

**POTROŠAČI,  
UPOZNAJTE  
SVOJA PRAVA**

**072 414 414**  
potrošački info telefon

## KUPNJA PUTEM INTERNETA - ZNATE LI SVOJA PRAVA?



Hej, ja sam Ivana. Stvari putem interneta kupujem stalno.  
Često su jeftinije, veći je izbor, a dodatna prednost je dostava na vrata.



Nedavno sam putem interneta kupila jaknu. No, kada sam je dobila, nije bila u boji koju sam zamislila.



Zabrinula sam se da je neću moći vratiti.



Ali, saznala sam, da od 13. lipnja 2014. imam pravo u roku 14 dana vratiti proizvode kupljene putem interneta, bez navođenja razloga, u cijeloj Europskoj uniji.

### Kupovina putem interneta u Hrvatskoj

**26% | 53%**



U rujnu 2012. godine **26%** potrošača u Hrvatskoj reklo je da su kupovali putem interneta u posljednjih 12 mjeseci (**EU prosjek 53 %**)

**17%** kupovalo je od domaćih internetskih trgovaca

**6%** kupovalo je od trgovaca iz drugih zemalja EU-a

### Povjerenje

**31% | 59%**



**31%** potrošača osjeća se sigurno prilikom kupovine putem interneta od domaćih trgovaca (**EU prosjek 59%**)

**40%** ne osjeća se sigurno prilikom kupovine putem interneta od domaćih trgovaca

**27%** osjeća se sigurno prilikom kupovine putem interneta od trgovaca iz drugih zemalja EU-a

### Pravo na povrat

**53% | 69%**



**53%** znalo je za pravo povrata proizvoda kupljenog putem pošte, telefona ili interneta, nekoliko dana nakon isporuke, te za puni povrat uplaćenog novca (**EU prosjek 69%**)

**39%** dalo je krivi odgovor, **8%** nije znalo

### Kašnjenja pri isporuci

**15% | 30%**



**15%** potrošača koji su kupovali putem interneta od domaćih trgovaca prijavilo je kašnjenje isporuke (**EU prosjek 30%**)

**5%** reklo je da proizvod naručen putem interneta od domaćih trgovaca nikada nije stigao (**EU prosjek 8%**)

**[www.prava-potrosaca.hr](http://www.prava-potrosaca.hr)**



Financirala



Sources:

Flash Eurobarometer 358, Stajališta potrošača o prekograničnoj kupovini i zaštiti prava potrošača (Lipanj 2013.)