



VODIČ ZA ONLINE KUPOVINU

Kako pametno i sigurno kupovati na internetu



**eCommerce
Hrvatska**

**Udruga
eCommerce
Hrvatska**

Članovi

500+

webshopova

Trusted Shop

100+

certificiranih članova

Zajednica

10.000+

članova Facebook grupe

ODRŽALI SMO

VIŠE OD 50

DOGAĐANJA

OD 2015. GODINE

**eCommerce
Akademija**

Prvi sveobuhvatni
tečaj za voditelje web
trgovina

ecommerce.hr/ecommerce-akademija

CRO Commerce 2022

7.10.2022.

Najveća eCommerce
konferencija u regiji

conference.commerce.hr

**SVE JE U
POVJERENJU**



Marcel Majsan
predsjednik udruge

OKUPLJAMO
I EDUCIRAMO
VIŠE **OD 500**
TRGOVACA
KOJI PRODAJU
ONLINE U RH

Brinemo za sigurnost
online kupaca uz
pomoć besplatnog
servisa za detekciju
sumnjivih stranica
check.ecommerce.hr

Sadržaj

- 1.** Što je kupcima bitno? Saznajte iz ankete koju je 2021. godine ispunilo 4080 online kupaca..... **5**
- 2.** Kako prepoznati je li stranica sigurna **13**
- 3.** Prava potrošača pri online trgovini u Europskoj uniji **16**
- 4.** Što napraviti ako vas web trgovine prevare **21**
- 5.** Paketomati - nova opcija dostave..... **24**
- 6.** Kako uštediti prilikom online kupovine - savjeti by Toni Milun **25**

Rezultati istraživanja online kupaca



**Što je kupcima bitno? Saznajte iz ankete koju je
2021. godine ispunilo 4080 online kupaca**

Udruga eCommerce
Hrvatska 2021. godine
je provela drugo
istraživanje online
kupaca na uzorku
od 4080 ispitanika.
Skupina ispitanika
bila je sačinjena
od posjetitelja web
trgovina naših članova:
emmezeta.hr, jysk.hr,
xxxlesnina.hr, zutiklik.hr,
sportvision.hr, bazaar.hr,
mikronis.hr, fero-term.hr
centar-tehnike.hr,
sancta-domenica.hr

Odgovarali su
na ukupno 25
različitih pitanja, a
u ovom priručniku
pokazat ćemo 10
najzanimljivijih
odgovora. Ove
godine provodimo
novo istraživanje
čije rezultate ćemo
prezentirati na **četvrtoj
CRO Commerce
konferenciji** koja
će se održati
7.10.2022.
u Zagrebu.

Cilj ankete je saznati
**što žele online kupci
u Hrvatskoj, što
najčešće kupuju,
koje načine plaćanja
preferiraju, kako
donose odluku za
kupovinu te što ih
najviše smeta
nakon kupovine.**

**Trenutna
vrijednost
ecommerce
tržišta u
Hrvatskoj iznosi
1.38 milijardi
eura**



**eCommerce
Hrvatska**



Hrvatska

Pregled stanja u državi 2022.

Populacija
4 milijuna

BDP
1.38 milijardi €

B2 ecommerce promet
0.511 milijardi €

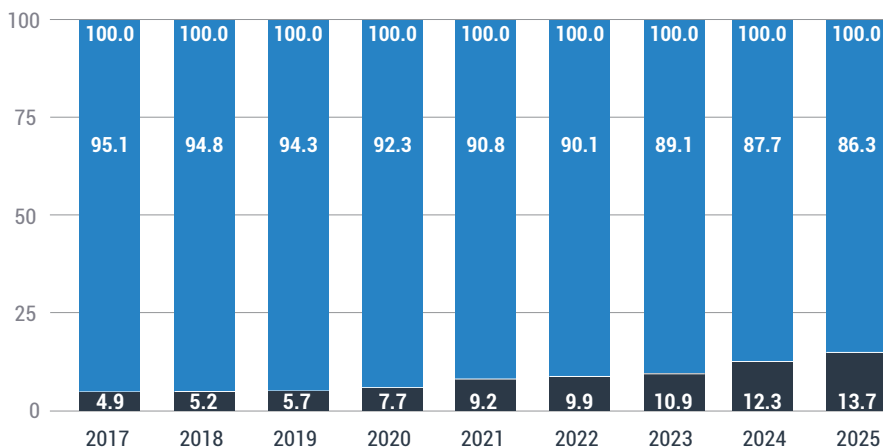
Udio internet korisnika
81 %

Udio online kupaca
75 %

Udio online prodaje u BDP-u
0.88 %

Udio online prometa u ukupnoj trgovini kroz godine (%)

ONLINE & OFFLINE

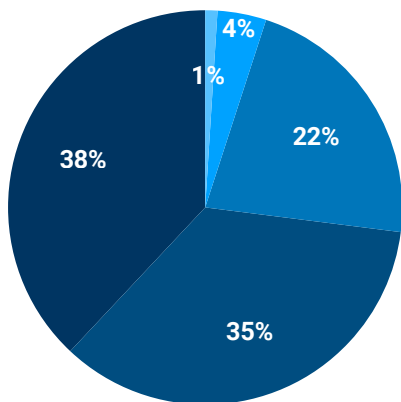


Izvor: Statista

Oni koji kupuju, čine to često

Koliko često
kupujete online?

