

CARINSKE PROCEDURE U ORGANIZACIJI MEĐUNARODNIH ROBNIH TOKOVA U E-TRGOVINI

Milan Andrejić

Univerzitet u Beogradu, Saobraćajni fakultet, odsek za Logistiku,
m.andrejjic@sf.bg.ac.rs

Rezime: Tehnološki razvoj i globalizacija u velikoj meri su uticali na izmene tržišnog ambijenta. Za razliku od tradicionalne trgovine e-trgovina omogućava spajanje kupaca i prodavaca koji se nalaze na različitim krajevima sveta, pri čemu svaki od učesnika ostvaruje određene koristi. Kupci dobijaju robu po nižim cenama, a prodavci uvećavaju obim prodaje. Logistički provajderi najčešće predstavljaju jedine posrednike između prodavca i kupca i odgovorni su za sve aktivnosti i procese pri isporuci. Od velikog broja procesa i aktivnosti jedan od najkritičnijih, sa aspekta vremena i troškova je carinjenje. U ovom radu detaljnije su opisane carinske procedure sa ciljem identifikacije svih potencijalnih prepreka, kao i definisanja preventivnih i korektivnih mera. Između ostalog ispitani su i zahtevi korisnika u pogledu isporuke proizvoda u e-trgovini. U radu je postavljena odlična osnova za donošenje odluka kako krajnjih korisnika tako i kompanija odgovornih za realizaciju isporuke.

Ključne reči: carinjenje, e-trgovina, ekspresne pošiljke, isporuka, logistički provajderi

1. Uvod

Globalizacija tržišta i sve strožiji zahtevi korisnika utiču na zahteve za realizacijom logističkih usluga. Pojava e-trgovine dovela do je modifikovanja tradicionalnih lanaca snabdevanja. Brzina razmene informacija u e-trgovini dovodi do skraćenja vremena isporuke proizvoda. Kupci današnjice žele da što pre dobiju proizvod koji je naručen i neretko su spremni da zbog toga snose dodatne troškove. Iz pomenutih razloga logistički provajderi moraju realizovati proces isporuke uz poštovanje zahtevanih vremenskih okvira i brzine isporuke [1]. Sa druge strane sve te aktivnosti moraju biti realizovane uz minimalne troškove. Brojni su rizici i prepreke koje utiču na realizaciju ovih aktivnosti. U zavisnosti od prostorne udaljenosti dominantne su isporuke vazдушnim transportom uz odgovarajuću upotrebu drumskog transporta u cilju povezivanja sa početnim i krajnjim mestom isporuke. Jedan od najkritičnijih procesa kako sa vremenskog aspekta tako i sa aspekta dodatnih troškova jeste proces carinjenja. Iz tog razloga u ovom radu detaljnije su opisane i istražene carinske procedure koje se najčešće primenjuju u praksi. Detaljno razumevanje procesa carinjenja kao i svih aktivnosti koje se u njemu realizuju osnovni je preduslov upravljanja isporukom pošiljki sa ograničenim vremenom isporuke u međunarodnoj trgovini ([2], [3] i [4]). Pored navedenog, cilj ovog rada je i

ispitivanje zahteva i potreba korisnika sa aspekta isporuke. Dobijeni rezultati korisni su kako korisnicima tako i nosiocima logističkih usluga i predstavljaju osnovu za donošenje odluka pri definisanju korektivnih i preventivnih mera.

Rad je organizovan na sledeći način. Nakon uvodnih napomena u drugom poglavlju detaljnije je opisan razmatrani problem. Ukratko su objašnjeni osnovni koraci u međunarodnoj e-trgovini, kao i glavni faktori i parametri značajni za proces isporuke. U trećem poglavlju detaljno su objašnjene najčešće korišćene carinske procedure u međunarodnim tokovima ekspresnih pošiljki. Četvrto poglavlje opisuje carinjenje robe i obračun dažbina u uvoznim robnim tokovima iz Kine. U petom poglavlju opisani su rezultati istraživanja zahteva korisnika za logističkim uslugama u e-trgovini u Srbiji. Na samom kraju radu izneta su zaključna razmatranja, kao i pravci budućih istraživanja.

