

ZAMKE PRI KUPOVINI NA INTERNETU

Srednja škola Ban Josip Jelačić
9. svibnja 2019. Zaprešić



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,
PODUZETNIŠTVA I OBRTA

Pomoć i savjeti
za potrošače
u Europi



Europski potrošački centar Hrvatska

EUROPSKI POTROŠAČKI CENTAR HRVATSKA (ECC-Net)

www.ecc-croatia.hr

PRIMJER:

Potrošač iz Hrvatske kupio je knjigu putem web shopa u Španjolskoj, 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 Hrvatska te smo istu prosljedili kolegama u Europski potrošački centar Španjolska što je u konačnici rezultiralo time da je potrošač dobio svoju knjigu.



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,
PODUZETNIŠTVA I OBRTA

Pomoć i savjeti
za potrošače
u Europi



Europski potrošački centar Hrvatska

EUROPSKI POTROŠAČKI CENTAR HRVATSKA

www.ecc-croatia.hr

- dio je Mreže Europskih potrošačkih centara (ECC-Net) koja se sastoji od 30 centara (u svakoj državi članice EU-a, Island i Norveška nalazi se jedan centar) i bavi rješavanjem prekograničnih pritužbi potrošača na trgovce sa sjedištem u jednoj od država članica Europske unije, Norveške ili Islanda



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,
PODUZETNIŠTVA I OBRTA

Pomoć i savjeti
za potrošače
u Europi



Europski potrošački centar Hrvatska

- u Republici Hrvatskoj nalazi se i djeluje u sklopu Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta od 1. srpnja 2013. godine
- jedina mreža u Europi koja besplatno informira i savjetuje potrošače prilikom prekogranične kupovine usluga i dobara na području EU-a, Islanda i Norveške



Čime se bavimo.....



- savjetujemo potrošače prilikom prekogranične kupovine dobara i usluga na području EU-a, Islanda i Norveške
- rješavamo pritužbe potrošača
- ukoliko je slučaj izvan nadležnosti Europskog potrošačkog centra pomažemo u pronalaženju odgovarajućeg nadležnog tijela
- ukoliko sporazumno rješenje između potrošača i trgovca nije moguće savjetujemo potrošače o drugim mogućnostima koja im stoje na raspolaganju



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,
PODUZETNIŠTVA I OBRTA

Pomoć i savjeti
za potrošače
u Europi



Europski potrošački centar Hrvatska

Europski potrošački centar Hrvatska NE MOŽE:

- prisiliti trgovce na poduzimanje odgovarajućih mjera u korist potrošača
- biti pravni zastupnik potrošača
- rješavati pritužbe hrvatskih potrošača na hrvatske trgovce
- rješavati pritužbe na trgovce izvan zemalja Europske unije, Norveške ili Islanda (npr. Kina ili SAD)