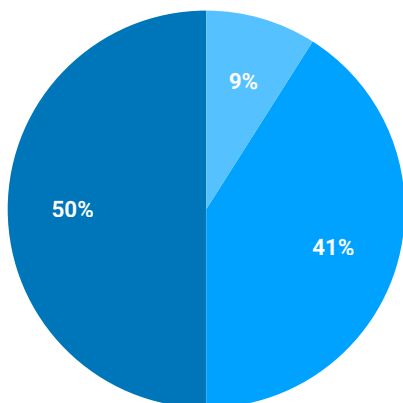
Više od 38 % ispitanika kupuje online barem jednom mjesečno, dok čak 22 % njih kupuje i nekoliko puta tjedno.



- Svaki dan
- Jednom godišnje ili manje
- Nekoliko puta tjedno
- Nekoliko puta godišnje
- Jednom mjesečno

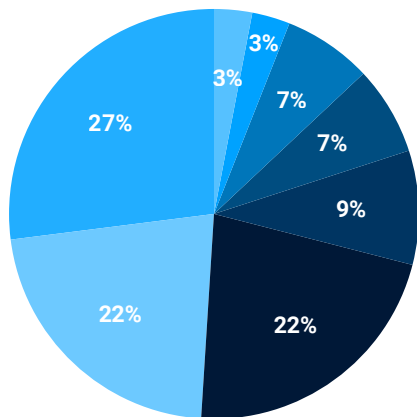
Kupujete li češće na
hrvatskim ili inozemnim
webshopovima?

Naše istraživanje pokazalo je da čak 50 % ispitanika kupuje kod domaćih online trgovaca, što je logično jer se 1.7.2021. godine uvelo oporezivanje za sve kupovine van EU (dotad su paketi manje vrijednosti bili oslobođeni carine i PDV-a).



- na hrvatskim webshopovima
- podjednako na stranim i hrvatskim webshopovima
- na stranim webshopovima

Što najčešće kupujete online?

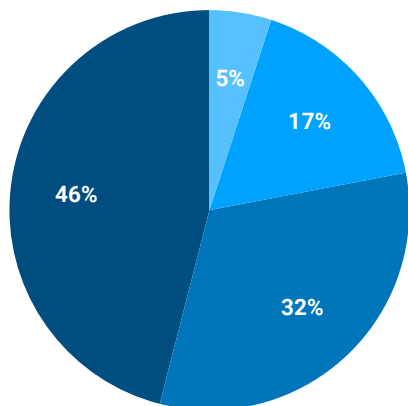


Ispitani Hrvati najviše se na internetu odlučuju za odjeću i obuću. Nakon toga gumb 'kupi' najčešće će stisnuti za kupnju predmeta za kućanstvo i elektroničke uređaje, ali i putovanja i ulaznice. Kategorije koje su imale najveći porast nakon epidemije (u kategoriji "nešto drugo" su prehrambeni proizvodi, hrana za kućne ljubimce i gaming oprema).

- Odjeća i obuća
- Predmeti za kućanstvo
- Elektronički uređaji i oprema
- Putovanja i ulaznice
- Za ljepotu i njegu
- Knjige, glazba, filmovi
- Oprema za bebe i igračke
- Ostalo (Prehrambeni proizvodi, hrana za kućne ljubimce, video igre, gaming oprema)

Hrvatski paradoks: plaćaju pouzećem, ali preferiraju karticu

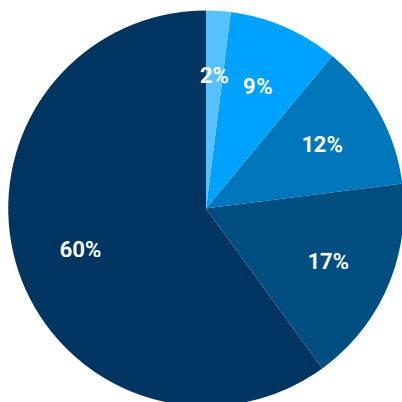
Koje načine plaćanja preferirate kod online plaćanja?



Prema informacijama koje smo dobili od trgovaca koji su sudjelovali u istraživanju, od 50 do 70 posto kupovina završava odabirom plaćanja prilikom preuzimanja. No kad smo te iste kupce pitali koji način plaćanja preferiraju, najviše njih odabralo je karticu, dok je pouzeće završilo na drugom, a Paypal na visokom trećem mjestu.

- kartica
- pouzeće
- Paypal
- virman ili opća uplatnica

Ako ne koristite karticu
za plaćanje na internetu,
možete li reći zašto?

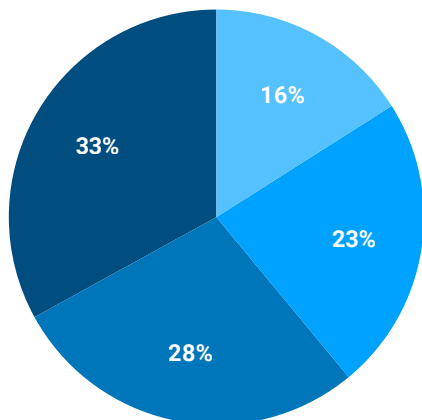


Jedan od razloga diskrepancije između želje i stvarnosti vjerojatno je strah od krađe podataka koji osjeća preko 60 % naših ispitanika. Nakon toga, na listi razloga našla se činjenica da im se ne da uvijek tražiti karticu i utipkavati podatke, te komplicirane dodatne provjere nakon unosa kartice.