2. Opis problema

E-trgovina dovela je do povećanih zahteva kada je u pitanju logistika. Kako bi se u potpunosti razumeo problem neophodno je detaljno sagledati proces kupovine i isporuke u e-trgovini. Kupac na internet platformama (poput Alibabe, Aliexpressa i drugih) **pronalazi trgovca** (prodavca) od koga želi da kupi određeni artikal. Naredni korak je uspostavljanje kontakta sa prodavcem. Nakon toga kupac **poručuje robu**, popunjava narudžbenu, pri čemu je posebno važno da kupac prihvati odabrane uslove plaćanja. S obzirom da se zakonska regulativa razlikuje od zemlje do zemlje, najbolji način da se otklone sumnje i eventualne komplikacije je konsultovanje sa nekom od špediterskih kompanija. Sledeći u nizu koraka jeste **komisioniranje i pakovanje** proizvoda koje se najčešće realizuje u skladištu prodavca ili u odgovarajućem DC. Nakon **izvoznog carinjenja** roba se otprema u transportna sredstva i **transportuje**. Kako je najčešće reč o ekspresnom prevozu roba se otprema vazdušnim transportom. U slučaju da vreme isporuke nije od presudnog značaja otprema se vrši pomorskim transportom. U Evropi postoji više distributivnih centara u koje se najpre roba dostavlja, a zatim iz distributivnog centra šalje finalnim potrošačima, odnosno kupcima. U zemlji uvoznika sprovode se **uvozne carinske procedure** u skladu sa važećim pravilima i zakonom. Nakon toga roba se isporučuje krajnjem korisniku [5].

Cena i vreme isporuke vrlo su važni faktori u e-trgovini. Veliki broj platformi na kojima se odvija e-trgovina nude mogućnost samostalnog izbora transporta od strane potrošača. Besplatna isporuka u najvećem broju slučajeva znači i duže vreme čekanja. Brojni su razlozi koji mogu dovesti do kašnjenja isporuke, poput: izuzetno velikog broja narudžbina, pakovanja, transporta, carinjenja robe, kašnjenja kurira i odsustvo kupca u momentu isporuke na naznačenoj adresi. Takođe, postoji mogućnost i da se u nekoj od pomenutih faza proizvod izgubi. Pravo na **reklamaciju** jedno je od osnovnih prava kupca. Ukoliko korisnik donese odluku da vrati robu prodavcu, on započinje **povraćaj robe**. Sam proces povrata robe može biti veoma kompleksan. U ovom procesu generišu se dodatni logistički troškovi.

Kašnjenje isporuke predstavlja jedan od glavnih problema prilikom realizacije isporuka proizvoda. Problemi u procesu carinjenja predstavljaju jedan od najčešćih razloga zastoja u isporuci. Pri izvoznom carinjenju mogu biti sledeći problemi: netačan HS kod (ovaj kod koristi se kako bi proizvođači povratili porez na robu koju izvoze), kršenje prava intelektualne svojine i nepotpuna i netačna propratna dokumentacija. U uvoznom carinjenju postoje brojni razlozi koji mogu prouzrokovati kašnjenje pri isporuci.

Nepotpuna i netačna dokumentacija kao i lažno prikazana vrednost najčešći su razlozi nastanka problema u procesu isporuke proizvoda. Na osnovu svega navedenog može se zaključiti da je u procesu isporuke proizvoda kupljenih putem e-trgovine najkritičnija faza carinjenje robe. Iz toga razloga u ovom radu detaljno su analizirane carinske procedure, a sve u cilju boljeg razumevanja i identifikacije kritičnih aktivnosti.

3. Carinske procedure u tokovima ekspresnih pošiljki

Kao što je već napomenuto carinjenje predstavlja najkritičniju fazu u organizaciji kako za logističke provajdere, tako i za same korisnike. Ukupno vreme isporuke, kao i troškovi u velikoj meri zavise od ove faze. U nastavku su detaljnije objašnjeni carinski postupci pri organizaciji uvoznih i izvoznih robnih tokova ekspresnih pošiljki, koji se najčešće pojavljuju u praksi.

3.1 Sprovođenje pojednostavljenog postupka sa ekspresnim pošiljkama

Odredbama o carinski dozvoljenom postupanju sa robom, propisano je da su ekspresne pošiljke poštanske pošiljke koje pripadaju uslugama dodatne vrednosti (kurirske, ekspresne, ubrzane i sl.) [6]. Carinski organ može na zahtev pravnog lica (koje se bavi ekspresnim prenosom i uručenjem poštanskih pošiljki) odobriti poseban postupak za deklarisanje pomenutih pošiljki. Ovo lice mora ispunjavati definisane uslove da bi moglo realizovati ovakav postupak. U proceduri pojednostavljenog postupka sa ekspresnim pošiljkama može se dozvoliti da neka od trgovinskih ili službenih isprava uz zahtev za stavljanje robe u carinski postupak zameni deklaraciju [7]. U tom slučaju pošiljke se prijavljuju carinskom organu konsolidovanim (zbirnim) manifestom prispelih pošiljaka koji predstavlja pojednostavljenu deklaraciju i koji se može podneti carinskom organu elektronskom razmenom podataka. Prilikom popunjavanja manifesta razlikuju se četiri grupe pošiljki:

