

INTERNET PRODAJA U REPUBLICI SRBIJI

REZIME: Tema ovog rada jeste internet prodaja i analiza zakonskih propisa kojima se ona reguliše u Srbiji. Autor će nastojati da dâ i odgovore na neke od najčešćih pitanja i problema sa kojima se suočavaju potrošači prilikom internet kupovine. Uprkos otporu i podozrenju na koji nailazi u našoj zemlji, kupovina preko interneta je nužnost koju nameće novo informatičko doba, koja nudi brojne prednosti i pogodnosti u odnosu na klasičnu prodaju. Kupovina preko interneta je najbrži i najjeftiniji način kupovine nekog proizvoda, ali i najprofitabilniji oblik trgovine zbog jednostavnosti i niskih troškova. U Srbiji je donet niz zakona i drugih podzakonskih propisa kojima se reguliše internet prodaja i koji prate zahteve i standarde Evropske unije. Međutim, nije dovoljno donošenje zakonskih propisa, već njihova efikasna implementacija i primena od strane građana i nadležnih organa, kao i edukacija trgovaca, ali i samih potrošača radi širenja svesti o značaju i koristima elektronske trgovine.

Ključne reči: *internet prodaja, elektronska trgovina, elektronsko poslovanje, zaštita potrošača*

* Dr, Univerzitet u Novom Pazaru, e-mail: d.randjelovic@uninp.edu.rs

Uvod

Sa razvojem informaciono-komunikacionih tehnologija, razvila se i elektronska trgovina. Još sedamdesetih godina XX veka se otpočelo sa elektronskim plaćanjem. Tokom devedesetih godina se javlja pojam elektronske trgovine i označava obavljanje raznih vrsta poslovnih transakcija elektronskim putem (prodaja dobara i usluga, komercijalne aukcije). U XXI veku dolazi do masovne proizvodnje i distribucije elektronskih proizvoda i usluga i kupovine i prodaje proizvoda, usluga i informacija putem globalne računarske mreže interneta. Pored elektronske trgovine, javlja se i novi pojam „internet trgovina“ koji predstavlja uži pojam od elektronskog poslovanja.¹

Internet može imati trostruku ulogu u ugovornom pravu:

1. On se može koristiti radi podsticanja na sklapanje ugovora (reklamne web stranice), dok se samo sklapanje i izvršavanje ugovora odvija na klasičan način;
2. Internet se koristi radi podsticanja na sklapanje ugovora, i samo sklapanje se odvija ovim putem, međutim, samo izvršenje se ne odvija preko interneta;
3. Internet se koristi i radi podsticanja i sklapanja i izvršenja ugovora (preuzimanje softvera, korišćenje informatičkih usluga).

Prema podacima Zavoda za statistiku u 2015. godini u Srbiji je više od 1,2 miliona fizičkih lica kupovalo preko interneta. U odnosu na 2014. godinu taj broj se povećao za nešto više od 60 000. Međutim, i dalje je internet prodaja u Srbiji ispod evropskog proseka. U našoj zemlji 57,7% korisnika interneta nikada nije kupovalo robu i usluge preko interneta.² Neki od glavnih razloga za to su nepoznavanje procesa, strah od gubitka ličnih podataka, zloupotreba i prevare i nepoznavanje mehanizama zaštite. Mnogobrojne nedozvoljene radnje prilikom elektronske trgovine, poput zloupotreba elektronskih podataka, elektronskih prevara, lažno predstavljanje na internetu, ali i mnogi načini nanošenja štete prilikom internet prodaje, kao što su neisporučivanje naručene robe, nedovoljan kvalitet i dr., zahtevaju regulativu koja će omogućiti visok nivo pravne sigurnosti i zaštite.³

Sve veći broj potrošača koji robu nabavljaju putem interneta, a plaćanja vrše elektronskim putem, nametnuo je potrebu preciznog definisanja brojnih materijalnih i procesnih pravila koja regulišu materiju sklapanja elektronskih

¹ Prlja, D., et al., (2012). Internet pravo, Beograd, Institut za uporedno pravo, str. 105.

