



6. Prava potrošača u online maloprodaji

6. Predavanje

Stručni diplomski studij Menadžment u trgovini

Veleučilište „Lavoslav Ružička” u Vukovaru

Zvonimir Filipović, univ. mag. oec., pred.

Domagoj Kurtović, mag. oec., pred.

Ponavljanje prethodnog gradiva

- **Upravljanje pritužbama potrošača** i četiri faze procesa
- **Temeljna prava potrošača** i uloga menadžmenta
- **Bihevioralni poticaji** i kako utječu na donošenje odluka

Ciljevi današnjeg predavanja

1. Razumjeti **zašto** su online prava potrošača šira
2. Razlikovati **načine sklapanja ugovora i posljedice na prava**
3. Prepoznati **rizične obrasce**: geografsko blokiranje, tamni obrasci, nepouzidane recenzije
4. Znati **pravila dostave, povrata i predugovornih obavijesti**

6.1. Online maloprodaja u potrošačkoj politici

Uloga i osobitosti online kupnje

- **Online maloprodaja mijenja ponašanje potrošača**
Online kanal nudi više informacija, ali **manje osjetilnog iskustva i više nesigurnosti** u plaćanju i isporuci.
Prava su šira kako bi se potaknulo povjerenje potrošača

Internet stvari i sigurnosni rizici

Internet stvari širi mogućnosti i **rizike**:

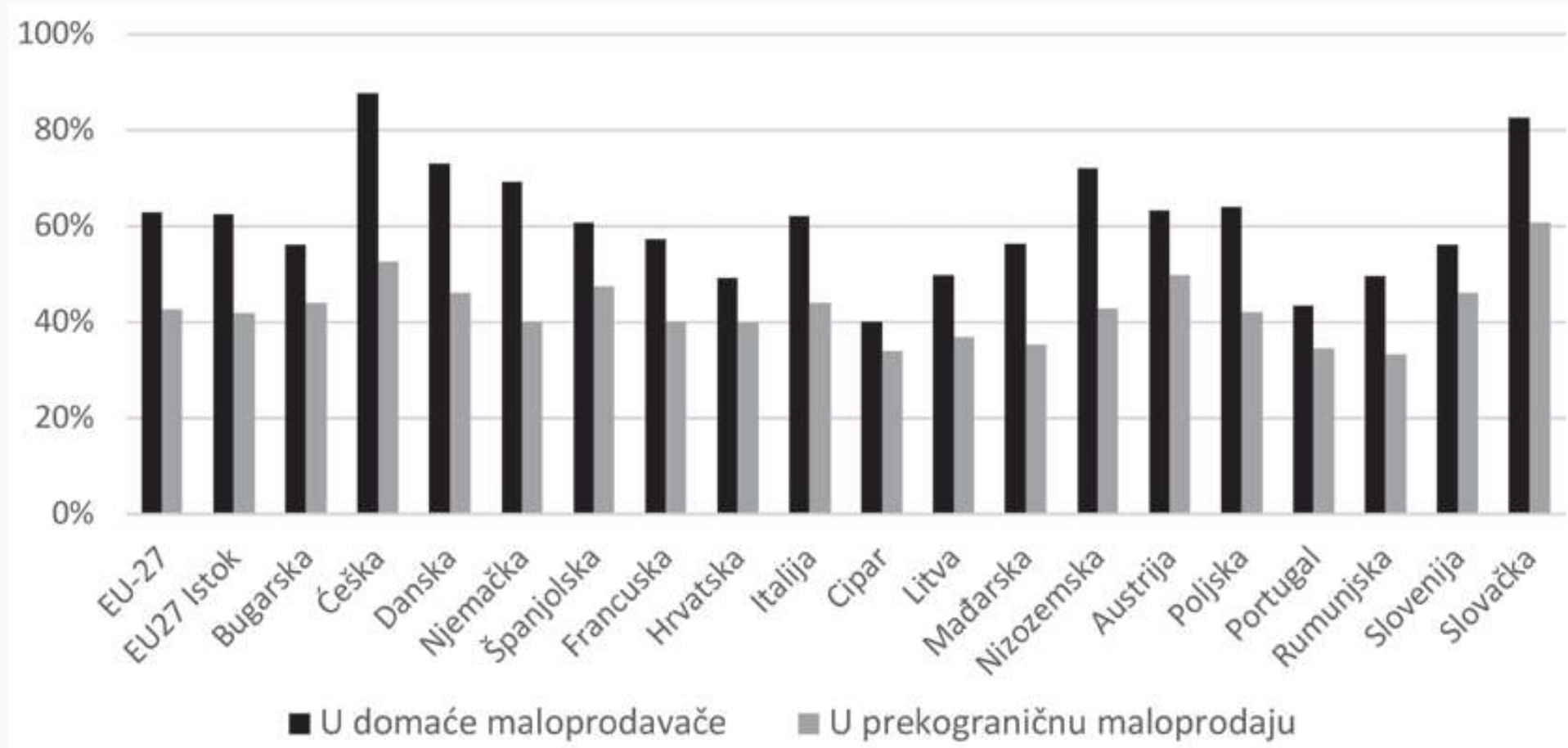
- Umreženi uređaji (vozila, kućanstvo, fitnes uređaji)
- **Sigurnosni rizici**: neovlašteni pristup, povreda privatnosti
- **Skepticizam potrošača** oko prikupljanja i dijeljenja podataka

