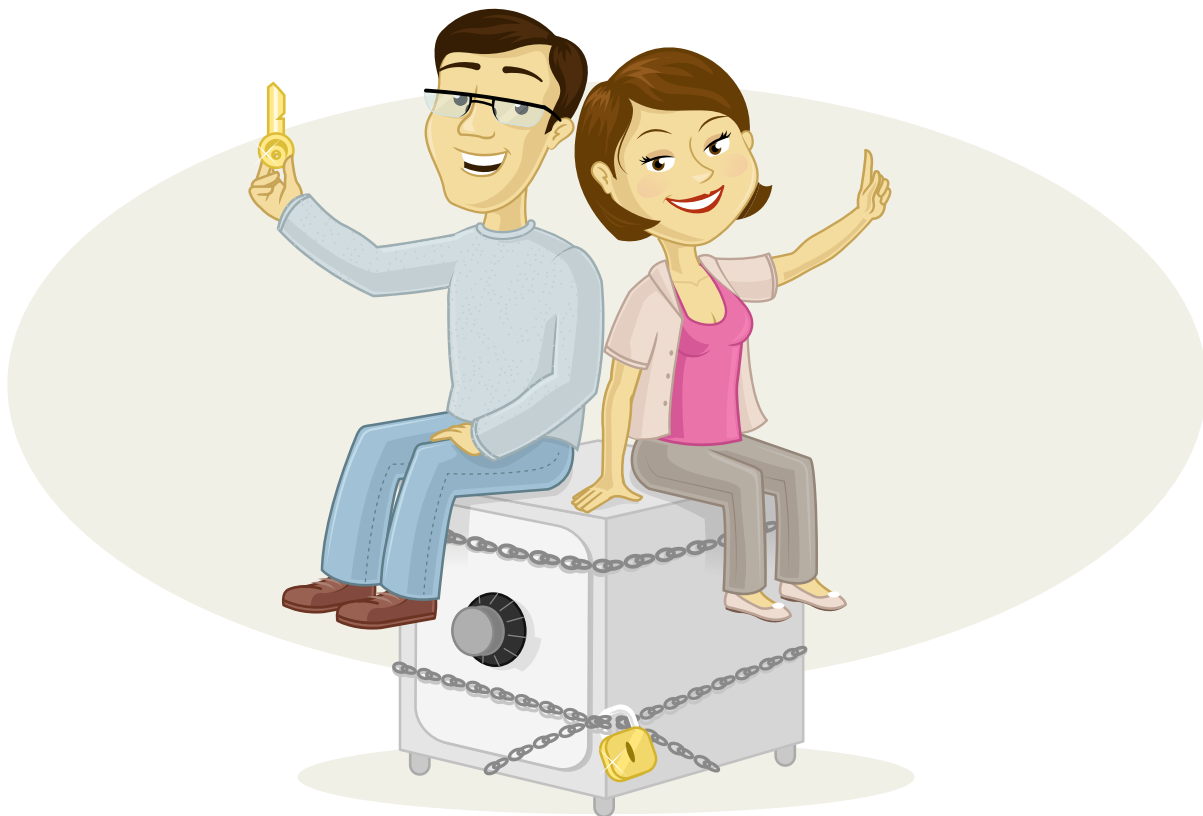
Veoma je čest slučaj da su na Facebooku i Twitteru lično prisutni predstavnici kompanija, pa ćete dobiti informacije iz prve ruke, a mnoge firme koriste društvene mreže za odgovaranje na pitanja i rešavanje žalbi kupaca.



*Pre kupovine, naoružajte se informacijama i znanjem.*

*Uradite mali istraživački zadatak: proverite prodavca (pregledajte sajt internet prodavnice, sajt APR, Narodne banke i ostale registre), proverite iskustva drugih kupaca (postavite pitanje, uključite se u diskusiju, koristite društvene mreže i pretraživanje Interneta po ključnim rečima od značaja za kupovinu na određenom sajtu). Tek onda donesite svoju odluku o kupovini.*

*Pouzdanost se određuje na osnovu mnogih elemenata, kao i kod klasičnih prodavnica. Da li biste svoje poverenje bezrezervno dali tek otvorenoj prodavnici u kraju, koja nudi primamljivo niske cene, ali nema istaknutu firmu, fiskalnu kasu i prodavce koji su u stanju da vam pruže potrebne informacije pre kupovine?*



*Plašite se virusa, špijunskih programa, prevara i krađe podataka? Znanje iz ovog poglavlja omogućiće vam da se osećate bezbednije prilikom korišćenja računara, unošenja ličnih podataka i kupovine na Internetu.*

*Najvažnija lekcija: redovno održavajte higijenu računara i ne nasedajte na slatkorečive pokušaje prevare. Na Internetu, kao i u svakodnevnom životu, postoje stvari koje zaista zvuče previše dobro da bi bile istinite...*

## Osnovno o bezbednosti

Nema ništa lepše nego kada kupovinu ili plaćanje možete obaviti iz svog doma, sa svog računara. Ipak, prilikom kupovine i plaćanja preko Interneta, prenose se lični podaci kao što su: brojevi telefona, platnih kartica, lozinke i slično. Ovakvi podaci su i pre pojave Interneta bili na meti kradljivaca i prevaranata, pa Internet nije izuzetak što se toga tiče. Zato je neophodno obezbediti da vaši podaci uvek budu zaštićeni od uništenja i krađe.

### Zaštita od virusa i špijunskih programa

Računarski virusi i špijunski programi (eng. spyware) su zlonamerni programi koji mogu uništiti vaše podatke ili nepozvanim osobama omogućiti pristup vašim ličnim podacima.

Glavni način širenja ovih zlonamernih programa jeste razmena „zaraženih“ fajlova između korisnika. Virus ili špijunski program možete „pokupiti“ sa prenosivih uređaja za skladištenje podataka, poput USB memorija, prenosivih diskova, audio/video plejera i drugih sličnih uređaja koje priključujete na vaš računar, preko priloga elektronske pošte koju primete (eng. attachment) i fajlova koje preuzimate sa Interneta.

Najbolja prevencija je posedovanje i redovno ažuriranje antivirusnog i antispjware programa. Na Internetu se mogu preuzeti besplatni programi ovog tipa, kao što su Avast! (<http://avast.com>) Microsoft Windows Defender ([www.microsoft.com/windows/products/winfamily/defender](http://www.microsoft.com/windows/products/winfamily/defender)) ili AVG (<http://free.avg.com>).

Kada na računaru instalirate neki od ovih programa, oni će sami sebe ažurirati preko Interneta i obavestavati vas o svim potencijalno zlonamernim programima koje otkriju, bilo da se radi o fajlovima uskladištenim na prenosnim uređajima koji se priključuju na računar, fajlovima koji su prikazani uz imejl poruke ili fajlovima koji se preuzimaju sa Interneta.



**Savet:**

**Postarajte se da vaš veb čitač i antivirusni program budu uvek ažurni.**

Kada su u pitanju imejl poruke, posebnu pažnju treba obratiti na nezatražene poruke ili SPAM poruke tj. poruke koje stižu na vašu imejl adresu od osoba koje ne poznajete i koje niste tražili. Nezatražene poruke su glavni izvor zaraze virusima i špijunskim programima, ali i početna tačka za internet prevare (o kojima će više reči biti u narednim poglavljima). Većina



programa za elektronsku poštu automatski filtrira i obeležava ovakve poruke kao „Spam“ ili „Trash“, ali automatska zaštita od nezatraženih poruka nije 100% efikasna. Zato ne treba otvarati priloge u porukama koje dolaze od nepoznatih ljudi ili poruke koje ne očekujete ili niste tražili. Takođe, na takve poruke ne treba odgovarati, ne treba ih prosledivati dalje, već ih je najbolje ignorisati ili obrisati.

U osnovnu računarsku higijenu spada i redovno instaliranje novih verzija operativnog sistema i programa koje koristite na računaru (naročito veb čitača, programa za elektronsku poštu, brzu razmenu kratkih poruka, audio/video razgovore, razmenu fajlova i drugih programa koji koriste vezu sa Internetom), jer nove verzije redovno donose ispravke uočenih bezbednosnih problema. Često će vas prijatelji savetovati da je neki veb čitač bolji od onoga koga trenutno koristite, ali, bez obzira za koji se odlučite, vrlo je bitno da uvek koristite najnoviju dostupnu verziju.

### Bezbednost bežične mreže

Ako jedan internet priključak u vašem domu deli više računara i drugih uređaja (recimo, mobilnih telefona) preko bežičnog mrežnog uređaja (eng. wireless access point), pobrinite se da taj uređaj bude ispravno podešen.

Naime, bežični mrežni uređaj bi trebalo podesiti prema korisničkom uputstvu tako da na njega mogu da se povežu samo „poznati uređaji“ (računari, telefoni i ostali uređaji u domu koji treba da imaju pristup Internetu), dok bi pristup svim drugim uređajima trebalo da bude zabranjen (eng. MAC filtering). Takođe, preporučljivo je aktiviranje opcije za šifrovanje bežične komunikacije (eng. Wireless Protected Access II – WPA2).

### Korisnički nalози i lozinke

Ako računar u vašem domu upotrebljava više korisnika, bilo bi dobro napraviti poseban korisnički nalog, sa posebnom lozinkom, za svakog od njih.

Izbor dobre lozinke je umetnost za sebe. Većina priručnika o lozinkama reći će vam da dobra lozinka ne bi trebalo da bude kraća od 6-8 znakova, a veoma je korisno upotrebljavati razmake (ako su dozvoljeni) tj. lozinku sastaviti od nekoliko reči razdvojenih razmacima. Kombinovanje velikih i malih slova takođe je poželjno, a ubacivanje cifara i specijalnih znakova (!#%\$) dodatno otežava pogađanje ili pokušaje dešifrovanja lozinke.

Prilikom sastavljanja lozinke izbegavajte upotrebu imena i drugih podataka koji su javno dostupni i mogu se lako dovesti u vezu sa vama, kao što su vaše ime ili nadimak, imena i nadimci članova vaše porodice, datumi rođenja, brojevi telefona itd.

Na sajtu <http://howsecureismypassword.net> jednostavnim ukucavanjem neke lozinke možete videti koliko je sigurna, odnosno, koliko bi vremena trebalo uložiti da bi se dešifrovala. Slabe lozinke se mogu dešifrovati za sat-dva, a one zaista jake praktično nikada.



**Važno:**

***Pažljivo birajte i čuvajte svoje lozinke, jer su one vaša prva linija odbrane na Internetu!***

Strogo obratite pažnju da nikako ne koristite istu lozinku na različitim servisima i da ih povremeno menjate. Dakle, odaberite različite lozinke za pristup vašem računaru, elektronskoj pošti, Facebooku, Twitteru, servisima elektronskog bankarstva itd. U suprotnom, možete doći u veoma rizičnu situaciju, da eventualno otkrivanje jedne lozinke ugrozi sve vaše naloge.

Isto kao što na ulici nećete ostaviti nadohvat ruke bilo kome svoju torbu ili novčanik, tako ni lične podatke (lozinke, PIN kodove, brojeve platnih kartica i sl.) ne smete ostavljati na poleđini tastature kancelarijskog računara, na poslednjoj stranici planera, niti ih pisati na samolepljive papiriće, pa kačiti na zid kancelarije ili, još gore, na monitor računara.

Za memorisanje velikog broja (relativno komplikovanih) lozinki nije loše koristiti neki od programa za upravljanje lozinkama (eng. password managers), kao što su, recimo, KeePass (<http://keepass.info>) ili LastPass (<http://lastpass.com>).

Ako lične podatke čuvate u mobilnom telefonu, obavezno koristite neku aplikaciju koja zahteva unos lozinke, kako biste se koliko-toliko osigurali u slučaju eventualnog gubitka telefona.

Vaša lozinka je vaša stvar i nemojte je deliti nikada i ni sa kim. Znajte i da vas banka nikada neće zvati telefonom ili vam poslati poruku i tražiti od vas da izdiktirate ili pošaljete lične podatke kao što su lozinke, PIN kodovi, brojevi platnih kartica i slično. Isto važi i za vašeg internet provajdera, Facebook, Twitter, Skrill (MoneyBookers), Google Checkout, PayPal, itd.

Ako primite takav zahtev telefonom ili putem elektronske pošte, gotovo je uvek reč o pokušaju prevare. Nemojte davati lične podatke, već okončajte razgovor i nemojte odgovarati na imejl. Umesto toga, pronađite pravi sajt banke, internet provajdera, društvene mreže ili internet prodavnice (ako ne znate pravu adresu, možete je lako naći upitom na veb pretraživačima) i preko zvaničnih kanala komunikacije, koje ćete tamo naći, sami proverite da li eventualno postoji neki problem.

## **Upotreba tuđih i javnih računara**

Upotrebu tuđih ili javnih računara (kao što su računari u kafićima, bibliotekama i na drugim javnim mestima) za proveru elektronske pošte, pristup društvenim mrežama, uslugama elektronskog bankarstva ili kupovinu na Internetu treba svesti na najmanju moguću meru, jer ne možete biti sigurni da su opremljeni ažurnim antivirusnim programima, da već nisu „zaraženi“ nekim virusom ili špijunskim programom koji će ugroziti bezbednost vaših podataka, lozinke, brojeva platnih kartica i slično.