² Kovačević, M., et al., (2015). Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u Republici Srbiji, 2015, Beograd, Republički zavod za statistiku, str. 31.

³ Prlja, D., et al., op. cit. str. 105.

ugovora, ali koja će, pre svega biti usklađena sa pravom Evropske unije. Međutim, napredak u harmonizaciji se meri ne samo donošenjem usaglašanih propisa već dokazivanje da se oni u potpunosti i dosledno primenjuju. Ovo zahteva ne samo aktivnost zakonodavnih organa već i stručno i nezavisno sudstvo, efikasnu državnu upravu i izgradnju prateće društvene infrastrukture.⁴

Internet prodaja – pojam i značaj

U užem smislu, uloga interneta u ugovornom pravu odnosi se na poslove preduzete u elektronskom obliku, a najviše sklapanje i izvršavanje ugovora.

U širem smislu, njegova uloga se odnosi na sve situacije u kojima fizička i pravna lica koriste internet, nezavisno da li je ugovor sklopljen ili izvršen preko interneta.

Kupovine preko interneta ima brojne prednosti u odnosu na klasičnu:

- omogućava trgovinu u bilo koje doba dana ili noći, 7 dana u nedelji, 365 dana u godini;
- omogućava kupovinu i prodaju robe i usluga bez obzira na geografsku udaljenost;
- na jednostavan i brz način pruža svim zainteresovanim licima informacije o proizvodima koji se nude, načinu plaćanja, kao i o samom prodavcu, njegovoj delatnosti, garancijama;
- smanjuje troškove poslovanja, ne zahteva, za razliku od klasične prodaje, ulaganje u infrastrukturu, zakup poslovnih prostorija, zaposlene, njihovu obuku, prateću opremu;
- omogućava promene informacija brzinom koju klasična prodaja ne može da prati;⁵
- omogućava otkrivanje i upoređivanje iskustava drugih kupaca;
- omogućava upoređivanje sa ponudom iz drugih zemalja.

Preko interneta je moguće naručiti gotovo svaki proizvod. Najveći broj korisnika putem interneta kupuje odeću i sportsku opremu (44,7%), zatim, računarsku opremu (23,5%), električnu opremu (16,4%), dobra za domaćinstvo (14,9%), knjige i novine (10,3%), smeštaj za odmor (8,9%), ulaznice za kulturne događaje (8,6%), farmaceutske proizvode (7,7%), ostale putničke

⁴ Vukadinović, R. (2009), Upotreba i zloupotreba harmonizacije domaćeg prava sa pravom Evropske unije, Usklađivanje prava SR Jugoslavije sa pravom Evropske unije – zbornik radova, Niš, Pravni fakultet, str. 14.

⁵ Edukacija. (2016, Avgust 21). Trgovina na internetu. Preuzeto sa: file:///C:/Documents%20and%20Settings/Administrator/Desktop/Trgovina%20na%20internetu%20_%20Edukacija.htm

aranžmane (6,8%) i igrice i dodatke za igrice (5,4%).⁶ Od domaćih sajtova za elektronsku trgovinu najpopularniji su sajt za aukcijsku prodaju „Limundo“ (godišnje se obavi oko 1,8 miliona aukcija) i online prodavnica sa fiksnim cenama „Kupindo“ (godišnje se obavi preko 100.000 kupovina).