- **I grupa:** pošiljke koje sadrže predmete koje služe ličnim potrebama (lični prtljag); pošiljke male vrednosti koje besplatno primaju domaći i strani državljani od fizičkih lica iz inostranstva, pod uslovom da te pošiljke nisu komercijalne prirode; pošiljke male vrednosti, nekomercijalne prirode na koje se ne plaćaju uvozne dažbine;
- **II grupa:** pošiljke koje sadrže reklamni materijal i uzorke koji se besplatno primaju iz inostranstva, na koje se ne plaćaju dažbine;
- **III grupa:** pošiljke za koje može nastati carinski dug, a koje ne podležu merama trgovinske politike;
- **IV grupa:** pošiljke koje sadrže robu koja podleže merama trgovinske politike ili robu koja se privremeno uvozi [6].

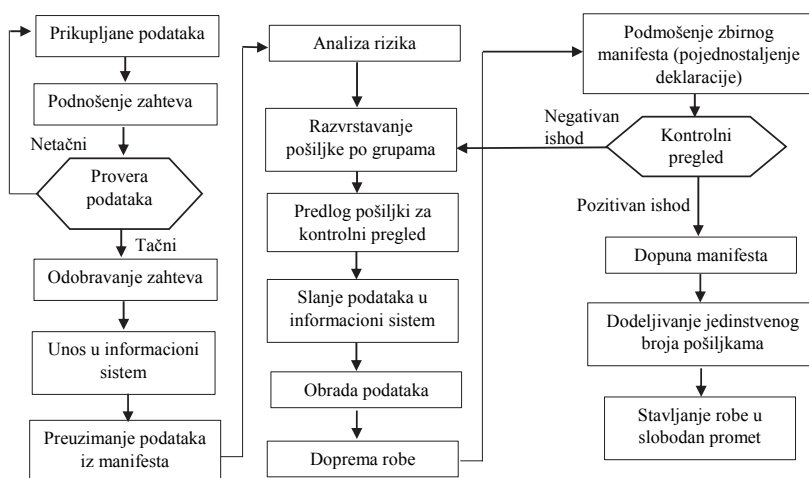
Zahtev za sprovođenje pojednostavljenog carinskog postupka podnosi se nadležnoj carinarnici u propisanoj formi. Istim zahtevom podnosilac će od carinskog organa tražiti odobravanje odloženog plaćanja carinskog duga. Obaveza podnosioca zahteva je da uz zahtev priloži i odgovarajuću garanciju, kao oblik obezbeđenja za plaćanje carinskog duga [6]. Nakon toga carinarnica proverava da li su navedeni svi potrebni podaci kao i da li su ispunjeni svi potrebni uslovi. Carinarnica odluku o zahtevu donosi u skladu sa Zakonom o opštem upravnom postupku. Carinarnica unosi odobrenje u informacioni

sistem i dostavlja ga podnosiocu zahteva. Postupak podnošenja zahteva i izdavanja odobrenja prikazan je na slici 1.

Pre samog unošenja robe u carinsko područje neophodno je da operator ekspresnih pošiljki preuzme sve podatke za robu navedene u manifestu i razvrsta pošiljke po grupama na osnovu sopstvenog modela analize rizika. U informacioni sistem uprave carina on unosi sledeće podatke: broj odobrenja, tip manifesta, identifikacioni broj pošiljke, zemlja pošiljaoca, zemlja otpreme, zemlja porekla, naziv primaoca, PIB primaoca, JMBG primaoca, trgovački opis robe, tarifnu oznaku, broj fakture, vrednost robe u valuti iz fakture koja prati robu, vrednost robe u dinarima, broj koleta, bruto masa, predlog grupe carinjenja, predlog za kontrolu Upravi carina, datum, broj prevozne isprave, identitet prevoznog sredstva i vrsta prevoznog sredstva [6]. Manifest se potpisuje elektronskim sertifikatom i šalje nadležnoj carinarnici. Nakon toga carinarnica vrši obradu podataka iz manifesta i procenjuje rizike za svaku pošiljku.

Za pošiljke koje su određene kao ekspresne konsolidovani (zbirni) manifest prispelih pošiljaka predstavlja pojednostavljenu deklaraciju. Pošiljke koje je carinarnica odredila za kontrolu fizički se odvajaju. Pošiljke koje nisu bile izdvojene za pregled odmah po prispeću dobijaju svoj jedinstven broj, dok one koje prolaze kroz proces kontrole broj dobijaju nakon okončanog postupka. [6]. Nalazi o izvršenim pregledima takođe se unose u informacioni sistem uprave carina.

