

ONLINE KUPOVINA – ŠTO JEST, A ŠTO NIJE I KOJA SU VAŠA PRAVA

◆ ŠTO JE ONLINE KUPOVINA?

Online kupovina znači da ste kupili robu ili uslugu putem interneta od registriranog trgovca koji ima:

- svoju internetsku trgovinu (web shop),
- profil na platformi za prodaju (npr. Amazon, eBay),
- ili aplikaciju za prodaju (npr. aplikacija trgovine).



➡ Kupnja putem interneta od pravne osobe (trgovca), kod koje jasno vidite podatke o firmi, uvjete kupnje i načine povrata – to je online kupnja i ZAŠTIĆENA JE ZAKONOM.

✦ Primjeri PRAVE online kupovine:

- narudžba tenisica iz web trgovine (npr. sportshop.hr)
- kupnja knjige putem aplikacije online knjižare
- kupnja preko npr. Amazon-a, Zalando-a, Abot you-a i sl.

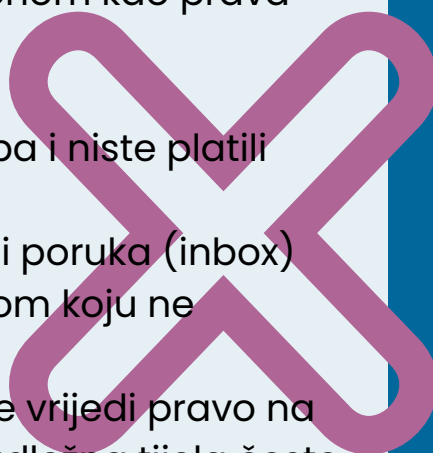
◆ ŠTO NIJE ONLINE KUPOVINA?

Ako ste kupili nešto od fizičke osobe putem oglasnika, društvenih mreža ili preko dogovora porukama, ta kupnja nije zaštićena zakonom kao prava online kupnja.

✦ Primjeri koji NISU online kupnja:

- kupnja preko Njuškala, ako je prodavač privatna osoba i niste platili putem Njuškalo Pay sustava
- dogovor za prodaju putem Facebook Marketplacea ili poruka (inbox)
- kupnja putem WhatsApp, Viber ili SMS poruka s osobom koju ne poznajete

● U takvim slučajevima niste zaštićeni kao potrošač – ne vrijedi pravo na povrat u 14 dana, teško možete dobiti povrat novca, a nadležna tijela često ne mogu pomoći jer ne znaju tko je stvarno prodavač.



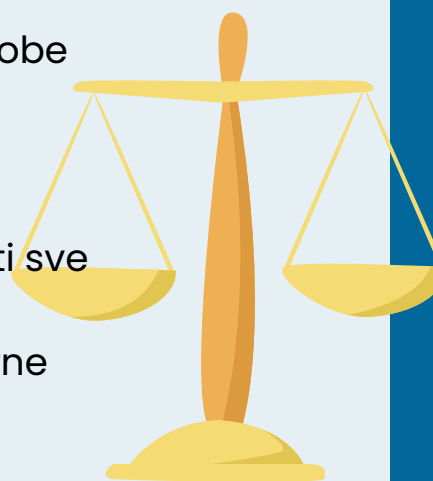
◆ KOJA SU VAŠA PRAVA KOD KUPOVINE?

✓ Pravo na odustanak: unutar 14 dana od preuzimanja robe bez navođenja razloga (ako nije izuzeto zakonom)

✓ Povrat novca: trgovac mora vratiti novac u roku od 14 dana od zaprimanja obavijesti o odustanku

✓ Informiranost: prije kupnje trgovac mora jasno navesti sve troškove, uvjete i podatke o sebi

✓ Sigurnost plaćanja: dužnost je trgovca da koristi sigurne sustave naplate



◆ ŠTO AKO IMATE PROBLEM?

📍 Ako je trgovac iz Hrvatske:

- ➤ prvo se obratite pisanim prigovorom trgovcu
- ➤ ako ne odgovori u roku 15 dana, možete se obratiti nadležnim tijelima ili Državnom inspektoratu
- ➤ možete zatražiti alternativno rješavanje sporova (ARS)

🌐 Ako je trgovac iz EU ili EGP-a:

- ➤ obratite se Europskom potrošačkom centru (ECC Hrvatska)
- www.ecc.hr | ecc-croatia@mingo.hr



„Osnaži se kao potrošač – znaj svoja prava!”



OPASNOSTI OD ONLINE PRIJEVARA – KAKO SE ZAŠTITITI?

◆ Najčešći oblici prijevara:

- ❌ Lažni SMS-ovi i e-mailovi – tvrde da je vaša pošiljka zadržana, traže doplatu, šalju lažne linkove, obavještavaju o kaznenim postupcima, uvjeravaju vas da ste nasljednik velikog bogatstva i sl.
- ❌ Lažni webshopovi – izgledaju profesionalno, ali nestaju nakon uplate, daju lažne podatke o sjedištu i kontaktu
- ❌ Oglasi na društvenim mrežama – obećavaju velike popuste ili poznate marke po smiješno niskim cijenama
- ❌ Krađa podataka – unijeli ste podatke kartice ili lozinke na lažnoj stranici



◆ Kako se zaštititi?

- 🔒 Kupujte samo od poznatih i provjerenih trgovaca
- 🔒 Provjerite je li stranica sigurna (https, kontakt podaci, uvjeti)
- 🔒 Ne dijelite osobne podatke putem poruka ili e-mailova
- 🔒 Nikad ne otvarajte sumnjive linkove ili privitke



QUICK
TIPS

◆ Gdje prijaviti sumnjivu stranicu ili prijevaru?

- 📌 Ministarstvo unutarnjih poslova – cyber kriminal: www.mup.hr
- 📌 CERT.hr (nacionalni centar za računalnu sigurnost): www.cert.hr
- 📌 ECC Hrvatska ako je riječ o trgovcima iz EU: www.ecc.hr



Skeniraj za više informacija o ovim temama i mnoštvo drugih 📲



Informativni letak nastao je u sklopu projekta “Osnaživanje potrošača” kojeg provodi Razvojna organizacija zaštite potrošača u partnerstvu s UZP “Varaždinski potrošač”, UZP “Kutina”, UZP “Korana”, UZP Koprivničko križevačke županije i Koprivnice. Letak je izrađen uz financijsku podršku Ministarstva gospodarstva. Sadržaj ovoga letka u isključivoj je odgovornosti saveza ROZP i ni pod kojim se uvjetima ne može smatrati odrazom stajališta Ministarstva gospodarstva.“



REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo
gospodarstva



ROZP

← DODATNI PODACI :

☎ Besplatan info telefon za potrošače: 0800 414 414

🕒 Pon, Sri, Pet: 10–14 h

📌 Projekt “Osnaživanje potrošača”

📍 Nositelj: Razvojna organizacija zaštite potrošača

🏛 Projekt financira Ministarstvo gospodarstva RH

🔗 Više na: <https://rozp.hr/projekt-osnazivanje-potrosaca/>