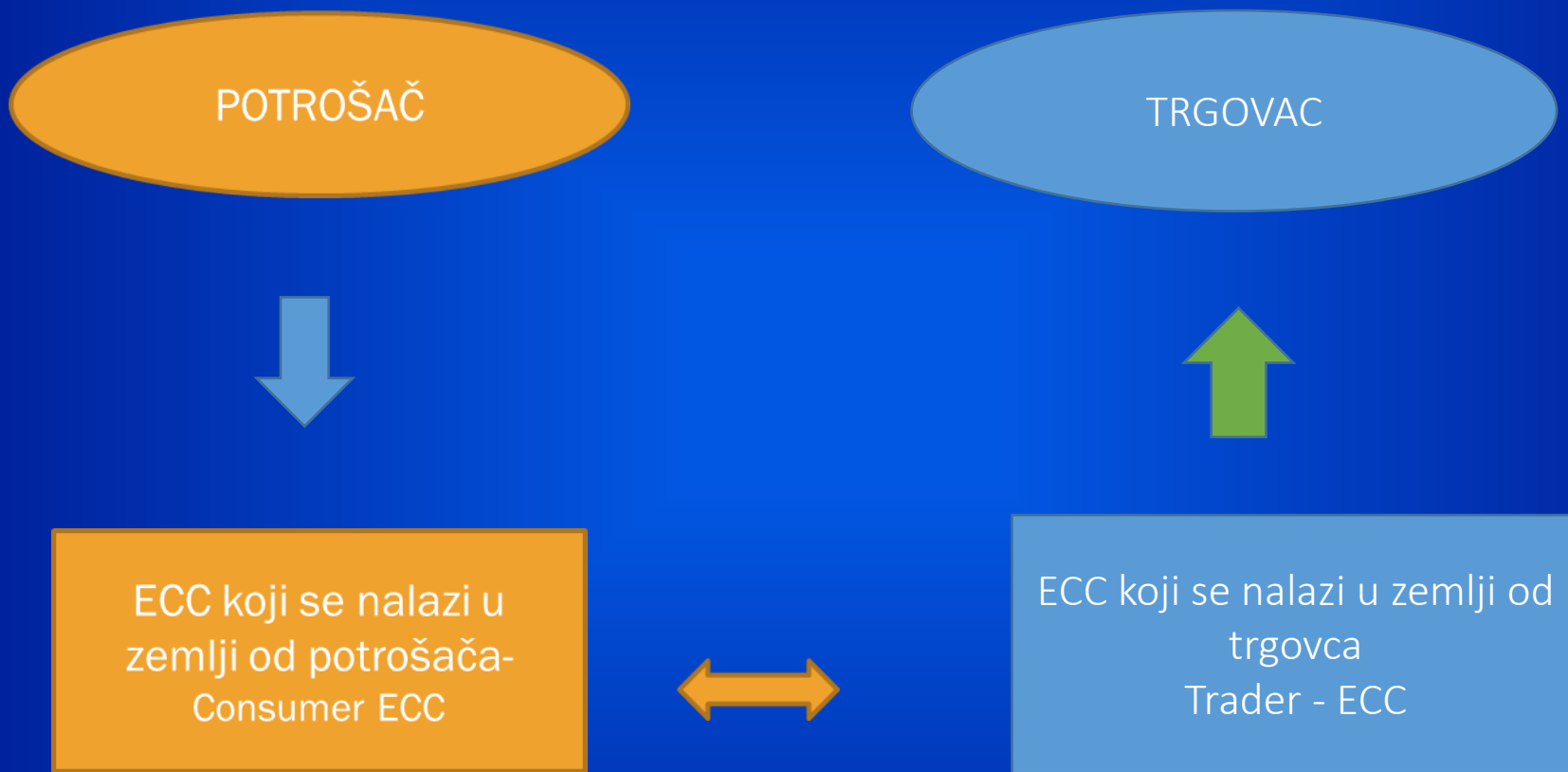
REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,
PODUZETNIŠTVA I OBRTA

Pomoć i savjeti
za potrošače
u Europi



Europski potrošački centar Hrvatska

Način rada u Mreži Europejskih potrošačkih centara



Najčešće pritužbe potrošača....

- kupnja putem interneta
- jamstvo/materijalni nedostaci
- kupovina rabljenih automobila
- najam automobila
- hotelski smještaj
- prijevoz putnika u zračnom prometu (otkazan let, izgubljena prtljaga)
- parking (kazne)



Zajednički projekti u Mreži (*Joint projects*)



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,
PODUZETNIŠTVA I OBRTA

Pomoć i savjeti
za potrošače
u Europi



Europski potrošački centar Hrvatska

Zajednički projekti u Mreži (*Joint projects*)



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,
PODUZETNIŠTVA I OBRTA

Pomoć i savjeti
za potrošače
u Europi



ECC-Net

Europski potrošački centar Hrvatska

Gdje nam se možete obratiti

- web stranica : www.ecc-croatia.hr
- ukoliko imate pitanja možete se obratiti na: ecc-croatia@mingo.hr
- ukoliko želite podnijeti pritužbu: ECCNET-HR@ec.europa.eu