Geografsko blokiranje

Geografsko blokiranje onemogućava ili otežava pristup ponudi prema zemlji kupca:

- blokiranje pristupa
- automatsko preusmjeravanje
- različiti uvjeti i cijene
- ograničavanje dostave ili plaćanja

Načelo jedinstvenog tržišta: zabrana neopravdanog geoblokiranja



Grafikon 1. Povjerenje potrošača obzirom na podrijetlo maloprodavača

Zašto je online kupnja rizičnija

Izvori nesigurnosti:

- osjetljivi osobni i platni podaci
- manja kontrola procesa i troškova
- strani jezik i komunikacijske barijere
- skočni prozori i agresivni oglasni obrasci

Povjerenje: domaće vs prekogranično

- **Povjerenje potrošača** je više prema domaćim nego prema prekograničnim web trgovcima.

Implikacija: važnost jasnih pravila, vidljivih kontakata i transparentne dostave.

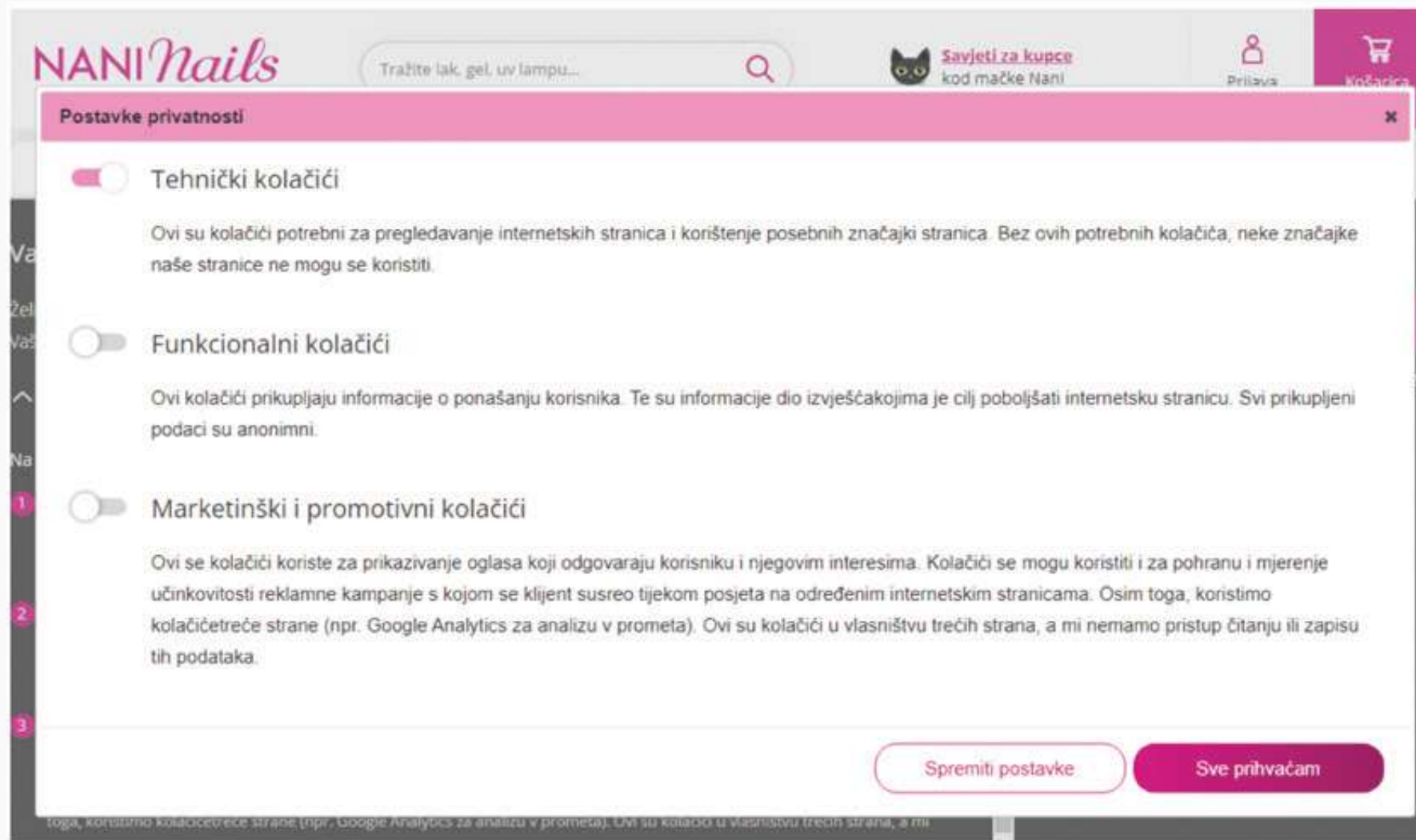
Omnikanal i širina prava

- **Omnikanal:** kupac kombinira kanale
- **Šira online prava** potiču izbor kanala koji je **povoljniji kupcu**, što utječe na **maržu trgovca**
- **Menadžerska reakcija:** usmjeravanje u željeni kanal

Praćenje, obavijest i pristanak

Mehanizam obavijesti i pristanka:

- obavijest o prikupljanju i obradi podataka
- mogućnost **odabira** i odbijanja
- transparentnost u postavkama (primjer: kolačići)



