

# POTROŠAČI NA DIGITALNOM TRŽIŠTU

Informativna brošura za potrošače na internetu



REPUBLIKA HRVATSKA  
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,  
PODUZETNIŠTVA I OBRTA

## UVOD



### *Zašto nam je potrebno jedinstveno digitalno tržište?*

315 milijuna Europljana svakodnevno se služi internetom.

Jedinstvenim digitalnim tržištem možemo ostvariti do 415 milijardi EUR-a dodatnog rasta, otvoriti stotine tisuća novih radnih mjesta i stvoriti dinamično društvo temeljeno na znanju.

Da bi se ostvario taj potencijal, potrebno je ukloniti preostale prepreke, od kojih je prioritet lakši pristup potrošača i poduzeća digitalnim dobrima i uslugama diljem Europe.

Potrošači u EU-u svake bi godine mogli uštedjeti 11,7 milijardi EUR-a kada bi im na internetu bila dostupna cjelokupna paleta roba i usluga iz EU-a.

Samo 7% malih i srednjih poduzetnika iz EU-a prodaje u inozemstvu.

Mali poduzetnici koji posluju putem interneta a koji žele

trgovati u drugim državama članicama moraju snositi oko 9000 EUR-a dodatnih troškova kako bi se uskladili s nacionalnim zakonima.

Kad bi se u svim državama članicama primjenjivala ista pravila o e-trgovini, 57% poduzeća odlučilo bi se za internetsku prodaju u drugim državama članicama ili bi povećalo svoj opseg prodaje.

Više od 90% kupaca na internetu naglašava važnost pristupačnih cijena dostave i jednostavnog povrata proizvođa kupljenog na internetu.

62% poduzetnika koji žele prodavati na internetu kao problem navodi visoke troškove dostave.

Rješavanje problema uskraćivanja pristupa na temelju lokacije (neopravdano geografsko blokiranje) – u 52% pokušaja prekogranične narudžbe pokazalo se da trgovac ne isporučuje u državu potrošača/kupca, a to znači manje kupaca i manje prihoda za poduzetnike.



## 10 PRAVILA ZA KUPNJU PUTEM INTERNETA

### 1. NE NASJEDAJTE NA "NEVJEROJATNE PONUDE!

Nevjerojatno dobre ponude često su zaista nevjerojatne. Budite posebno oprezni kada provjeravate uvjete pod znakom “ \* “ i ostale uvjete tiskane malim slovima. Provjerite jesu li uvjeti dostave, a posebice uvjeti povrata dobro objašnjeni. Pri naručivanju besplatnog primjerka obratite pažnju na skrivene pretplate. Pripazite i na lažne oznake pouzdanosti (eng. *trustmarks*) te provjerite tko stoji iza iste.

### 2. NIJE SVE U GOTOVINI: IZABERITE SIGURNU METODU PLAĆANJA!

Nikad ne plaćajte unaprijed bilo kojim načinom prijenosa gotovine, jer u slučaju da se nešto dogodi novac vam vjerojatno neće biti vraćen. Provjerite nudi li web stranica siguran način plaćanja – ono je uglavnom sigurno ukoliko se pri dnu vašeg zaslona nalazi ključić ili lokot, odnosno ukoliko internetska adresa započinje s <https://> (siguran kanal, vjerodostojna mreža).

Plaćanje kreditnom karticom ili odabiranje druge sigurne metode plaćanja poput plaćanja putem PayPal servisa često su najsigurniji: tvrtke će vam tako pod određenim uvjetima vratiti novac, npr. ako vam kupljeni proizvod nije dostavljen ili ukoliko usluga nije pružena.



