

## **Siva ekonomija na internetu – prevareni kupci i nemoguće dostizanje pravde**

“Čovek iz Knjaževca na Kupujem Prodajem prodavao neki SSD 256GB, registrovao se pre nekih mesec, dva i imao par ocena. Hteo sam da kupim SSD, ali bila je nedelja i on kaže poslaće u utorak. Sutradan me blokirao i obrisao oglaš i nikad nije poslao SSD. Telefon nedostupan.”

Ovako glasi samo jedna od nekoliko stotina negativnih recenzija na forumu za ocenjivanje kupovine na internetu Benchmark. Kupci se uglavnom žale na kvalitet kupljene robe, nemogućnost zamene i gubljenje kontakta sa prodavcem koji naručenu robu nikada nije poslao, a kome su novac unapred uplatili.

“Koja je fora sa prijavljivanjem prevare na Kupujem Prodajem? Koliko sam pročitao o ovoj temi, neko je napisao da samo blokiraju nalog prodavcu i ništa više, zar ne treba prijava da ode gde treba? Nema veze ako je iznos manji”, upitao je korisnik na pomenutom forumu, a mnogobrojna, slična pitanja postavljaju se među korisnicima sa različitim iskustvima internet prevara, ali i centru za podršku platforme na kojoj se kupovina izvršila, često bez prevelike koristi i zadovoljavajućeg ishoda.

Platforma Kupujem Prodajem posluje od 2008. godine i u Srbiji je najveći onlajn prostor za kupovinu sa više od 6.1 miliona oglasa i 3.6 miliona registrovanih naloga. Broj pregleda sajta za mesec oktobar ove godine iznosi 15.9 miliona, a radi poređenja obima posećenosti platforme, istaći ćemo činjenicu da je naredni sajt za kupovinu po broju pregleda Halo oglasi sa skromnih 3.5 miliona pregleda.

Sajtovi slični ovom, na primer Kupindo i Limundo jesu portali čija je osnovna svrha da fizička i pravna lica prodaju drugima stare ili nove proizvode, što je suštinski u potpunosti dozvoljeno. Međutim, dozvoljena je prodaja jednog ili više različitih proizvoda. Postavlja se pitanje - šta se dešava kada se fizičko lice upusti u prodaju na malo i razvije posao ilegalne preprodaje robe?

Zakon o elektronskoj trgovini objašnjava da ovaj pojam predstavlja vid daljinske trgovine koja se ostvaruje na način da se roba/usluga nudi, naručuje i prodaje putem interneta. Potrošač se informiše o proizvodu, proizvod koji želi da kupi stavlja u korpu i daje neophodne podatke za kreiranje porudžbine.

Prodavci koji trguju putem interneta, prema Zakonu o elektronskoj trgovini u obavezi su da na vidnom i dostupnom mestu naznače poslovno ime, adresu sedišta, kontakt podatke, podatke o upisu u Registar privrednih subjekata, matični i PIB broj, kao i detaljne podatke o ceni proizvoda, koji uključuju i troškove dostave.

Ukoliko su svi podaci navedeni i tačni, smatra se da je poslovanje legalno.

Prodavci čije se poslovanje odvija nelegalno, uglavnom osim kontakta za zainteresovane kupce ne ostavljaju nikakve podatke, a kazne za takva lica kreću se od 50.000 do 500.000 dinara. Kupovina od takvih lica predstavlja potencijalan problem, jer kupce u situaciji prevare ne štite ni Zakon ni platforme preko koje kupuju.

Pravilnik korišćenja platform KupujemProdajem iz 2024. godine naglašava da ona ne snosi nikakvu odgovornost za bilo kakvu štetu niti je nadoknađuje onima koji su je pretrpeli, kao i da ne garantuje tačnost istaknutih informacija o proizvodima i korisnicima.

“Kupujem Prodajem ne posreduje u trgovini između korisnika usluga. Svaka trgovina ili razmena između korisnika usluga je na sopstveni rizik. KupujemProdajem, niti njegov vlasnik Quable B.V. neće snositi nikakvu odgovornost za eventualnu štetu nastalu prilikom bilo kakvih transakcija. Korisnici usluga se u svakom slučaju pozivaju na oprez prilikom međusobne trgovine”, navodi se u Pravilniku.

Ipak, administracija objašnjava da je za zakonske prekršaje i prekršaje uslova korišćenja sajta, moguće izricanje opomene korisniku usluga, odnosno privremena ili trajna blokada korisničkog naloga.