Slika 1. Isječak izbornika za kolačiće na web-shopu

Tamni obrasci (dark patterns)

Tamni obrasci su dizajnerske tehnike koje potiču pogrešne ili neželjene odluke:

- skrivene informacije i lažna hijerarhija
- umjetna hitnost i manjkova raspoloživost
- unaprijed označene opcije
- otežano otkazivanje

Online recenzije

Recenzije snažno utječu na prodaju, ali je problem **vjerodostojnost**:

- recenzije bez dokaza kupnje
- selektivno prikazivanje pozitivnih ocjena
- naručene negativne recenzije

★★★★★  Hr56 · 2022-07-25

Fantastično

Fantastično



Rezultati kuhanja



Jednostavnost
upotrebe



Dizajn



Čišćenje

★★★★★  boris · 2018-12-10

Kućanstvo : obitelj sa starijom djecom

Starost : 65 ili više

Novi proizvod, štedi moje vreme.

Pečenje i kuhanje u jednom obliku je novost, novo kulinarsko iskustvo. Traži malo vremena za privikavanje. Bezbroy kombinacija pripremanja hrane. Nisam do sad sve niti istražio. Najvažnije je novi okus hrane i jednostavnost pripreme (asistent). To je pećnica, koja se ne može uprljati, jer je na kraju samo prebrišete suhom krpom. Uvijek čista i spremna. Osim toga štedi Vaš novac niskom potrošnjom struje i brzinom pripreme jela. Svaka čast kreatorima ovog proizvoda, sada mogu kao ametar napraviti profesionalno jelo.