Neki od mogućih načina naplate transakcija su:

a. **GOTOVINA** (pouzećem/preuzimanjem robe prilikom isporuke)

b. **DEBITNE KARTICE** (kartice tekućih računa)

c. **PRE-PAID KARTICE** (kartice s limitiranim iznosom finansijskih sredstava, veća kontrola troškova, može se potrošiti samo onaj iznos finansijskih sredstava koji je uplaćen na karticu)

d. **POKLON BONOVI** trgovca

e. **OPĆA UPLATNICA/INTERNET BANKARSTVO**

Kod izbora ovog načina plaćanja, kupac na svoju e-mail adresu dobije predračun sa svim podacima potrebnim za uplatu, uključujući broj računa na koji treba uplatiti vrijednost svoje narudžbe. Uplata se potom izvrši korištenjem internet bankarstva ili načinom na koji kupac inače plaća svoje račune – putem banke, pošte, FINA-e itd.

f. **KREDITNE KARTICE** + sustavi plaćanja kao što su PayPal, Google Wallet, Payoneer, Playa, Quickpay, AlertPay, Skrill/Moneybookers i slični servisi za posredovanje u sigurnom obavljanju platnog prometa.

Korištenjem posredničkih servisa smanjuje se rizik od prijevara i krađa podataka, jer prilikom kupnje ne ostavljate nikome pa čak niti trgovcu podatke vaše kreditne/debitne kartice već samo vaše korisničko ime i lozinku kojima pristupate posredničkom servisu.

g. **PLAĆANJE PUTEM MOBILNIH TELEFONA**

– npr. plaćanje putem SMS-a



### 3. PROVJERITE PODATKE O TRGOVCU!

Web stranica/web shop bi trebao sadržavati najmanje sljedeće podatke: identitet trgovca (ime, prezime, adresu poduzetnika), adresu e-pošte, načine plaćanja i dostave, minimalno trajanje sporazuma za ugovor o pružanju usluga i razdoblje odustajanja tijekom kojeg se možete predomisлити te vratiti robu bez objašnjenja.

**OBVEZAN SADRŽAJ NA WEB STRANICI KOJI VAM TRGOVAC MORA STAVITI NA RASPOLAGANJE PRIJE KUPNJE PUTEM INTERNETA:**

- ime i prezime/tvrtka trgovca
- sjedište trgovca
- broj telefona i e-mail adresu trgovca
- broj sudskog ili drugog registra u kojem je trgovac upisan, te podatke o registru
- podatke o nadležnom tijelu koje provodi inspeksijski nadzor
- prikaz cijena i drugih troškova

Prikaz cijena mora biti jasno i nedvosmisleno naznačen, a posebno se mora naznačiti jesu li uz prikazane cijene uključeni troškovi dostave, ostali manipulativni troškovi, porez i drugi troškovi koji na bilo koji način utječu na prikazanu cijenu.

- glavna obilježja robe ili usluga
- pravo na prigovor
- odredbe o odgovornosti za materijalne i pravne nedostatke stvari, te o jamstvu (ako je izdano) i o uvjetima njegova korištenja, s tim u vezi i isprave koje prate proizvod o načinu korištenja stvari itd.
- pravu i načinu raskida ugovora kako se zaštititi od prijevara na internetu
- poveznicu Platforme za on-line rješavanje potrošačkih sporova: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>
- obavijest o kontakt podacima jednog ili više notificiranih tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u Republici Hrvatskoj, ukoliko se trgovac obvezao ili je temeljem mjerodavnih propisa obavezan rješavati potrošačke sporove putem jednog ili više takvih tijela

### 4. PROVJERITE DA LI JE CIJENA ZAISTA ISPRAVNA!

U skladu sa zakonodavstvom EU-a cijena ponude prikazana na početku mora biti konačna cijena u koju su uključeni PDV i ostala javna davanja te mogući administrativni troškovi. Troškovi i mogućnosti dostave trebaju biti jasno objašnjeni, a njihova cijena jasno navedena.

Međutim, kupujete li na web stranici izvan EU-a, možda ćete



morati platiti PDV vaše države, carinsku pristojbu i troškove prijevoza. Konačni iznos mogao bi vas neugodno iznenaditi, stoga zatražite sve bitne informacije koje mogu utjecati na iznos ukupne cijene od trgovca prije same kupnje.

