

## PRAVA I USLOVI KORIŠĆENJA ONLINE KUPOVINE KOD SALON SHOP DOO

### - Obaveze trgovca i prava potrošača -

Prema [Zakonu o zaštiti potrošača](#) (dalje: Zakon), kupovina na daljinu je trgovina zaključena 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 kupovine, uključujući i sam trenutak zaključenja.

Obaveze trgovca:

- Pre zaključenja kupovine, trgovac je dužan da potrošača obavesti o: karakteristikama proizvoda, načinu plaćanja, načinu i roku isporuke, troškovima isporuke (ukoliko postoje), ostalim troškovima (ukoliko postoje), odgovornosti prodavca za saobraznost prodate robe u roku od dve godine od dana kupovine, zatim da li za taj proizvod daje garanciju i koliko traje garantni rok, kao i o pravu potrošača da se predomisli i bez navođenja razloga odustane od kupovine u roku od 14 dana od dana isporuke robe (čl. 13. i 27. Zakona);
- Po zaključenju kupovine, trgovac je dužan da izvrši isporuku robe u roku od 30 dana, ukoliko nije ugovoren duži/kraći rok (član 32. Zakona);
- Uz robu koju isporučuje, trgovac je dužan da dostavi potrošaču račun, račun ima i funkciju garantnog lista (garancija na određene proizvode je 12 meseci). (čl. 12, 31, 47. i 54. Zakona);
- Ukoliko potrošač iskoristi svoje pravo i odustane od kupovine, trgovac je dužan da izvrši povraćaj uplata koje je primio od potrošača, i to u roku od 14 dana od dana kada je primio obrazac za odustanak. Pravo je trgovca da odloži povraćaj sredstava dok ne dobije robu natrag ili dok potrošač ne dostavi dokaz da je robu poslao trgovcu (član 34. Zakona).

Prava potrošača

- Potrošač ima pravo da se predomisli i odustane od kupovine u roku od 14 dana od dana kada mu je roba isporučena. Potrošač ovo pravo iskorišćava tako što popunjava i šalje trgovcu obrazac i odustanak od kupovine, kao i dostavljenu robu, i to čini o sopstvenom trošku (čl. 28. i 35. Zakona);
- Ukoliko se potrošač predomisli i vrati robu u navedenom roku, trgovac polaže pravo sa svu robu i artikle pregleda i utvrdi njeno stanje. Ukoliko postoje tragovi korišćenja ili nastala oštećenja, trgovac polaže pravo da zadrži do 30% vrednosti naručene robe, a potrošaču nadoknadi ostatak do celokupne vrednosti računa.
- Ukoliko se na kupljenom proizvodu pojavi nedostatak, proizvod ne funkcioniše, pokvari se itd., potrošač ima pravo da reklamira kupljenu robu, u roku od 45 dana od dana kada mu je roba isporučena, i to po osnovu zakonske odgovornosti prodavca za saobraznost prodate robe. Ukoliko je za kupljeni proizvod dobio

garanciju, potrošač ima pravo da robu reklamira u toku trajanja garantnog roka (član 56. Zakona);

- Potrošač ima pravo da raskine kupovinu ukoliko mu trgovac ne isporuči robu u ugovorenom roku, a potrošač je obavestio trgovca da je isporuka na određeni dan od suštinskog značaja za njega. U slučaju raskida kupovine, trgovac je dužan da odmah, a najkasnije u roku od tri dana od dana raskida ugovora vrati potrošaču sav plaćeni iznos po osnovu ugovora (član 48. Zakona).

▪

#### **- Pravo potrošača da odustane od ugovora na daljinu -**

**Potrošač ima pravo da se predomisli i odustane od kupovine u roku od 14 dana, bez navođenja razloga.**

Pravo na odustanak od ugovora na daljinu propisano je Zakonom.

**Potrošač** odustaje od kupovine tako što **upućuje izjavu o odustanku trgovcu**, koju može dati **na propisanom obrascu** za odustanak **ili** na drugi nedvosmislen način.

Ukazujemo da se kod kupovine robe preko interneta, shodno članu 29. Zakona, **rok od 14 dana računa od trenutka kada roba dospe kod potrošača, odnosno trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik**. Dakle, prvi dan roka je dan nakon što je potrošač primio robu.

#### **- Plaćanje -**

**Plaćanje prema trgovcu** se vrši pouzećem ili preko računa.

Plaćanje pouzećem se obavlja uz prethodno plaćeni dogovoreni avans u iznosu 30%-50% na navedeni račun trgovca. Poručeni artikli se proizvode i pakuju po prijemu uplate, dok se drugi deo uplate do celokupnog iznosa kupovine plaća na licu mesta preuzimanja kada se i izdaje račun.

