

Povodom obilježavanja *Svjetskog dana prava potrošača*, Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja izdaje e-letak **Oprezno s online kupovinom!** s ciljem educiranja školaraca o njihovim pravima kao potrošača. Iako je svima pristupačna, online kupovina sa sobom nosi i rizike. Iskoristite naše savjete kako biste se educirali i postali odgovorni potrošači.

# Oprezno s online kupovinom!



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo gospodarstva  
i održivog razvoja

Tijekom velikog odmora s prijateljima gledaš super tenisice koje se prodaju preko interneta. Baš su cool i trenutno su na akciji. Taman koliko imaš uštedeno. Ali, toliko je primamljivih ponuda i ne znaš na što treba obratiti pažnju prilikom online kupovine. Što ako ti se tenisice ne svide kada stignu? Prije nego što klikneš na ikonicu **KUPI**, prouči ovaj e-letak s korisnim savjetima o online kupovini.

## Što je važno?

### Možeš se predomisлити u roku od 14 dana!

Klikom na **KUPI** sklopljen je kupoprodajni ugovor s trgovcem. Međutim, taj ugovor imaš pravo raskinuti u roku od 14 dana od dana zaprimanja proizvoda.

### Imaš pravo na povrat novca!

Ako odlučiš vratiti proizvod u roku od 14 dana od zaprimanja, trgovac ti mora bez odgađanja izvršiti povrat novca. Obrati pažnju na to da će povrat novca izvršiti tek nakon što mu je proizvod vraćen ili dostavljen dokaz da je proizvod poslan natrag.

### Zašto je bitno čitati Opće uvjete poslovanja svake online trgovine?

Svaki odgovoran trgovac na web stranici objavljuje opće uvjete poslovanja kojima informira kupce o načinu narudžbe, plaćanja, dostave, ali i povrata proizvoda i novca. Ako na stranici internetske trgovine toga nema, savjetujemo da putem nje ne kupuješ.

### Tko snosi troškove povrata?

Ako je zaprimljen ispravan proizvod, ali ga ipak ne želiš zadržati, snosiš trošak povrata proizvoda. Ako je zaprimljen proizvod s nekim materijalnim nedostatkom, trgovac preuzima troškove povrata proizvoda.

### U kojim slučajevima ne vrijedi jednostrani raskid ugovora?

Pravo na povrat nećeš imati kada kupuješ proizvode kojima ubrzo ističe rok trajanja, proizvode napravljene po mjeri, karte za vlak, ulaznice za koncerte ili za zapakirane nosače podataka kojima je skinut omot.

### Kako funkcionira zamjena/reklamacija proizvoda?

U slučaju kada kupljen proizvod ima nedostatak, a trgovac je o tome na vrijeme obaviješten, možeš, po svom izboru, tražiti popravak stvari, zamjenu stvari ili sniženje cijene. Ako je zatražen popravak stvari ili zamjena stvari, a to nije moguće ili nije omogućeno u razumnom roku, možeš zahtijevati sniženje cijene stvari ili povrat novca (raskid ugovora).



# Podijeli ovaj e-letak s ukućanima, prijateljima, susjedima!

## Slijedite naše savjete:

- ▶ Kupovini preko interneta maloljetna osoba treba pristupiti uz znanje i pomoć odraslih
- ▶ Prije same kupovine, proučite opće uvjete poslovanja i sve mogućnosti plaćanja koje trgovac odobrava
- ▶ Kupujte u provjerenim *online* trgovinama. Informirajte se o iskustvima drugih kupaca s određenom *online* trgovinom
- ▶ Za sigurniju kupovinu robnih marki, kupujte s njihovih službenih stranica ili provjerenih *multibrand* stranica kako bi se izbjegla kupovina krivotvorene robe
- ▶ Čuvajte svu dokumentaciju vezanu za kupovinu
- ▶ Obratite pažnju gdje je sjedište trgovca jer ova pravila vrijede za kupovinu na području Europske unije



## Više informacija o potrošačkim pravima:

Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja zaprima upite potrošača putem besplatnog telefonskog broja **0800 414 414** ponedjeljkom, srijedom i petkom od 10 do 14 sati.

Upite je moguće podnijeti i putem Centralnog informacijskog sustava za zaštitu potrošača (CISZP) koji je namijenjen pružanju odgovora i informacija, te podnošenju zahtjeva za inspeksijski nadzor vezanih isključivo uz prava potrošača. CISZP je dostupan ovdje: <http://prijava.mingo.hr/CD/prijava.jsp>.

Ako imate pitanja ili poteškoća prilikom prekogranične kupovine proizvoda i usluga na području EU, Islanda, Norveške i Ujedinjenog Kraljevstva, možete se obratiti Europskom potrošačkom centru Hrvatska na *e-mail* adresu: [ecc-croatia@mingor.hr](mailto:ecc-croatia@mingor.hr).

Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja uspostavilo je prvi hrvatski središnji portal za potrošače *Sve za potrošače* <https://www.szp.hr/> koji omogućuje pregled svih potrošačkih tema na jednom mjestu.



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo gospodarstva  
i održivog razvoja