## **5. PROVJERITE PODLIJEŽE LI VAŠA NARUDŽBA CARINSKOM POSTUPKU!**

Iznosi do kojih se ne plaća carina i porez na dodanu vrijednost za robu naručenu putem interneta?

Pošiljke zanemarive vrijednosti do 22 EUR-a u kunskoj protuvrijednosti, kao i nekomercijalne pošiljke do 45 EUR-a u kunskoj protuvrijednosti koje fizička osoba šalje fizičkoj osobi oslobođene su plaćanja carina i poreza na dodanu vrijednost.

Pošiljke zanemarive vrijednosti do 150 EUR-a u kunskoj protuvrijednosti po pošiljci, osim alkoholnih proizvoda, parfema i toaletnih voda, duhana i duhanskih proizvoda, uvoze se oslobođene od plaćanja uvoznih carina. No, na sve takve pošiljke čija je vrijednost veća od 22 EUR-a u kunskoj protuvrijednosti, obračunava se porez na dodanu vrijednost.

*Primjer: roba kupljena putem interneta, kunske vrijednosti npr. 250,00 kn biti će oslobođena carina (jer je vrijednost pošiljke manja od 150 EUR-a u kunskoj protuvrijednosti), ali će se na cjelokupan iznos od 250,00 kn platiti porez na dodanu vrijednost (jer je vrijednost pošiljke veća od 22 EUR-a).*

Sve informacije vezane uz carinski postupak u poštanskom prometu dostupne su na stranicama Carinske uprave Mi-

nistarstva financija <https://carina.gov.hr/carinski-postupak-u-postanskom-prometu-2718/2718>

## **6. NEMOJTE RAZGOVARATI S „NEPOZNATIMA“!**

Ignorirajte neželjenu elektroničku poštu (eng. spam) i budite oprezni s neočekivanom elektroničkom poštom. Ne šalјite osobne podatke ni podatke o svojim financijama, ako vas se za iste upita putem elektroničke pošte i nikada ne otvarajte sumnjive poveznice ni nepoznate pritvike. Na svoj mobilni telefon ili tablet preuzimajte isključivo aplikacije ovlaštenih tvrtki.

## **7. BUDITE NAROČITO OPREZNI PRI PODIZANJU “BRZIH” KREDITA PUTEM INTERNETA ILI SMS-A!**

Uvijek postupajte s oprezom kada se od vas traži davanje osobnih podataka, u ovim slučajevima traženi podaci uključuju broj osobne iskaznice i OIB, a u nekim slučajevima čak i presliku osobne iskaznice.

Te podatke sporne kreditne kompanije potom mogu koristiti u različite svrhe.

Provjerite da li oglašivač kredita koji se oglašava na raznim mrežnim stranicama i društvenim mrežama uopće ima mogućnost legalnog obavljanja kreditnih usluga u našoj zemlji.

Ukoliko se pokaže da tvrtka koja internetskim oglasom nudi brzi kredit nije licencirana i ne postoji u registru Ministarstva financija RH – preporučamo oprez.



**GEOGRAFSKO BLOKIRANJE** DISKRIMINIRAJUĆA JE PRAKSA KOJA POTROŠAČIMA NA INTERNETU ONEMOGUĆUJE PRISTUP PROIZVODIMA I USLUGAMA IZ NEKE DRUGE DRŽAVE ČLANICE TE KUPNJU TIH PROIZVODA I USLUGA.

Popis imatelja odobrenja Ministarstva financija za pružanje usluga potrošačkog kreditiranja javno je dostupan na mrežnoj stranici Ministarstva financija <http://www.mfin.hr/hr/imateljji-odobrenja-ministarstva-financija-za-pruzanje-usluga-potrosackog-kreditiranja>

## 8. PROVJERITE DA LI TRGOVAC UOPĆE VRŠI DOSTAVU NA VAŠU ADRESU!

Tijekom 2018. godine napokon se ukida geografsko blokiranje (geo-blocking).