Plaćanje avansa putem **platnog naloga** - opšte uplatnice obavlja se u gotovini na šalteru banke ili pošte.

Nalog za uplatu se može poslati pomoću **e-bankinga** ili **mobilnog m-bankinga**.

Plaćanje preko računa se obavlja u celosti na iznos celokupnog računa na navedeni račun trgovca. Poručeni artikli se proizvode i pakuju po prijemu uplate, dok se po prijemu poručenih artikala izdaje račun.

Sve podatke potrebne za popunjavanje naloga za **deviznu doznaku**, trgovac šalje potrošaču, putem elektronske pošte, nakon što primi narudžbinu u kojoj je kao način plaćanja navedena devizna doznaka.

#### **- Troškovi isporuke i plaćanje uvoznih dažbina (carina+PDV) -**

**Carinjenje pošiljke ka inostranstva započinje prvenstveno određivanjem carinske vrednosti robe (pošiljke)** i to primenom metoda propisanih [Carinskim zakonom](#) i pratećim

propisima. Utvrđivanje carinske vrednosti robe vrši se na osnovu navedene cene robe (na računu), ali i metodama upoređivanja vrednosti slične robe. Troškove carinjenja naručenih artikala snosi potrošač. Dostava robe je definisana prema izboru portošača i njena cena je izražena na računu.

#### **- Primena domaćeg ili stranog prava kod internet kupovine -**

Kada srpski potrošač kupuje preko interneta robu/uslugu od domaćeg trgovca, zaštićen je odredbama:

- ***Zakona o zaštiti potrošača ("Sl. glasnik RS", br. 62/2014 i 6/2016 - dr. zakon),***
- ***[Zakona o trgovini,](#)***
- ***[Zakona o elektronskoj trgovini,](#)***
- ***[Zakona o zaštiti podataka o ličnosti](#)*** i
- drugim relevantnim zakonima.

Potrošač ostvaruje svoja prava u skladu sa navedenim propisima, a u slučaju njihove povrede od strane trgovca, obraća se nadležnim inspekcijским organima, udruženjima potrošača ili zaštiti svojih prava ostvaruje pred nadležnim sudom u Srbiji.

Odredbe pomenutih zakona obavezuju domaće, ali ne i strane trgovce, prema članu 4. Zakona o elektronskoj trgovini, propisujući da je pružalac usluga informacionog društva sa sedištem u Republici Srbiji dužan da postupa i pruža usluge u skladu sa zakonima i propisima donetim na osnovu zakona Republike Srbije.

Zakon o elektronskoj trgovini jasno ograničava obavezu poštovanja nacionalnih propisa samo na domaće trgovce koji su registrovani u Republici Srbiji.

Ukoliko je potrošač iz inostranstva i naručuje robu kod trgovca koji je registrovan na teritoriji Republike Srbije, obaveze i odgovornosti obe strane rešava ***[Zakon o rešavanju sukoba zakona sa propisima drugih zemalja.](#)*** Članom 20. stav 1. tačka 1) ovog zakona propisano je da se kao merodavno pravo za ugovor o prodaji pokretnih stvari primenjuje pravo mesta gde se u vreme prijema ponude nalazilo sedište prodavca, osim ako nije izabrano merodavno pravo i ako posebne okolnosti slučaja ne upućuju na drugo pravo.

Za ostvarivanje potrošačkog prava, kao i za rešavanje eventualnog spora koji nastane između srpskog prodavca i stranog potrošača, relevantno je pravo zemlje sedišta prodavca.

Usaglašenost evropskih direktiva i srpskog Zakona o zaštiti potrošača:

- odgovornost prodavca za saobraznost robe u trajanju od dve godine od dana kupovine;
- pravo potrošača na opravku, zamenu, sniženje cene ili raskid ugovora zbog nesaobraznosti robe;
- pravo potrošača da se kod internet kupovine u roku od 14 dana predomisli i robu vrati bez obrazloženja;
- dobrovoljnost ugovaranja garancije sa potrošačem;
- obaveza isporuke robe u roku od 30 dana;
- zabrana nepoštene poslovne prakse;

Svi gore pomenuti instrumenti zaštite potrošača koji se primenjuju u zemljama članicama EU obavezuju trgovce čije je sedište u EU. Reklamaciona procedura propisana Zakonom o zaštiti potrošača nije rezultat harmonizacije sa nekom od EU direktiva, već je tvorevina domaćeg zakonodavca.