✓ Preporučujem ovaj proizvod



Rezultati kuhanja



Jednostavnost
upotrebe



Dizajn



Čišćenje

Slika 2. Isječak recenzija o pećnici s web-shopa

Dostava paketa

Dostava je kritična za zadovoljstvo:

- rok do **trideset dana**
- obveza jasnog odabira načina dostave i troška
- transparentne poštanske tarife i odgovornost za oštećenje

6.2. Sklapanje potrošačkih ugovora na daljinu i povrat robe

Načini sklapanja ugovora

Kategorizacija:

- **Na daljinu:** web trgovina, mobilna aplikacija, platforma, kataloška prodaja, televizijska prodaja, telefonska prodaja
- **Izvan poslovnih prostorija:** kućni prag, radno mjesto ili drugo mjesto prema inicijativi trgovca

Zašto je uveden rok od četrnaest dana

Jednostrani raskid ugovora u roku četrnaest dana:

- ublažava **asimetriju informacija**
- smanjuje **jaz između očekivanja i stvarnosti**
- potiče **povjerenje** u online kanal

Obrazac za povrat i tok povrata

Obrazac za jednostrani raskid ugovora:

- trgovac ga mora učiniti dostupnim
- potrošač ga popunjava i šalje s robom
- bez obrasca trgovac **nije** obvezan postupati



IKEA Hrvatska d.o.o
za trgovinu

Obrazac za povrat narudžbe internetske trgovine

Primjerak obrasca za jednostrani raskid ugovora koji se nalazi na našoj mrežnoj stranici možete elektronički ispuniti i poslati.
Potvrdu primitka obavijesti o jednostranom raskidu ugovora dostavit ćemo Vam, bez odgađanja, elektroničkom poštom.

Ime, prezime i adresa potrošača _____

Ja _____ ovim izjavljujem da jednostrano raskidam Ugovor o
prodaji sljedeće robe _____, primijene dana _____.

Broj narudžbe :	
Broj računa:	
Ime i prezime kupca, adresa	
E mail adresa / telefon	
Datum povrata:	

Razlog povrata artikla:	Molimo označiti razlogom X	oznaka
	Zaprimio sam oštećen artikl	
	Zaprimio sam račun koji ne odgovara naručenom	
	Račun odgovara naručenom, ali primio sam pogrešan artikl	
	Ostalo* upišite razlog povrata	

Naziv artikla :	Šifra artikla: (Npr 902.782.58)	Broj komada:	Napomena:

Ponekad neke stvari ne idu kako smo planirali... Slobodno nam se obrati, ukoliko je došlo do pogreške ispraviti ćemo ju. Ako proizvod ne odgovara tvojim očekivanjima možeš ga vratiti u roku 14 dana.

Popunjen obrazac pošalji nam na : information_hr@ikea.com ili nam se javi na telefon 01/44 55 444

Slika 3. Uzorak
obrasca za povrat

Povrat novca i troškovi

- **Povrat u roku četrnaest dana** od primitka povrata ili obavijesti.
Ista sredstva plaćanja kao pri kupnji.
Trošak dostave povrata može snositi potrošač ako je to **jasno unaprijed navedeno**.

Operativna i ekološka cijena povrata

Utjecaji povrata:

- gubitak prihoda i marže, dodatni rad i skladištenje
- dio robe nije više za redovnu prodaju
- negativni učinci na okoliš zbog dodatne logistike