Pravna regulativa elektronskog poslovanja u Srbiji

Prvi propis kojim se reguliše neki od aspekata elektronske trgovine predstavlja Zakon o elektronskom potpisu koji je donet 2004. godine. Njime se uređuje upotreba elektronskog potpisa u pravnim poslovima i pravnim radnjama, poslovanju, i prava i obaveze i odgovornosti u vezi sa elektronskim sertifikati-ma.⁷ Njime se garantuje punovažnost i dokazna snaga elektronskog dokumenta. Elektronski potpis predstavlja tehnologiju čijom se primenom u sistemu elektronskog poslovanja omogućava provera autentičnosti potpisnika ili dokumenata. On predstavlja analogiju svojeručnom potpisu u standardnom poslovanju, uz dodatnu osobinu da štiti integritet elektronski potpisane poruke.

Zakon o elektronskom poslovanju je usklađen sa Direktivom EU 1999/93 EC o elektronskim potpisima koja je usvojena 13. decembra 1999. godine, a stupila na snagu 19. januara 2000. godine.

Zakon o elektronskoj trgovini, koji je donet 2009. godine, izjednačio je elektronske oblike poslovanja sa klasičnim i uredio oblast prometa roba i usluga koji se obavlja preko elektronskih mreža, naročito preko interneta. Ovaj zakon definiše ugovor o elektronskom obliku kao ugovor koji zaključuju, šalju, primaju, raskidaju, otkazuju, kome pristupaju i koji se prikazuje elektronskim putem uz korišćenje elektronskih sredstava.⁸ Na ugovore na daljinu se shodno primenjuju odredbe Zakona o obligacionim odnosima i on mora ispunjavati opšte uslove nastanka ugovora koji se tiču poslovne sposobnosti ugovornih strana, saglasnosti volja, predmeta, osnova. Zakon o elektronskoj trgovini sadrži odredbe koje se odnose na peti opšti uslov nastanka ugovora – formu i propisuje da ugovor može biti zaključen elektronskim putem, odnosno u elektronskom obliku, kao i da ponuda i prihvata mogu biti dati elektronskim putem, odnosno u elektronskom obliku. Međutim Zakon određuje i izuzetke, odnosno propisuje koji ugovori ne mogu biti sklopljeni u elektronskom obliku.⁹ Zakon o elektronskoj trgovini je usklađen sa Direktivom EU 2000/31/EC o elektronskoj trgovini.

⁶ Kovačević, M. et al., op. cit. str. 32.

⁷ Zakon o elektronskom potpisu, *Službeni glasnik RS*, br. 135/04, član 1.

⁸ Zakon o elektronskoj trgovini, *Službeni glasnik RS*, br. 41/09 i 95/13, član 3. stav 7.

⁹ *Ibid.*, član 10.

Zakonom o elektronskom dokumentu uređuju se uslovi i način postupanja sa elektronskim dokumentom u pravnom prometu, upravnim, sudskim i drugim postupcima, kao i prava, obaveze i odgovornosti privrednih društava i drugih pravnih lica, preduzetnika i fizičkih lica, državnih organa, organa teritorijalne autonomije i organa jedinica lokalne samouprave i organa, preduzeća, ustanova, organizacija i pojedinaca kojima je povereno vršenje poslova državne uprave, odnosno javnih ovlašćenja u vezi sa ovim dokumentom.¹⁰

Zakon o platnim uslugama¹¹ je donet 1. oktobra 2015. godine i njime je tek regulisano korišćenje elektronskog novca i nova organizacija platnog sistema čime je izvršena modernizacija i unapređenje platnog prometa ne samo u zemlji, već i sa inostranstvom, regulisano plaćanje preko interneta a pre svega izvršeno implementiranje Direktive EU 2000/46/EC o osnivanju, poslovanju i prudencijalnoj superviziji institucija koje izdaju elektronski novac. Ovim zakonom omogućeno je Srbiji, da nakon pristupanja Evropskoj uniji, bude bez poteškoća uključena u evropski platni sistem.