## Vodič za kupce u elektronskoj trgovini

Ako baš morate da koristite tuđi ili javni računar, prvo podesite veb čitač tako da ne pamti lozinke koje kucate, adrese i druge podatke (recimo, privremene fajlove) sajtova koje posećujete, ključne reči koje kucate na veb pretraživačima, itd. U veb čitaču Internet Explorer ova opcija se zove „InPrivate Browsing“, u FireFoxu i Safariju „Private Browsing“, u čitaču Chrome „Incognito Window“, a u Operi „Private Window“.

Imajte na umu da pomenuta opcija zaštite privatnosti prestaje da važi kada zatvorite veb čitač, pa ne zaboravite da je aktivirate svaki put kada baš morate da pristupate Internetu sa tuđeg ili javnog računara.

## Bezbednost unosa podataka na veb-sajtovima

Imajte u vidu da sve veb stranice, gde se unose podaci o platnim karticama i drugi lični podaci, moraju biti osigurani.

Dakle, prva stvar na koju treba da obratite pažnju kada se prijavljujete na svoj imejl nalog, na Facebook ili Twitter, kada popunjavate formulare za otvaranje korisničkog naloga na internet prodavnicama, kada unosite podatke za plaćanje i slično, jeste adresa internet sajta u veb čitaču.

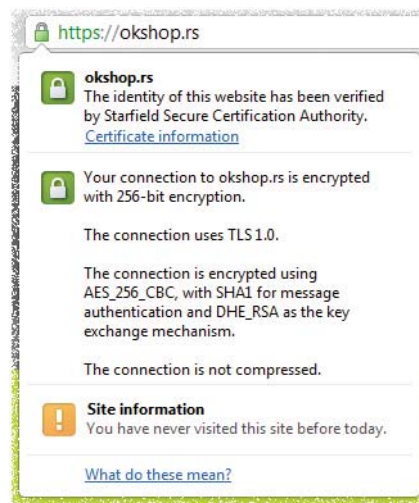
U polju za unos i prikaz adrese veb-sajta obično se ispred naziva sajta nalazi deo koji označava komunikacioni protokol. Standardni protokol za komunikaciju na Vebu je HTTP (eng. Hyper Text Transfer Protocol), zbog čega većina adresa veb-sajtova počinje sa „**http://**“.

Međutim, HTTP nije dovoljan kada se radi o unosu ličnih podataka, pa se umesto njega koristi HTTPS (eng. Hyper Text Transfer Protocol Secured), koji omogućava proveru autentičnosti veb-sajta sa kojim se komunicira i bezbedan prenos podataka.

Pre uspostavljanja sigurne veze, veb-sajt se identifikuje svojim jedinstvenim sertifikatom. Podaci o sertifikatu se mogu proveriti klikom na sličicu katanca, koji se obično nalazi u polju sa adresom sajta.

Osим što stranice osigurane ispravnim SSL/TLS sertifikatom umesto sa „http://“ počinju sa „**https://**“, zavisno od veb čitača, polje sa adresom sajta biće prikazano zelenom ili žutom bojom, uz sličicu zaključanog katanca.

Ako je sertifikat sajta nevažeći (ako je istekao ili je opozvan) ili na stranici postoje elementi koji nisu zaštićeni veb čitač će vas upozoriti o tome. Najčešće se upozorenje





prikazuje u posebnom prozoru, gde se korisnik obaveštava o mogućim rizicima i o tome da nastavlja na sopstvenu odgovornost. Ako se korisnik ipak opredeli za pristup sajtu sa neispravnim sertifikatom, zavisno od veb čitača, polje sa adresom sajta biće prikazano crvenom bojom, adresa sajta će počinjati sa „~~https://~~“, uz sličicu katanca.

### Još par saveta za mirniji san

Ako to do sada niste uradili, pravo je vreme da otvorite naloge za elektronsko bankarstvo za sve bankovne račune koje posedujete. Ovo ne samo da će vam omogućiti da mesečne i druge obaveze plaćate bez gubljenja dragocenog vremena, čekajući u redovima pred šalterima, već će vam pružiti mogućnost trenutnog uvida u vaše prihode i rashode. Tako ćete lakše i češće moći da proveravate stanje na vašim računima i na vreme opazite eventualne „sumnjive“ transakcije, troškove ili čekove (pogledajte poglavlje E-banking, m-banking i plaćanje opštom uplatnicom).

Takođe je korisno, za sve račune i platne kartice, aktivirati mogućnost slanja **SMS** poruke na mobilni telefon nakon svih promena (uplata/isplata) koje nastupe.

## Najčešće prevare na Internetu

Internet je nekim starim oblicima prevara, koje su postojale i pre njegovog nastanka, udahnuo novi život, jer je napadačima omogućio jednostavniji pristup većem broju potencijalnih žrtava i ubrzao komunikaciju, ali i svojom međunarodnom dimenzijom otežao brzo otkrivanje počinitelaca prevare.

U nastavku ćemo videti kako na Internetu funkcionišu dve takve prevare – krađa osjetljivih ličnih podataka i prevara sa uplatama za lažne troškove.

### Krađa ličnih podataka

Najčešći oblik prevare na Internetu je krađa ličnih podataka tzv. fišing (eng. phishing). Radi se o pažljivo smišljenoj manipulaciji sa ciljem navođenja žrtve da napadaču pošalje svoje lične podatke, kao što su ime i prezime, ime korisničkog naloga i lozinka, broj telefona, adresa stanovanja, godina rođenja, JMBG, broj platne kartice, broj bankovnog računa, PIN kod, itd.



**Važno!**

***Ne dostavljajte svoje lične podatke putem elektronske pošte na zahtev nepoznatih ljudi ili „poznatih“ institucija.***

Prevara počinje tako što napadač šalje istu poruku na veliki broj imejl adresa. Iako najveći broj primalaca ignoriše nezatražene poruke, mali broj njih se ipak „upeca“ i postaje žrtva prevare. Imajući u vidu da napadači šalju milione ovakvih poruka, svega nekoliko lakovernih meta je dovoljno da ovaj vid prevare učini veoma isplativim za prevarante.

U poruci se po pravilu koriste vizuelni elementi i drugi sadržaji (logo, boje, oblik slova, kontakt podaci, slogani i sl.), koji podsećaju na poslovnu komunikaciju banke, internet provajdera, društvene mreže, internet prodavnice ili nekog drugog čije usluge koristi veliki broj ljudi. Ovom lažnom porukom žrtva se obično obaveštava da je došlo do neke situacije zbog koje je neophodno dostaviti određene lične podatke, odgovorom na poruku ili prijavljivanjem na veb-sajtu navedenom u poruci (i ovaj veb-sajt je naravno lažan, ali je, poput imejl poruke, pažljivo napravljen tako da vizuelno, po sadržaju i internet adresi podseća na zvanični sajt).

Ako primite takvu imejl poruku, vrlo verovatno se radi o pokušaju prevare. Bitno je ponovo naglasiti da vam banka, internet provajder, društvena mreža ili internet prodavnica nikada neće poslati takvu poruku i zahtevati vaše lične podatke. Ne zaboravite da ste im svoje lične podatke već ranije dali.

Dakle, bez obzira koliko primljena poruka delovala verodostojno, nemojte odgovarati na nju, niti otvarati veze prema veb-sajtovima navedenim u njoj. Umesto toga, pronađite pravi sajt banke, internet provajdera, društvene mreže ili internet prodavnice (ako ne znate pravu adresu, možete je lako naći upitom na veb pretraživačima) i preko zvaničnih kanala komunikacije, koje ćete tamo naći, sami proverite da li eventualno postoji neki problem.

### Prevara sa uplatama za lažne troškove

Drugi oblik najčešće prevare, koja se na Internetu sreće u velikom broju varijanti, takođe počinje prijemom nezatražene elektronske pošte.

Tekst poruke se razlikuje, od slučaja do slučaja, ali se napadač najčešće lažno predstavlja kao osoba koja ima saznanje o velikoj količini novca, koji stoji „zamrznut“ na račun u nekoj banci. Pomenuti novac (obično se radi o milionskim sumama) je navodno pripadao nedavno svrgnutom diktatoru, nekoj osobi u egzilu ili bogatašu koji je poginuo u avionskoj nesreći.

Česti su i slučajevi gde se žrtva obaveštava o navodnom milionskom dobitku na kladionici ili lutriji, u kojoj nije učestvovao, ili o ogromnom nasledstvu, nakon smrti rođaka iz inostranstva za koga, do tada, nije čuo.



***Niste uplatili tiket za lutriju na Internetu? Dakle, niste ni mogli da osvojite super premiju. Na Internetu, kao i u svakodnevnom životu, postoje stvari koje zaista zvuče previše dobro da bi bile istinite...***

Ako se žrtva odluči na saradnju, napadač će joj poslati skenirane dokumente koji navodno dokazuju postojanje novca. U nekim slučajevima, primalac će dobiti i dodatne dokaze u vidu fotografije nekadašnjeg vlasnika bogatstva, kopiju testamenta, članak iz novina, potvrdu o stanju na račun u memorandumu banke i slično. Naravno, u svakom od ovih slučajeva radi se o novcu koji ne postoji, a svi poslati dokumenti su falsifikovani.

Pošto pridobije poverenje žrtve, napadač odjednom nailazi na „poteškoće“ prilikom prenosa i moli žrtvu za novčanu pozajmicu, radi podmićivanja kolege, ili za potrebe pokrivanja administrativnih troškova. Vremenom ovi troškovi rastu, a žrtva, imajući u vidu bogatstvo koje je na dohvata ruke, finansira sve „troškove“.

Budući da se radi o nepostojećem novcu, napadač može da odlaže njegov navodni prenos sve dok žrtva ima strpljenja ili novca. Koristeći sofisticirane psihološke trikove, vešt napadač, za kratko vreme, može da ostavi svoju žrtvu u dugovima.

Ovaj vid prevare često ostaje neotkriven zbog činjenice da žrtva ponekad nije ni svesna da je bila prevarena, ili ju je sramota da govori o prevari u koju je namamljena svojom pohlepom.

### Druge prevare

Na Internetu, kao uostalom i van Interneta, prisutan je veliki broj različitih prevara. Ako vam se neka ponuda koju ste primili u nezatraženoj elektronskoj pošti, koju ste videli na društvenoj mreži ili negde drugde na Internetu, učini previše dobrom da bi bila istinita, vrlo je verovatno da ste u pravu.

Takođe, obratite pažnju da se broj prevara povećava tokom vanrednih situacija i događaja koji zaokupljaju pažnju velikog broja ljudi i medija. Prevaranti se ne ustručavaju da zarade na tuđoj nesreći, pa nije redak slučaj da se posle nekog katastrofalnog zemljotresa, poplave ili neke druge nesreće, pored sajtova koji zaista prikupljaju pomoć za ugrožena područja, pojavi i određeni broj lažnih sajtova.

Zato je korisno proveriti sajtove koji se bave prevarama na Internetu kao što su <http://lookstoogoodtobetrue.com>, <http://snopes.com> ili domaći <http://prevara.info> i <http://informacija.rs>.

Kao i u slučaju provere pouzdanosti internet prodavca, savet o tome da li je nešto prevara ili nije, možete potražiti na društvenim mrežama i internet forumima.

### Šta ako ipak postanete žrtva prevare

U slučaju da ipak postanete žrtva prevare, krađe podataka ili zloupotrebe platne kartice, reagujte odmah i bez oklevanja.

Ako izgubite ili vam ukradu računar, telefon ili prenosni uređaj, na kome ste čuvali lozinke i druge lične podatke, promenite odmah sve lozinke. Promena velikog broja lozinki uvek je naporan posao, ali cena zloupotrebe vaših podataka je daleko veća.

Ako izgubite platnu karticu ili primetite „sumnjive“ stavke na izvodima o prometu sa računa, pozovite banku, konsultujte se i, ako je potrebno, deaktivirajte platne kartice. Ako izgubite telefon sa koga ste koristili usluge mobilnog bankarstva, opozovite mogućnost korišćenja tog telefona za pristup vašim računima i plaćanjima, itd.

Korisno je znati da su domaćim zakonima (u prvom redu Krivičnim zakonikom<sup>6</sup>), pokrivena tradicionalna krivična dela (krađa, prevara, iznuda, ucena, itd.), koja se čine uz upotrebu računara i komunikacionih mreža, ali i krivična dela koja su specifična za informaciono-komunikacione tehnologije (kao što je neovlašćeno korišćenje računara, neovlašćeni pristup računarskim sistemima, neovlašćena izmena ili brisanje podataka, ometanje obrade podataka, izrada i širenje računarskih virusa, itd.).

Ako pretrpíte veću štetu ili otkrijete neku veću prevaru, možete se obratiti posebnom Odeljenju za visokotehnološki kriminal pri MUP-u Srbije ([www.mup.gov.rs](http://www.mup.gov.rs)) ili podneti prijavu posebnom Odeljenju za visokotehnološki kriminal Višeg javnog tužilaštva u Beogradu (<http://beograd.vtk.jt.rs>).



