

Što online prodavatelji moraju znati

Jamstvo i naknada štete

U načelu morate i kada privatno prodajete svoje stvari jamčiti za ispravnost predmeta prodaje. Ipak, između dvije privatne osobe jamstvo prilikom sklapanja kupoprodajnog ugovora može biti isključeno.

Sa stajališta prodavatelja preporučljivo je, osobito kod prodaje rabljene robe, staviti odgovarajuću opasku u prodajnoj ponudi.

Ako prodajete neispravne stvari, iako znate za nedostatak ili ste ga morali uočiti, kupac može pobijati ugovor zbog zablude, a Vi možete dospjeti u obvezu naknade štete.

U tom slučaju ne pomaže ni isključenje jamstva. Stoga biste trebali nedostatke (također habanje) dokumentirati u opisu proizvoda i iznijeti u pregovorima o prodaji.

Troškovi otpreme i mjesto pružanja usluge

Ako želite zaračunati troškove otpreme, morate ih navesti u svojoj ponudi i kupca unaprijed na to upozoriti. U ovom kontekstu biste također odmah trebali utvrditi hoće li roba biti podignuta kod Vas ili na koji način će roba biti otpremljena kupcu. Iz Vaše perspektive kao prodavatelja u svakom je slučaju od prednosti ugovoriti način otpreme (pošta, špedicija) s kupcem, jer tada samo morate predati robu prijevozniku. S druge strane, kupac prema austrijskom pravu snosi rizik ako u prijevozu nešto pođe krivo.

Nema prava na jednostrani raskid kod privatne prodaje

Kod poslova među privatnim osobama ne vrijedi Zakon o zaštiti potrošača, zato kupac nema pravo na jednostrani raskid, ako je nešto kupio od Vas.

Savjet & pomoć

Europski potrošački centar Austrija

Mariahilfer Straße 81
A-1060 Beč
www.europakonsument.at

EUROPA-HOTLINE: 0810 810 225

Pon–pet od 9 do 15 sati (po regionalnoj tarifi od maksimalno 0,0676 € po minuti iz čitave Austrije)
E-mail: info@europakonsument.at

Europski potrošački centar informira o

- jamstvu i garanciji kod kupnje u inozemstvu
- pravima jednostranog raskida ugovora
- timesharingu
- pitanjima i odgovorima vezanima za putovanja
- uvozu automobila
- kupovini na internetu
- prekograničnom platnom prometu
- doznakama u inozemstvo, osiguranjima, financijskim uslugama
- kreditnim karticama
- promidžbenim manifestacijama i promotivnim putovanjima
- kataloškoj trgovini
- nagradnim igrama
- sigurnosti prehrambenih proizvoda i označavanju
- rješavanju sporova izvanjudskim putem

Impresum

Izdavač i vlasnik medija VKI, Mariahilfer Straße 81, 1060 Beč,
broj u registru udruga 389759993
Mjesto izdavanja i izrade Beč
Fotografija ImageTeam/Shutterstock.com
Tisak Bernsteiner Print Company GmbH, 1220 Beč

Uz financijsku potporu EU-Komisije (DG SANCO)



Co-funded by
the European Union

Iako je ova brošura sastavljena s najvećom pažnjom, njezin autor se ne može pozivati na odgovornost zbog mogućih zabluda i nepotpunosti. Ni Europska komisija niti bilo koja druga osoba koja djeluje u njezino ime nisu odgovorni za moguće korištenje informacija koje se mogu preuzimati iz ove publikacije. Sadržaji ove brošure ne predstavljaju službeno mišljenje Europske komisije. Obvezujuće interpretacije prava EU-a može davati samo Europski sud.



- Kupovina u online trgovinama
- Ako se pojave problemi
- Što online prodavatelji moraju znati

Kupnja i prodaja na internetu



Co-funded by
the European Union

Inicijativa Europske komisije i VKI-a

Kupnja u online trgovini

Kupoprodajni ugovor jednim klikom

Za sklapanje kupoprodajnog ugovora dovoljno je da se kupac i prodavatelj dogovore oko robe i cijene. To podjednako vrijedi i offline i online. Naime, ugovori se mogu, uz malobrojne iznimke koje nisu relevantne za online kupnje, sklapati u bilo kojoj željenoj formi.

Ne morate sastaviti ugovor ispisan na papiru, kupnja se može ugovoriti i e-mailom, putem online obrasca za narudžbu ili na chat forumu.

Obveze informiranja za trgovca

Kataloška trgovina na internetu predstavlja takozvani „prodajni posao na daljinu“, zato što kupac i prodavatelj nisu osobno sučeljeni u poslu.