- jer se bojim krađe podataka
- ne da mi se tražiti karticu i utipkavati podatke za kupovinu
- smeta mi dodatna provjera tokenom nakon unosa kartice (3D secure)
- ne znam kako koristiti karticu za online kupovinu
- nešto drugo (preferiram gotovinska plaćanja ili plaćanja pouzećem, nemam karticu za online plaćanje, ne želim plaćati unaprijed (strah me neisporuke proizvoda))

Online kupcima najvažnije je dobro korisničko iskustvo

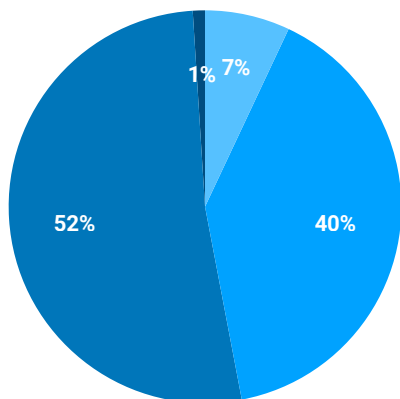
Što vam je najvažnije kod
dostave?



Ispitanici ističu cijenu i brzinu dostave, no bitan im je i poziv dostavljača prije dostave. To znači da se odabir kvalitetne dostavne službe mora naći visoko na listi prioriteta svakog trgovca (kupci dostavu povezuju izravno s trgovcem).

- cijena dostave
- brzina dostave
- poziv dostavljača prije dostave
- mogućnost praćenja pošiljke

Što smatrate prihvatljivim vremenom dostave za isporuku paketa koji je raspoloživ kod trgovca?

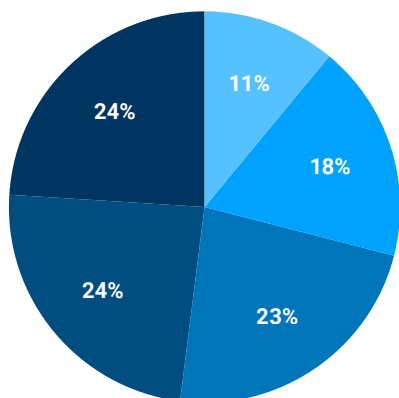


- maksimalno 5 radnih dana
- 1 -2 radna dana
- nije mi toliko važno
- dostava mora biti isti dan

Dostava je kupcima bitna, no nije im bitno da bude i ekspresna. Većini ispitanika dovoljno je da roba stigne unutar pet radnih dana. Dostavu unutar jednog radnog dana preferira manje od 1% ispitanika.

Dobre recenzije presudne su za obavljanje kupnje

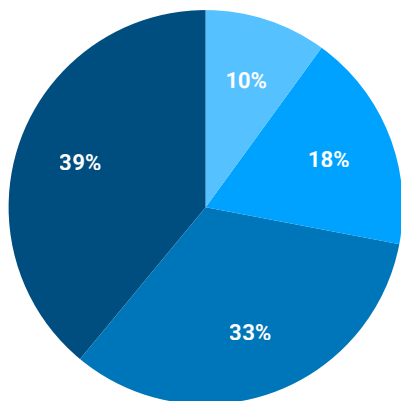
Zašto najčešće odustajete od kupovine na nekom webshopu?



- zbog negativnih recenzija webshopa
- zbog potrage za boljom ocjenom
- zbog neodgovarajućih ili skrivenih informacija o dostavi i povratu
- zbog komplicirane web stranice/ne mogu naći ono što tražim
- jer želim vidjeti proizvod uživo, opipati ga

Iako čak 24 % kupaca odustaje od kupovine zbog potrage za boljom cijenom, isto toliko će ih odustati od kupnje ako pronađu negativne recenzije webshopa, a 23 % njih će odustati ako ne pronađu odgovarajuće informacije o dostavi i povratu.

Što je najvažniji kriterij za prvu kupovinu?



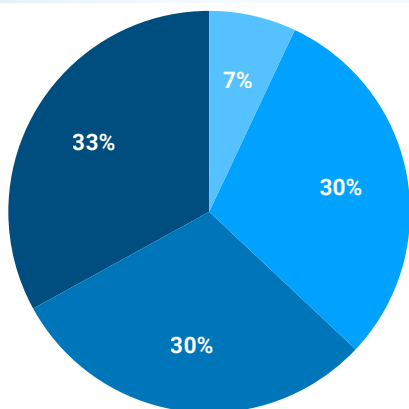
Najvažniji kriterij za prvu kupovinu je mogućnost preferiranog plaćanja, a odmah zatim pozitivne recenzije kupaca te certifikat sigurne kupnje. Ako na bilo kojem webshopu primijetite Trusted Shop oznaku povjerenja, možete biti sigurni da je webshop provjeren od strane udruge eCommerce Hrvatska.

- zadovoljstvo uslugom
- zadovoljstvo proizvodom
- privlačne nove ponude
- loyalty kartica/program vjernosti



Ako neki webshop nema recenzije ni Trusted Shop oznaku povjerenja, svakako ga provjerite putem besplatnog servisa za detekciju sumnjivih web stranica: check.ecommerce.hr

Što vam je najbitnije kako bi ponovili kupnju na određenom webshopu?