U postupku carinjenja osim JCI (jedinственe carinske isprave) neophodno je dostaviti i svu prateću dokumentaciju navedenu u rubrici 44. Za pošiljke iz grupe IV sprovodi se redovan carinski postupak podnošenjem deklaracije sa svim propisanim ispravama. U slučaju da se u postupku kontrole i pregleda ustanovi da pošiljka ne pripada prijavljenoj grupi ta pošiljka se svrstava u grupu IV i sprovodi se redovan postupak. U slučaju da je za pošiljke potrebno pribaviti saglasnost, uverenje ili dozvolu roba se stavlja u slobodan promet tek po pribavljanju istih. Postupak pre i nakon unošenja robe u carinsko područje dat je na slici 1.

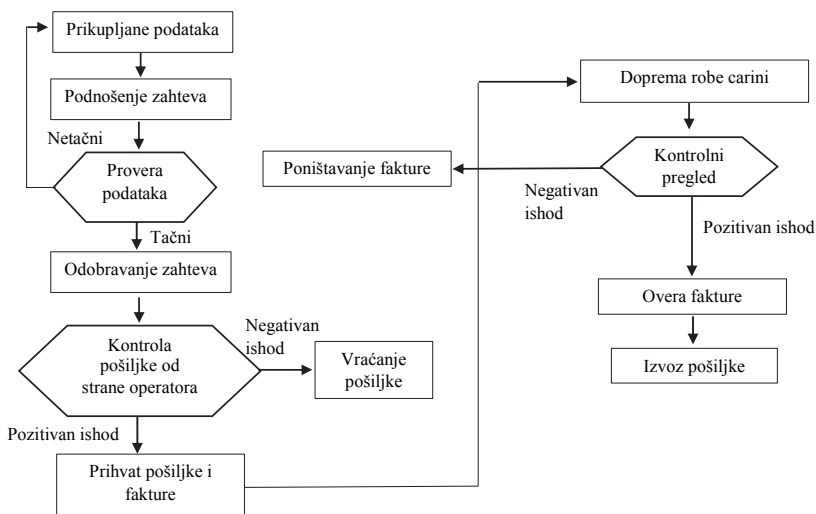


Slika 1. Algoritam pojednostavljenog postupka sa ekspresnim pošiljkama

3.2 Izvoz ekspresnih pošiljaka manjeg ekonomskog značaja

Osim uvoznih robnih tokova koji su znatno intenzivniji važno je objasniti i proceduru izvoza ekspresnih pošiljki manjeg ekonomskog značaja. Operatorima ekspresnih pošiljki može se odobriti usmeno deklarisanje ekspresnih pošiljki manjeg ekonomskog značaja. Pošiljke koje su definisane kao poštanske pošiljke i koje pripadaju uslugama dodatne vrednosti (kurirske, ekspresne, ubrzane i slično). Ovakve pošiljke se mogu otpremiti ukoliko iznos u fakturi ne prelazi 1000e [8].

Zahtev za dobijanje odobrenja podnosi se nadležnoj carinarnici. Nakon primljenog zahteva vrši se provera ispunjenosti uslova. Operator prima ekspresne pošiljke i tom prilikom dužan je da izvrši kontrolu sadržaja pošiljke, odnosno da utvrdi da pošiljka odgovara propisanim uslovima. Nakon pozitivnog ishoda procesa kontrole operator prihvata pošiljku i fakturu koja tu pošiljku prati u četiri originalna primeraka. Trenutak prihvatanja pošiljki od strane operatora smatra se trenutkom prijavljivanja carinskom organu. Potvrda prijema pošiljke od strane operatora vrši se na taj način što pošiljalac zadržava jedan primerak originala tovarnog lista sa jedinstvenim identifikacionim brojem nakon predaje operatoru. Nakon toga operator doprema navedene pošiljke nadležnoj carinarnici. Faktura koja prati robu mora između ostalog sadržati i sledeće podatke: broj fakture, datum izdavanja i mesto, pun naziv, adresu i PIB pošiljaoca robe, pun naziv, adresu i zemlju primaoca robe, trgovački naziv robe, bruto težinu robe, broj paleta/paketa i slično, vrednost robe, paritet isporuke robe, pečat i potpis pošiljaoca robe [8]. Dijagram aktivnosti prikazan je na slici 2.