**Važno!**

***Prijavite svaku prevaru, pokušaj zloupotrebe računara, pokušaj krađe ili nesavesnog postupanja sa ličnim podacima.***

Ovi organi se bave istraživanjem i gonjenjem krivičnih dela visokotehnološkog kriminala, koja nastanu na celoj teritoriji Republike Srbije, a u svom radu ostvaruju saradnju sa sličnim organima u inostranstvu, saglasno propisima o organizaciji i nadležnosti državnih organa za borbu protiv visokotehnološkog kriminala<sup>7</sup>.

U slučaju krađe ili zloupotrebe ličnih podataka ili ako smatrate da postupanje nekog prodavca nije u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, problem možete prijaviti Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti (<http://poverenik.rs>).



***Bez sledećeg nema bezbedne kupovine na Internetu:***

- ***Uvek koristite najaktuelniju verziju veb čitača i antivirusnog programa.***
- ***Čuvajte svoje lozinke i koristite različite lozinke za različite servise.***
- ***Otvorite četvore oči i ne ostavljajte tragove iza sebe prilikom korišćenja javnih ili tuđih računara.***
- ***Ne otvarajte nezatražene imejl poruke i priloge nepoznatih pošiljalaca.***
- ***Kupovinu i unos ličnih podataka obavljajte samo na sajtovima koji su zaštićeni `https://` protokolom.***

# ŠTA TREBA DA ZNATE PRILIKOM KUPOVINE NA INTERNETU

*Krećemo u kupovinu! U ovom poglavlju ćete saznati razliku između kupovine materijalnih i nematerijalnih dobara, koje su sličnosti i razlike između kupovine u domaćim i inostranim internet prodavnicama. Upoznaćemo vas sa celokupnim, uobičajenim procesom kupovine na Internetu – od stavljanja artikala u korpu, preko provere i slanja narudžbine, do plaćanja putem kartice, platnog naloga ili vaučera. Saznaćete sve i o različitim mogućnostima plaćanja u zemlji i inostranstvu.*



## Šta se može kupiti preko Interneta?

Pre nego što uđemo u proces naručivanja, korisno je znati razliku između dva osnovna tipa proizvoda (u kontekstu njihove distribucije), koji se mogu kupiti preko Interneta. Grubo ih možemo podeliti na materijalne i nematerijalne.

Na materijalne proizvode smo navikli, zato što ih kupujemo veoma često: odeća, obuća, elektronika, knjige, časopisi, muzički diskovi, igračke, itd. Drugim rečima, sve ono što možemo da dodirujemo i što može da se isporuči poštom na kućnu adresu.

Nematerijalni proizvodi su proizvodi u elektronskom obliku: softver, muzika, filmovi, video igre, krediti za telefoniranje, itd. Oni se isporučuju putem samog Interneta, i to u obliku veza za preuzimanje (u slučaju softvera i muzike, na primer) ili jednostavnog dodavanja kredita na korisnički nalog kupaca (u slučaju kredita za telefoniranje, na primer).

Preko Interneta se, takođe, mogu kupovati i razne vrste usluga. Neke usluge je moguće koristiti u realnom svetu, kao što su, recimo, avio karte ili turistički aranžmani, dok je druge usluge moguće koristiti isključivo na Internetu, poput prostora za skladištenje podataka, internet domena i slično.

## Kupovina sa domaće ili inostrane internet prodavnice

Prva odluka koju morate da donesete kada krenete u kupovinu na Internetu jeste izbor između domaćih i inostranih prodavnica.

Taj izbor igra ključnu ulogu u razmatranju eventualnih poreza pri kupovini, carine pri uvozu u zemlju, ako je u pitanju inostrani prodavac, i troškova transporta robe (troškovi dostave i carine, naravno, otpadaju ako kupujete nematerijalni proizvod ili uslugu koja vam se može pružiti putem Interneta).

Što se tiče plaćanja, proizvod ćete platiti nekom od metoda koje vam ponudi prodavac.

Kada su domaće internet prodavnice u pitanju, najčešće je podržano plaćanje putem platnog naloga (što se može obaviti korišćenjem e-bankinga ili opštom uplatnicom u banci ili pošti), dok sajtovi koji prodaju robu nude i plaćanje poučecom u gotovini ili platnom karticom. Sve veći broj domaćih internet prodavnica nudi mogućnost plaćanja platnom karticom na samom sajtu internet prodavnice,<sup>8,9,10</sup> dok je plaćanje vaučerom vrlo rasprostranjeno na domaćim sajtovima za grupnu kupovinu.<sup>11</sup> Takođe, sve veći broj internet prodavnica nudi i neki oblik mobilnog plaćanja, o čemu će više reči biti u posebnom poglavlju, Plaćanje.

Što se tiče plaćanja u inostranim internet prodavnicama, situacija je nešto drugačija. Dominantno je prisutna mogućnost plaćanja platnim karticama ili putem servisa za posredovanje u internet trgovini (Google Checkout, Skrill (MoneyBookers), PayPal i slični), dok je mogućnost plaćanja deviznom doznakom (eng. wire transfer) manje zastupljena.

Nakon obavljene kupovine, prodavac će vam robu poslati putem pošte ili neke kurirske službe, a troškovi transporta najčešće padaju na vas.



### ***Važno!***

***Obratite pažnju na troškove dostave prilikom kupovine u domaćim internet prodavnicama. Kada kupujete u inostranim internet prodavnicama, pored troškova dostave imajte u vidu i moguće troškove prilikom uvoza (carina, špedicija).***

Stvari su nešto komplikovanije prilikom kupovine robe iz inostranstva, jer u cenu robe ponekad ulaze porezi i carinski troškovi, koji nisu uključeni u cenu proizvoda koja se može videti na sajtu. Zato je, pre kupovine na inostranoj internet prodavnici, potrebno proučiti uslove kupovine i dostave robe, ali i upoznati se sa procedurom i troškovima uvoza (obračun carine, porezi, troškovi carinskog postupka), o čemu će više reči biti u poglavljima Dostava robe i Uvozne procedure.





## Punjenje korpe i slanje narudžbine

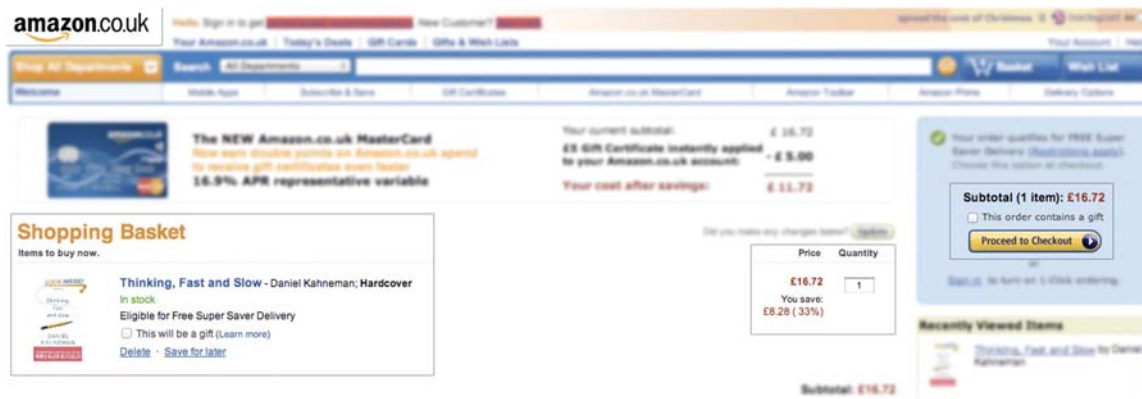
Na svakoj internet prodavnici naći ćete katalog proizvoda ili usluga sa opisima, slikama, cenama, količinama, bojama i drugim bitnim podacima o proizvodima koji su ponuđeni na prodaju.

Ako prodavac na sajtu navodi cene proizvoda ili usluga, uz to bi trebalo da su dostupne napomene o tome da li su u cenu uključeni porezi i druge naknade (kao što su manipulativni troškovi, troškovi dostave i sl).

Željeni proizvod ili usluga smeštaju se u virtuelnu „korpu“, klikom na odgovarajuće dugme. Dodavanje proizvoda u korpu se ponavlja za svaki željeni proizvod ili uslugu, čime se praktično formira narudžbenica. Punjenje korpe ne znači da je kupovina završena i sve do momenta plaćanja imate mogućnost promene sadržaja korpe (dodavanje i uklanjanje artikala, promena količine, itd.) ili odustajanja od kupovine.

Kada želite da završite naručivanje, odaberite opciju za kraj kupovine (dugme sa natpisom „Kraj kupovine“, „Pošalji narudžbinu“, „Checkout“, „Buy Now“ i slično).

Sledeće što vas očekuje, jeste ostavljanje ličnih podataka i moguće, otvaranje korisničkog naloga u okviru internet prodavnice. Podaci se unose kako bi prodavci mogli da vam izdaju račun (tzv. billing adresa), ispostave kupljenu robu (tzv. shipping adresa), kontaktiraju u slučaju bilo kakvih problema ili pitanja u vezi sa narudžbinom, ali i kontaktiraju radi nuđenja novih proizvoda ili popusta u budućnosti. Neke internet prodavnice omogućavaju kupovinu i bez otvaranja



korisničkog naloga, dok druge zahtevaju da se korisnički nalog napravi pre prve kupovine i da se koristi prilikom svake sledeće (više o tome biće u posebnom poglavlju Prikupljanje i obrada ličnih podataka).

Na kraju ćete obično imati priliku da još jednom pregledate sadržaj korpe, potvrdite da ste upoznati sa uslovima kupovine (sadržajem ugovora i opštih uslova poslovanja) i odaberete način plaćanja, nakon čega će narudžbenica biti poslata prodavcu.

U trgovini na Internetu uobičajeno je zaključivanje ugovora u elektronskom obliku, elektronskim putem, pri čemu se ponuda (od strane prodavca) i prihvatanje ponude (od strane kupca) daju takođe elektronskim putem. Veoma je bitno da se pre kupovine što bolje upoznate sa detaljima ugovora i opštim uslovima poslovanja (više o tome u posebnom poglavlju o Korisnički ugovor i opšti uslovi poslovanja).

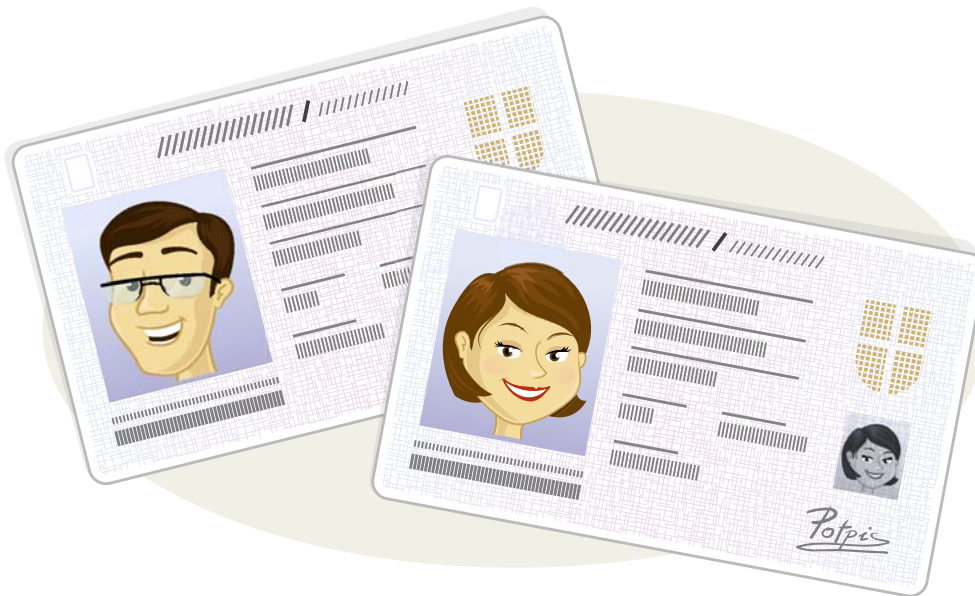


**Važno!**

***Pažljivo pročitajte korisnički ugovor i uslove korišćenja internet prodavnice, pre nego što se saglasite sa njima i obavite plaćanje.***

Nakon kupovine na Internetu proverite elektronsku poštu, jer prodavnice obično na imejl adresu kupca šalju potvrdu o poslatoj narudžbini, potvrdu o obavljenom plaćanju, predračune i račune, uputstva za preuzimanje i aktivaciju proizvoda i usluga, uputstva za praćenje pošiljki i druge korisne informacije.

Možda deluje dosadno, ali poželjno je da čuvate račune i elektronske poruke koje su u vezi sa vašom elektronskom kupovinom – dobro će vam doći u slučaju eventualne reklamacije ili povraćaja robe.



## Prikupljanje i obrada ličnih podataka

Prilikom kupovine na Internetu podaci o vama prikupljaju se na različite načine i iz različitih izvora. Ovo se ne razlikuje puno od kupovine van Interneta, gde prilikom kupovine takođe ostavljate određen broj ličnih podataka. Međutim, treba biti svestan nekoliko specifičnosti u vezi sa Internetom.