Izvršni odbor Narodne banke Srbije je 19. juna 2015. godine usvojio pet podzakonskih akata iz oblasti poslova platnih institucija i institucija elektronskog novca. Donetim podzakonskim propisima, pored ispunjenja zakonom utvrđenih obaveza, izvršena je i bliža implementacija odgovarajuće evropske regulative (Direktiva o platnim uslugama na unutrašnjem tržištu 2007/64/EZ i Direktiva o osnivanju, nadzoru i poslovanju institucija elektronskog novca 2009/110/EZ) uz uvažavanje i relevantnih uporedno-pravnih regulatornih rešenja.

Pored zakona koji direktno regulišu pitanja vezana za elektronsko poslovanje, od izuzetnog značaja su i drugi pravni propisi koji regulišu pitanja iz oblasti zaštite intelektualne svojine, zaštite podataka, privatnosti, zaštite potrošača, porezima i dr.

Od izuzetnog značaja je Zakon o zaštiti potrošača i njegove izmene i dopune koje predviđaju zaštitu potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora na daljinu, odnosno kupovine preko interneta. Zakon o zaštiti potrošača definiše ugovor na daljinu kao ugovor zaključen između trgovca i potrošača u okviru organizovane prodaje ili pružanja usluga na daljinu bez istovremenog fizičkog prisustva trgovca i potrošača, isključivom upotrebom jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu do trenutka zaključenja ugovora, uključujući i sam trenutak zaključenja. Sredstvo komunikacije na daljinu je sredstvo koje omogućava zaključenje ugovora između trgovca i potrošača koji se ne nalaze

¹⁰ Zakon o elektronskom dokumentu, *Službeni glasnik RS*, br. 51/09, član 1.

¹¹ Zakon o platnim uslugama, *Službeni glasnik RS*, br. 139/14.

na istom mestu u isto vreme.¹² Zakon štiti potrošačka prava prilikom kupovine na osnovu porudžbine, putem e-pošte, interneta, televizijske prodaje, kao i druge „prodaje na daljinu“, odnosno njegove odredbe se odnose na kupovinu robe ili usluga sa internet stranice i narudžbinu putem e-pošte. Zakon o zaštiti potrošača usklađen je sa evropskom regulativom, i to pre svega sa Direktivom 2011/83/EU o pravima potrošača i Direktivom 2013/11/EU o alternativnom rešavanju potrošačkih sporova koja je od ključnog značaja za unapređenje vanskudskog rešavanja potrošačkih sporova .

Najčešće dileme, odnosno praktična pitanja kod internet prodaje

Istraživanje koje je sprovedeno u okviru projekta „Razvoj elektronskog poslovanja“ pokazalo je da 91% građana ne zna svoja prava pri onlajn kupovini. Upravo to je jedan od ključnih razloga zbog kojeg je Srbija i dalje na poslednjem mestu u elektronskoj trgovini.

U daljem tekstu autor nastoji da dâ odgovor na samo neka najčešća pitanja i dileme koja se javljaju prilikom internet kupovine. Svi ovi odgovori su dati u zakonskim propisima, međutim, zbog razuđenosti ovih propisa samo stručnjaci mogu da ih sagledaju objedinjeno. Neposredni akteri internet trgovine ih ne razumeju i nehotice često krše.

1. Obaveze internet prodavca

Prema Zakonu o zaštiti potrošača, prodavac ima obavezu „predugovornog informisanja potrošača“ tokom koje je dužan da ga obavesti na jasan i razumljiv način o adresi na kojoj posluje, prodajnoj ceni, uslovima, vremenskom roku i postupku za ostvarivanje prava na odustajanje od ugovora.¹³ Potrošač ima rok od 14 dana da se predomisli i odustane od kupovine bez ikakvog obrazloženja. Jedino ima obavezu pokrivanja troškova vraćanja robe. Trgovac je dužan da mu vrati novac u roku od tri dana.¹⁴ Takođe, dužan je da mu dostavi (elektronskom poštom ili na kućnu adresu) obrazac za odustanak i da mu objasni svu proceduru. Prodavac je dužan da robu isporuči u roku od 30 dana i odgovara za saobraznost robe u roku od 2 godine. Kupac ima pravo na reklamaciju robe na koju trgovac mora da odgovori za najviše 8 dana i rok

¹² Zakon o zaštiti potrošača, *Službeni glasnik RS*, br. 62/14 i 6/16-dr. zakon, član 5. stav 8. i 9.

