

## Pravo na predomišljanje od online kupovine (zakonski instrument zaštite potrošača)

Kada kupi robu preko interneta, potrošač ima pravo da se predomisli i u roku od 14 dana vrati robu trgovcu, bez obrazloženja.

Period od 14 dana štiti potrošača na taj način što mu se ostavlja dovoljno vremena da:

- pregleda robu,
- utvrdi da li je to upravo ona roba koju je video na monitoru računara, ima li te karakteristike i obeležja koji su istaknuti u e-prodavnici, zatim
- uporedi kvalitet sa cenom i
- na kraju odluči da li ostaje pri kupovini ili od nje odustaje (u literaturi cooling off period).

**Ovaj rok od 14 dana računa se od dana kada je roba isporučena potrošaču.** Potrošač o svom trošku vraća robu trgovcu, osim ukoliko se trgovac saglasio da ih on snosi (npr. poslovna politika trgovca da o sopstvenom trošku preuzme robu od potrošača).

Zakonom utvrđenom pravu potrošača da odustane od kupovine i robu vrati trgovcu, korelativna je obaveza trgovca da vrati novac potrošaču, i to pun iznos koji je potrošač platio. Međutim, ukoliko je potrošač robu upotrebljavao, odnosno u datom roku od 14 dana koristio robu na način da je smanjio njenu upotrebnu vrednost, trgovac nije dužan da vrati pun iznos potrošaču.

U prilog ovoj tvrdnji govori član 35. Zakona o zaštiti potrošača kojim je propisana isključiva odgovornost potrošača za umanjenu vrednost robe koja nastane kao posledica rukovanja robom na način koji nije adekvatan, odnosno prevazilazi ono što je neophodno da bi se ustanovili priroda, karakteristike i funkcionalnost robe. Na primer, potrošač je koristio dani usisivač koji je kupio preko interneta, i posle 13 dana intenzivne upotrebe, 14-og dana je izjavio da odustaje od kupovine i vratio je tako korišćen usisivač trgovcu, usled čega je trgovac odbio da vrati pun iznos potrošaču. Dakle, smisao prava na predomišljanje nije u tome da potrošač isporučenu robu iskorišćava, odnosno koristi je svaki dan u toku 14 dana, pa da 14-og dana (od dana isporuke) izjavi da odustaje od kupovine i robu vrati trgovcu, već je smisao ove zakonske norme da potrošač robu koja mu je isporučena pregleda i/ili proba i vrati ukoliko mu se ne dopada.

Zakonski rok od 14 dana za odustanak od kupovine je minimum, dok e-trgovac može (a ne mora) u skladu sa kodeksima dobre poslovne prakse, da odredi duži rok, npr. 30 dana.

Time pruža više pogodnosti potrošačima u odnosu na druge e-trgovce i stiče konkurentnu prednost na online maloprodajnom tržištu.

## Izuzeci od prava na predomišljanje

Pravo na predomišljanje od online kupovine ne važi apsolutno uvek. Iako se u većini slučajeva primenjuje, postoje izuzeci kada se ovo pravo ne primenjuje, što je utvrđeno u članu 37. Zakona o zaštiti potrošača.

Primeri radi, potrošač nema pravo da odustane od online kupovine u slučaju:

- **Isporuke robe proizvedene prema posebnim zahtevima potrošača ili jasno personalizovane** (primer 1: potrošač je preko interneta poslala svoje podatke/dimenzije (visina, obim struka, dužina rukava itd), izabrala dezen, model, materijal i naručila šivenje haljine po svojoj meri; primer 2: potrošač je svojoj partnerki za godišnjicu veze naručio šolje za kafu sa oslikanom zajedničkom slikom/ispisanom porukom po želji);
- **Isporuke robe koja je podložna pogoršanju kvaliteta ili ima kratak rok trajanja** (primer: potrošač je od maloprodajnog trgovinskog lanca online poručio prehrambene namirnice/hranu i isporuka je izvršena na adresu potrošača);
- **Usluga pripreme i dostavljanja hrane** (bračni par je preko online platforme naručio večeru za dvoje iz omiljenog restorana i narudžbina je isporučena na željenu adresu);
- **Usluga povezanih sa slobodnim aktivnostima ukoliko ugovor predviđa konkretni rok ili period izvršenja** (primer 1: dve prijateljice su online kupile karte za koncert omiljenog benda; primer 2: otac je svojim sinovima online kupio ulaznice za fudbalsku utakmicu);
- **Isporuke zapečaćene robe koja se ne može vratiti zbog zaštite zdravlja ili higijenskih razloga i koja je otpečaćena nakon isporuke** (primer 1: potrošač je online naručila kozmetičke proizvode (npr. kremu za lice, losion za telo) renomiranog brenda i nakon isporuke ih je isprobala; primer 2: potrošač je na sezonskom sniženju online kupila dva kupaća kostima);
- **Isporuka zapečaćenih audio, video zapisa ili računarskog softvera, koji su otpečaćeni nakon isporuke** (primer: online kupovina kompjuterskih programa, igrice itd).

Ukoliko trgovac prodaje robu koja shodno članu 37. Zakona o zaštiti potrošača predstavlja izuzetak od primene prava na predomišljanje, potrebno je da o tome bude jasno istaknuto obaveštenje u web shop-u tog trgovca, kako bi potrošači bili o tome informisani.

Obaveza je trgovca, shodno članu 27. stav 1. tačka 6) navedenog zakona, da potrošača pre zaključenja ugovora obavesti kada pravo na odustanak nije predviđeno, odnosno kada se primenjuje izuzetak od primene tog prava, kao i o okolnostima pod kojima potrošač gubi to pravo (npr. nakon što otvori odnosno otpečati audio/video zapis ili računarski softver, gubi pravo da odustane od kupovine).

## Pravo na predomišljanje od offline kupovine (dobrovoljni instrument zaštite potrošača)

Pravo na predomišljanje i odustanak od ugovora zaključenog u prodajnom objektu trgovca (tradicionalna ili offline kupovina) nije predviđeno kao zakonski instrument zaštite prava potrošača. Međutim, nije redak slučaj da trgovci omogućavaju potrošačima pravo na predomišljanje za kupovine obavljene u prodajnim objektima, iako ih na to Zakon o zaštiti potrošača ne obavezuje. Poslovna politika trgovca može da predvidi pravilo koje dozvoljava potrošaču da kupljenu robu vrati ukoliko mu se ne dopada i da dobije svoj novac nazad. Ovo pravo trgovci ustanovljavaju internim aktima, kao vid dobre trgovačke prakse. Potrošaču se omogućava da robu, koju je kupio u prodavnici i koja je u potpunosti ispravna, kasnije vrati jer mu ne odgovara (veličina, boja, model) ili mu se jednostavno ne dopada, predomislio se itd. Povraćaj robe odnosno raskid ugovora obavlja se iz razloga subjektivne prirode.

Što se tiče roka u kome potrošač može da ostvari ovo pravo, stvar je poslovne politike trgovca koliko će taj rok iznositi (7, 14, 30 dana ili duže). Takođe, trgovac propisuje uslove pod kojima potrošač ostvaruje ovo pravo, npr. povraćaj robe je moguć uz originalni fiskalni isečak, pod uslovom da roba nije korišćena/nošena, uz originalnu ambalažu itd.