



# Cijena i kupnja

Prava potrošača,  
online kupovina i  
ponude

PAMETNO  
UPRAVLJANJE  
FINANCIJAMA

---

**FINANCIJSKA  
EDUKACIJA**



**PRIVREDNA BANKA ZAGREB**

Intesa Sanpaolo Group

*Svakodnevno donosimo odluke o tome što kupiti, gdje kupiti i po kojoj cijeni.*

Cijena proizvoda često je prvi podatak koji primijetimo, ali ona ne pokazuje uvijek koliko će nas kupnja stvarno stajati.



*Uz cijenu je važno provjeriti i druge informacije. Razumijevanje tih informacija pomaže donijeti promišljenu odluku i izbjeći nepotrebne troškove.*



## *Što provjeriti prije kupnje?*

Prije nego što se odlučite na kupnju, korisno je provjeriti:

- uvjete prodaje
- mogućnost reklamacije ili povrata proizvoda
- eventualne dodatne troškove povezane s kupnjom.

## *Obveze trgovca*

Prema pravilima zaštite potrošača trgovac mora:

- jasno i vidljivo istaknuti cijenu proizvoda
- kupcu izdati račun za kupljeni proizvod ili uslugu.

Ako se tijekom pružanja usluge pojavi potreba za dodatnim radovima koji povećavaju dogovorenu cijenu, pružatelj usluge mora **zatražiti pristanak kupca prije izvođenja tih radova.**

Potrošač **nije obvezan platiti iznos veći od onoga koji je prethodno dogovoren**, osim ako na to nije izričito pristao.

# Online kupnja

Kupnja putem interneta danas je vrlo česta jer omogućuje jednostavnu usporedbu cijena i veći izbor proizvoda.

Ipak, prije narudžbe dobro je provjeriti nekoliko važnih informacija.

## PRIJE ONLINE KUPNJE PROVJERITE

- je li internetska stranica vjerodostojna
- tko je prodavatelj
- uvjete dostave
- uvjete povrata proizvoda
- ukupni trošak kupnje.

Uz cijenu proizvoda često se dodaju i drugi troškovi, primjerice:

- trošak dostave
- naknade povezane s isporukom.



*Zato je važno provjeriti koliko će kupnja stvarno stajati prije nego što se narudžba potvrdi.*

## *Kupnja izvan Europske unije*

Ako se proizvod naručuje iz internetske trgovine izvan Europske unije, mogu nastati dodatni troškovi poput:

- carinskih davanja
- drugih poreza ili naknada.

Zbog toga ukupna cijena proizvoda može biti veća od prvotno prikazane cijene.

## *Prava kod kupnje na daljinu*

Kod kupnje putem interneta ili drugih oblika prodaje na daljinu potrošač u pravilu ima pravo **odustati od ugovora u roku od 14 dana i vratiti proizvod.**

Važno je znati i da se **roba poslana bez narudžbe smatra poklonom** te potrošač nije dužan takvu robu platiti niti vratiti.



# Oglasi, popusti i promotivne ponude

Na odluke o kupnji često utječu oglasi i promotivne ponude.

Popusti, akcije i rasprodaje mogu biti prilika za povoljniju kupnju, ali je korisno razumjeti što ti pojmovi znače:

**Akcija** najčešće označava cijenu nižu od redovne.

**Rasprodaja** se obično koristi u posebnim situacijama, primjerice kada trgovac prestaje prodavati određeni proizvod ili zatvara poslovni prostor.

Kod svakog sniženja trgovac mora jasno prikazati:

- sniženu cijenu
- najnižu cijenu tog proizvoda u posljednjih 30 dana.

Trgovac također mora jasno navesti **koliko dugo traje posebna prodaja**.





## *Oprez kod promotivnih poruka*

Poseban oprez potreban je kod ponuda koje pokušavaju stvoriti osjećaj hitnosti, primjerice:

- „samo danas”
- „ograničena ponuda”
- „posljednja prilika”.

Takve poruke mogu potaknuti brzu odluku o kupnji, pa je važno provjeriti jesu li tvrdnje o ograničenju ponude ili trajanju akcije stvarne i utemeljene.

Naime, **zavaravajuće ili agresivne poslovne prakse**, poput lažnog stvaranja osjećaja hitnosti, **zakonom su zabranjene**.

# *Informirana kupnja*

Informirana odluka o kupnji počinje razumijevanjem:

- cijene proizvoda
- uvjeta kupnje
- vlastitih potrošačkih prava.

Kada su te informacije jasne, lakše je izbjeći nepotrebne troškove i donijeti promišljenu odluku.



*Informirana kupnja znači bolju kontrolu nad vlastitim novcem.*