¹³ Zakon o zaštiti potrošača, *Službeni glasnik RS*, br. 62/14 i 6/16-dr. zakon, član. 27.

¹⁴ *Ibid.*, član 28.,34. i 35.

od 15 dana za otklanjanje (u slučaju nameštaja i tehničke robe rok iznosi 30 dana).¹⁵

Zakon o elektronskoj trgovini propisuje da je pružalac usluga kod ugovora na daljinu dužan da na jasan, razumljiv i nedvosmislen način potencijalnom korisniku usluga pruži podatke o opštim uslovima poslovanja, ugovornim odredbama, postupku zaključivanja ovih ugovora, kodeksu ponašanja.¹⁶ Pružalac usluga je dužan da bez odlaganja, elektronskim putem, posebnom elektronskom porukom, potvrdi prijem elektronske poruke koja sadrži ponudu ili prihvata.¹⁷

Uredbom o određivanju delatnosti kod čijeg obavljanja ne postoji obaveza evidentiranja prometa preko fiskalne kase¹⁸ propisano je da lica koja se bave trgovinom na malo posredstvom interneta, nisu dužna da izdaju fiskalni račun prilikom prodaje. U tom smislu je doneto i Mišljenje Ministarstva finansija.¹⁹

Na obaveze između kupca i prodavca internet prodaje, shodno se primenjuju odredbe Zakona o obligacionim odnosima.

2. Ukoliko je proizvod neispravan ili nepotpun

Prodavac je dužan da isporuči robu koja je saobrazna ugovoru. Ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru, potrošač koji je obavestio prodavca o nesaobraznosti, ima pravo da zahteva od prodavca da otkloni nesaobraznost, bez naknade, opravkom ili zamenom, odnosno da zahteva odgovarajuće umanjeње cene ili da raskine ugovor u pogledu te robe, ukoliko opravka ili zamena nisu mogući. Ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, potrošač ima pravo da bira između zahteva da se nesaobraznost otkloni zamenom, odgovarajućim umanjeњem cene ili da izjavi da raskida ugovor.²⁰

Ukoliko prodavac ne odgovori na reklamaciju sledeći korak jeste obraćanje Regionalnom savetovalištu za zaštitu potrošača. Ukoliko potrošač

¹⁵ Ibid., član 30. i 32.

¹⁶ Zakon o elektronskoj trgovini, *Službeni glasnik RS*, br. 41/09 i 95/13, član 12.

¹⁷ Ibid., član 14. stav 1.

¹⁸ *Službeni glasnik RS*, br. 61/10 i 101/10.

¹⁹ Prema tome, u smislu navedenih odredbi Zakona i Uredbe, kada lice čija je pretežna delatnost 47.91 (trgovina na malo poštom ili preko interneta), prodaje robu posredstvom pošte, interneta, telefona ili putem kataloške prodaje, tako ostvaren promet navedeno lice nije u obavezi da evidentira preko fiskalne kase., Mišljenje Ministarstva finansija br. 430-00-143/2011-04 od 23.03.2011. godine.

²⁰ Zakon o zaštiti potrošača, *Službeni glasnik RS*, br. 62/14 i 6/16-dr. zakon, član 50. i 52.

ne uspe ni ovim putem da ostvari svoja prava, sledeći korak jeste obraćanje nadležnim sudovima podnošenjem tužbe. Za potrošačke sporove vrednosti do 500.000 rsd ne plaća se sudska taksa.

Novi Zakon o zaštiti potrošača usklađen je sa evropskim propisima i praksom o nemešanju države u odnos prodavca i kupca, koji predstavlja građanskopravni odnos te ukida ulogu tržišnog inspektora u rešavanju pojedinačnih potrošačkih sporova.