Pomoć i savjeti za potrošače u Europi

EUROPSKI POTROŠAČKI CENTAR REPUBLIKA HRVATSKA

Podnesite pritužbu O nama FAQ

Početna Novosti Potrošačke teme Publikacije Kontakt

Rješavanje pritužbi

1. Proverite može li Europski potrošački centar Hrvatska prihvatiti pritužbu

Europski potrošački centar Hrvatska (ECC Hrvatska) može prihvatiti pritužbu ako se ona odnosi na prekograničnu kupovinu roba i usluga. Ukoliko niste sigurni može li ECC Hrvatska rješavati pritužbu, obratite se na: ecc-croatia@mingo.hr

2. Obratite se trgovcu

Prije nego što podnesete pritužbu ECC-u Hrvatska, trebale se obratiti trgovcu kako bi mu na taj način dali priliku da riješi problem. Pošaljete pisanu pritužbu trgovcu, putem e-maila ili poštom, kako bi imali potvrdu o podnošenju pritužbe.

3. Podnesite pritužbu

U svrhu razmatranja osnovanosti pritužbe, kao i za prosjeđivanje pritužbe na daljnje postupanje ECC-u u zemlji sjedišta trgovca, potrebno je ostaviti cjelokupnu dokumentaciju koja se odnosi na slučaj. Prilikom podnošenja pritužbe priložite sljedeću dokumentaciju:

- > dokaz o kupnji ili narudžbi (primjerice, račun ili potvrdu narudžbe)
- > korespondenciju s trgovcem
- > dodatne dokumente (ukoliko smatrate da bi nam neki od dodatnih dokumenata bio koristan prilikom rješavanja slučaja, slobodno ga priložite uz pritužbu)

Podnesite pritužbu

Moglo bi Vas zanimati

- Upitnik o zadovoljstvu potrošača
- Mini vodič za turiste - potrošače
- Prava potrošača
- Mobilna aplikacija za turiste



Platforma za on-line rješavanje potrošačkih sporova (Platforma za ORS)

- Uredba (EU) br. 524/2013 o on-line rješavanju potrošačkih sporova
- SVRHA: brzo, jeftino i učinkovito rješavanje potrošačkih sporova posredstvom Platforme za ORS
- interaktivna web stranica koja omogućuje potrošačima i trgovcima iz EU-a, Norveške, Islanda i Lihtenštajna da riješe sporove povezane s internetskom kupovinom robe ili usluga bez sudskog postupka, posredstvo tijela za alternativno rješavanje sporova
- NAPOMENA: primjenjuje se ISKLJUČIVO na sporove koji proizlaze iz ugovora o prodaji robe ili usluga putem interneta!



Platforma za ORS- početna stranica

Prijava Registrirajte se kao trgovac

Prioriteti Komisije Politike, informacije i službe

Hrvatski HR Pretraživanje

Europska komisija > ... > Potrošači > Rješavanje pritužbi potrošača >

Internetsko rješavanje sporova

Riješite svoj potrošački problem na internetu pravedno i učinkovito, bez sudskog postupka

Početna stranica Podnesite pritužbu Kako to funkcionira Prava potrošača Odjeljak za trgovce Tijela za rješavanje sporova Pomoc

Podnesite pritužbu

Ako imate problem s robom ili uslugom koju ste kupili na internetu, na ovoj platformi možete podnijeti pritužbu. Tu će pritužbu zatim riješiti neovisno tijelo za rješavanje sporova.

[Sastavi novu pritužbu >](#)

Kako to funkcionira

- Podnesite pritužbu**
Podnesite pritužbu o robu ili usluzi koju ste kupili na internetu
- Odaberite tijelo za rješavanje sporova**
Dogovorite se s trgovcem o tome koje će vam neovisno tijelo pomoći u rješavanju pritužbe
- Riješite svoju pritužbu**
Pratite obavijesti s platforme do rješenja pritužbe

[Saznajte više](#)

Prava potrošača

Potrudite se da vaša pritužba bude što utemeljenija: doznajte više o pravima potrošača koja se odnose na niz proizvoda i usluga, od zrakoplovnih karata do odjeće i obuće.