Slika 2. Algoritam postupka izvoza ekspresnih pošiljki manjeg ekonomskog značaja

Carinici su dužni da prate informacije i na osnovu kriterijuma upravljanja rizikom donose odluke o eventualnim pregledima. Te pošiljke operator mora učiniti dostupnim carinskim organima za pregled. Dalja otprema se može nastaviti samo u slučaju pozitivnog ishoda pregleda. Carinski službenik koji je vršio pregled, na fakturi koja prati tu pošiljku

staviće zabelešku „*Pošiljka pregledana*“ i overiti je. Ukoliko se pregledom pošiljke ustanovi nepravilnost, na primer razlika u količini, vrsti ili vrednosti robe od one koja je navedena u fakturi, kao i ostala neslaganja zbog kojih ne može da se sprovede navedeni postupak, izvršiće se poništavanje obrasca fakture za predmetnu pošiljku. Operator je odgovoran za sve ostale aktivnosti i radnje koje se pojavljuju do trenutka otpreme. Carinski službenik zavodi u kontrolnik sve primerke faktura i vrši njihovu overu. Jedan primerak overene fakture zajedno sa ostalom pretećom dokumentacijom nadležna carinarnica zadržava za sebe. Ostale primerke preuzima operator čija je obaveza da jedan od tih primeraka overene fakture dostavi izvozniku, koja mu služi kao dokaz o odobrenom i izvršenom izvozu pre svega radi oslobađanja od poreskih dažbina. Posebnu kategoriju čine ekspresne pošiljke koje su otpremljene uz upotrebu fakture, a vraćaju se iz inostranstva kao neuručene. Za njih se sprovodi redovan postupak kao u slučaju otpremanja sa izvoznom carinskom deklaracijom. Obaveza izvoznika u tom slučaju je da dokaže da je prethodno bio odobren izvoz te pošiljke na osnovu overene fakture kako bi bio oslobođen uvoznih dažbina.

4. Carinjenje robe i obračun dažbina u uvoznim robnim tokovima iz Kine

Kada se govori o uvozu pošiljki e-trgovine dominantni su tokovi iz Kine. Posredstvom globalnih operatora proizvodi najpoznatijih e-trgovaca iz ove zemlje dopremaju se u Srbiju. Značajan udeo u ovim tokovima imaju proizvodi koji se isporučuju po ubrzanom postupku. Proizvodi sa ovakvim zahtevima u isporuci najčešće se isporučuju vazdušnim transportom. Kao što je već napomenuto jedna od ključnih faza u organizaciji ovih tokova je proces carinjenja kako zbog zadržavanja i vremenskih gubitaka, tako i zbog troškova i dažbina koje mogu nastati u ovoj fazi.

Najveći broj ovih porudžbina namenjen je fizičkim licima. Pomenute pošiljke se najčešće posmatraju kao poštanske ekspresne pošiljke. U praksi su brojni problemi kada je u pitanju carinjenje ovih vrsta pošiljki. Pre svega često se dešava da carina prima žalbu o nedostatku određenih proizvoda u porudžbini. Otvaranje paketa vrše radnici operatora (najčešće poštanskog), a ne carinski radnici. Pregled se obavlja u prostorijama sa video nadzorom, tako da se mogućnosti krađe i zloupotrebe u ovoj fazi odbacuju. Otvaranje paketa se realizuje u prisustvu carinskog službenika nakon čega ga vraća u originalno pakovanje. U slučaju oštećenja pakovanja vrši se prepakivanje uz postavljanje plombe. U zavisnosti od toga da li pošiljka podleže carini ili ne stavljaju se dve vrste nalepnica: „ocarinjeno“ ili „oslobođeno od plaćanja carine“ [9].

Postupak carinjenja pošiljki koje se isporučuju fizičkim licima zavisi od procenjene vrednosti svake pošiljke metodama propisanim Carinskim zakonom. Često se dešava da navedena vrednost bude znatno niža u odnosu na stvarnu u cilju plaćanja manjih carinskih dažbina. U tom smislu carinski službenici imaju pravo obračuna dažbina uzimajući u obzir vrednost iste ili slične robe u nekom od prethodnih slučajeva. Osim toga postoje i druge metode utvrđivanja vrednosti robe. U carinske dažbine spadaju carina i poreza na dodatnu vrednost (PDV). Prema važećim propisima u Republici Srbiji moguće je izdvojiti dva karakteristična slučaja oslobađanja plaćanja carinskih dažbina. U prvom slučaju pošiljke su male vrednosti i istu jedno fizičko lice šalje drugom fizičkom licu. Ukoliko ove pošiljke nisu komercijalne prirode i njihova ukupna vrednost ne prelazi 70e oslobođene su plaćanja carinskih dažbina i PDV-a. U drugom slučaju su pošiljke male vrednosti i nekomercijalne prirode čija vrednost ne prelazi 50e. Ovo su pošiljke koje se u

najvećem broju slučajeva odnose na e-trgovinu. Kod ovih pošiljki carinske dažbine se ne plaćaju, ali se PDV plaća [9].

Jedno od važnijih pitanja za koja su kupci prilikom uvoza zainteresovani je visina carinskih dažbina. Naime, uvozne dažbine na pošiljke fizičkih lica obračunavaju se kao 10% vrednosti, ali samo do iznosa od 3000e. Takođe, na ocarinjenju vrednost primenjuje se i aktuelna stopa poreza na dodatu vrednost. Carinska osnovica se dodatno može povećati za vrednost troškova transporta i poštarine. Ukoliko vrednost prelazi 3000e ili je reč o porudžbini pravnog lica, neophodno je podnošenje adekvatne deklaracije u pisanom obliku [9].