Većina kupaca će se vratiti ako su zadovoljni kupovinom i uslugom, a tek nakon toga ako su zadovoljni kupljenim proizvodom ili ako su istaknute privlačne nove ponude. Dakle, dobro korisničko iskustvo i dobar odnos s trgovcem najvažniji su za većinu online kupaca, što sugerira da je najvažniji faktor na internetu – steći povjerenje kupaca. Dakle, sve je u povjerenju.

- mogućnost preferiranog plaćanja
- pozitivne recenzije kupaca
- sigurnosni certifikat
- mogućnost preuzimanja robe u poslovnicu

Želite znati više? Posjetite CRO Commerce 2022 konferenciju i poslušajte prezentaciju ovogodišnjeg istraživanja!

"Jedno je sigurno iz svakog istraživanja online kupovine - za stjecanje povjerenja je najvažnija transparentna komunikacija, kvalitetna usluga te prikaz stvarnih recenzija kupaca",

Marcel Majsan, predsjednik udruge eCommerce Hrvatska

centar
tehnike

MOGUĆNOST
OBROČNE
OTPLATE DO

36
RATA



Uvijek u **centru** zbivanja!

- Osijek
- Slavonski brod
- Vukovar
- Beli Manastir
- Đakovo
- Našice
- Valpovo

CERTIFIED SHOP*

9,0

PREMIUM

Odlično

672 mišljenja



Načini plaćanja

- kreditnim karticama jednokratno ili na rate (36 rata)
- općom uplatnicom, virmanom, internet bankarstvom
- pouzećem prilikom dostave paketa
- KEKSpay aplikacijom
- Leanpay kreditiranje do 36 rata

10 GODINA ISKUSTVA



Kako prepoznati je li stranica sigurna



Provjerite sigurnost web stranice:

Provjerite je li stranica scam, phishing ili nesigurna...

Unesite adresu web stranice koju želite provjeriti...



O nama

Izjava o odgovornosti

Iako je popularnost online prodaje značajno porasla kao posljedica lockdowna i epidemije, kupci su još uvijek prilično nepovjerljivi prema nekim internetskim trgovcima. I to s razlogom.

Uoči Crnog petka, dana kad internetske trgovine širom svijeta za kupce pripremaju snižene cijene i posebne ponude, nastaju brojni lažni webshopovi čija jedina svrha je prevara kupaca koji su se olakomili za niskim cijenama njihovih omiljenih proizvoda.

Ako niste sigurni je li neka web trgovina lažna, pročitajte naše savjete i naučite kako prepoznati lažni ili scam webshop!

Pročitajte recenzije ostalih kupaca

Udruga eCommerce Hrvatska je provela istraživanje na bazi 4080 online kupaca koje je pokazalo da čak 60% kupaca preferira plaćanje pouzecom umjesto karticom. Neki se boje krađe podataka kartice, a drugi se boje da naručenu robu nikad neće vidjeti.

Kako provodimo godišnje analize, možemo potvrditi da je većina hrvatskih webshopova usklađena sa zakonom. Obzirom da su kontrole hrvatskih webshopova vrlo česte, nije ni čudno da većina njih pazi na sve zakonske obveze u nastojanju da izbjegnu kazne, ali i loše kritike na internetu.

"Mogućnost ostavljanja recenzije je najjače oružje suvremenog kupca. Loše korisničko iskustvo može trgovca stajati puno više od bilo kakvog gubitka koji bi eventualno nastao radi greške trgovca, jer četvrtina kupaca kaže da bi odustala od kupovine ako webshop ima loše recenzije. A čak 30 % njih tvrdi da neće ni kupiti na nekom webshopu ako isti nema pozitivne recenzije kupaca", tvrdi predsjednik udruge Marcel Majšan.

Kako prepoznati je li webshop siguran ako nema recenzije

Iako većina dobronamjernih webshopova posjeduje nekakav oblik društvenog dokaza, odnosno dokaza da je riječ o stvarnoj tvrtki, moguće je da ćete u vrijeme Black Friday ludnice naletjeti na neki webshop čiju povijest ne možete provjeriti na internetu, jer se radi o novom trgovcu, ili pak lažnom webshopu – koji je otvoren s jedinom namjerom da prevari kupce koji se olakome nevjerovatno niskim cijenama.

Jedna od prevarenih žrtava je i Irena S. koja je za vrijeme Black Fridaya kupila svoje omiljene čizme na 70% popusta, na trgovini pod domenom timberlakeshoes.com, čiji naziv domene joj je izazvao osjećaj vjerodostojnosti jer u sebi sadrži ime brenda koji je kupovala. Ipak, naziv domene nije dovoljan znak da je webshop siguran, upozorava Marcel Majšan.

"Ako se domena ni ime tvrtke ne spominju nigdje na internetu, niti webshop posjeduje neki društveni dokaz poput fanova na društvenim profilima ili pouzdanih recenzija, nemojte im ostavljati podatke svoje kartice. Ako već morate kupiti na sumnjivom webshopu, pogledajte nudi li isti barem jedan siguran način plaćanja. Iako je plaćanje prilikom preuzimanja sigurno, isto ne jamči da vam trgovac neće poslati lažnu robu. Stoga je najsigurniji način plaćanja putem Paypala, koji kupcima vraća novac u situaciji bilo kakve prevare."

Prilikom kupovine kupci bi trebali koristiti online trgovine iz Hrvatske ili drugih država članica Europske unije, kada je to moguće jer je veća vjerojatnost da će lakše riješiti eventualne probleme. Osim toga, u srpnju 2021. godine je na snagu stupio zakon na razini cijele EU prema kojem se naplaćuje carina na svu robu izvan EU, tako da je u većini slučajeva postao neisplativo naručivati robu iz uvoza.