“Po pravilu, a u zavisnosti od težine i učestalosti kršenja, administracija Kupujem Prodajem najpre izriče meru opomene, a zatim donosi meru privremene ili trajne blokade korisničkog naloga. Korisnici usluga čiji je nalog privremeno ili trajno blokiran nemaju pravo ni na kakvu nadoknadu štete zbog toga što za vreme trajanja blokade naloga nisu mogli da koriste usluge Kupujem Prodajem.”

Blokada naloga možda trenutno sprečava dalje prevare od strane istog korisnika, ali oštećenom kupcu u svakom slučaju ne vraća novac i ne predstavlja zadovoljavajuć rasplet situacije.

Očekivati pomoć države samo u pojedinim slučajevima

Nerelugarnosti, prevare i lažne podatke koje primete, građani uvek mogu prijaviti tržišnoj inspekciji. Kupci koji su žrtve prevara nesavesnih onlajn prodavaca takođe se mogu obratiti i Tužilaštvu za visokotehnoški kriminal, ali samo ukoliko su prodavci registrovani.

Kupovina od neregistrovanih prodavaca vrši se na sopstvenu odgovornost i bez neophodnih podataka za nalaženje korisnika, verovatno je nemoguće doći do pravednog ishoda situacije u kojima je došlo do prevare.

Policiji se građani mogu obratiti ukoliko je u pitanju novčana prevara veća od 5.000 dinara i tada je policija u obavezi da goni počionioca po službenoj dužnosti. Manji iznosi se po članu 210 Krivičnog zakona tretiraju kao sitne prevare koje ne uključuju policijsku istragu, zbog čega korisnicima preostaje samo privatna tužba, u koju se retko ko upušta.

Skupština Srbije je 2019. godine usvojila dopune i izmene Zakona o elektronskoj trgovini sa ciljem veće zaštite potrošača na internetu, a od iste godine u primeni su nov Zakon o trgovini i Zakon o robnim berzama.

Nadzor nad primenom ovog zakona vrši ministarstvo nadležno za poslove trgovine i usluga, odnosno ministarstvo nadležno za poslove elektronskih komunikacija i informacionog društva, dok se inspekcijski nadzor vrši preko tržišnih inspektora i inspektora za usluge informacionog društva.

### **“Bez društveno odgovornih kompanija nema borbe protiv sive ekonomije na internetu”**

Više od 300 kompanija i nevladinih organizacija čini Nacionalnu alijansu za lokalni ekonomski razvoj (NALED) i zajedno radi na poboljšanju regulatornog okvira poslovanja u Srbiji.

Koordinator za regulatornu reformu u NALED-u Aleksandar Simić naglašava važnost sprovođenja same borbe protiv nelegalnih oblika internet poslovanja sistemski, putem institucionalne saradnje.

“Konvenciono telo za borbu protiv sive ekonomije je osnovano 2014. godine. To telo uključuje kombinaciju ministara i stručne grupe u kojoj se nalaze i društveno odgovorne kompanije NALED-ovog saveza za fer konkurenciju. To je jako važno jer bez tih društveno odgovornih kompanija koje legalno posluju nema borbe protiv sive ekonomije, one su nepresušan izvor informacija o tome šta se dešava na tržištu zbog velikog broja podataka koje svakodnevno obrađuju i jakih sistema koje za te svrhe imaju”, istakao je Simić.

Prema njegovim rečima, Program za suzbijanje sive ekonomije važi do 2025. godine i sadrži prateći Akcioni plan za 2024. godinu sa detaljno opisanim merama koje će se sprovesti, a jedna od najvažnijih jeste ona koja se odnosi na razvoj i nadzor inspekcijskog nadzora nad oblastima koje su najviše izložene sivoj ekonomiji, a među njima je upravo trgovina na internetu i mrežama.

“U samom akcionom planu imamo meru koja se odnosi na jačanje kapaciteta tržišne inspekcije jer je ona na braniku odbrane od nelegalne trgovine. Važno je dizati kapacitete te inspekcije ne samo po broju ljudi nego i osposobljavanjem tih ljudi kroz treninge, obuke i edukacije da bi razumeli šta se dešava u digitalnom svetu jer je on vrlo promenljiv, moglo bi se reći i na dnevnoj osnovi”, rekao je.