Građani Evropske unije su zaštićeniji od prevara jer mogu da koriste internet platformu Evropske komisije preko koje mogu da pokrenu postupak za vansudsko poravnanje spora sa internet prodavcem.

U slučaju kupovine koja se obavlja preko platformi Limudo.com i Kupindo.com kupci mogu koristiti dodatne, zanimljive i moderne načine za osvarivanje svojih prava, ali koje su i ograničenog domašaja zbog nepostojanja ovlašćenja za odgovarajuće sankcije od strane tela koje ih primenjuje. Uslovima za korišćenje internet platformi društva Limundo d.o.o. , predviđeno je da Limundo d.o.o. može dobrovoljno posredovati u rešavanju eventualnih problema u slučaju ukoliko se nezadovoljni član obrati žalbom u propisanom roku. Ukoliko postoje nedostaci na predmetu, kupac može podneti žalbu u roku od tri dana od uplate novčanih sredstava na LC račun. Limundo d.o.o. je ovlašćen da donese odluku u korist prodavca ili kupca. Takođe, ima prava da primljena novčana sredstva na ime kupljenog predmeta vrati, odnosno uplati na račun kupca, ali samo u slučaju ako kupac dostavi dokaz da je predmet vratio prodavcu. Kako se plaćanje vrši preko LC računa, a novac ostaje na njemu tri dana pre nego bude prebačen na račun trgovca, u slučaju da kupac, najkasnije u roku od 3 radna dana od uplate novčanih sredstava na LC račun, podnese žalbu da predmet nije isporučen ili da nije u navedenom stanju, pokreće se postupak reklamacije koji omogućava kupcu da ostvari svoja prava ovim putem. Krajnja sankcija koju Limundo d.o.o. može primeniti jeste suspendovanje članskog statusa prodavca ukoliko ne saraduje sa kupcem.²¹

3. Kako ostvariti bezbednu internet kupovinu

Prvi korak ka bezbednoj internet prodaji jeste provera internet prodavca. Internet prodavac je siguran ukoliko na njegovoj internet stranici možete naći njegove osnovne podatke, uslove pod kojima se obavlja prodaja,

²¹ Uslovi korišćenja internet platformi društva Limundo d.o.o. (2016, Avgust 15). Preuzeto sa: http://www.limundo.com/fajlovi/Uslovi_koriscenja.pdf

detaljne podatke o proizvodima, cene, podatke o načinu plaćanja i primenjenim standardima za obezbeđivanje bezbednosti transakcije i ličnih podataka. Kada je u pitanju kupovina robe na sajtovima kao što su Kupindo, Limundo, kao i preko društvene mreže Fejsbuk, treba proveriti ponuđača robe, koliko dugo nudi robu ovim putem kao i komentare drugih kupaca.²²

Domaća pravna lica i preduzetnici kao i predstavništva inostranih kompanija moraju biti upisana u evidenciju Agencije za privredne registre.

4. Plaćanje prilikom internet kupovine

Postoji više načina plaćanja prilikom internet kupovine. U domaćim internet prodavnicama plaćanje se može obaviti putem standardnih platnih naloga kojima se zadužuje tekući račun, ili pouzećem. U inostranim prodavnicama moguće je plaćati putem deviznih doznaka ili platnim karticama. One su namenjene isključivo internet kupovini i na ove kartice uplaćujete sredstva kada imate nameru da obavite internet kupovinu. Najzastupljeniji vid online plaćanja jeste putem kreditnih i debitnih kartica. U Srbiji je 2013. godine izdato 25 miliona platnih kartica. Gotovo sve banke koje posluju na teritoriji Srbije nude svojim klijentima platne kartice koje su namenjene isključivo kupovini na domaćim i inostranim internet sajtovima. (na primer, VISA VIRTUON). Procedura za njihovo dobijanje je jednostavna. Uveden je i e-komerc servis koji omogućava vlasnicima internet prodavnica da prihvataju plaćanje preko VISA I MASTER CARD platnih kartica.

