



REPUBLIKA HRVATSKA  
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA

prosinac 2015.

# MALI SAVJETNIK ZA POTROŠAČE NA INTERNETU



Pomoć i savjeti  
za potrošače  
u Europi



Co-funded by the  
European Union





## Možete se predomisлити o kupovini u roku od 14 dana!

U slučaju kad kupujete putem interneta na području Europske unije, imate pravo vratiti kupljeni proizvod u roku od 14 dana i dobiti povrat novca. Ne morate čak ni objašnjavati trgovcu zašto ste se predomislili. Pravo na povrat daje Vam mogućnost da provjerite proizvod na isti način kao što biste to učinili u dućanu.

Obavijestite trgovca da odustajete od kupovine u roku od 14 dana od primanja proizvoda. Trgovac Vam mora osigurati obrazac o odustajanju od kupovine, ali također možete i sami napisati izjavu. Ako trgovac nije obavijestio potrošača o njegovu pravu na jednostrani raskid ugovora sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora prestaje po isteku 12 mjeseci od isteka roka za raskid.

## Koliko dugo moram čekati na povrat novca?

Trgovac Vam mora vratiti novac u roku od 14 dana otkad ste ga obavijestili o odluci da odustajete. Imajte na umu da sukladno Zakonu o zaštiti potrošača potrošač mora snositi troškove povrata robe, osim ako je trgovac pristao snositi te troškove ili ako je trgovac propustio informirati potrošača o tome da je dužan snositi navedene troškove. Trgovac može pričekati s povratom dok ne dobije proizvod natrag ili dok ne dobije potvrdu da mu je proizvod poslan natrag.

## Tko plaća povrat robe?

Ukoliko trgovac želi da Vi snosite troškove povrata robe nakon što ste se predomislili, mora Vas prethodno o tome jasno obavijestiti, a u suprotnome on mora platiti troškove dostave.

Napomena! Imate pravo na povrat novca i za elektroničke dražbe, poput e-Baya, kad kupujete robu od profesionalnog prodavača. Isto pravo imate i kad na internetu kupujete glazbu i video, sve dok ne pokrenete postupak preuzimanja podataka.

## U kojim slučajevima ne vrijedi jednostrani raskid ugovora?

Pravo na povrat novca ne odnosi se na sve proizvode i usluge. Primjerice, pravo na povrat nećete imati kada kupujete proizvode kojima ubrzo ističe rok trajanja (poput hrane), za proizvode napravljene po mjeri, avionske karte i karte za vlak, ulaznice za koncerte, hotelske rezervacije za određene datume, iznajmljivanje automobila ili za zapakirane nosače podataka, poput DVD-a čiji ste omot skinuli nakon primitka.

Napomena! Morate dobiti informaciju o usklađenosti s hardverom i softverom te o mjerama tehničke zaštite, poput ograničavanja prava umnožavanja sadržaja. Možete odustati od kupovine isključivo prije nego što počne postupak preuzimanja ili prikazivanja digitalnog sadržaja.

## Ukupni troškovi naručenog proizvoda ili usluge

Na području Europske unije trgovci moraju navesti ukupne troškove proizvoda kao i bilo kakve dodatne naknade. Trgovci Vam ne mogu naplatiti više ako plaćate kreditnom karticom ili drugim sredstvom plaćanja od iznosa stvarnog troška korištenja tih sredstava plaćanja za trgovca.

# SAVJETI POTROŠAČIMA

## KOD KUPOVINE PUTEM INTERNETA

### Provjerite trgovca

U slučaju domaćih trgovaca pogledajte Internet stranice SUDSKOG REGISTRA Trgovačkog suda u Zagrebu / Obrtnog registra na stranici Ministarstva poduzetništva i obrta, provjerite da li je trgovac registriran za obavljanje djelatnosti trgovine na malo putem pošte ili interneta, odnosno za obavljanje usluga informacijskog društva (NKD – glava 63), u slučaju obrta – je li registrirao svoju djelatnost sukladno NKD-u (šifra 47.91, djelatnosti glave 63.). Također, na internetskim stranicama Hrvatske gospodarske komore može se provjeriti poslovni subjekt/trgovac kroz Registar poslovnih subjekata. Na internetskim stranicama Financijske agencije (FINA-e) mogu se pronaći podaci o računima poslovnih subjekata, pretražujući jedinstveni registar računa poslovnih subjekata.

U slučaju da kupujete od inozemnih trgovaca savjetujemo Vam da provjerite iskustva ostalih potrošača na forumima i društvenim mrežama. Ova prava imate samo kada kupujete od internetskih trgovaca sa sjedištem u EU. Internetske adrese koje završavaju sa “.eu”, “.hr” ili “.co.uk” ne znače nužno da je to slučaj.

Pročitajte uvjete poslovanja/opće uvjete poslovanja, upute za kupce ukoliko postoje. U slučaju da navedene informacije ne možete naći na određenoj Internet stranici, savjetujemo Vam da dobro razmislite o kupnji na takvim stranicama.



### Sigurna kupovina robnih marki

U slučaju da želite kupiti proizvod renomirane marke, savjetujemo Vam da kupujete s njihovih službenih stranica kako bi izbjegli kupovinu krivotvorene robe što u konačnici rezultira plaćanjem dodatnih troškova uništenja iste od strane Carinske uprave kao i troškove odvjetnika koji zastupa tvrtku određene robne marke.



### Čuvajte dokumentaciju

Sačuvajte sve dokumente vezane za Vašu kupovinu. Time ćete uštedjeti vrijeme i izbjeći probleme ako budete imali primjedbu ili zahtjev.



Pomoć i savjeti  
za potrošače  
u Europi



ZA VIŠE INFORMACIJA I SAVJETA KONTAKTIRAJTE  
EUROPSKI POTROŠAČKI CENTAR HRVATSKA  
na [www.ecc-croatia.hr](http://www.ecc-croatia.hr)

KOJI JE DIO MREŽE EUROPSKIH POTROŠAČKIH CENTARA (ECC-Net)  
na području Europske unije, uključujući Island i Norvešku.



Impresum



REPUBLIKA HRVATSKA  
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA

Nakladnička cjelina

Trgovina i unutarnje tržište

Nakladnik

Ministarstvo gospodarstva

Uprava za trgovinu i unutarnje tržište

Adresa nakladnika

Ulica grada Vukovara 78, Zagreb

Za nakladnika

Vedran Kružić

Urednica online izdanja

Sandra Kelemen

Pripremile:

Đema Bartulović, Danijela Marković Krstić

Objavljeno

prosinac 2015.

Učestalost izlaženja

Izlazi po potrebi

© MINGO 2015.

Co-funded by the  
European Union



DISCLAIMER: This brochure is part of the action 670707 — ECC-Net HR FPA which has received funding under a grant for an ECC action from the European Union's Consumer Programme (2014-2020). The content of this website represents the views of the author only and it is his/her sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the European Commission and/or the Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency or any other body of the European Union. The European Commission and the Agency do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.