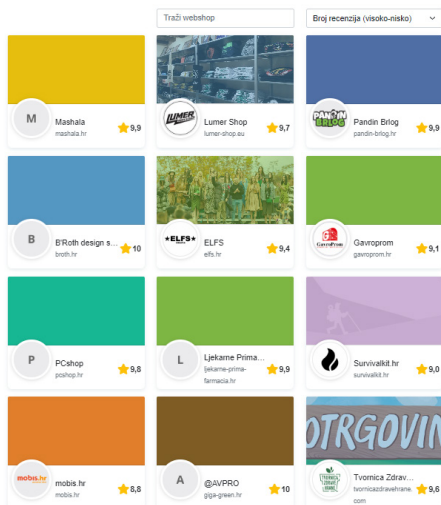
Trusted Shop oznaka – dodjeljuje se samo provjerenim web trgovcima

Udruga eCommerce Hrvatska okuplja **više od 500 webshopova** koji dostavljaju robu hrvatskim kupcima, a svim punopravnim članovima omogućuju i besplatnu Trusted Shop certifikaciju kojom trgovci

pokazuju kupcima da su trgovina od povjerenja.

Udruga eCommerce Hrvatska je uspostavila nacionalnu oznaku povjerenja za svoje članove

Oznaka povjerenja **eCommerce Hrvatska Trusted Shop** dodjeljuje se svim članovima koji zadovolje 10 kriterija našeg **eCommerce Kodeksa Ponašanja**.



Ako i nakon svih ovih savjeta niste sigurni je li neka stranica sigurna posjetite besplatni servis za detekciju sumnjivih stranica **check.ecommerce.hr**.

Sve što trebate napraviti je upisati adresu neke stranice ili webshopa (npr. www.survivalkit.hr) i sustav će isti provjeriti na nekoliko svjetskih izvora za provjeru legitimosti.

CHECK.ECOMMERCE.HR – najlakši način da provjerite je li neka stranica sigurna

Koja su prava online kupaca u europskoj uniji



Prava potrošača u online trgovini u Europskoj uniji Propisi o zaštiti potrošača koji se donose na razini EU uređuju odnose između tvrtki i potrošača na internom europskom tržištu te jamče minimum prava svima, bez obzira gdje kupuju unutar Europske unije.

Pravo na jednostrani raskid ugovora

Kupac može odustati od online kupovine u roku od 14 dana od dana kad mu je proizvod dostavljen, odnosno 14 dana od kupnje usluge, odnosno ima pravo na jednostran raskid ugovora bez navođenja razloga u navedenom zakonskom roku.

Postoje određeni slučajevi koji nisu obuhvaćeni pravom na jednostrani raskid ugovora kao što je rezervacija u hotelu, te iznajmljivanje automobila putem rent-a-cara. Također, kupac ne može vratiti proizvod koji je izrađen prema naručenim specifikacijama, i ne može odustati od usluge koja je ispunjena.

Kako se provodi jednostrani raskid

Trošak povrata kupljene robe snosi potrošač, ako trgovac ne odredi drugačije.

Potrošač mora robu čuvati s dužnom pažnjom, a odgovoran je za svako umanjeње vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe. Međutim, potrošač nije odgovoran za umanjeње vrijednosti robe ako ga trgovac nije obavijestio o njegovu pravu na jednostrani raskid ugovora. Rukovanje robom kako bi se utvrdilo obilježje i funkcionalnost robe znači rukovanje koje je uobičajeno kada se kupnja obavlja u prostorijama trgovca. Ukoliko potrošač vraća robu koju je prekomjerno koristio, trgovac ima pravo na naknadu za

umanjenje vrijednosti robe, a iznos umanjenja procjenjuje se uzimajući u obzir objektivne okolnosti i kriterije svakog pojedinog slučaja.

Potrošač je dužan dostaviti dokaz da je robu poslao natrag, nakon čega je trgovac dužan izvršiti povrat plaćenog i to služeći se istim sredstvima plaćanja kojim se koristio potrošač prilikom plaćanja, osim ako potrošač izričito ne pristane na neko drugo sredstvo plaćanja.

Nova pravila za prikaz cijena na popustu

Od 28. svibnja 2022. trgovci tijekom tzv. posebnih oblika prodaje (prodaja proizvoda po cijeni nižoj od redovne) trebaju istaknuti aktualnu (sniženu) cijenu i najnižu cijenu koju je trgovac primjenjivao za isti proizvod tijekom razdoblja od 30 dana prije provođenja tog posebnog oblika prodaje. Pritom se kao najniža cijena uzima ona koja je doista bila najniža, bilo redovna ili neka prethodno snižena.

Situacije kada je aktualna snižena cijena jednaka najnižoj cijeni u prethodnih 30 dana ne predstavljaju poseban oblik prodaje i ne smije se oglašavati da se radi o popustu.

Kada potrošači zamijete situaciju koja je sporna i nije u skladu s gore navedenim, trebali bi reagirati i prijaviti nadležnim institucijama.