### JEDNAK PRISTUP ROBI I USLUGAMA

Trgovci u skladu s novim propisima neće moći provoditi neopravdanu diskriminaciju među potrošačima u pogledu općih uvjeta, među ostalima i cijena, u tri slučaja, odnosno ako trgovac:

- prodaje robu koja se isporučuje u državu članicu u koju trgovac nudi isporuku ili u kojoj se roba preuzima na lokaciji dogovorenoj s potrošačem
- pruža elektronički isporučene usluge, primjerice usluge u oblaku, usluge skladištenja podataka, hosting internetskih stranica i pružanje usluga vatrozida
- pruža usluge koje potrošač prima u zemlji u kojoj trgovac posluje, primjerice hotelski smještaj, sportske događaje, najam automobila ili ulaznice za glazbene festivale ili zabavne parkove.



### Platne transakcije

Neopravdana diskriminacija potrošača u odnosu na metode plaćanja bit će zabranjena. Trgovcima stoga neće biti dozvoljena primjena različitih uvjeta plaćanja za potrošače na temelju nacionalnosti te mjesta boravišta ili poslovnog nastana.

### ZABRANJENA DISKRIMINACIJA U POGLEDU PRISTUPA E-TRGOVINI NA INTERNETU

Trgovcima neće biti dozvoljeno blokirati ili ograničiti potrošačima pristup svojem internetskom sučelju na temelju njihove nacionalnosti te mjesta boravišta ili poslovnog nastana.

Ako trgovac potrošače blokira ili im ograniči pristup ili ih preusmjeri na drukčiju verziju internetskog sučelja, morat će za to navesti jasno objašnjenje.

## 9. MOŽETE ODUSTATI OD PROIZVODA KUPLJENOG PUTEM INTERNETA!

Ako vam se ne sviđa proizvod koji ste kupili putem interneta, možete ga, bez objašnjenja, o svojem trošku u roku 14 dana vratiti trgovcu i dobiti povrat novca.

Trgovac će vam vratiti novac u roku 14 dana od dana zaprimanja vaše obavijesti o odustajanju od ugovora.

**Upozorenje:** Pravo na povrat novca ne odnosi se na sve proizvode i usluge. Primjerice, trgovac vam neće vratiti novac



ukoliko kupujete proizvode koji su izrađeni po vašoj narudžbi (namještaj po mjeri), zapakirane proizvode koji se zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga ne mogu vratiti, ako su bili otpakirani nakon dostave (dekorativna kozmetika), ulaznice za kino, kazalište ili koncert, hotelske rezervacije.

## 10. ČUVAJTE DOKUMENTACIJU!

Sačuvajte svu dokumentaciju vezanu za vašu narudžbu. Time ćete uštedjeti vrijeme i izbjeći probleme ukoliko ćete imati primjedbu ili zahtjev prema trgovcu.



EUROPSKI POTROŠAČKI CENTAR HRVATSKA DIO JE MREŽE EUROPSKIH POTROŠAČKIH CENTARA (ECC-NET) KOJI DAJE SAVJETE I OSIGURAVA INFORMACIJE O PREKOGRANIČNOJ KUPOVINI TE POMAŽE POTROŠAČIMA U SURADNJI S DRUGIM EUROPSKIM POTROŠAČKIM CENTRIMA U RJEŠAVANJU PREKOGRANIČNIH PRITUŽBI I SPOROVA.



## KAD KUPNJA POĐE U KRIVOM SMJERU

Naidete li na problem s trgovcem koji ima sjedište u pojedinoj državi članici Europske unije uključujući Island i Norvešku, Europski potrošački centar Hrvatska ([www.ecc-croatia.hr](http://www.ecc-croatia.hr)) je tu da vam pomogne u rješavanju pritužbe.

Ako je nastao problem s trgovcem koji ima sjedište izvan Europske unije, Europski potrošački centar Hrvatska će vas savjetovati kome trebate uputiti pritužbu ili će vam pomoći u pronalaženju odgovarajućeg nadležnog tijela.