Zašto zamjena nije standard online

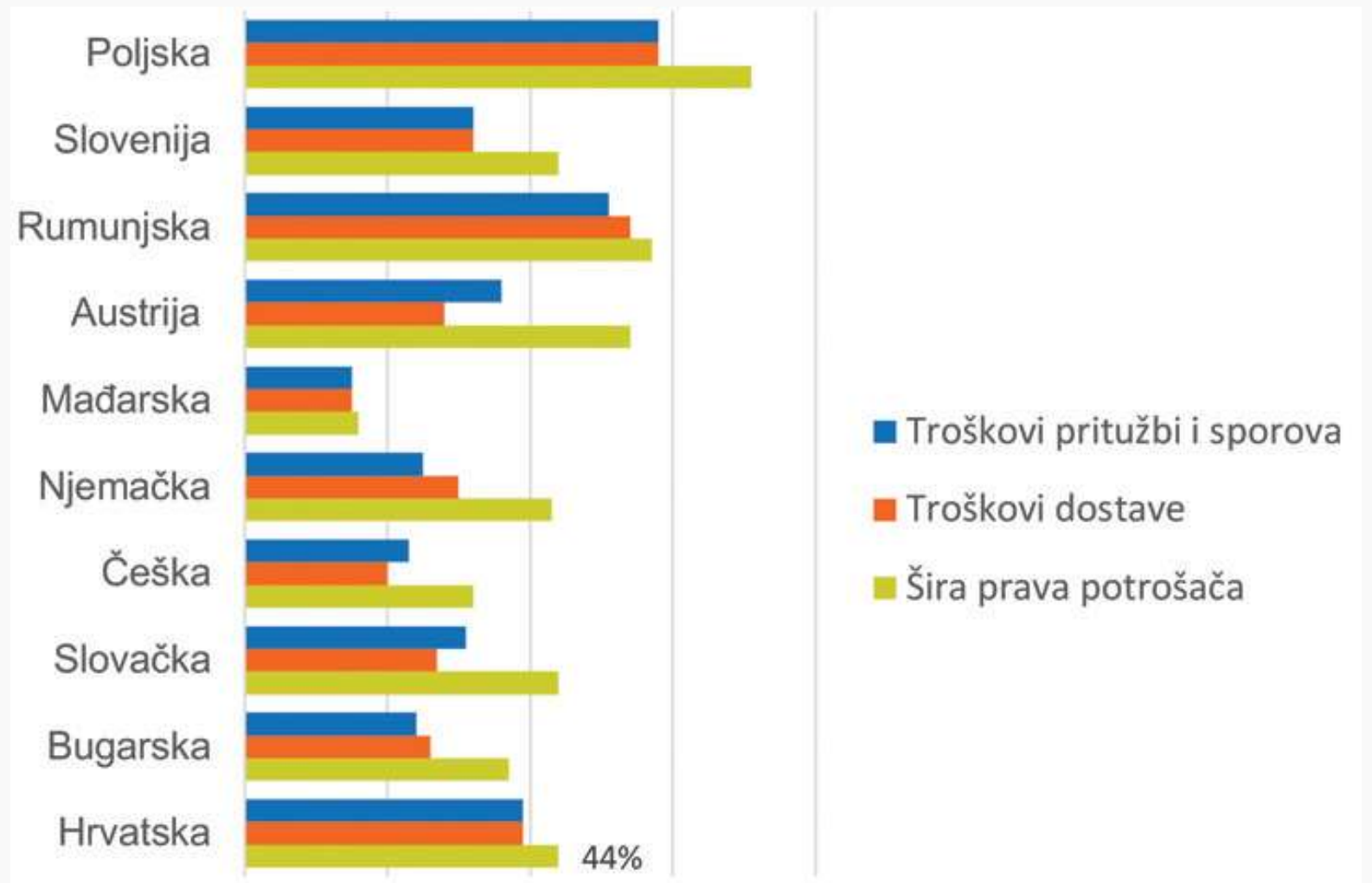
Standard je povrat i nova narudžba, ne zamjena:

- zamjena bi stvarala dodatne troškove dostave
- jednostavniji proces za obje strane

Prepreke za trgovce i menadžerski odgovori

- **Prepreke:** šira prava potrošača, dostava, rješavanje pritužbi
- **Odgovori:** bolji opisi, jasni uvjeti, praćenje dostave, programi lojalnosti, precizna segmentacija povrata

Grafikon 2. Statistika razloga maloprodavača o preprekama razvoja online maloprodaje u njihovim poduzećima



6.3. Predugovorne obavijesti

Što su predugovorne obavijesti

Predugovorne obavijesti su informacije koje trgovac mora dati **prije** kupnje:

- podaci o trgovcu i kontakt
- opis proizvoda ili usluge i cijena
- plaćanje, dostava, prigovor, jamstvo, servis
- pravo na odustanak i obrazac

Opći uvjeti i pravila poslovanja

KONZUM plus d.o.o.

I. OPĆI UVJETI I PRAVILA POSLOVANJA KORIŠTENJA USLUGE ONLINE PRODAJE

1. Korištenje i izmjene

Ovi Opći uvjeti i pravila poslovanja usluge Online prodaje (dalje: Opći uvjeti i pravila) društva Konzum odnose se i uređuju način korištenja usluge online prodaje, kako na Internetskoj stranici, tako i na Konzum mobilnoj aplikaciji. Usluge Konzum online prodaje dostupne su na internetskoj stranici www.konzum.hr

Internet stranica kao i ostale usluge Konzum online prodaje kao što su kupnja putem Konzum online prodaje uz dostavu, kupnja putem Konzum mobilne aplikacije te kupnja putem Konzum online prodaje korištenjem usluga Drive in i/ili Pokupi i/ili Dostava partnera, mogu se koristiti za privatnu upotrebu Kupca bez ikakvih naknada na način utvrđen ovim Općim uvjetima i pravilima. Korištenjem Konzum online prodaje obvezujete se poštivati ove Opće uvjete i pravila.