Od aprila 2014. godine uveden je i PAY PAL sistem plaćanja. Kao posrednik između banke i prodavca koji obavlja transakciju bez izdavanja podataka o platnoj kartici, smanjuje opasnost od zloupotreba i povećava sigurnost online trgovine. PayPal je sistem za elektronsko plaćanje koji omogućava brzu i bezbednu transakciju novca (primanje i plaćanje) onlajn, putem mobilnih uređaja i u radnjama. Prednosti ovog sistema plaćanja jesu što kupac nalog puni preko svojih bankarskih kartica, i preko njega vrši plaćanje, ne otkrivajući podatke (poput broja kartice) prodavcu. PayPal pretvara e-mail adresu u elektronski novčanik i omogućava da se preko nje prima i šalje novac bilo kom PayPal korisniku, potrebno je samo navesti adresu i iznos i za par trenutaka izvršen je transfer novca. U Srbiji je od 2015. godine preko PayPal-a zvanično dostupna i opcija primanja novca, čime je malim prodavnicama i

²² E-dukator (2016, Avgust 22). Preuzeto sa: <http://e-dukator.rs/courses/kurs-e-potrosac/provera-internet-prodavca-i-prodavnice>

pojedincima omogućeno poslovanje sa 165 miliona aktivnih PayPal korisnika u 203 zemlje širom sveta.

Zaključak

U zemljama Evropske unije preko 70% trgovine se obavlja elektronskim putem. Primena e-potpisa i e-poslovanja stvara uslove da se svi poslovi prilikom trgovine obavljaju brže, efikasnije i ekonomičnije. Poslovni partneri komuniciraju preko interneta, razmenjuju elektronske ponude, elektronski ugovaraju nabavke, narudžbine potpisuju elektronskim potpisom, šalju elektronske naloge za isporuku naručene robe, vrše elektronsko plaćanje, prijavljuju svoju nabavku carini itd. Ovakvo poslovanje je dobro dokumentovano, zaštićeno od falsifikata i prevara i nije zasnovano na papirnim dokumentima, već se isključivo bazira na elektronskim dokumentima koji se, prema potrebi, mogu odštampati. E-potpis u potpunosti zamenjuje svojeručni potpis u svim procedurama, osim u nekoliko, zakonom predviđenih slučajeva

Uprkos velikom potencijalu za razvoj privrede, povećanje zapošljavanja i konkurentnosti, kao i olakšavanje svakodnevnog života, elektronsko poslovanje je još uvek na početku. Naravno, ne može se sporiti napor državnih organa u ovom pravcu. U okviru projekta „Razvoj elektronskog poslovanja“, koji je podržan od strane Evropske unije, nastala je internet platforma E – dukator koja omogućava građanima da pronađu odgovore na sve nedoumice nastale u vezi sa kupovinom preko interneta. Međutim, i dalje potrošači gledaju na elektronsku trgovinu sa podozrenjem i otporom, a trgovci nemaju jasnu digitalnu strategiju i razvijene pristupe elektronskoj trgovini.

Pored pozitivnih iskustava, u Udruženju za zaštitu potrošača beleže i dosta negativnih iskustava i prigovora. Najveći broj prigovora je vezan za kupovinu preko Fejsbuka, Kupinda, Limunda i sličnih sajtova, odnosno na kupovinu koja se odvija između fizičkih lica. Naime, Zakon o zaštiti potrošača ne primenjuje se na ugovorne odnose dva fizička lica, već se primenjuje kada ugovor zaključuju potrošač (fizičko lice) i trgovac (pravno lice, odnosno preduzetnik). Lica koja kupuju robu preko društvene mreže Fejsbuk, svoja prava iz Zakona o zaštiti potrošača mogu ostvariti jedino ako kupuju od trgovaca koji su registrovani kao pravna lica ili preduzetnici, odnosno imaju jasno istaknute oznake kojima dokazuju to.