Zakon o zaštiti potrošača (KSchG) predviđa kod ove vrste poslova da Vas poduzetnik prije davanja Vaše ugovorne izjave (= narudžbe robe) između ostalog mora jasno i razumljivo informirati o sljedećim točkama:

- ime i prezime (tvrtka) i adresa poduzetnika koja se može identificirati (ne poštanski pretnac!)
- bitnim svojstvima robe
- cijeni robe uključujući sve poreze (uključujući PDV)
- troškovima isporuke, ukoliko takvi troškovi nastaju
- pojedinostima plaćanja i isporuke
- postojanju prava na jednostrani raskid, osim u slučajevima u kojima iznimno ne postoji pravo na jednostrani raskid
- trajanju važenja ponude ili cijene

Nije dovoljno, ako poduzetnik ove informacije obznani prije narudžbe na svojoj web stranici. On Vam mora ove podatke (uz iznimku zadnje točke) ustupiti najkasnije u trenutku isporuke te trajno, dakle primjerice u pismu, e-mailu ili na CD-u.

Pored toga, poduzetnik mora pisanim putem (primjerice u potvrdnom e-mailu) informirati o uvjetima prava na jednostrani raskid, o službi za kupce, eventualnoj garanciji te o eventualnim uvjetima otkaza.

Ako Vam poduzetnik ne pruži ove informacije, ako ih ne pruži u potpunosti ili Vas njima dovodi u zabludu, to neće automatski imati za posljedicu to da je ugovor s Vama nevažeći. Međutim, možete eventualno pobijati kupnju zbog zablude (npr. vezano za svojstva robe). Prije svega, u slučaju izostanka ovih informacija imate dulji rok da biste raskinuli ugovor.

Pravo na jednostrani raskid

Načelno se iz kupoprodajnih ugovora više ne može jednostrano istupiti. Kod kupnji u online trgovinama situacija je drugačija.

Budući da kupac i prodavatelj nisu osobno sučeljeni u nekom poslu, kupac ne može ocijeniti robu prije sklapanja kupnje. Zato on eventualno tek nakon isporuke primjećuje da roba ne odgovara njegovim predodžbama prilikom pretraživanja u online katalogu.

Iz ovog razloga Vam Zakon o zaštiti potrošača u mnogim slučajevima online kupovine daje pravo na jednostrani raskid. Ovo se ne mijenja ni onda, ako robu kupljenu preko interneta osobno preuzmete u trgovini prodavatelja, zato što je ugovor sklopljen online. Međutim, pravo na jednostrani raskid uvijek postoji samo ako ste robu kupili za svoju privatnu uporabu, dakle kao potrošač, kod nekog poduzetnika, a ne od neke druge privatne osobe.

- Pravo na jednostrani raskid moguće je u roku od sedam radnih dana.
- Subota se ne računa kao radni dan pa se stoga (kao ni nedjelje i praznici) ne uračunava.

- Rok za jednostrani raskid počinje teći s danom kada Vam je kupljena roba dostavljena. Dan dostave se kod izračuna roka ne uračunava.
- Raskid ugovora može se izjaviti bez navođenja razloga.
- Izjava o raskidu mora biti upućena u pisanom obliku (najbolje preporučenim pismom).
- Dovoljno je ako svoju izjavu o raskidu pošaljete prodavatelju zadnji dan roka.
- Rok za jednostrani raskid produljuje se na tri mjeseca, ako trgovac nije ispunio svoje obveze informiranja u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača. Ipak, oprez: ako poduzetnik pruži zatražene informacije unutar roka od tri mjeseca, onda s tim trenutkom počinje teći sedmodnevni rok za jednostrani raskid.

Izuzeci od prava na jednostrani raskid

Postoje iznimni slučajevi u kojima nemate pravo na jednostrani raskid, naime kod ugovora o:

- uslugama s čijim se izvođenjem prema potrošaču u skladu sa sporazumom započne u roku od sedam radnih dana od sklapanja ugovora (npr. naručite pristup online arhivu koji se obvezno plaća i dobivate, po vlastitoj želji, odmah mogućnost pristupa.)
- robama i uslugama čija cijena ovisi o kretanju stopa na financijskim tržištima na koja poduzetnik nema nikakvog utjecaja (npr. kovanice po aktualnoj cijeni zlata)
- robama koje se izrađuju prema specifikacijama kupca, koje su jednoznačno izrađene po mjeri osobnih potreba (npr. odijelo po mjeri, pokušstvo po mjeri, ali ne standardne komponente koje trgovac nakon jednostranog raskida može prodati drugim kupcima), koje zbog svoje prirode nisu pogodne za povrat, koje se mogu brzo pokvariti ili čiji je rok trajanja prekoračen (npr. prehrambeni proizvodi)
- audio ili video zapisima ili softveru, ako je potrošač „otpečatio“ isporučene stvari (dakle, izvadio ih iz folije u koju su zavarene); ovo analogno vrijedi i za kupljene online sadržaje
- novinama, časopisima i magazinima uz izuzetak pretplata
- uslugama kladenja i lutrije
- kućnim isporukama (npr. služba za dostavu pizze) ili uslugama rekreacije (npr. rezerviranje leta, rezervacija hotelske sobe, rezerviranje paket aranžmana, karta za koncert)