Pre svega, treba imati u vidu da većina internet prodavnica ne prikuplja samo osnovne podatke, koje kupci sami unesu prilikom otvaranja korisničkog naloga ili naručivanja, već i druge podatke o kupovini, koji se mogu koristiti za dokazivanje obavljenih transakcija ili statističku obradu, u cilju unapređivanja postupka prodaje i veb-sajta prodavnice. Takođe, prodavci kroz razne (nagradne) ankete na internet prodavnici ili putem društvenih mreža, prikupljaju i obrađuju demografske podatke o posetiocima i kupcima, kako bi svoju ponudu bolje prilagodili njihovim potrebama.

Evo primera podataka o ličnosti koji se najčešće prikupljaju i obrađuju prilikom internet trgovine:

- Lični podaci: korisničko ime i lozinka, ime i prezime, JMBG, adresa prebivališta, imejl adresa, brojevi telefona;
- Podaci za dokazivanje transakcije: jedinstvena numerička internet adresa koju koristite u trenutku kupovine (ovu adresu, tzv. „IP broj“ najčešće vam automatski dodeljuje internet provajder prilikom povezivanja na Internet), tip i verzija operativnog sistema i veb čitača koji koristite, vrsta i broj platne kartice;

- Podaci za unapređenje postupka prodaje i veb-sajta prodavnice: adresa veb-sajta koji je posećen pre dolaska na internet prodavnicu, veze koje su birane tokom korišćenja internet prodavnice, ukupno vreme provedeno na svakoj stranici (ovi podaci se obrađuju tako da ih najčešće nije moguće direktno povezati sa pravim identitetom korisnika).
- Demografski podaci: pol, starost (datum rođenja), podaci o obrazovanju, poznavanju jezika, trenutnom boravištu, zaposlenju, visini prihoda, podaci o hobijima i interesovanjima.

Pitanje skladištenja, zaštite i pristupa podacima o ličnosti na Internetu (ne samo u vezi sa internet trgovinom, već i u vezi sa korišćenjem društvenih mreža, servisa kao što su Gmail, Yahoo Mail i sl), naročito je bitno imajući u vidu globalnu prirodu Interneta i njegovu decentralizovanu arhitekturu.

Nije neuobičajena situacija da je trgovac registrovan u jednog državi, dok se internet prodavnica i baza podataka, sa podacima o narudžbinama i prikupljenim podacima o ličnosti, nalazi na serveru u drugoj državi ili čak u nekom od distribuiranih sistema za obradu i skladištenje podataka, čija su čvorišta locirana u više različitih država (na više kontinenta), radi balansiranja opterećenja, obezbeđivanja bržeg pristupa podacima i zaštite njihovog integriteta (tzv. cloud computing).

Važećim zakonima<sup>3</sup> propisano je da prodavci smeju da prikupljaju i obrađuju samo podatke koji su bitni za postizanje svrhe prikupljanja, u meri i vremenu neophodnom za zadovoljenje te svrhe. To znači da ako, recimo, kupujete peglu, ne bi trebalo da vam se traži (niti bi trebalo da dajete) podatak o starosti vaših roditelja ili broju članova porodice, jer, složićemo se, to nije neophodan podatak za pravljenje narudžbine i obavljanje kupovine. Ako vam se učini da internet prodavnica od vas ipak traži previše podataka, zatražite objašnjenje od prodavca putem telefona, elektronske pošte ili formulara za kontakt.



***Budite pažljivi sa davanjem demografskih podataka, koji na prvi pogled mogu delovati kao da nemaju karakter ličnih podataka, poput podataka o visini prihoda, broju članova porodice, hobijima i interesovanjima, proizvodima koje najčešće kupujete, omiljenim mestima za izlazak itd., jer se kombinovanjem takvih podataka otvara mogućnost stvaranja profila lica (u svrhe predviđanja budućeg ponašanja, ciljanog reklamiranja, itd.). Ako učestvujete u nekom istraživanju i odlučite se da date neke od navedenih demografskih podataka, savet je da ne pružate podatke koji vas određuju, kao što su ime i prezime ili JMBG.***

Zakonska obaveza svakoga ko prikuplja podatke o ličnosti jeste pružanje podataka o svom identitetu, objašnjenja o svrsi prikupljanja podataka, načinu prikupljanja, korišćenja, skladištenja, zaštite i obrade podataka, obaveštenja o tome da li je davanje podataka obavezno ili dobrovoljno i koje će posledice imati eventualno nedostavljanje traženih podataka, kao i to ko će imati pristup podacima (radnici, poslovni partneri, itd.). Takođe, propisana je obaveza omogućavanja korisniku da pristupi i ažurira podatke o ličnosti, koji su uskladišteni kod prodavca, kao i davanje mogućnosti za povlačenje saglasnosti za obradu podataka (nakon čega je prodavac dužan da lične podatke korisnika uništi).



**Važno!**

***Proverite da li su baš svi lični podaci, koje neka internet prodavnica traži od vas, zaista neophodni za kompletiranje narudžbine.***

Saglasno Zakonu o zaštiti podataka o ličnosti, domaće internet prodavnice dužne su i da, Poverenika za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti, obavestavaju o zbirkama podataka o ličnosti koje prikupljaju i svrsi prikupljanja. Ovim podacima može se pristupiti preko centralnog registra na adresi <http://registar.poverenik.org.rs>

Različiti aspekti prikupljanja i obrade podataka o ličnosti posetilaca i kupaca na internet sajtovima obično su bliže opisani u posebnom dokumentu, koji sastavlja vlasnik internet sajta. Ovaj dokument obično može naći pod imenom **Politika privatnosti** (eng. **Privacy Policy**), ali je često i sastavni deo ugovora ili opštih uslova poslovanja, pa ga treba obavezno pročitati pre otvaranja korisničkog naloga i kupovine na Internetu.



***Obratite pažnju na delove ugovora koji govore o mogućnosti davanja vaših ličnih podataka trećim stranama. Ako smatrate da je neka domaća internet prodavnica prekršila Zakon o zaštiti podataka o ličnosti, obavestite o tome Poverenika za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti.***

## Korisnički ugovor i opšti uslovi poslovanja

U trgovini na Internetu, uobičajeno je zaključivanje ugovora u elektronskom obliku, elektronskim putem, pri čemu se ponuda (od strane prodavca) i prihvatanje ponude (od strane kupca) daju takođe elektronskim putem. Prema važećim propisima u Srbiji, takvom ugovoru se ne može osporiti punovažnost samo zato što je sačinjen u elektronskoj formi<sup>1</sup>.

Pre zaključivanja ugovora, prodavac je dužan da kupcu obezbedi podatke i obaveštenja o postupku koji će biti primenjen za zaključenje ugovora, ugovornim odredbama, opštim uslovima poslovanja (eng. Terms of Service, TOS), ako su deo ugovora, jezicima na kojima će ugovor biti zaključen i kodeksima ponašanja u skladu sa kojima će trgovac postupati.



Pre zaključivanja ugovora elektronskim putem, treba proveriti njegove bitne elemente. Istina je da su ugovori često suvoparni i dosadni – ipak, kao i svaki ugovor koji prihvatate (a ovaj prihvatate elektronskim putem), poželjno je da ga pažljivo proučite.

Naročito obratite pažnju na odredbe koje govore o:

- Načinu plaćanja, troškovima i rokovima isporuke;
- Vremenu na koji se ugovor zaključuje, načinu i rokovima za raskid ugovora, kao i posledicama i troškovima raskida;
- Načinu prikupljanja i obrade ličnih podataka tokom trajanja ugovora i nakon njegovog isteka;
- Eventualnim ograničenjima u korišćenju roba ili usluga (eng. Acceptable Use Policy, AUP);
- Načinu i rokovima za ostvarivanje potrošačkih prava (povraćaj robe, povraćaj novca, garancija i sl.) i drugih ugovornih garancija;

- Načinu i rokovima za postupanje po pritužbama korisnika, postupku za rešavanje sporova, kao i povezanim troškovima;
- Obaveštavanju korisnika o promenama ugovora tj. uslova pružanja usluga.

Ako vam neka odredba ugovora nije jasna ili imate neko dodatno pitanje, stupite u kontakt sa prodavcem i tražite pojašnjenje pre nego što nastavite dalje.

Saglasnost na ponudu i uslove ugovora obično se daje štikliranjem izjave „Pristajem na uslove ponude/ugovora“, pre klika na dugme za slanje narudžbine. Nakon klika na dugme za slanje narudžbine, smatra se da je ugovor zaključen.

Stavljanje teksta zaključenog ugovora i pripadajućih opštih uslova poslovanja na raspolaganje kupcu (recimo, slanjem ugovora elektronskom poštom ili nuđenjem da se preuzme u PDF obliku), zakonska je obaveza prodavca, kako bi kupac mogao da sačuva, kasnije koristi ili reprodukuje tekst ugovora. Retko se dešava da kupac ne dobije mogućnost da preuzme kopiju ugovora koji je upravo prihvatio, ali ako vam se desi takva situacija, kontaktirajte prodavca i tražite da vam pošalje tekst ugovora koji ste sa njim zaključili.



***Kupovina u domaćim internet prodavnicama je jednostavnija, jeftinija i brža, a kupovina u inostranim internet prodavnicama, osim većeg izbora, podrazumeva i dodatne troškove dostave, carine i špedicije. Bez obzira na mesto kupovine, procedura kupovine se ne razlikuje mnogo. Najvažnija stvar u procesu kupovine jeste upoznavanje sa korisničkim ugovorom i uslovima prodaje, kao i čuvanje poruka koji su potvrda o obavljenoj kupovini i plaćanju.***



## Plaćanje



***Korak dalje, zaboravite na keš!***

***Saznajte više o načinima plaćanja na Internetu – od raznih vrsta platnih kartica, preko popularnih internet servisa za posredovanje u plaćanju (kao što su Google Checkout, Skrill (MoneyBookers) i PayPal), do plaćanja putem mobilnog telefona.***



## Platne kartice

Platne kartice se u svrhu plaćanja na Internetu koriste već godinama. Ipak, iako je moguće na Internetu kupiti stvari sopstvenom kreditnom ili debitnom karticom, to nije uvek i najbezbednije rešenje.

Dovoljno je da jedan nepouzdan sajt, na kome ostavite podatke o vašoj platnoj kartici, postane plen zlonamernih hakera, pa da ona postane predmet moguće zloupotrebe. Da budemo poštteni, isti rizik krađe podataka s kartica postoji i prilikom upotrebe platnih kartica za podizanje gotovog novca na bankomatima ili prilikom plaćanja na POS terminalima u prodavnicama.

Ono što razlikuje kupovinu na Internetu, jeste dodatna mogućnost obezbeđenja, koja se sastoji u otvaranju posebne platne kartice za kupovinu na Internetu.

Banke u Srbiji nude veći broj specijalizovanih kartica koje se ne mogu koristiti na bankomatima ili u prodavnicama, već su namenjene samo za internet kupovinu (recimo, **Visa Internet** ili **Virtuon** kartica).

Na ovu karticu ćete uplaćivati novac tek kada budete imali nameru nešto da kupite i na njoj nikada nećete imati više sredstava nego što vam je potrebno za sledeću kupovinu. Tako se značajno umanjuje šteta, koja može nastati ako neko dođe u posed podataka s vaše kartice i pokuša da ih zloupotrebi.

Uz karticu koja se koristi za plaćanje na Internetu dobićete i dodatnu karticu koja služi za uplatu ili podizanje novca sa računa. Internet kartice su obično devizne, što znači da ćete novac uplaćivati u evrima. Da ne bude zabune, moći ćete da plaćate i robu čija je cena izražena u dinarima, kao i u bilo kojoj drugoj valuti – banka će obaviti transakciju, ali će pre toga uraditi konverziju, iz valute u kojoj je izražena cena proizvoda u evro, uz naplatu odgovarajuće provizije.

Pre nego što obavite plaćanje na Internetu pomoću platne kartice, obavezno još jednom proverite da li je veza osigurana (pogledati poglavlje Bezbednost unosa podataka na veb-sajtovima). Nakon toga, internet prodavnica će tražiti da odaberete vrstu platne kartice, unesete njen broj, ime nosioca koje je upisano na kartici, mesec i godinu isticanja kartice, kao i bezbednosni kod (na MasterCard i Visa karticama to je trocifreni broj na poleđini, a na Amex karticama četvorocifreni broj na prednjoj strani kartice).

Ako prilikom plaćanja na sajtu vidite znak „**3-D Secure**“, „**Verified by Visa**“ ili „**MasterCard Secure Code**“ znaćete da je prisutan i dodatni sloj zaštite, koji se ogleda u proveru autentičnosti trgovca, njegove banke i banke koja je izdala karticu, a korisnik će biti preusmeren na posebno zaštićen sajt radi unošenja podataka o plaćanju.

Potvrda o obavljenom plaćanju stići će vam na imejl adresu i nju bi trebalo da čuvate kao dokaz o uplati, radi eventualne reklamacije, povraćaja novca i sl.