[Saznajte više](#)

Odjeljak za trgovce
Ako ste trgovac, registrirajte se na stranici kako biste na platformi riješili pritužbe na jednostavan i isplativ način bez pokretanja sudskog postupka.

Tijela za rješavanje sporova
Pregledajte popis neovisnih tijela za rješavanje sporova koja su registrirana na platformi.

Pomoć
Potrebna vam je pomoć za rješavanje problema s internetskom kupovinom? Možete dobiti podršku tijekom cijelog postupka.

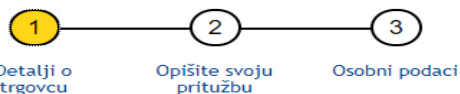


Podnošenje pritužbe na Platformi za ORS

Europska komisija > ... > Potrošači > Rješavanje pritužbi potrošača >

Internetsko rješavanje sporova

Riješite svoj potrošački problem na internetu pravedno i učinkovito, bez sudskog postupka



Našu evidenciju možete pretraživati prema imenu ili internetskim stranicama trgovca. Ako imamo podatke o trgovcu, oni će se automatski pojaviti u obrascu u nastavku. U suprotnom **navedite podatke o trgovcu.**

Pronađite trgovca na popisu

Kako se trgovac zove? *

Koja je adresa e-pošte trgovca? *

Koje su internetske stranice trgovca? *

U kojoj državi trgovac ima poslovni nastan? *

Koja je adresa trgovca?

Ulica

Poštanski broj

Grad

Vrati izvorne postavke

Spremi kao nacrt

[Idi na sljedeći korak >](#)

Navedite detalje o trgovcu

Navedite što je moguće više podataka o trgovcu od kojeg ste kupili proizvod ili uslugu. Oni su nam potrebni kako bismo povezali vašu pritužbu s poduzećem na koje se žalite.

Zašto su nam potrebni ti podaci?

Da bismo mogli suziti popis tijela za rješavanje sporova na ona koja su najprikladnija za rješavanje vaše pritužbe.

Trebate li pomoć?

Nacionalna kontaktna točka u vašoj državi može vas voditi kroz postupak.

[Pomoć](#)



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,
PODUZETNIŠTVA I OBRTA

Pomoć i savjeti
za potrošače
u Europi



Europski potrošački centar Hrvatska

KONTAKTNA TOČKA – Europski potrošački centar Hrvatska

- olakšavanje komunikacije stranaka i tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova:
 - pomoć pri podnošenju dokumentacije
 - pružanje općih informacija o pravima potrošača
 - pružanje informacija o Platformi za ORS
 - informacije o pravilima postupanja tijela za ARPS
 - obavještavanje o drugim pravnim sredstvima, ukoliko se spor ne može riješiti putem Platforme



Prednosti korištenja alternativnog rješavanja potrošačkih sporova i Platforme za ORS

- rješavanje svih potrošačkih sporova na brz, jednostavan, efikasan i cjenovno prihvatljiv način
- mogućnost rješavanja potrošačkih sporova elektroničkim putem posredstvom Platforme za ORS
- veće povjerenje potrošača u prekograničnu i internet trgovinu
- veća konkurentnost hrvatskih proizvođača i trgovaca na unutarnjem tržištu EU
- rasterećenje pravosudnog sustava RH



Zahvaljujem se na pažnji!

ecc-croatia@mingo.hr



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,
PODUZETNIŠTVA I OBRTA

Pomoć i savjeti
za potrošače
u Europi

The ECC-Net logo consists of a stylized graphic of blue and yellow curved lines resembling a signal or a network, with three yellow stars above it.

ECC-Net

Europski potrošački centar Hrvatska