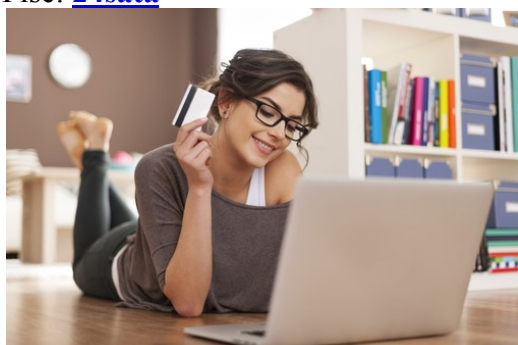


24 sata 4.11.2014.

Sigurna kupovina na internetu: Saznajte koja su vaša prava!

Kada se odlučite na online kupovinu, važno je znati koja su vam prava omogućena i koji je način najsigurniji prilikom naručivanja, povrata robe i novčanih sredstava

Piše: [24sata](#)



24sata

Zasigurno ste mnogo puta na internetu pronašli neki proizvod koji ste silno htjeli naručiti, no niste znali koji je način naručivanja najsigurniji i koja su točno vaša prava. Ove je godine na snagu stupio novi Zakon o potrošačima koji je kupcima na internetu donio nove, detaljnije, odredbe za sigurniju kupnju.

Savjeti za sigurniju kupnju

Neki od osnovnih savjeta ekonomskih stručnjaka za sigurniju kupnju na internetu uključuju **pomno proučavanje troškova i roka dostave**. Potrebno je pripaziti da trošak dostave ne prelazi vrijednost kupljenih proizvoda kako na kraju ne biste potrošili više od planiranog. Isto tako, ako vam je naručeni proizvod potreban brzo, pomno provjerite rok dostave. Kupljeni proizvod trebao bi biti dostavljen u roku od 30 dana, osim u slučaju drugog dogovora s prodavačem. Prije same odluke o kupnji, veoma je važno i pročitati stavove drugih kupaca o tom proizvodu kako biste bili sigurni da je to ono što tražite. Dobar izbor su forumi, pa čak i komentari na samom webshopu. **Dobro je provjeriti ima li webshop i svoj službeni profil na društvenim mrežama** te tamo uvijek možete naći komentare kupaca, ali i vidjeti odgovore osoblja webshopa.

Novi Zakon o pravima potrošača

Od travnja ove godine na snagu je stupio novi **Zakon o zaštiti potrošača** koji je usklađen s aktima Europske unije. U tom su novom zakonu poboljšane i odredbe koje se tiču online kupovine. Novim zakonom trgovac mora kupca upoznati s velikim brojem potrošačkih prava prije same kupnje proizvoda.

Najčešće do problema dolazi prilikom nepoštivanja roka dostave koje web shopovi navode i pravima potrošača u takvim situacijama. Kupci još nisu dovoljno upoznati sa svojim pravima, a ona im po novom zakonu omogućuju i raskid ugovora sa dužim rokom.

"Novim izmjenama Zakona o zaštiti potrošača kvalitetnije su regulirana prava potrošača na jednostrani raskid ugovora u roku od 14 dana bez navođenja razloga radi kojeg ne žele neku robu koju su naručili. Bitno je napomenuti da veliki broj trgovaca ne upozorava i ne daje jasnu i ispravnu uputu potrošaču koja su njegova prava ukoliko ugovor raskine u roku od 14 dana, pa tako često pogrešno navode da potrošač ne može ostvariti povrat novca ukoliko je oštećena ambalaža proizvoda" – **navodi Dijana Kladar, odvjetnica i pravna savjetnica Društva Potrošač.**

Ako su vraćeni artikli plaćeni karticama, važno je naglasiti da je i ugovor s kartičnom kućom s kojom je ugovoreno kartično plaćanje, također raskinut.

Pravo na podnošenje prigovora

Novi zakon također omogućuje kupcu podnošenje pisanih prigovora te isto tako dobivanje pisanih odgovora na njih. Ako ne dobijete rješenje svog prigovora, možete podnijeti prijavu Sudu časti Hrvatske gospodarske komore, Sudu časti Hrvatske obrtničke komore ili prijedlog za mirenje pri centrima za mirenje. Uvijek je najbolje prigovore rješavati nesudskim putem, no ako prijave neće biti riješene na takav način, prijavu možete priložiti tržišnoj inspekciji Ministarstva gospodarstva.

Odvjetnica i pravna savjetnica Društva potrošač također kupcima daje savjet da bi sud uvijek trebao biti zadnja opcija rješavanja potrošačkih sporova.

"Kupci sve svoje pritužbe mogu slati putem e-maila, besplatnog info telefona ili putem Facebooka. U takvim situacijama, ovisno o pritužbi, korisnička podrška kontaktira kupce radi detalja. Vodimo računa da se na sve upite i pritužbe kupaca odgovori u najkraćem roku radi njihovog zadovoljstva i ostvarivanja dugoročne suradnje. U svakoj situaciji kada nam se javi nezadovoljan kupac nudimo i mogućnost zamjene proizvoda ili povrata kompletnog iznosa na njihov račun i to u zakonskom roku od 14 dana", ističu na Mondo.hr.

Naručivanje izvan granica EU

Ulaskom Hrvatske u Europsku uniju, kupcima su se otvorila nova vrata za povoljniju kupovinu upravo zbog činjenice da više nisu dužni platiti PDV i carinu. No, potrebna je opreznost jer ponekad kupci smatraju da je proizvod naručen unutar granica EU, no zapravo je poslan izvan granica EU pa je automatski moguća naplata PDV-a i carine.

Ako je roba koju naručujete poslana izvan granica EU, a ukupan iznos manji od 22 eura, i dalje ste oslobođeni plaćanja PDV-a i carine. No, **kada je taj iznos između 22 i 150 eura, naplaćuje se stopa PDV-a od 25%**, a kada je iznos veći od 150 eura, uz PDV se plaća i carina. Iako se naplaćuju dodatni nameti, ponekad je i taj način kupovine povoljniji od klasičnog kupovanja u klasičnoj trgovini.