Ako koristite platne kartice za kupovinu na Internetu, proveravajte redovno izvode o prometu za svaku od kartica. Ako banka nudi takvu mogućnost, aktivirajte slanje SMS poruka sa obaveštenjima o tome kada se rezerviše novac ili obavi plaćanje sa vaše platne kartice. Tako ćete vrlo brzo saznati ako neko neovlašćeno pokuša da iskoristi vašu karticu za plaćanje i bićete u mogućnosti da blagovremeno stupite u kontakt sa bankom radi sprečavanja dalje zloupotrebe.



***Na kraju, dobro je znati da korisnike platnih kartica štite odredbe Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga<sup>12</sup>. Ako dođe do neovlašćenog korišćenja platne kartice, odnosno podataka sa kartice, korisnik ima obavezu da, odmah posle tog saznanja, a najkasnije u roku od 45 dana od datuma zaduženja, prijavi banci transakciju izvršenu neovlašćenim korišćenjem kartice, odnosno podataka sa kartice. U tom slučaju, možete snositi gubitke, koji su posledica neovlašćenog korišćenja, najviše do iznosa od 15.000 dinara.***



### E-banking, m-banking i plaćanje opštom uplatnicom

Plaćanje u domaćim internet prodavnicama u najvećem broju slučajeva možete obaviti putem standardnog platnog naloga, kojim zadužujete svoj tekući račun koji se vodi kod banke.

Plaćanje putem platnog naloga (opšte uplatnice) možete obaviti u gotovini na šalteru banke ili pošte, ali tako nešto poništava pogodnosti elektronske trgovine. Mnogo je bolja ideja poslati nalog za uplatu pomoću e-bankinga ili mobilnog m-bankinga. Osim što vas spašava od čekanja u redovima, „elektronski šalter“ banke vam je dostupan 24 časa dnevno, svaki dan u nedelji, tokom cele godine.

Ne treba zaboraviti ni to da pojedine banke za ovakve transakcije uopšte ne uzimaju proviziju, dok se kod drugih plaća provizija koja je znatno niža nego na šalteru poslovnice, a neke od banaka daju određeni broj e-banking transakcija tokom meseca besplatno, nakon čega naplaćuju punu proviziju (što je opet u proseku jeftinije od odlaska u poslovnicu).

Osim plaćanja robe naručene u domaćim internet prodavnicama,

e-banking usluge možete koristiti za plaćanje svih drugih računa (komunalije i slično), prebacivanje novca sa jednog računa na drugi, obavljanje menjačkih poslova, proveru stanja na tekućim i deviznim računima, informisanje o vremenu dospeća oročene štednje, plaćanje rata kredita, proveru stanja čekova, proveru prometa platnih kartica, uplatu sredstava na platne kartice, itd.

Da biste mogli da koristite sve ove mogućnosti, potrebno je da, pre svega, sa vašom bankom zaključite ugovor o korišćenju usluga elektronskog bankarstva. Nakon toga, banka će vam dostaviti pristupne parametre – korisničko ime i lozinku, sigurnosni (PIN) kod i sertifikat za potpisivanje transakcije, kao i softver za korišćenje elektronskog bankarstva sa uputstvom – i spremni ste za plaćanje.

Usluge elektronskog bankarstva u Srbiji se uspešno i bezbedno koriste već duži niz godina, a od nedavno su pojedine banke počele da nude mogućnost korišćenja istih usluga, ali posredstvom mobilnog telefona. M-banking pruža još veći komfor u korišćenju bankarskih usluga i plaćanja, koja možete obaviti u svako vreme i na svakom mestu, čak i kada niste pored kućnog računara.

### Devizne doznake

Ako imate otvoren devizni račun kod neke domaće banke, plaćanje u inostranim internet prodavnicama možete obaviti slanjem devizne (nostro) doznake (eng. **wire transfer**), pod uslovom da prodavnica podržava takav način plaćanja.

Pripremu za plaćanje prema inostranstvu možete obaviti putem e-bankinga, tako što ćete obaviti kupovinu odgovarajuće količine deviza, konverzijom dinara sa vašeg tekućeg računa.

Nakon toga, popunjavate nalog za devizno plaćanje prema inostranstvu, koji sadrži podatke o internet prodavcu (naziv, adresa, država), svrsi i osnovu plaćanja (broj računa ili ponude), iznosu i valuti, podatak o tome ko snosi troškove transakcije (kupac, prodavac ili deljeno), podatke o broju bankovnog računa prodavca i banci kod koje se račun prodavca vodi, kao i korespondentskoj banci, ako se prenos vrši posredstvom banaka koje se nalaze u različitim državama.

Sve podatke potrebne za popunjavanje naloga za deviznu doznaku, internet prodavac šalje kupcu, obično putem elektronske pošte, nakon što primi narudžbinu u kojoj je kao način plaćanja navedena devizna doznaka.

Neke banke u Srbiji omogućavaju slanje deviznih doznaka putem e-bankinga, ali većina i dalje ne nudi takvu mogućnost, već morate otići do poslovnice i popuniti odgovarajući formular.

Nakon što pošaljete deviznu doznaku, obično je potrebno da prođe do tri radna dana da uplata legne na račun prodavca.

## Servisi za posredovanje u kupovini na Internetu

Postoji više različitih servisa za posredovanje u kupovini na Internetu, koji se međusobno razlikuju po načinu posredovanja.

Najpopularniji servisi za posredovanje u bezbednom obavljanju platnih transakcija na Internetu su recimo **Google Checkout** (<http://checkout.google.com>), **Skrill/Moneybookers** (<http://moneybookers.com>), **PayPal** (<http://paypal.com>) i drugi, dok je u Srbiji popularan vaučerski sistem **QVoucher** (<http://qvoucher.rs>). Neki sajtovi su razvili sopstvene sisteme za posredovanje u bezbednom obavljanju kupoprodajnih transakcija (domaći primer je aukcijski sajt <http://limundo.com>) ili, u tu svrhu, koriste slične specijalizovane servise drugih firmi (tzv. escrow sistemi).

### Google Checkout, Skrill (MoneyBookers) i PayPal

Ovi servisi posreduju u transakciji plaćanja, koje se odvija između kupca, odnosno njegove banke, i trgovaca na Internetu. Servisi ovog tipa su veoma popularni na Internetu, jer kupca lišavaju potrebe da svakom prodavcu, prilikom svake kupovine, ostavlja poverljive podatke o svojoj platnoj kartici (broj, datum isteka, verifikacioni kod). To umnogome umanjuje rizik od prevara i krađe podataka, jer niko, pa ni sam prodavac, ne može da pristupi podacima o platnoj kartici kupca.

Većina servisa ovog tipa funkcioniše na sličan način – prvo je potrebno da otvorite korisnički nalog, koji se obično zove „**Personal Account**“. Nakon toga, obično se vrši pridruživanje podataka o platnoj kartici korisničkom nalogu (opcija „**Link My Debit/Credit Card**“).

Po otvaranju korisničkog naloga i dodavanju platne kartice, servis za posredovanje u kupovini na Internetu obaviće proveru vašeg identiteta i vlasništva nad platnom karticom. Provera identiteta se obično vrši preko provere imejl adrese korisnika, ali u nekim slučajevima može uključivati i dodatne provere (recimo, servis može zahtevati od korisnika da pošalje neki skenirani identifikacioni dokument, poput pasoša ili lične karte, kako bi potvrdio svoj identitet). Provera vlasništva nad platnom karticom vrši se tako što servis skine neki, nasumični, mali iznos sa pridružene platne kartice (između 1 i 3 evra), koji se kasnije refundira. Sledeće, potrebno je prikupiti podatak o iznosu koji je skinut i podatak o identifikacionom broju transakcije. Ovi podaci se nalaze na izvodu o prometu platne kartice, koji banka šalje jednom mesečno u štampanom obliku, ali je mnogo praktičnije obaviti uvid u njega preko e-bankinga ili pozvati korisnički servis banke. Kada saznate navedene podatke o transakciji, unosite ih na stranici namenjenoj verifikaciji podataka o kartici, na sajtu servisa za posredovanje u internet plaćanju (neki servisi traže da se upiše iznos skinutih sredstava, dok drugi traže identifikacioni broj transakcije).

Kada korisnik otvori nalog i prođe postupak provere, spreman je za kupovinu u internet prodavnicama koje podržavaju neki od sistema za posredovanje u internet kupovini.

Nakon izbora željenih proizvoda, kao sredstvo plaćanja bira se odgovarajući servis za posredovanje u internet kupovini. Internet prodavnica onda preusmerava kupca na sajt servisa za posredovanje, gde se kupac prijavljuje u svoj korisnički nalog i potvrđuje izvršenje transakcije. Servis za posredovanje tada skida odgovarajući iznos sa kartice korisnika, a isti iznos istovremeno uplaćuje na račun trgovca. Kada je ovaj posrednički posao završen, korisnik biva preusmeren nazad na sajt prodavnice, gde dobija izveštaj o ishodu transakcije.

Otvaranjem korisničkog naloga kod Google Checkout, Skrill (MoneyBookers), PayPal i sličnih servisa, zaključujete ugovor o korišćenju njihovih uslova tj. pristajete na određene uslove poslovanja. Zato je vrlo bitno osvrnuti se kratko i na pravnu prirodu funkcionisanja ovih servisa.

Naime, važno je znati da ovi servisi ne pružaju bankarske usluge, niti usluge prenosa novca, već u vaše ime i za vaš račun, posreduju između vas i internet prodavca prilikom obavljanja plaćanja na Internetu, a za to naplaćuju određenu posredničku proviziju (koja obično ide na teret prodavca).

### **QVoucher**

QVoucher funkcioniše kao elektronska „dopuna“ za plaćanje roba i usluga na Internetu.



Korisnik QVoucher sistema postaje svako ko kupi QVoucher „dopunu“ na nekom od prodajnih mesta širom Srbije (trafike, menjačnice). Prilikom kupovine prve „dopune“, korisnik daje podatak o broju svog mobilnog telefona i novac u iznosu kojim želi da dopuni Qvoucher nalog. Nakon toga, putem SMS poruke dobija potvrdu o visini raspoloživih sredstava na svom QVoucher nalogu i lozinku koju će koristiti prilikom kupovine na Internetu. Kada jednom otvori QVoucher nalog, korisnik ga može dopunjavati na isti način – uplatama na prodajnim mestima ili putem elektronskog bankarstva.

Treba obratiti pažnju da se broj mobilnog telefona koristi samo kao sredstvo za identifikaciju (predstavljanje) sistemu, a korišćenje QVouchera ne opterećuje račun za mobilni telefon, niti je na bilo koji način vezan za njega.

Kada uplatite QVoucher „dopunu“, proces kupovine na Internetu odvija se u tri koraka: Prvo na nekom od internet sajtova, koji podržava plaćanje QVoucherom, odaberete željenu robu ili uslugu. Zatim, kao način plaćanja izaberete QVoucher, nakon čega unosite podatak o broju vašeg mobilnog telefona i lozinku koju ste dobili putem SMS-a. Ako su uneti podaci u redu i ako na QVoucher nalogu ima dovoljno sredstava za kupovinu, transakcija će biti uspešno pokrenuta, a na vaš mobilni telefon će stići SMS poruka sa PIN brojem za potvrdu transakcije. Ovaj broj prepisujete iz SMS poruke na sajt internet prodavnice, čime se izvršenje transakcije potvrđuje i plaćanje završava.

### Posrednički (escrow) servisi

Servisi za posredovanje u kupovini na Internetu, funkcionišu tako što se kupac i prodavac saglase da kupac prvo uplati naknadu za određeni proizvod, na račun firme koja pruža posredničku uslugu.

Kada novac prispe na račun posrednika, o tome se obaveštava prodavac, koji onda proizvod šalje kupcu. Nakon prijema pošiljke, kupac obavlja proveru i ako je primljeni proizvod u očekivanom stanju tj. ako je saobrazan opisu iz ponude prodavca, o tome obaveštava posrednika, koji prodavcu prebacuje uplaćeni novac.

Ako primljeni proizvod ne odgovara onome što je navedeno u ponudi, kupac vraća proizvod prodavcu, a posrednik kupcu vraća prethodno uplaćeni novac.

Servisi za posredovanje u kupovini dosta su popularni za kupovinu robe na sajtovima za aukcijsku prodaju, gde se kao ponuđači uglavnom javljaju individualni korisnici (domaći primer je servis Limundo Cash, koji se može koristiti za kupovinu na portalu <http://limundo.com>).



### Mobilno plaćanje

#### SMS plaćanje

Plaćanje putem SMS-a obično se koristi za mikro-plaćanja sadržaja na Internetu (kao što su slike ili muzika) ili dobijanje vremenski ograničenog pristupa određenim sajtovima ili sadržajima.

Ovaj način plaćanja funkcioniše tako što posetioci veb-sajta pošalju SMS poruku, sa kodom sadržaja kome žele da pristupe, na određeni broj telefona. Na taj način zadužuju svoj mesečni račun kod mobilnog operatora za određeni iznos, a ubrzo potom dobijaju novu SMS poruku sa jednkrotnom lozinkom ili kodom za pristup željenom sadržaju.