Posljedice izjave jednostranog raskida

Ako raskidate online kupnju, morate trgovcu vratiti robu. Što se tiče troškova, može Vam se najviše naložiti plaćanje troškova povrata, a i to samo ako je to trgovac s Vama ugovorio. Zato provjerite uvjete ugovora!

Trgovac Vam zauzvrat mora naknaditi sva plaćanja koja ste izvršili: kupoprodajnu cijenu te također troškove pakiranja i otpreme. To znači da je trgovac dužan preuzeti troškove otpreme Vama.

Ako ste robu u međuvremenu koristili, prodavatelj ima pravo na ime toga zadržati primjerenu naknadu i osim toga zaračunati odštetu za s time povezano umanjenje vrijednosti. U tom slučaju, dakle, ne dobivate refundiran cjelokupni iznos koji ste platili prilikom naručivanja.

Što intenzivnije koristite robu za vrijeme roka za jednostrani raskid, što više ostavite tragova uporabe, toliko će Vam manje novca trgovac morati vratiti prilikom jednostranog raskida.

Međutim, ako ste robu samo raspakirali, ocijenili i kratko isprobali, trgovac ne smije raditi nikakav odbitak!

Gdje je zapela isporuka?

Online trgovac Vam je dužan isporučiti robu unutar roka koji je s Vama ugovorio. Ako to ne učini, dospijeva u „kašnjenje s isporukom“. U tom slučaju možete birati hoćete li i dalje pustiti da ugovor vrijedi i dulje čekati na naručenu robu, ili ćete uz ostavljanje primjerenog naknadnog roka raskinuti ugovor. U mnogim slučajevima primjerenim se smatra rok od 2-3 tjedna.

„Naručio sam 1.1.2000. jednu knjigu kod Vas (broj narudžbe 12345), koju ste mi trebali isporučiti do 15.1.2000. Ostavio sam Vam naknadni rok od 14 dana. U slučaju neisporuke unutar ovog roka ovime raskidam kupoprodajni ugovor i zahtijevam povrat kupoprodajne cijene.“

Ako u kupoprodajnom ugovoru (npr. u trgovčevim Općim uvjetima poslovanja) nije ugovoren rok isporuke, prodavatelj mora Vašu narudžbu isporučiti u svojoj online trgovini u roku od najviše 30 dana.

Ako poduzetnik snosi krivnju za kašnjenje (zato što nije obradio narudžbu, npr. zbog nemarnosti), imate pravo i na naknadu štete.

Izgubljeno u prijevozu

Nažalost, kod kupnji na internetu često se događa da se roba izgubi na transportnom putu. Stoga je bitno pitanje je li to rizik prodavatelja ili kupca.

U normalnom slučaju poduzetnik prema austrijskom pravu mora predati robu isključivo ugovorenim špediteru (npr. pošta). Ako paket i ne stigne do Vas, morali biste prema ovoj odredbi platiti kupoprodajnu cijenu i mogli biste samo pokušati tražiti naknadu štete od prijevoznika.

Prema njemačkom pravu, koje se često primjenjuje kod popularnih narudžbi u njemački online trgovinama, rizik snosi trgovac.

Ako se radi o kupoprodajnim ugovorima kod kojih imate pravo na jednostrani raskid (vidi gore), ipak imate mogućnost otkloniti problem snošenjem rizika. Budući da jednostrani raskid možete izjaviti još sedam radnih dana nakon primitka robe, to je naravno također moguće, ako paket (još) nije stigao do Vas.

Ipak, oprez – kod ugovora koji su izuzeti od prava na jednostrani raskid (kao primjerice kod naručivanja robe koja je posebno izrađena prema Vašim specifikacijama), ovo Vam neće biti od pomoći.

Jamstvo

Ako kupujete u tradicionalnoj trgovini, poduzetnik Vam jamči da roba prilikom primopredaje nema nedostataka. Ukoliko tomu nije tako, u okviru jamstva imate pravo na popravak ili zamjenu odnosno umanjenje cijene ili razvrgavanje ugovora po reklamaciji (= odustajanje od ugovora).

To isto vrijedi kod kupoprodajnih ugovora koji se sklapaju na internetu.

Faktično odvijanje ovdje je, međutim, često složnije, zato što prodavatelj u pravilu ima sjedište koje je mnogo udaljenije od Vas.