Pored navedenog, neophodno je istaći da predmeti koji se nalaze u pošiljci, a koji zapravo predstavljaju porudžbinu fizičkih lica nikako ne smeju biti namenjeni obavljanju neke delatnosti, već isključivo ličnoj upotrebi. Uređaje koji se koriste za obavljanje neke delatnosti može poručiti i uvesti jedino pravno lice, pod pretpostavkom da poseduje specijalnu dozvolu za uvoz ove vrste robe. Naplatu carinskih dažbina ima pravo samo carina, dok operator može naplatiti troškove: posredovanja, podnošenja na carinski pregled, proviziju uplate, troškove skladištenja i druge nastale troškove [9].

U cilju boljeg razumevanja u nastavku je objašnjen konkretan primer. Prilikom poručivanja mobilnog telefona čija je vrednost 200e, moguća su dva slučaja obračuna carinskih dažbina. U slučaju da je u fakturi naglašeno da je dostava besplatna onda se na vrednost od 200e obračunava carinska stopa od 10%. Na dobijenu vrednost zatim se vrši obračun poreza na dodatu vrednost, koji u skladu sa važećom zakonskom regulativom iznosi 20%. U slučaju kada kupac snosi troškove dostave na vrednost telefona uvećanog za troškove isporuke se vrši obračun carinskih dažbina, a zatim i poreza na dodatu vrednost. Jasno je da će u drugom slučaju ukupna cena telefona za naručioca biti značajno veća.

U određenim slučajevima od naručioca može biti zatraženo dostavljanje dodatne dokumentacije u roku od 30 dana. U suprotnom pošiljka može biti vraćena pošiljaocu. Pravo primaoca robe je da podnese prigovor na visinu obračunatih carinskih dažbina, ali za to je potrebno dostaviti predračun, račun, izvod iz banke ili neku drugi validni dokument. Kod pošiljki iz Kine, situacija je vrlo specifična, s obzirom da na njima gotovo po pravilu je naznačeno da je reč o poklonu. Iz ovog razloga ne postoji ni faktura koja prati porudžbinu, a metode koje se koriste za utvrđivanje vrednosti robe u skladu su sa Carinskim zakonom. Ponekad može biti zatražena i dozvola za uvoz. Razlog tome je što se pojedincu ograničava broj komada istovetne robe koju može poručiti. Ukoliko se pređe dozvoljeni broj, javlja se sumnja da proizvodi nisu namenjeni ličnoj potrošnji već prodaji na sivom tržištu.

5. Zahtevi korisnika pri organizaciji uvoznih robnih tokova u e-trgovini – istraživanje na tržištu Srbije

Za potrebe ovog rada sprovedeno je anketno istraživanje u cilju utvrđivanja zahteva korisnika i značajnih faktora pri isporuci ekspresnih pošiljki iz Kine. Ispitanici su popunjavali anketu zatvorenog tipa. Ispitano 110 korisnika u januaru 2020. godine. Muškog pola je bilo 60%, dok je 40% ženskog pola. Najveći broj ispitanika starosti je između 20 i 40 godina. Starosna struktura pažljivo je birana s obzirom da osobe ove starosne dobi najčešće lako i brzo prihvataju tehnološke promene od kojih je jedna i e-trgovina, dok sa druge strane u najvećem broju slučajeva su zaposleni i imaju i sopstvene prihode. Najveći broj ispitanika ima završenu višu školu ili fakultet (oko 55% ispitanika).

Ovakav raspored neposredno pre analize odgovora na ključna pitanja može navesti na zaključak da obrazovanije stanovništvo brže prihvata nov način kupovine, uviđa ključne prednosti istog i svrstava ga u aktivnosti koje redovno upražnjava.

Na osnovu dobijenih rezultata može se zaključiti da kupci najčešće elektronskim putem kupuju elektronske uređaje i elemente (35% ispitanika). Na ovom mestu potrebno je i napomenuti da je reč o uređajima čija vrednost je relativno mala. Na drugom mestu ispitanici ističu da se često odlučuju i za kupovinu sportske opreme i odeće (25% ispitanika), a kao ključni razlog navode značajno niže cene u odnosu na cene u prodavnicama sportske opreme na domaćem tržištu. Naime, domaći potrošači najčešće putem interneta poručuju robu čija težina ne prelazi jedan kilogram. U skladu sa težinom, ove isporuke se u najvećem broju slučajeva isporučuju kao poštanske pošiljke. Takođe, reč je o proizvodima koji ne zahtevaju specijalne uslove transporta poput temperature i vlažnosti vazduha. Pošiljaoci adekvatno pakuju pošiljke koje se iz Kine dopremaju na različite krajeve sveta, sa ciljem da se obezbedi maksimalna zaštita od oštećenja.