Kod nekih operatora suma koja se može naplatiti jednom porukom je ograničena (recimo, 150, 200, 250 ili 300 dinara).

#### PlatiMo

PlatiMo je sistem elektronskog plaćanja sa kojim mobilni telefon postaje platno sredstvo, slično kao kreditna ili debitna kartica. Ovaj sistem, koji je 2010. uveo mobilni operator Telenor, u saradnji sa više domaćih banaka, vrši povezivanje tekućeg računa vlasnika sa njegovim mobilnim telefonom, tako da se, uz samo nekoliko klikova na telefonu, može izvršiti sigurno plaćanje roba ili usluga u domaćim internet prodavnicama.



Da biste mogli da koristite sistem PlatiMo neophodno je da u nekoj od Telenorovih prodavnica zatražite novu SIM karticu. Ne morate da brinete, broj telefona i sam uređaj se ne menjaju, a svi podaci sa stare kartice biće prebačeni na novu, koja je specifična po tome što omogućava da se na njoj čuva i digitalni sertifikat (koji se koristi prilikom potpisivanja transakcija). Uz SIM karticu se dobijaju i kodovi za aktivaciju usluge i odobravanje plaćanja (sPUK i sPIN).

Poslednji korak u pripremi za ovaj servis jeste kontaktiranje banke, kako bi se digitalni sertifikat povezao sa vašim tekućim računom (u momentu pisanja ovog vodiča u sistem PlatiMo bile su uključene sledeće banke: Raiffeisen, Komercijalna, Erste i Credit Agricole)<sup>13</sup>.

Sada ste spremni za kupovinu u internet prodavnici koja kao način plaćanja podržava PlatiMo servis. Kada formirate narudžbinu i izaberete kao način plaćanja PlatiMo, internet prodavnica će vas pitati za broj vašeg mobilnog telefona. Nakon što ga unesete, na vaš mobilni telefon će biti poslata poruka (m-račun) u kojoj ćete videti iznos zaduženja, broj poslovnog računa na koji će iznos biti uplaćen i informacije o prodavcu. Plaćanje potvrđujete unošenjem sPIN koda.

Nakon potvrde plaćanja, platni nalog će biti formiran i prosleđen banci na izvršenje. Ako sve bude u redu, novac će biti prebačen sa vašeg tekućeg računa na poslovni račun internet prodavca. U slučaju da nešto ne bude u redu (recimo, ako nemate dovoljno sredstava na tekućem račun), transakcija će biti odbijena. U oba slučaja i vi i prodavac ćete dobiti informaciju o statusu transakcije, tako da ne postoji mogućnost zabune.



- **Čuvajte potvrde o plaćanju koje vam stignu na imejl!**
- **E-banking vas spašava redova i štedi vaše vreme, iskoristite ga!**
- **Najbezbednija platna kartica za kupovinu na Internetu je tzv. internet kartica, na koju uplaćujete onoliko novca koliko ćete potrošiti za prvu narednu kupovinu.**
- **Za plaćanje možete koristiti svetske i domaće servise koji vam garantuju bezbednost plaćanja i zaštitu osetljivih podataka.**

# ŠTA TREBA DA ZNATE NAKON KUPOVINE NA INTERNETU

*Roba je stigla! Vreme je za radost i još malo pažnje – u ovom poglavlju saznaćete kako se razlikuje dostava robe kupljene od domaćeg i inostranog prodavca, kao i koje vas procedure čekaju od momenta kada ste uspešno završili kupovinu, do momenta konačne isporuke. Na kraju, saznaćete da sva vaša potrošačka prava važe i na Internetu i kako možete da ih ostvarite.*





## Dostava robe

Internet prodavnice obično kupcima daju više mogućnosti za dostavu robe, što uključuje metod transporta, brzinu dostave, mogućnost praćenja pošiljke i njenog osiguranja.

Neki domaći prodavci, kao što su prodavci bele tehnike ili nameštaja, robu poručenu preko internet prodavnice dostavljaju preko sopstvene dostavne službe, ali se većina, ipak, odlučuje da dostavu vrši putem pošte ili neke službe za ekspresnu dostavu.

Bez obzira na način dostave, domaći prodavac je dužan da isporuči robu kupcu najkasnije u roku od 30 dana od naručivanja.<sup>2</sup> Ako roba ne stigne u ovom roku, prodavac je dužan da vrati kupcu uplaćeni novac i to u roku od sedam dana od dana isteka roka isporuke.

Što se tiče inostranih internet prodavnica, na raspolaganju su obično standardna međunarodna dostava poštom (eng. standard international shipping) i dostava putem neke od službi za ekspresnu dostavu, kao što su DHL, UPS, FedEx i drugi.

Prilikom izbora metoda dostave, obratite pažnju na to ko snosi troškove dostave – kupac ili prodavac, tj. da li je cena dostave uključena u cenu robe. Najčešće to nije slučaj, ali se dešava da prodavci, za određenu vrstu robe ili u okviru nekih promocija, preuzimaju troškove dostave na sebe.

Standardna poštanska dostava je obično jeftinija, ali je sporija i često u manjoj meri osigurana od gubitka ili oštećenja. S druge strane, službe za ekspresnu dostavu obično su brže i pouzdanije, ali i skuplje. Koju god varijantu da izaberete, od prodavca ćete dobiti identifikacioni broj poslate pošiljke i adresu internet sajta, gde ćete, preko tog broja, moći da pratite njenu trenutnu lokaciju i status.

Imajte u vidu da će roba, koju ste kupili preko inostrane internet prodavnice, po dolasku u Srbiju morati da prođe kroz carinski postupak, što znači da ćete možda morati dodatno da platite carinu, porez i troškove špedicije (videti poglavlje Uvozne procedure).



***Važno: Za robu kupljenu u inostranoj internet prodavnici, očekujte carinsku proceduru pre preuzimanja u zemlji.***

Zato je korisno da prodavcu naglasite da, uz robu koju vam šalje, obavezno priloži račun ili neki drugi dokument koji govori o vrednosti robe. Ovo je naročito bitno kada robu kupujete preko aukcijskih sajtova u inostranstvu (npr. <http://ebay.com>), gde pošiljalac često nije firma koja prodaje robu, već osoba koja prodaje predmete u ličnom vlasništvu.



## Uvozne procedure

Sve pošiljke koje stignu u Srbiju iz inostranstva, pa i pošiljka sa robom koju ste naručili iz neke inostrane internet prodavnice, moraju da prođu kroz carinski postupak, uređen propisima, od kojih su najvažniji Carinski zakon<sup>14</sup>, Uredba o carinski dozvoljenom postupanju sa robom<sup>15</sup> i Uredba o vrsti, količini i vrednosti robe na koju se ne plaćaju uvozne dažbine<sup>16</sup>.

Ako ste prilikom kupovine odabrali da vam pošiljka bude dostavljena standardnom poštanskom uslugom, po prispeću pošiljke u Srbiju, carinski organ će obaviti pregled pošiljke i odlučiti da li ćete morati da platite carinu.

Pošiljke koje su oslobođene od plaćanja carine uključuju:

- Pošiljke koje sadrže knjige i drugi obrazovni materijal<sup>17</sup>;
- Pošiljke male vrednosti, koje sadrže robu nekomercijalne prirode (roba koja se koristi za lične ili porodične potrebe, u količini primerenoj takvoj upotrebi) i čija vrednost (ne računajući poštarinu) ne prelazi 50 evra u dinarskoj protivvrednosti, sa izuzetkom alkohola i alkoholnih pića, duvana i duvanskih proizvoda, parfema i toaletnih voda;
- Pošiljke male vrednosti, koje fizička lica besplatno primaju od fizičkih lica iz inostranstva, pod uslovom da se radi o povremenim pošiljkama, da roba nije komercijalne prirode (da se koristi za lične ili porodične potrebe, u količini primerenoj takvoj upotrebi) i da njena vrednost (ne računajući poštarinu) ne prelazi 70 evra u dinarskoj protivvrednosti.

## Vodič za kupce u elektronskoj trgovini

Za ostale pošiljke (sa robom veće vrednosti, komercijalne prirode, itd.) podnosi se carinska deklaracija i plaća carina.

Važno je znati da formalnosti carinskog postupka (što uključuje popunjavanje deklaracija, plaćanje naknada i slično) možete obaviti lično, ali za te potrebe možete ovlastiti i zastupnika u carinskom postupku (špeditera), koji će vam svoje usluge posebno naplatiti.

Pošiljke koje sadrže robu namenjenu fizičkim licima, za korišćenje u sopstvenom domaćinstvu, čija je vrednost ne prelazi 3.000 evra u dinarskoj protivvrednosti, carine se po jedinstvenoj carinskoj stopi od 10%. Izuzetno, možete zahtevati da se u ovom slučaju ne primeni jedinstvena carinska stopa, već da se carinjenje obavi po stopi koja je za tu vrstu robe utvrđena Carinskom tarifom ([www.carina.rs/lat/PoslovnaZajednica/Stranice/Carinskatarifa.aspx](http://www.carina.rs/lat/PoslovnaZajednica/Stranice/Carinskatarifa.aspx)).

U svim ostalim slučajevima, roba se carini po stopi koja je za nju utvrđena Carinskom tarifom, pri čemu se, kao i u slučaju carinjenja po jedinstvenoj carinskoj stopi, kao osnovica za obračun carine uzima vrednost robe sa uključenim troškovima poštarine.

Važno je znati da se za utvrđivanje vrednosti robe na koju se plaća carina, u najvećem broju slučajeva koristi vrednost robe naznačena u pratećoj dokumentaciji (poštanska deklaracija i račun).

Međutim, ako račun ne prati robu ili ako službenik carine osnovano posumnja da se vrednost robe, koja je navedena u pratećoj dokumentaciji, ne može prihvatiti kao verodostojna, on ima pravo da obračuna carinu na vrednost robe koju odredi na drugi način, propisan Carinskim zakonom (npr. na osnovu vrednosti istovetne ili slične robe, o čemu se detaljno govori u članovima 40-45. Carinskog zakona), pri čemu je dužan da o tome sastavi zapisnik.

Ako ne budete zadovoljni utvrđenom carinskom vrednošću robe, na ovaj zapisnik, kao i na konačno rešenje o visini carinskog duga, možete podneti žalbu Komisiji za žalbe Uprave carina (<http://carina.rs>).

Ne zaboravite da se prilikom uvoza robe koja podleže plaćanju carine, dodatno plaća i porez na dodatu vrednost (i to na osnovicu koju čini carinska vrednost robe, sa uključenim troškovima poštarine, uvećana za obračunatu carinu), kao i druge takse i akcize primenjive na tu robu. Obračunata carina i porezi zajedno čine carinski dug, koji ćete morati da platite u punom iznosu pre podizanja paketa sa carine.

Ako ste prilikom kupovine odabrali da vam pošiljka bude isporučena putem službe za ekspresnu dostavu, važe sva prethodno pomenuta pravila carinskog postupka, s tim što sve carinske formalnosti za vas obično obavlja sama služba za ekspresnu dostavu – od dopremanja robe u Srbiju, do isporuke na vašu kućnu adresu. Njima na kraju plaćate sve troškove, koji uključuju sve troškove ekspresne dostave robe i carinskog duga (kurirske službe/poštanski operatori koji su licencirani za pružanje ekspresne poštanske usluge istovremeno su i špediteri, tako da pojam „usluge ekspresne dostave“ uključuje i špeditersku uslugu).



**Važno: Proverite prilikom kupovine ko snosi troškove dostave i pod kojim uslovima. Računajte na carinsku proceduru i dodatne troškove za robu koja stiže iz inostranstva.**

## Potrošačka prava nakon kupovine

Niste zadovoljni? Ne brinite, sva vaša potrošačka prava važe i na Internetu.



**Kroz ovo poglavlje upoznaćete se sa zakonima koji štite vaša potrošačka prava, a posebno sa vašim pravima prilikom kupovine na daljinu. Saznaćete na šta se odnosi saobraznost robe, šta je garancija, kako izgleda postupak reklamacije i jednostranog raskida ugovora.**

### Saobraznost robe

Prema Zakonu o zaštiti potrošača, prodavac je odgovoran za saobraznost robe onome što je ugovoreno, odnosno da roba funkcioniše u skladu sa svojom namenom, da ima one karakteristike koje ima roba iste vrste i da ima posebna svojstva zbog kojih je kupac nabavlja.

Prodavac odgovara za nesaobraznost robe u periodu od dve godine od zaključenja ugovora, dok se za polovnu robu može ugovoriti kraći rok u kome prodavac odgovara za nesaobraznost, ali ne kraći od godinu dana.

Ako isporučena roba ne odgovara onome što ste naručili, imate pravo da zahtevate od prodavca da vam, bez naknade, popravi ili zameni robu u razumnom roku. Takođe, u određenim situacijama možete tražiti umanjenje cene ili čak odustati od kupovine tj. raskinuti ugovor.

### Garancija

Garancija je dodatni stimulans koji prodavci mogu da pruže kupcima, u nameri da ih pridobiju da se odluče za njihovu robu.