### KAKO VAM EUROPSKI POTROŠAČKI CENTAR MOŽE POMOĆI?

- može vam dati savjete o potrošačkim pravima kada kupujete ili putujete u Europskoj uniji, Norveškoj ili Islandu;

- može vam dati savjete o potrošačkim pravima u slučaju prekogranične pritužbe na trgovca sa sjedištem u drugoj državi članici Europske unije, Norveškoj ili Islandu;
- može kontaktirati Europski potrošački centar u zemlji trgovca i tražiti da, u vaše ime, kontaktiraju trgovca i pokušaju pronaći rješenje za vašu pritužbu;
- može vas savjetovati o budućim koracima ako sporazumno rješenje nije moguće, npr. uputiti vas da sklopite izvansudsku nagodbu ili poduzmete drugu odgovarajuću radnju.

### PLATFORMA ZA ON LINE RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA (ORS)

- omogućuje europskim potrošačima i trgovcima rješavanje sporova oko domaće i prekogranične kupnje putem interneta.

- Nacionalna kontaktna točka za navedenu Platformu u Republici Hrvatskoj je Europski potrošački centar Hrvatska čiji zadaci uključuju slijedeće radnje:

- pomoć pri podnošenju dokumentacije;
- pružanje općih informacija o pravima potrošača i o pravilima postupanja tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova;
- obavještanje o drugim pravnim sredstvima, ukoliko se spor ne može riješiti putem Platforme.





## EUROPSKI POTROŠAČKI CENTAR – USPJEŠNE PRIČE

### *Kupnja tenisica u Španjolskoj*

Potrošač iz Hrvatske kupio je tenisice putem web shopa od trgovca iz Španjolske međutim kada je dobio paket vidio je da to nisu tenisice koje je naručio budući da su bile drugačije boje.

Obratio se trgovcu putem pisanog prigovora i zatražio da mu dostavi proizvod koji je naručio i platio, međutim trgovac nije odgovarao na njegovu pritužbu.

Obzirom da nije zaprimio nikakav odgovor od trgovca, za pomoć se obratio Europskom potrošačkom centru Hrvatska.

Nakon tjedan dana potrošač se javio da je zaprimio proizvod koji je uistinu naručio i platio.

### *Oštećena svjetiljka kupljena u Italiji*

Potrošač iz Hrvatske kupio je svjetiljku putem web shopa iz Italije. Svjetiljka je stigla oštećena, potrošač se obratio trgovcu koji mu se nikad povratno nije javio.

Potrošač je odlučio spor riješiti izvan suda putem Platforme za on-line rješavanje potrošačkih sporova. Trgovac je odlučio sudjelovati u postupku, što je u konačnici rezultiralo zadovoljavajućom nagodbom za potrošača.

### *Kupnja knjige u Hrvatskoj*

Potrošač iz Mađarske kupio je knjigu putem web shopa u Hrvatskoj, ali nikada nije dobio paket koji je unaprijed i platio. Kontaktirao je trgovca, trgovac je rekao da je paket na putu, ali više od 2 mjeseca kasnije nije dobio ništa.

Potrošač je kontaktirao Europski potrošački centar Mađarske koji je prosljedio ovaj slučaj Europskom potrošačkom centru Hrvatska, što je rezultiralo time da je potrošač dobio svoju knjigu.





## GRAĐANI NA INTERNETU

### POSTANITE E-GRADANI!

Vlada Republike Hrvatske je pokrenula projekt e-Građani kako bi modernizirala, pojednostavila i ubrzala komunikaciju građana i javne uprave te povećala transparentnost javnog sektora.

Sustav e-Građani, pored Središnjeg državnog portala koji predstavlja javni dio sustava, čine i Osobni korisnički pretinac i Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav. Te komponente omogućavaju sigurnu i naprednu elektroničku komunikaciju s javnim sektorom.

Osobni korisnički pretinac omogućava izravan pristup elektroničkim uslugama javne uprave i primanje osobnih elektroničkih poruka javne uprave, a dostupan je i kao aplikacija za pametne telefone (trenutno samo kao aplikacija za operativni sustav Android).

Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav omogućava korištenje elektroničkih vjerodajnica za jedinstvenu prijavu na elektroničke usluge uključene u sustav e-Građani. Ukoliko građanin već ne posjeduje elektroničku vjerodajnicu s Liste prihvatljivih vjerodajnica, može je zatražiti i dobiti na označenim šalterima u poslovnica Financijske agencije (FINA) u Republici Hrvatskoj (Pristupnica). Popis poslovnica u kojima možete zatražiti ePass, odnosno mToken vjerodajnicu, možete pronaći na internetskim stranicama ePass te mToken.

### ŠIROKI RASPON USLUGA

Putem elektroničkih usluga koje su trenutno uključene u sustav e-Građani, moguće je:

- zatražiti elektroničke izvode iz matične knjige rođenih ili vjenčanih,
- provjeriti svoj upis u registru birača,
- informirati se o ocjenama djeteta u školi (Popis škola u e-Dnevniku),
- provjeriti izabranog liječnika,
- naručiti Europsku karticu zdravstvenog osiguranja,
- zatražiti svoju elektroničku radnu knjižicu,
- informirati se o očekivanom iznosu mirovine,
- registrirati se kao potencijalni posloprimac,
- provjeriti uplaćene doprinose u drugi stup mirovinskog osiguranja,
- pribaviti potvrde od REGOS-a,



- provjeriti svoju poreznu knjigovodstvenu karticu,
- provjeriti svoje podatke u OIB sustavu ili
- administrirati svoj elektronički identitet.

Plan je u sljedećem razdoblju uključiti i sve ostale elektroničke usluge koje tijela javnog sektora trenutno pružaju građanima putem svojih internetskih stranica: od lokalne samouprave, županija do državnih institucija, ali i potaknuti institucije javnog sektora da razviju bolje i korisnički orijentirane elektroničke usluge.

Razvoj sustava e-Građani koordinira Ministarstvo uprave, a partneri su Agencija za podršku informacijskim sustavima i informacijske tehnologije (APIS IT d.o.o.), u dijelu razvoja Osobnog korisničkog pretinca, te Financijska agencija, u dijelu razvoja Nacionalnog identifikacijskog i autentifikacijskog sustava. Za financiranje sustava e-Građani zaduženo je Ministarstvo financija. Pored toga, u razvoj sustava e-Građani trenutno su uključene i mnoge druge institucije: Ministarstvo unutarnjih poslova, Ministarstvo pravosuđa, Ministarstvo poljoprivrede, Porezna uprava, CARNet, SRCE, Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje, Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje, Hrvatski zavod za zapošljavanje i REGOS.

## OSNOVNA PRAVILA SIGURNOSTI NA INTERNETU:



- Redovito ažurirajte operativni sustav i sve aplikacije na vašem računalu/pametnom telefonu/tabletu
- Ne ugrađujte u njih aplikacije iz nepoznatih i neprovjerenih izvora
- Ne isključujte antivirusne alate/software i vatrozide (firewall)
- Koristite kompleksne, a ne jednostavne lozinke (ime psa, mačke, majke, dečka, svoje ime i sl.) za pristup javnim servisima, društvenim mrežama, elektroničkoj pošti i sl.
- Koristite dobru enkripciju na kućnoj bežičnoj mreži i koristite samo javne bežične mreže kojima vjerujete
- Plaćate li karticom ili koristite servise koji u vaše ime mogu obavljati novčane transakcije poput PayPal-a, provjeravajte ispravnost certifikata
- Uvijek sami u web preglednik upisujte adresu web stranice na kojoj poslužete novčanim sredstvima - ne koristite poveznice iz zaprimljenih poruka
- Ukoliko primite poruku u kojoj vam se nudi nagrada/besplatna roba/usluga ili se od vas traži nešto neočekivano, provjerite radi li se o prijeveri
- Čuvajte pričuvne kopije najvažnijih podataka



REPUBLIKA HRVATSKA  
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,  
PODUZETNIŠTVA I OBRTA

*Ožujak 2018.*