Uvođenje eura i prikazivanje cijene u eurima

Predviđeno je da 1.1.2023. euro postaje jedina službena valuta u RH. Tome prethodi cijeli proces prilagodbe koji uključuje i obvezu dvojnog iskazivanja cijena, što je ključna mjera za sprječavanje neispravnog preračunavanja cijena odnosno za zaštitu potrošača u postupku uvođenja eura. Dvojno iskazivanje cijena omogućit će potrošačima da lakše uoče trgovce i ostale poduzetnike koji su neopravdano povećali cijene ili ih neispravno preračunali pri konverziji u novu valutu. Od 5. rujna 2022. trgovci moraju uz sve iskazane cijene u HRK iskazati i cijenu u eurima, preračunatu prema fiksnom tečaju, a uz oznaku cijene treba se nalaziti i fiksni tečaj konverzije.

Temeljna pravila o jamstvu

Dosta je nejasnoća i različitih praksi kod trgovaca vezano za pravo jamstva, odnosno ne komunicira se jasno kakva je odgovornost

trgovca za ispravnost proizvoda koje prodaju. Često se može vidjeti kako trgovci naglašavaju da garantiraju jednu ili dvije godine za proizvod. Iako se takve izjave često mogu vidjeti, radi se o izjavama radi kojih se trgovci mogu naći u problemu pred inspekcijom.

Za početak, prema pravu EU potrošači imaju najmanje dvije godine garancije (zakonsko jamstvo) kao zaštitu od neispravnih proizvoda ili proizvoda koji ne izgledaju ili ne funkcioniraju u skladu s oglasom. U nekim zemljama članicama EU jamstvo temeljem zakona traje i duže od dvije godine. Iz tog razloga, **ako trgovac izjavljuje da daje jamstvo u trajanju od (samo) jedne godine, neispravno informira potrošača o njegovim temeljnim pravima.**

Odgovornost trgovaca postoji u roku od 2 godine za svaki kupljeni proizvod. U odnosu na robu široke potrošnje, trgovac i potrošač mogu dogovoriti kraći rok odgovornosti trgovca, koji ne može biti kraći od godine dana. Je li trgovac odgovoran za bilo koji kvar koji se pojavi u tom periodu, odlučuje se od slučaja do slučaja. Ključno je da do greške u funkcioniranju dođe jer je proizvod bio neispravan, o čemu trgovac odlučuje vlastitom procjenom ili uz pomoć servisera. Proizvođači izvan EU imaju drugačije zakonodavne okvire pa proizvode stavljaju na tržište uz jednogodišnje jamstvo. To jamstvo vrijedi u odnosu između proizvođača i trgovca, no u odnosu na potrošača trgovac ne može izbjeći dvogodišnje zakonsko jamstvo.

Drugi je problem i ako trgovac izjavljuje i oglašava dvogodišnje jamstvo kao pogodnost koju (samo) on nudi. Naime, sukladno Zakonu



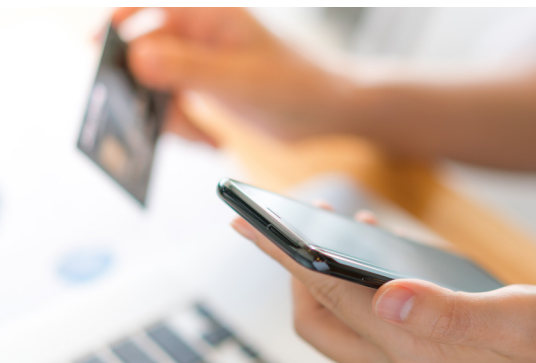
o zaštiti potrošača nepoštena je poslovna praksa predstavljati potrošaču kao posebnost ponude trgovca prava koja mu po zakonu i inače pripadaju. Drugim riječima, takve izjave predstavljaju nepoštenu poslovnu praksu za koju trgovac može biti sankcioniran novčanom kaznom do 200.000,00 kuna.

Trgovac jamči za ispravnost stvari od njezine predaje kupcu. Kupac može, ako stvar nije ispravna, zahtijevati od trgovca da stvar popravi u razumnom roku ili, ako to ne učini, da mu umjesto nje preda ispravnu stvar. Ako trgovac ne izvrši u razumnom roku popravak ili zamjenu stvari, kupac ima pravo na raskid ugovora ili sniženje cijene, a u svakom slučaju i pravo na popravljanje štete.

U praksi se kao izazov pojavljuje pitanje što trgovac smije zahtijevati od potrošača za ostvarivanje prava temeljem zakonskog jamstva - jamstveni list ili račun.

Od ulaska RH u EU jamstveni listovi ne ispunjavaju ili se ne moraju ispunjavati prema kupcima niti se ovjeravaju pečatom, pogotovo pri online kupovini i dropshippingu. S druge strane, potrebno je dokazati da je došlo do kupnje proizvoda kod trgovca. U suprotnom bi došlo do apsurdne situacije u kojoj potrošači mogu zahtijevati popravak ili zamjenu za proizvode za koje nije dokazano da su kupljeni kod trgovca.

Kupac je, dakle, dužan dokazati da je proizvod kupljen od trgovca određenog datuma, a kao dokaz može se koristiti svaka transakcija poput izvoda kreditne kartice, ili izvod iz bankovnog računa, ali i jamstveni list ukoliko su na njemu naznačeni podaci o vremenu kupnje, nazivu poslovnice i slično.