Prema Zakonu o zaštiti potrošača, garancijom se smatra svaka izjava, kojom se daje obećanje u vezi sa robom i pravno je obavezujuća, pod uslovima koji su navedeni u izjavi, kao i prilikom oglašavanja te robe.

Garantni list može biti u pisanom ili elektronskom obliku. On sadrži sve podatke iz garancije, napisane jasnim i lako razumljivim jezikom, i mora vam se dostaviti na zahtev.

## Izjavljivanje reklamacije

Radi ostvarivanja prava u vezi sa saobraznošću robe i garancijom, možete izjaviti reklamaciju prodavcu, koji je dužan da vam odgovori u roku od 15 dana i predloži neko rešenje.

## Pravo na jednostrani raskid ugovora

Zakon o zaštiti potrošača dao je pravo kupcu da, u roku od 14 dana od dana zaključenja, bez ikakvog obrazloženja, raskine ugovor o kupovini preko Interneta (ugovor na daljinu).

Jednostrani raskid ugovora na daljinu, osim ako je drugačije ugovoreno, nije moguć jedino u sledećim slučajevima:

- ako se radi o pružanju usluga i ako je uz vašu izričitu saglasnost započeto pružanje usluge pre isteka roka za jednostrani raskid ugovora;
- ako se radi o prodaji robe ili pružanju usluga čija cena zavisi od promena na finansijskom tržištu, na koje prodavac ne može da utiče;
- ako se radi o isporuci zapečaćenih audio ili video snimaka ili računarskog softvera, i ako ste isporučenu robu otpečatili;
- ako se radi o igrama na sreću.

Izjava o jednostranom raskidu ugovora smatra se blagovremenom, ako je poslata u pomenutom roku ili ako je u istom roku roba vraćena prodavcu. Kod ugovora o prodaji robe na daljinu, rok od 14 dana računa se od dana kada roba dospe kod vas, odnosno kod onog za koga ste robu naručili. Kod ugovora o pružanju usluga (na daljinu), rok počinje da teče od momenta zaključenja ugovora.



***Zapamtite: Imate pravo na jednostrani raskid ugovora, bez obrazloženja, u roku od 14 dana od dana zaključenja.***

Ako ste odlučili da raskinete ugovor, dužni ste da pošaljete izjavu o jednostranom raskidu ugovora prodavcu u pisanoj formi (što uključuje i elektronski oblik).

Mogući načini za davanje izjave o raskidu ugovora su:

- samostalno formulisanje izjave;
- upotreba obrasca za raskid ugovora;
- povraćaj robe – ako je u roku, smatra se izjavom;
- popunjavanje i dostavljanje obrasca na veb-sajtu prodavca u elektronskom obliku (u ovom slučaju, prodavac je dužan da vam bez odlaganja pošalje potvrdu o prijemu izjave o raskidu).

Jednostranim raskidom ugovora prestaju obaveze ugovornih strana. Prodavac je dužan da vam bez odlaganja vrati iznos koji ste platili po osnovu ugovora, a najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema izjave o jednostranom raskidu.

Kod ugovora o prodaji robe, prodavac je dužan da vam vrati sredstva koja ste platili kada ste primili ili preuzeli robu, koju je po osnovu ugovora isporučio, odnosno kada primi dokaz da ste mu poslali robu nazad (bez obzira na to šta se prvo uradili). Ako ste pre isteka roka za jednostrani raskid ugovora primili robu (ili lice za koga ste robu naručili), dužni ste da robu pošaljete ili predate prodavcu (ili licu koje je prodavac ovlastio) u roku od 14 dana od dana slanja izjave o jednostranom raskidu ugovora, osim ako je prodavac ponudio da sâm preuzme robu od vas. Kao kupac, jedini trošak koji snosite je neposredan trošak vraćanja robe trgovcu.

U slučaju da jednostrano raskinete ugovor na daljinu, prestaje pravno dejstvo svih povezanih ugovora (ukoliko ih je bilo), bez dodatnih troškova za vas.



***Roba kupljena putem Interneta mora da stigne u roku od 30 dana od dana kupovine. Imate pravo na reklamaciju robe ili usluge kupljene na daljinu, kao i mogućnost jednostranog raskida ugovora u roku od 14 dana od dana kupovine, i to bez obrazloženja. Računajte na troškove povraćaja robe prodavcu u slučaju raskida ugovora.***



## Rešavanje spornih situacija



*Nešto ozbiljno nije u redu? Samo polako i smireno, postoje rešenja.*

*Saznajte više o načinima za rešavanje spornih situacija – od obraćanja savetovalištima za potrošače, preko podnošenja prijave odgovarajućoj inspekciji, do rešavanja spora putem posredovanja ili suda.*



## Potrošačka savetovališta

Ako niste zadovoljni ishodom postupka reklamacije ili u komunikaciji sa prodavcem ne uspete da ostvarite pravo koje smatrate da vam pripada po zakonu, prva adresa na koju se možete obratiti jesu regionalna savetovališta za pomoć potrošačima.

Trenutno postoje tri regionalna savetovališta – za region Beograda, Vojvodine i ostatka Srbije. Podaci o telefonima i imejl adresama savetovališta mogu se naći na adresi [www.mpt.gov.rs/articles/view/13/2535](http://www.mpt.gov.rs/articles/view/13/2535), a kontakt sa regionalnim savetovalištim može se ostvariti i posredstvom pozivnog centra Ministarstva poljoprivrede, trgovine, šumarstva i vodoprivrede na besplatnom broju 0800-103-104 (svakog radnog dana od 9 do 16 časova).

## Inspekcije

Republička tržišna inspekcija ([www.mpt.gov.rs](http://www.mpt.gov.rs)) je, između ostalog, nadležna za kontrolu u cilju zaštite potrošača, nadzor prometa robe i usluga, kontrolu kvaliteta industrijsko-neprehrambenih proizvoda, kontrolu upotrebe robnih i uslužnih žigova, znaka kvaliteta i oznake porekla proizvoda. Republička turistička inspekcija ([www.merr.gov.rs](http://www.merr.gov.rs)) je nadležna za nadzor pružanja usluga u turizmu, dok je Republička agencija za elektronske komunikacije ([www.ratel.rs](http://www.ratel.rs)) nadležna za kontrolu usluga telekomunikacionih operatora, kablovskih operatera i internet provajdera. Ako smatrate da je povređeno vaše pravo na zaštitu podataka o ličnosti možete se obratiti Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti, koji vrši inspeksijski nadzor nad sprovođenjem Zakona o zaštiti podataka o ličnosti ([www.poverenik.org.rs/index.php/sr/inspekcijski-nadzor.html](http://www.poverenik.org.rs/index.php/sr/inspekcijski-nadzor.html)).



**Savet: Ako nesporazum ne možete da rešite sa prodavcem, prvo se obratite savetovalištu za potrošače. Pre ulaska u sudski spor sa prodavcem, obavezno se posavetujte sa advokatom.**

Svaka od pomenutih službi ima sopstvena pravila po kojima postupa, a koja su uređena posebnim zakonima. Inspeksijski postupak možete da pokrenete lično, slanjem prijave nadležnoj službi. U većini slučajeva, prijave možete podneti putem telefona ili elektronske pošte, ali je najbolje prvo stupiti u kontakt sa regionalnim centrom za zaštitu potrošača, koji će vas najbolje uputiti u način za ostvarivanje vaših prava.

## Rešavanje sporova

Postoji nekoliko načina za rešavanje spornih situacija. Prvi i najjednostavniji je da se dogovorite i zaključite takozvano vansudsko poravnanje (ovakav način rešavanja sporova najčešće predstavlja jedino praktično i prihvatljivo rešenje kada se jedna od strana u sporu nalazi u inostranstvu). Spor možete rešiti putem alternativnog rešavanja spora (posredovanje ili medijacija). Naravno, uvek vam je na raspolaganju i mogućnost rešavanja spora u redovnom sudskom postupku.

### Posredovanje

Posredovanje je svaki postupak u kojem strane žele da sporni odnos reše mirnim putem, uz pomoć jednog ili više posrednika (medijatora), koji stranama pomažu da postignu sporazum.

Ovakvi postupci su manje formalni od sudskih postupaka i propisani su Zakonom o posredovanju – medijaciji<sup>18</sup>, kao i Zakonom o zaštiti potrošača na osnovu koga možete pokrenuti takozvani potrošački spor.

Pravila su fleksibilna, bez formalnih saslušanja, obimne pisane dokumentacije ili pravila za izvođenje dokaza. Kako je osnovno načelo u postupku samoodlučivanje stranaka, postupak se može prilagoditi svakoj spornoj situaciji.

### Sudski postupak

Ako spor, odnosno nesuglasicu povodom ostvarenja bilo kog prava ili ispunjenja obaveze nije moguće rešiti mirnim putem, dogovorom ili sporazumno – medijacijom, zainteresovana strana se može obratiti sudu.

Proces sporenja se započinje upućivanjem tužbe nadležnom sudu. Prema Zakonu o uređenju sudova<sup>19</sup>, privredni sudovi su nadležni za sporove između domaćih i inostranih privrednih društava, preduzeća, zadruga i preduzetnika i njihovih asocijacija (privredni subjekti), u sporovima koji nastanu između privrednih subjekata i drugih pravnih lica u obavljanju delatnosti privrednih subjekata. Privredni sud je takođe nadležan u sporovima u kojima se kao jedna strana pojavljuje fizičko lice koje je suparničar sa pravnim licem, a kao druga strana se pojavljuje pravno lice, ukoliko je spor nastao u obavljanju delatnosti ovih privrednih subjekata. Privrednom sudu se možete obratiti i povodom izvršenja i obezbeđenja iz nadležnosti privrednih sudova. U svim drugim slučajevima nadležnost za sporove koji mogu da proisteknu povodom kupovine ili prodaje dobara ili usluga je na osnovnim sudovima.

Preporuka je da se pre podnošenja tužbe posavetujete sa advokatom, kao i da ga angažujete ako je to potrebno, da biste na vreme bili upoznati sa svim pravnim aspektima konkretnog slučaja.

Proces rešavanja spora sudskim putem može da bude veoma zahtevan u smislu vremena i troškova, pa se preporučuje da se moguće sporne situacije preduprede, pažljivim čitanjem opštih uslova ugovora i dobrim informisanjem.



## Podelite svoja iskustva o kupovini sa drugima

Ako steknete neko iskustvo o kupljenim proizvodima, radu internet prodavnica, itd. bez obzira da li je dobro ili loše, podelite ga sa onima kojima to najviše znači – vašim prijateljima i drugim kupcima.

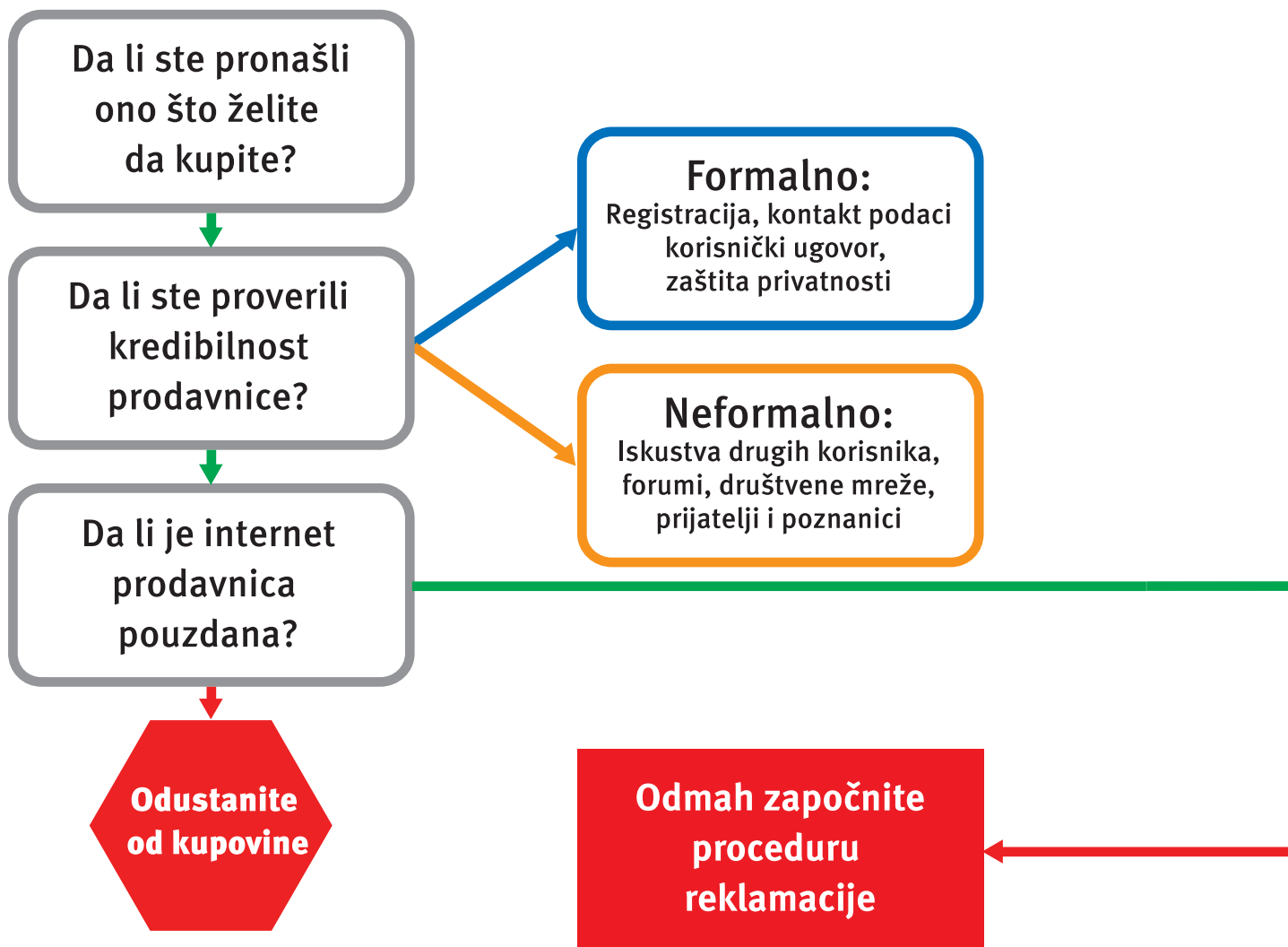
Napišite blog zapis, pokrenite diskusiju na Facebooku ili Twitteru, ocenite robu ili prodavca na mestima koja se bave ocenjivanjem internet prodavnica, prodiskutujte o vašim saznanjima na popularnim internet forumima...