Simić dodaje da bi rešenje, ili bar smanjenje problema neregistrovane trgovine na internetu podrazumevalo zapošljavanje dodatne osobe u tržišnoj inspekciji koja će imati “IT background” poznavanje tehnološkog razvoja i biti sposobna da razvije sistem za lakše praćenje i skeniranje crne trgovine na internetu, jer vrlo često tržište ne može samostalno da se izbori sa ilegalnim poslovanjem.

“Statistika koju vodimo se odnosi na generalnu primenu i ispunjenost mera sa ciljem sprečavanja sive ekonomije u ovoj oblasti. Prema njenim podacima, prethodni program je ispunio više od 70 odsto mera i poboljšao statistiku, što znači da su mere bile dobro birane, da su precizne i da su dale su konkretne rezultate u borbi protiv sive ekonomije”, zaključio je Simić.

### **Proces trgovine u radnji i onlajn trebalo bi da predstavlja potpuno istu stvar**

Jedan od primera zakonski dozvoljenog širenja internet poslovanja jeste privredno društvo Ananas, registrovano u Agenciji za privredne registre Republike Srbije, koje predstavlja posrednu platformu koja spaja potrošače sa trgovcima.

Menadžer istraživanja tržišta I društvenih mreža u Ananasu Abel Duran istakao je da legalni oblici poslovanja suštinski imaju svoja osnovna pravila i da područje na kome se odvijaju ne podrazumeva nikakve veće razlike.

“Proces trgovine u radnji koja postoji fizički kao prodajni objekat i trgovina na onlajn platformama trebalo bi da predstavljaju potpuno istu stvar, podrazumevajući prodaju nove robe, vođenje knjiga, prijavljen profit, izdavanje fiskalnih računa i garanciju kupljene robe. Država to može proveravati upravo putem fiskalnog računa koji je kupac dobio, odnosno nije dobio, na osnovu rezultata do kojih je došla inspekcija tržišta, kao i javno objavljenih crnih lista neregistrovanih trgovaca”, objasnio je Duran.

Kako ističe, takmičenje među proizvođačima i trgovcima trebalo bi da se zasniva na kvalitetu samih proizvoda, dok oni koji pribegavaju neregistrovanom poslovanju osim što izazivaju nepoverenje šire mase potrošača, oštećuju konkurenciju, kupce i privredu zemlje.

“Država omogućava dobre benefite za tokove onlajn poslovanja koji se odvijaju u skladu sa zakonom. Potpuno legalno tržište imalo bi za ishod takmičenje jednakih prodavaca pod jednakim uslovima u kvalitetu samih proizvoda, što je na kraju krajeva veoma važno za same kupce”, dodaje Duran.

Naglasio je da zbir troškova na prostom primeru pdv-a, koji podrazumevaju nabavku i otkup robe, njen uvoz i carinske troškove, zatim prodaju bez izdavanja fiskalnog računa, na kraju daje ozbiljnu cifru koja predstavlja čistu zaradu prodavca.

Medjutim, neregistrovano poslovanje nije ništa drugo do medvedja usluga koju trgovci čine sebi.

“Legalno poslovanje je na kraju jedini ispravan način poslovanja i tu nema polemike. Zakoni države su na strani registrovanih potrošača, postoje beneficije za svaki vid poslovanja u skladu sa zakonom, država može da osnuje odgovarajuće oblike saradnje u skladu sa proizvođačima koji poštuju njene zakone”, zaključio je Duran.

Takodje navodi da je pozitivna strana tehnološkog razvoja sve naprednija edukacija korisnika internet usluga, koja predstavlja nužan uslov smanjenja različitih internet prevara.

Siva ekonomija na internetu ima mnogo negativnih posledica. Najveće su nelojalna konkurencija, smanjeno poverenje građana u institucije sistema, u kupovinu na internetu zbog čega trpe zakonski ispravni trgovci, kao i usporavanje privrednog rasta i razvoja zemlje.

Rešenje koje podrazumeva punu legalizaciju tržišta i isključivo zakonski ispravno poslovanje nije moguće, zbog ogromnog broja prisutnih korisnika na internetu i nemogućnosti da se konstantno svi tokovi kupoprodaje na njemu prate.

Kvalitetna saradnja državnih organa sa internet potrošačima, dobro osmišljene, aktivne sistemske mere javnih politika, slušanje zahteva tržišta i tehnološki razvoj inspeksijskog nadzora predstavljaju poželjan pristup smanjenju ovog modernog društvenog problema.

**Milica Blažević**

**Mentor: Ivan Antonijević, Ananas**

VREME



POWERED BY:

DELTA  
HOLDING

Telekom Srbija