Savjet odvjetnice Dijane Kladar specijalizirane za ecommerce i trgovačko pravo

Neispravna je praksa trgovaca da inzistiraju na predocanju računa za potrebe uvažavanja reklamacije kupca. Zakon o zaštiti potrošača u svojim odredbama ne propisuje obvezu potrošača da prilikom reklamacije proizvoda priloži račun. Naravno, trgovac mora na određeni način imati mogućnost provjere je li određeni proizvod ili usluga koje potrošač reklamira kupljen u njegovoj trgovini. No, ključno je znati da se kao dokaz može koristiti i bilo koji drugi dokaz o plaćanju.



.....

Više pojedinosti o svojim pravima dok kupujete online potražite na internetskim stranicama Europskog potrošačkog centra u Hrvatskoj

<https://ecc-croatia.hr>

Hrvatski Zakon o zaštiti potrošača nalazi se na **ovoj** poveznici.

Cjelovit Kodeks o EU pravima potrošača na internetu
možete preuzeti ovdje



Što napraviti ako vas web trgovine prevare



Internet je riznica zanimljivih proizvoda s još zanimljivijim sniženjima. Dok prstima klizite po ekranu računala, tableta ili mobitela, sigurno ne razmišljate o opasnostima koje vas vrebaju iza 'zidova online dućana. No kako u svemu postoje dobra i loša strana, tako i internet ima svoje nedostatke. Naplaćeno, neisporučeno, dostavljen posve drugi proizvod, ukradena kreditna kartica, ukraden identitet, sve to samo su neke od opasnosti koje vas čekaju u prostranstvu iza ekrana. Što možete učiniti ako sve pođe po zlu? Ovo je 5 najvažnijih savjeta.

1. korak: Podnošenje prigovora web trgovcu

Tu je važno jasno ustanoviti biti problema – je li doista riječ o prijevari ili je problem u nečem drugom? Možda dostava kasni? Možda korisnička podrška dotične online trgovine ne reagira brzo, pa zapravo ne znate u čemu je problem? Važno je online trgovinu s kojom imate problem pokušati kontaktirati više (bar tri) puta tijekom tjedan dana nakon dogovorenoga roka isporuke. Nakon što ste bezuspješno pokušali kontaktirati trgovca možete mu podnijeti i službeni prigovor putem ovog obrasca.

Online trgovina dužna je na sve zaprimljene prigovore potrošača odgovoriti u roku od 15 dana od dana prigovora. I to u pisanom obliku.

2. korak: Prijava inspekciji

Ako komunikacija s web trgovcem nije uspjela, za većinu problema prilikom online kupovine zadužena je tržišna inspekcija Ministarstva gospodarstva. Ako trgovac odbija suradnju ili je u nemogućnosti pomoći, obratite se njima.

Inspektor će razmotriti vašu prijavu tek nakon što ste uputili pisani prigovor trgovcu te ako se on o njemu nije očitovao. Prijavu inspekciji možete predati osobno u Ministarstvu gospodarstva, ili putem pošte ili emaila (prijave@mingo.hr, prijave@dirh.hr). Možete zahtijevati inspekcijski nadzor, dobiti savjet, zatražiti mišljenja o zakonima koji se odnose na vaš slučaj. Nakon podnošenja zahtjeva dobit ćete PIN broj pomoću kojega u svakom trenutku možete pratiti status podnesene prijave.

Ako je riječ o kupovini u nekom web dućanu izvan naše zemlje, najbolje se obratiti [Europskom potrošačkom centru Hrvatska](#) koji će vas daljnje savjetovati o postupcima i podstranice na kojoj možete podnijeti pritužbu. Prijevaru možete prijaviti i Europskom uredu za borbu protiv prijevara, OLAF-u.

3. korak: Priprema za komunikaciju s policijom

Nakon podnošenja prigovora web trgovini i komunikacije s inspekcijom Ministarstva gospodarstva, dolazite do točke u kojoj počinje komunikacija s policijom. Kako biste dokazali da ste zaista prevareni prikupite pojedinosti o počinitelju i samom slučaju. Policiju će zanimati sve - od datuma transakcije, kontakata, fizička i internetska adresa trgovine u kojoj ste kupovali, prepiske i emailovi te poruke koje ste primali tijekom obavljanja transakcije, screenshot oglasa koji vas je naveo na kupovinu, ispis ili pdf zapis formulara koji ste ispunili na web stranici web trgovine, fotografija ambalaže i sve drugo što se može fotografirati. Dokumentirajte sve što dokazuje da ste oštećeni - dobro će doći.



4. korak: Prijaviti slučaj policiji

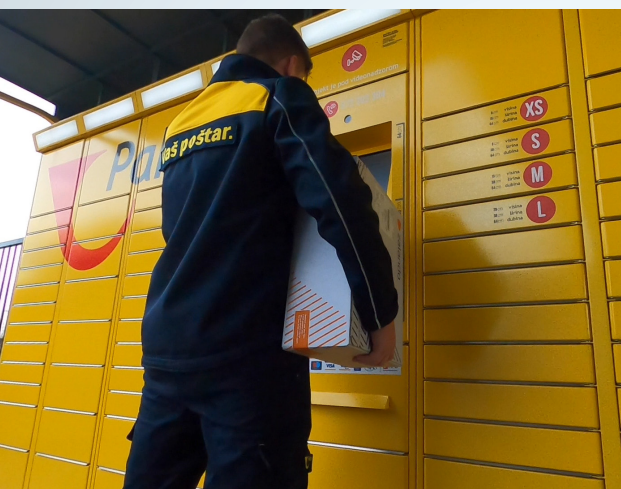
Procedura prijave policiji prije ove godine bila je fizički otići u policijsku postaju koja je zadužena za vašu četvrt ili mjesto stanovanja i prijaviti slučaj. Sada to možete učiniti i putem Interneta, prijavom e-policiji na mup.gov.hr i ravnateljstva policije gdje možete na stranici [Građani detektivi \(policija.gov.hr\)](http://Građani.detektivih.policija.gov.hr) pronaći aplikacije za e-dojave svih sumnjivih događaja. Tu se nalazi i poveznica na mobilnu aplikaciju [MUP – Sigurnost i povjerenje](#), koju možete instalirati na svoj pametni telefon i putem nje, anonimno ako želite, prijaviti policiji to što hoćete dojaviti. Aplikacija je do sada preuzeta više od 100 tisuća puta, a postoji u inačicama za uređaje koji rade na *Android*, *Windows* i *Apple* operacijskim sustavima.

