

Заборавите на гужве у продавницама, тражење паркинга и бескрајне редове на каси. Скоро све, од намирница до поклона, можете да купите путем интернета. Онлајн куповина је прилика да брзо и лако обезбедите производе и услуге из земље и иностранства, упоредите цене, пронађете снижења, уштедите новац и време. Можете куповати са било ког места, онда када вама највише одговара, преко рачунара, таблета или мобилног телефона.

## Безбедна и сигурна куповина

Неки људи улазе у свет интернет куповине са зебњом, али постоје начини да лако отклоните ту несигурност и уживате у онлајн куповини попут милиона других широм света.

Да бисте безбедно куповали преко интернета, обратите пажњу на неколико основних савета.



### I Пронађите продавца од поверења<sup>1</sup>

Најпре изаберете поузданог продавца. Када купујете од онлајн продавца који је регистрован у Србији, уживате сва права гарантована домаћим законима. То обухвата и најважније право – да купљену робу вратите у року од 14 дана од тренутка преузимања без икаквог образложења и да добијете повраћај новца. Многе ваше омиљене продавнице, у којима годинама купујете, нуде могућност куповине преко интернета. Купујте онлајн од продавца у које имате поверење. Од велике помоћи пре куповине могу бити препоруке пријатеља, породице, као и рецензије других потрошача у вези са интернет продавницама.



Ако пожелите да купујете у интернет продавници која вам је непозната, потражите информације о продавцу на његовој веб страници (назив фирме, адреса, контакт подаци). Проверите да ли је објавио политику заштите података и приватности купаца, каква је политика враћања робе и слично.

Ознаке поверења на веб страници продавца (тзв. „trustmarks“) такође показују да је продавац поуздан. Издају их независна сертификациона тела на основу провера продавца, а у Србији постоје две такве ознаке - национална e-Trustmark и интернационална Safe.Shop.



Додатно можете бити сигурни када на веб сајту продавца видите ознаке сигурности картичних система, попут **Mastercard® SecureCode™**, **Mastercard® Identity Check™**, **Verified by Visa**, а на домаћим интернет продавницама и националне платне картице **DinaCard**.

Ако имате недоумице, препоручујемо вам да почнете од куповине на домаћим интернет продавницама оних продавца код којих иначе купујете производе за себе и породицу (прехранбене производе или храну из ресторана, спортску одећу и гардеробу, дечије играчке, техничку опрему, књиге, намештај, авио карте, путовања и слично). Ако вам је интернет продавница потпуно непозната, препоручујемо вам да кренете са малом поруџбином, и проверите како функционише.

<sup>1</sup>Најсигурнији знак да је реч о регистрованом продавцу јесте ако на веб страници можете платити платним картицама или инстант плаћањем, обзиром да ту могућност добијају само регистрована правна лица и предузетници. Тада сте као потрошач и додатно осигурани механизмима заштите повраћаја средстава (тзв. chargeback).



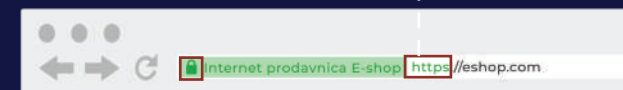
## II Плаћање

Други важан корак је провера сигурности веб странице на којој остављате личне податке, као што су подаци са платне картице.



Постоје два једноставна начина да утврдите да ли је веб страница сигурна

Прво, адреса веб сајта треба да почиње са **https://**.  
S означава сигурно.



Друго, потражите и симбол затвореног катанца. Нема **https://** без затвореног катанца. Оба знака означавају сигурне сајтове.


Пре уношења личних података потражите **https://** и затворени катанец. Никада не уносите име, презиме, адресу или податке са картице док не утврдите да сте на сигурној веб страници.




### III Проверите да ли можете да vratite оно што сте купили

Шта ако вам се не допадне оно што сте купили? Да ли можете да vratite и како? Не желите да вас ишта изненади, и зато се прво распитајте. Не наручујте и не купујте пре него што се упознате да ли можете и како да vratite оно што сте купили. Када купујете онлајн имате већа права него код класичне куповине! Приликом куповине на интернету од домаћих продаваца имате право на одустанак од уговора у року од 14 дана. То право потрошача је обавеза за продавца у електронској трговини, док у обичној трговини, продавац не мора да га прихвати. У електронској трговини, ако продавац и након што сте му се обратили проблем није решио, обратите се банци која вам је издала картицу. Она ће од банке продавца затражити повраћај уплаћеног новца и ако је захтев оправдан vratiti вам новац.



 Ваша права у бројевима када купујете од онлајн продавца који је регистрован у Србији:

2 године

Имате право на поправку и замену робе/услуге,  односно умањење цене или раскид уговора иако немате гаранцију (рекламација).

14 дана

Имате право да се предомислите уколико сте наручили робу преко Интернета.

8 дана

Рок у коме продавац мора да одговори на рекламацију.

15 дана

Рок за решавање рекламације (изузетак су намештај и техничка роба, када је рок за решавање рекламације 30 дана).

30 дана

Рок у коме је продавац дужан да вам испоручи робу (уколико није другачије уговорено).

**Важно је да знате** да права која као купац можете остварити приликом куповине из иностранства могу бити ограничена. Када купујете од продавца из иностранства, не уживате правну заштиту коју доносе прописи и институције Републике Србије, не можете се позивати на одредбе домаћих закона, нити жалити инспекцијским органима у Србији. Зато, када купујете од продавца из иностранства, додатно проверите све услове и правила у вези са трошковима, испоруком, политиком рекламација и повраћајем новца у случају да дође до проблема приликом куповине (на пример добили сте негодовајући производи или вам производ никада није стигао). **Куповина на интернету доноси потпуно ново искуство потрошачима.** Онлајн трговина штеди и време и новац. Она је безбедна када купујете од проверених продаваца и редовно проверавате сигурне веб странице на којима остављате личне податке. Истражите политике заштите података и враћања робе ради додатне сигурности.

О електронској трговини можете више сазнати на веб страницама Министарства трговине, туризма и телекомуникација, и то [www.pametnoibezbedno.gov.rs](http://www.pametnoibezbedno.gov.rs) и [www.zastitapotrosaca.gov.rs](http://www.zastitapotrosaca.gov.rs).

О домаћим интернет продавцима и електронској трговини сазнајте више и од **eCommerce Асоцијације Србије**, професионалног удружења које окупља све релевантне учеснике на тржишту ради заједничког унапређења електронске трговине. ([www.ecommserbia.org](http://www.ecommserbia.org)).

### Желимо вам удобну интернет куповину!

У сарадњи са **USAID** – овим Пројектом сарадње за економски развој

Уз захвалност:



За више информација скенирајте QR код:



ВОДИЧ ЗА  
ИНТЕРНЕТ  
КУПОВИНУ



Република Србија  
Министарство трговине, туризма  
и телекомуникација



USAID  
OD AMERIČKOG NARODA