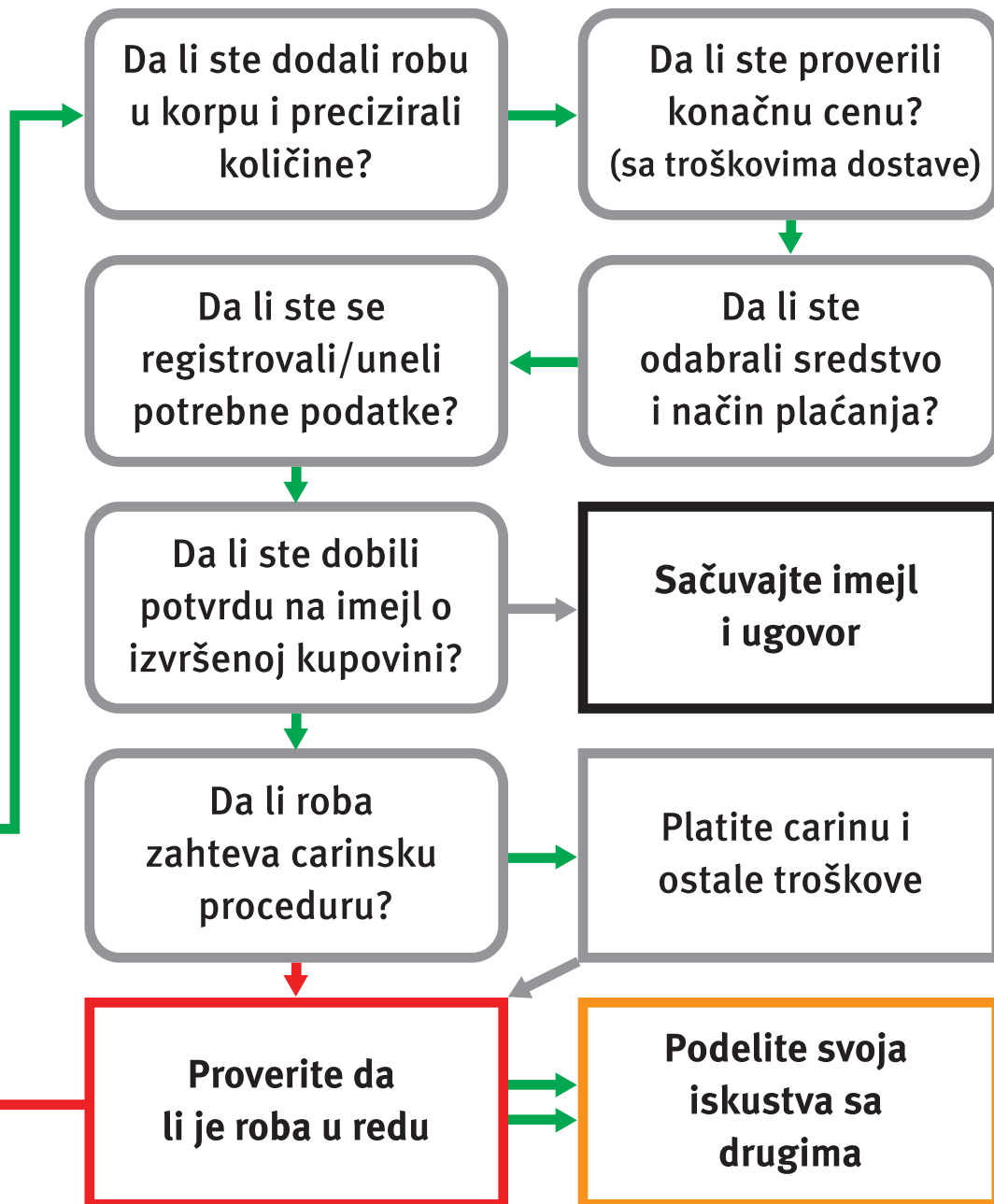
Takođe, nemojte se ograničavati samo na elektronske medije – nađite način da vaše iskustvo objave tradicionalni mediji (štampa, radio/TV). Tako će vaša poruka dopreti do šireg kruga ljudi i možda nekog motivisati da se odvaži na iskorak u kupovinu preko Interneta.



**Savet:** *Knjige utisaka na Internetu su otvorene stalno, dostupne su svima, mogu da se pretražuju i ne mogu da se cenzurišu. To kupcima na Internetu omogućava još slobodniju komunikaciju i veće šanse za pronalaženje najkvalitetnijeg proizvoda i najboljeg prodavca. Zato nemojte oklevati i svoje utiske o kupovini na Internetu podelite sa svima!*

# Kupovina na Internetu





# REFERENCE

- 1 Zakon o elektronskoj trgovini („Službeni glasnik RS“, br. 41/09)

---

- 2 Zakon o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS“, br. 73/10)

---

- 3 Zakon o zaštiti podataka o ličnosti („Službeni glasnik RS“, br. 97/08 i 104/09 - dr. zakon)

---

- 4 Zakon o privrednim društvima („Službeni glasnik RS“, br. 36/11)

---

- 5 Zakon o registraciji privrednih subjekata („Službeni glasnik RS“, br. 55/04, 61/05 i 111/09 - dr. zakon)

---

- 6 Krivični zakonik („Službeni glasnik RS“, br. 85/05, 88/05 - ispravka, 107/05 - ispravka, 72/09 i 111/09)

---

- 7 Zakon o organizaciji i nadležnosti državnih organa za borbu protiv visokotehnološkog kriminala („Službeni glasnik RS“, br. 61/05 i 104/09)

---

- 8 Internet prodajna mesta koja primaju uplate MasterCard i Visa platnim karticama:  
[www.bancaintesa.rs/code/navigate.aspx?ld=168](http://www.bancaintesa.rs/code/navigate.aspx?ld=168)

---

- 9 Internet prodajna mesta koja primaju uplate Dina karticama:  
[www.dinacard.nbs.rs/docs/internet\\_merchants\\_sr.pdf](http://www.dinacard.nbs.rs/docs/internet_merchants_sr.pdf)

---

- 10 Internet prodajna mesta koja primaju uplate Diners karticama:  
[www.diners.rs/mreza.htm](http://www.diners.rs/mreza.htm)

---

- 11 Spisak sajtova koji daju popuste za grupnu kupovinu možete naći na adresi:  
[www.qvoucher.rs/sta-kupiti.php?gld=5](http://www.qvoucher.rs/sta-kupiti.php?gld=5)

---

- 12 Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga („Službeni glasnik RS“, br. 36/11)

---

- 13 Ažurna lista banaka i trgovaca u sistemu PlatiMo dostupna je na adresi:  
[www.telenor.rs/sr/Privatni-korisnici/Usluge/PlatiMo](http://www.telenor.rs/sr/Privatni-korisnici/Usluge/PlatiMo)

---

- 14 Carinski zakon („Službeni glasnik RS“, br. 18/10)

---

- 15 Uredba o carinski dozvoljenom postupanju sa robom („Službeni glasnik RS“, br. 93/10)

---

- 16 Uredba o vrsti, količini i vrednosti robe na koju se ne plaćaju uvozne dažbine, rokovima, uslovima i postupku za ostvarivanje prava na oslobođenje od plaćanja uvoznih dažbina („Službeni glasnik“, br. 48/10 i 74/11)

---

- 17 Sporazum o uvozu predmeta prosvetnog, naučnog i kulturnog karaktera („Službeni vesnik FNRJ“, br. 17/52) i Zakon o ratifikaciji Protokola uz Sporazum o uvozu predmeta prosvetnog, naučnog i kulturnog karaktera („Službeni list SFRJ“, br. 7/81)

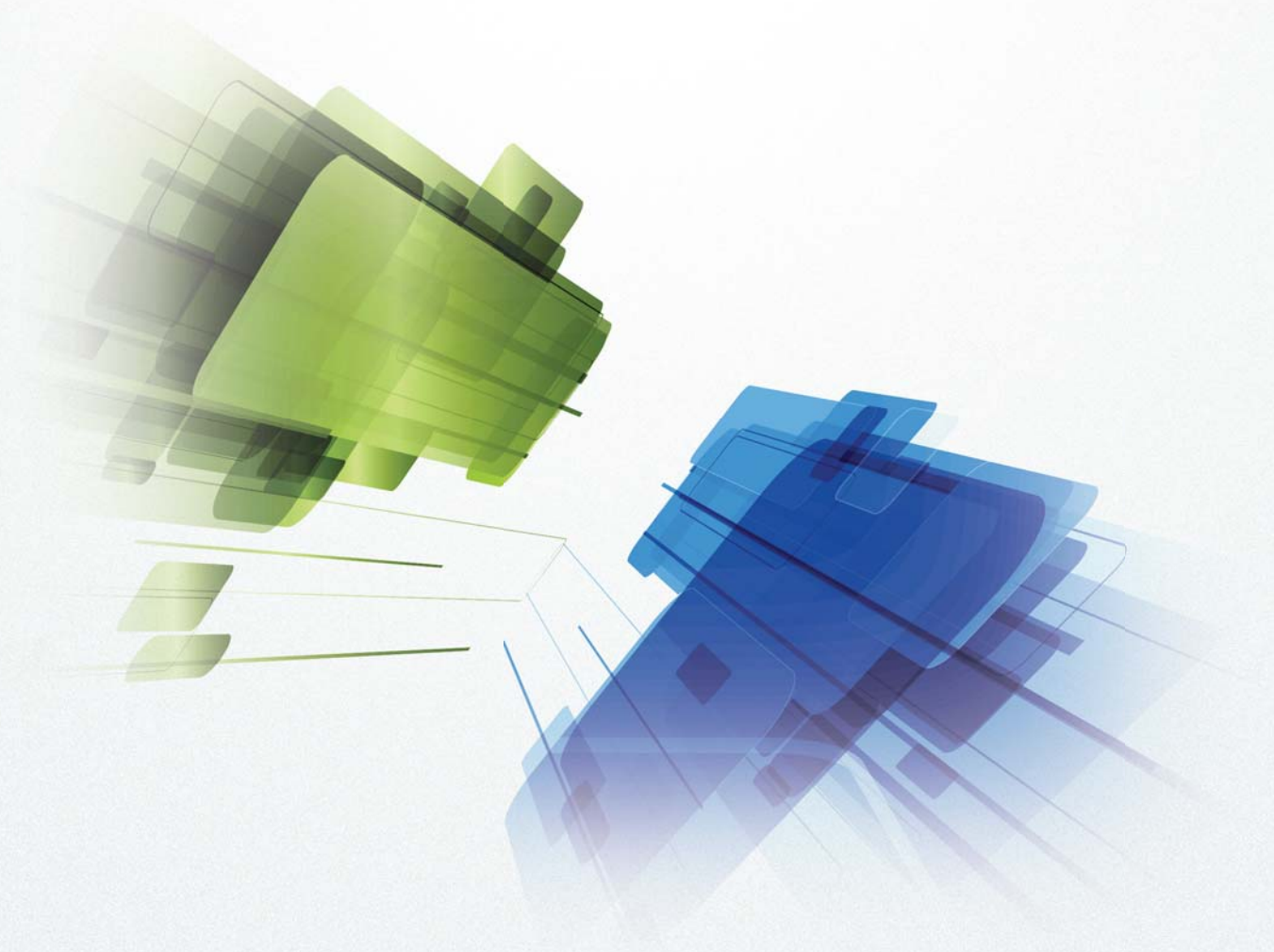
---

- 18 Zakon o posredovanju – medijaciji („Službeni glasnik RS“, br. 18/05)

---

- 19 Zakon o uređenju sudova („Službeni glasnik RS“, br. 116/08, 104/09 i 101/10)

---



Digitalna agenda

[www.digitalnaagenda.gov.rs](http://www.digitalnaagenda.gov.rs)