5. korak: Savjetovati se s odvjetnikom

Nakon što se javite policiji, morate proći redovitu proceduru policijske procjene. Nakon toga znat ćete hoće li se policijski službenici baviti vašim slučajem. I ako da, koliko brzo. Ako ne dobijete policijsku podršku, uvijek se možete obratiti odvjetniku.

Preuzmite ili šaljite pakete putem paketomata!

Više od 160 paketomata već je dostupno svaki dan od 00-24.



Otkako je Hrvatska pošta prošle godine predstavila novi dostavni kanal, **paketomati** su se proširili Hrvatskom i promijenili način na koji šaljemo i primamo pošiljke. Paketomati su automatizirani uređaji s pretincima različitih dimenzija i nalaze se na frekventnim i lako dostupnim lokacijama.

Dostupni su svaki dan u tjednu, od 0 do 24 sata, a korisnici mogu beskontaktno **preuzimati** i **slati** svoje pakete u vrijeme kada im najviše odgovara, a putem paketomata možete i **vratiti** robu kupljenu u e-trgovinama. Za dostavu i otpremu pošiljaka s paketomata brine se **Paket24** – usluga brze paketne dostave Hrvatske pošte, koja na nove lokacije dostavlja i pošiljke naručene u domaćim i stranim e-trgovinama.

Ako ste naručili robu u e-trgovini koja ne nudi paketomat kao mjesto isporuke, pošiljku možete naknadno preusmjeriti putem poveznice koja stiže u elektroničkoj obavijesti od strane Hrvatske pošte. Novi dostavni kanal Hrvatske pošte, prilagođen je potrebama modernih korisnika, a mreža paketomata bit će kompletirana nakon postavljanja tristotog uređaja. Popis već postavljenih paketomata **provjerite na internetskim stranicama Hrvatske pošte.**



Kako uštedjeti prilikom online kupovine

Štednja kod online kupovine ima neka slična obilježja kao i klasična štednja. Online kupovina je jednostavnija i brža. Tu se krije i veća opasnost od kupovine proizvoda koji nam možda ne trebaju. Zato je dobro držati se nekih pravila.

- 1.** Uvijek je dobro imati popis stvari koje želimo kupiti i nastojati ga se držati. Znam da to nije lako, pogotovo online kad je sve dostupno na jedan klik, ali trebali bi pokušati.
- 2.** Nakon što dodamo proizvode u košaricu, odgađamo narudžbu nekoliko dana. Ako i nakon dana - dva i dalje imamo želju za kupovinom, onda kupimo proizvod. Ali najčešće u tih par dana shvatimo da već imamo dvije takve majice ili da možda i nije baš tako lijepa kao što se činila na prvu.
- 3.** Lakše je usporediti cijene po trgovinama jer ne moramo fizički ići od jedne do druge, već u par minuta možemo proći više trgovina. Tako možemo odabrati jeftiniji proizvod.
- 4.** Neke trgovine nude niže cijene u svojim online trgovinama nego u fizičkim. Ponekad se kupci neugodno iznenade kad na internetu pronađu cipele po 400 kuna i dođu ih probati u trgovinu, a tamo je cijena 450 kuna. E, to možemo okrenuti u svoju korist. Ako u fizičkoj trgovini naiđemo na cipele koje su nam baš "sjele", možda bi bilo dobro provjeriti nudi li ih trgovac po nižoj cijeni u online trgovini.



5. Ponekad je cijena dostave niža ako se potroši veći iznos. Ne, to ne znači da trebamo kupiti tri komada umjesto jednoga. Ok, može, ako će nam tri komada zaista dobro doći. Možda je bolja ideja da pozovemo prijatelja ili prijateljicu i zajedno naručimo od istog trgovca.

6. Neke online trgovine nude mogućnost da skinemo njihovu aplikaciju i u aplikaciji su proizvodi u ponudi po nižoj cijeni. Primjerice Aliexpress.

7. Ne zaboravimo tražiti akcije - jedan od načina da ih ne propustimo je prijavom na newsletter web trgovine. Šteta bi bilo propustiti jeftine povratne letove prema atraktivnim lokacijama po 19,90 eura.

8. I ne zaboravimo - lijepo je uživati u životu i ponekad se nagraditi. Ali, pazimo da to radimo s mjerom.



Četvrta konferencija u organizaciji trgovaca

07 10 2022

EXPERIENCE THE
FUTURE

conference.ecommerce.hr

PARTNERI KONFERENCIJE