Na usluge POKUPI i DOSTAVA PARTNERA primjenjuju se Opći uvjeti kojima možete pristupiti na sljedećem [linku](#).

U slučaju događaja više sile i/ili drugih izvanrednih situacija prema ocjeni Konzuma i bez obzira je li za iste proglašeno izvanredno stanje od strane

Slika 3. Isječak predugovornih obavijesti web-shopa

Problem čitljivosti i kako ga popraviti

- **Izazovi:** dugački tekstovi, nerazumljive fraze
- **Rješenja:** standardizirani sažeci, vizualni i zvučni isječci, isticanje ključnih dijelova, oznake pouzdanosti

Čitanost	Tip predugovornih obavjesti				Ukupno
	Duge i kompleksne	Kratke i komplicirane	Kratke i jednostavne	Vrlo kratke i jednostavne	
Uopće	24.2	24.4	20.1	19.6	22.1
Letimično	45.7	41.8	38.0	33.5	39.7
Natpolovično	19.6	18.8	20.1	20.4	19.7
Potpuno	10.5	15.0	21.8	26.5	18.5

Tablica 1. Čitanost predugovornih obavijesti prema tipu (u postocima)

Cijene i dodatni troškovi

- **Ukupna cijena s porezom** mora biti istaknuta
- **Dodatni troškovi** (primjer: dostava) prikazuju se **odvojeno**
- Troškovi nakon potvrde narudžbe **nisu dopušteni**

Tko plaća povratnu dostavu

- **Trgovac mora unaprijed navesti tko snosi trošak povrata**
- Ako to nije jasno istaknuto, **trošak snosi trgovac**

Primjer iz prakse: “hitnost” i recenzije

- Web trgovina ističe poruku: “preostala dva artikla, ponuda vrijedi deset minuta”, uz pet zvjezdica bez dokaza kupnje
- **Analiza:** element **tamnog obrasca** i **neprovjerena recenzija**

Primjer iz prakse: povrat i trošak

- Kupac vraća jedan od više artikala iz iste narudžbe
- **Pravilo:** trošak dostave narudžbe ostaje za zadržane artikle; **povrat** se odnosi na **vraćeni artikl** i eventualni dio dostave prema uvjetima

Pitanja za raspravu, provjeru i sažetak

Pitanja za raspravu

- Što bi trgovac trebao poduzeti kako na web trgovini ne bi morao primjenjivati geografsko blokiranje?
- Kakvi bi bili učinci produljenja razdoblja odustanka na trgovce?
- Opišite svoje iskustvo s recenzijama i koliko ih vrednujete prije kupovine.

Sažetak najvažnijeg iz predavanja

- Online kanal donosi **šira prava** zbog veće nesigurnosti
- **Na daljinu i izvan poslovnih prostorija** imaju posebna pravila
- **Razdoblje odustanka i obrazac povrata** štite potrošača
- **Predugovorne obavijesti i transparentna dostava** grade povjerenje
- Izbjegavanje **tamnih obrazaca** i verifikacija **recenzija** čuvaju reputaciju

Pitanja za provjeru znanja

1. Kako regulator kategorizira načine sklapanja ugovora?
2. Kako je regulirana dostava paketnih pošiljki?
3. Zašto se uvela regulacija internetskog praćenja potrošača, mehanizam obavijesti i izbora?
4. Kako su regulirane potrošačke recenzije na web trgovinama?
5. Čemu služi obrazac za povrat robe?
6. Objasnite informacije koje je kupac obvezan prihvatiti prije online kupovine.
7. Koja su prava potrošača i obveze trgovca kod sklapanja ugovora na daljinu?

„Povjerenje se gradi jasnoćom informacija i poštenim postupcima, a ruši jednim klikom.“