Najveći broj ispitanika (58%) istakao je da koristi B2C (eng. Business to Consumer) sistem e-trgovine. Dobijeni rezultati prikazani su na prethodnoj slici, a sam sistem je najraniji sistem e-trgovine. Jedno od važnijih pitanja je i vreme isporuke. Ukoliko se u porudžbini naznači da je isporuka hitna, troškovi dostave će biti značajno veći u odnosu na regularnu isporuku koja se navodi na internet platformi putem koje se vrši poručivanje. Brojni su razlozi zbog kojih je hitna isporuka skuplja. Prvenstveno jer se ne poštuje red isporuke, već se u transportna sredstva pakuje roba „preko reda“. Pored toga i očekivani zastoji se moraju rešiti kako bi se isporuka obavila u dogovoreno vreme. Na osnovu rezultata ovog istraživanja ustanovljeno je da se oko 55% korisnika odlučuje za kraće vreme isporuke uprkos većim troškovima. Važno je napomenuti da na brzinu isporuke utiče i vrsta proizvoda, kao i dostupnost na zalihama. Čak 83% ispitanika smatra da najveći uticaj na vreme i ukupne troškove imaju izvozno/uvozne carinske procedure.

Pouzdanost pri isporuci je veoma važna. Nešto više od 60% ispitanika smatra da je sadržaj pošiljke u skladu sa porudžbinom i postavljenim standardima (bez oštećenja). Sa druge strane oko 30% ispitanika smatra da se kvalitet proizvoda može razlikovati od očekivanog. Svakako potrebno je napomenuti da robotizacija brojnih poslovnih procesa, ne samo unutar skladišta, već i tokom obrade podataka, pakovanja i drugih aktivnosti je smanjila procentualni udeo načinjenih grešaka u količini i vrsti poručene robe. Izuzetno mali broj ispitanika uložio je žalbu prodavcu na račun kvaliteta, pakovanja, cene i drugih karakteristika poručene robe. Približno 80% korisnika nije nikada uložilo žalbu. Najveći broj ispitanika je zadovoljan isporučenom robom i nije osetio potrebu ni u jednom trenutku da istu podnese. Takođe postoje i primeri u kojima je vrednost robe izuzetno mala, pa potrošači ne žele da utroše svoje slobodno vreme na pisanje žalbe. Kupci koji su uložili žalbu usled isporuke pokvarenog ili oštećenog proizvoda istakli su da je isti zamenjen u najkraćem mogućem roku, dok kupci koji su uložili žalbu iz nekih drugih razloga ističu da su prodavci nakon prijema iste reagovali u skladu sa standardima platforme. Pitanje rešavanja žalbi je od velike važnosti. Naime, ukoliko žalba kupca bude prihvaćena, može se očekivati da će kupac i narednog puta biti motivisan da poruči robu od istog prodavca, u suprotnom do ove situacije najverovatnije neće doći. Na osnovu svega navedenog može se zaključiti da su pred kupcima proizvoda u e-trgovini brojni izazovi. Sa jedne strane potrebno je odabrati proizvođača kvalitetnih proizvoda, dok je sa druge strane neophodno voditi računa o provajderu logističkih usluga i svim potencijalnim preprekama pri isporuci robe.

6. Zaključak

Broj porudžbina koje se obavljaju elektronskim putem iz godine u godinu raste. Među brojnim problemima i prepravkama e-trgovine jeste kašnjenje i nepredviđeni troškovi nastali na carini. Bolja informisanost i razumevanje postupka carinjenja u velikoj meri može doprineti rešavanju pomenutih problema. Problem plaćanja poručene robe predstavlja poseban i veoma složen problem koji nije predmet razmatranja u ovom radu. Kupci se ponekad odlučuju i za opciju plaćanja prilikom isporuke. Ovaj način smatraju najbezbednijim, jer ne moraju da unose podatke o broju tekućeg računa i PIN kod u izabranu aplikaciju. Plaćanje na ovaj način ima i druge pozitivne aspekte, poput sigurnosti isporuke poručene robe. Kod kupovine putem Interneta, kupci iz naše zemlje zaštićeni su odredbama narednih sledećih zakona: Zakon o zaštiti potrošača, Zakon o trgovini, Zakon o elektronskoj trgovini i Zakon o zaštiti podataka o ličnosti. Bez obzira na zaštitu koja postoji veoma je važno da korisnici budu svesni svih potencijalnih prepreka i neplaniranih troškova. Značajno je napomenuti da se roba koja se poručuje sa poznatih svetskih platformi za e-trgovinu neretko bude dostavljena u neadekvatnom pakovanju. Usled ušteda u procesu proizvodnje, određene uštede kompanije pokušavaju da ostvare i u procesu pakovanja, što može rezultirati oštećenjem robe tokom transporta. Takođe je veoma važno da se i dodatno informišu kod kompanija koje vrše isporuku ovakvih pošiljki, kako bi imali kompletniju sliku. Sa druge strane pomenute kompanije moraju uzeti u obzir sve planirane i neplanirane okolnosti i troškove koje mogu nastati u isporuci, a posebno one koje se odnose na proces carinjenja.