Kao što je već istaknuto u radu, nije dovoljno donošenje zakonskih propisa, već njihova efikasna implementacija i primena od strane građana i nadležnih organa.

Postoji problem u sprovođenju zakona, naročito od strane državne uprave zbog nedovoljne stručnosti kadra. Pored donošenja zakona, neophodno je stalno sprovoditi i jedan podjednako dug i naporan proces – proces edukacije zaposlenih u državnim službama, trgovaca, ali i samih potrošača radi širenja svesti o značaju i koristima elektronske trgovine.

Dragana Randelović, PhD

The University in Novi Pazar

THE INTERNET SALES IN REPUBLIC OF SERBIA

A b s t r a c t

The topic of this paper is the Internet sales and analysis of the legislation through which it is regulated in Serbia. The author will try to give the answer to some common questions and problems which consumers are faced with when buying over the Internet. Despite the resistance and suspicion with which it encounters in our country, buying over the Internet is a necessity imposed by the new information age, which offers a number of advantages and benefits compared to traditional sales. Shopping over the Internet is the fastest and cheapest way to buy a product, but also the most profitable form of trade because of the simplicity and low cost. In Serbia there have been brought a series of laws and other regulations that follow the requirements and standards of the European Union . However, it is not enough to adopt certain regulations, but also to provide their effective implementation and application by the citizens and authorities. It is also necessary to educate merchants and the consumers themselves in order to spread awareness about the importance and benefits of e-commerce .

Keywords: *the Internet sales, e-commerce, e-business, consumers protection*

Literatura

1. Frenjveš, A., (2006). O stanju harmonizacije ugovornog prava u Evropskoj uniji. *Revija za pravo osiguranja*, (1-2)
2. Kovačević, M., Pavlović, K., Šutić, V., (2015). Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u Republici Srbiji, 2015, Beograd, Republički zavod za statistiku.
3. Prlja, D., Reljanović, M., Ivanović, Z., (2012). *Internet pravo*, Beograd, Institut za uporedno pravo
4. Vukadinović, R., (1999). Pojam i značaj usklađivanja (harmonizacije) domaćeg prava sa pravom Evropske unije, *Usklađivanje prava SR Jugoslavije sa pravom Evropske unije: zbornik radova*, Niš, Pravni fakultet
5. Vukadinović, R., (2009). Upotreba i zloupotreba harmonizacije domaćeg prava sa pravom Evropske unije, *Pravo Republike Srbije i pravo Evropske unije – stanje i perspektive: zbornik radova*, Pravni fakultet u Nišu
6. Zakon o elektronskom potpisu, *Službeni glasnik RS*, br. 135/04
7. Zakon o elektronskoj trgovini, *Službeni glasnik RS*, br. 41/2009 i 95/13
8. Zakon o platnim uslugama, *Službeni glasnik RS*, br. 139/14
9. Zakon o zaštiti potrošača, *Službeni glasnik RS*, br. 62/2014, 6/16
10. Uredbom o određivanju delatnosti kod čijeg obavljanja ne postoji obaveza evidentiranja prometa preko fiskalne kase, *Službeni glasnik RS*, br. 61/10, 101/10
11. Edukacija. (2016, Avgust 21). Trgovina na internetu. Preuzeto sa: file:///C:/Documents%20and%20Settings/Administrator/Desktop/Trgovina%20na%20internetu%20_%20Edukacija.htm
12. E-dukator (2016, Avgust 22). Preuzeto sa: <http://e-dukator.rs/courses/kurs-e-potrosac/provera-internet-prodavca-i-prodavnice>
13. Uslovi korišćenja internet platformi društva Limundo d.o.o. (2016, Avgust 15). Preuzeto sa: http://www.limundo.com/fajlovi/Uslovi_koriscenja.pdf