Polja budućih istraživanja u analiziranoj oblasti su brojna. Pre svega je potrebno uraditi detaljnu troškovnu i vremensku dekompoziciju svih aktivnosti i procesa, kao i kvantifikaciju potencijalnih rizika koji mogu imati negativan uticaj na poremećaje u isporuci. Važno je sprovesti detaljnija ispitivanja svih učesnika u lancu: krajnjih korisnika, nosioca logističkih usluga, ali i predstavnika carinskih organa i ostalih učesnika, a sve u cilju potencijalnih unapređenja i pojednostavljenja aktivnosti. Definisanjem odgovarajućih preventivno-korektivnih mera koristi za sve učesnike bi bile višestruke. Još jedan od pravaca budućih istraživanja predstavlja i ispitivanje uticaja globalnih poremećaja (poput pandemije COVIDA-19) na realizaciju procesa isporuke, ali i odgovarajućih mera ublažavanja posledica.

Zahvalnost

Ovaj rad podržan je od strane Ministarstva prosvete, nauke i tehnološkog razvoja Republike Srbije kroz projekat TR 36006.

Literatura

- [1] Andrejić, M. and Kilibarda, M, "Risk analysis of freight forwarders' activities in organization of international commodity flows". *International Journal For Traffic And Transport Engineering (IJTTE)*, Vol. 8, Issue 1, pp. 45-57, 2018.
- [2] Tan, Y.H and Heijmann, F. "A new approach to e-commerce customs control in China: Integrated supply chain - A practical application towards large-scale data pipeline implementation". *World Customs Journal*, Vol. 10, Issue 2, pp. 65-82, 2016.
- [3] Yu, T. "A case study of B2C cross-border e-commerce challenges in China from Customs to consumers". *World Customs Journal*, Vol. 12, Issue 2, pp. 121-132, 2018.

- [4] Yuan, Y. and Qiao, P. "A Research Review on E-commerce Logistics Delay". *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, Vol. 236, pp. 272-275, 2018.
- [5] Izzah, N., Rifai, D. and Yao, L. "Relationship-Courier Partner Logistics and E-Commerce Enterprises in Malaysia: A Review". *Indian Journal of Science and Technology*, Vol. 9, Issue 9, pp. 1-10, 2016.
- [6] Sprovođenje pojednostavljenog postupka sa ekspresnim pošiljkama, Carina Srbije, dostupno na: <https://www.carina.rs/cyr/Zakoni/Objasnjenje%20za%20ekspresne%20posiljke.pdf>
- [7] Carinski zakon Republike Srbije, 2019. dostupno na: <https://www.pravno-informacioni-sistem.rs/SlGlasnikPortal/eli/rep/sgrs/skupstina/zakon/2018/95/2/reg>
- [8] Postupak izvoza ekspresnih pošiljki manjeg ekonomskog značaja, Carina Srbije, dostupno na: <https://www.carina.rs/cyr/Zakoni/ekspresne%20posiljke%20bez%20porekla.pdf>
- [9] <https://www.carina.rs/lat/Informacije/FAQ/Stranice/postanskeposiljke.aspx>

Abstract: *Technological development and globalization have greatly influenced the changes in the market environment. Unlike traditional commerce, e-commerce enables the connection of buyers and sellers located in two different parts of the world, whereby each of the participants realizes certain benefits. Buyers get goods at lower prices, and sellers increase sales. Logistics providers are usually the only intermediaries between the seller and the buyer. They are directly responsible for all activities and processes during delivery. From a large number of processes and activities, one of the most critical, from the aspect of time and costs, is customs clearance. In this paper, customs procedures are described in more details in order to identify all potential obstacles, as well as defining preventive and corrective actions. Among other things, the requirements of users regarding the delivery of products in e-commerce were examined. The paper presents the basis for decision making of both end users and companies responsible for the realization of delivery.*

Keywords: *customs clearance, e-commerce, express shipments, delivery, logistics providers*

CUSTOMS PROCEDURE IN THE ORGANIZATION OF INTERNATIONAL COMMODITY FLOWS IN E-COMMERCE

Milan Andrejić