

ON-LINE KUPOVINA, PREDNOST ILI OPASNOST

Dubravka MANDUŠIĆ, Lucija MARKIĆ i V.GRBAVAC

Zavod za informatiku i matematiku
Agronomski fakultet Sveučilišta u Zagrebu

SAŽETAK

Iz godine u godinu povećava se i broj kupaca koji kupuju proizvode putem Interneta. U 2002. godini je u internetskoj trgovini u Hrvatskoj ostvareno 15 milijuna kuna prometa, a 325.000 hrvatskih surfera kupilo je nešto preko Interneta, dok je oko 80 tvrtki nudilo svoje proizvode online.

Internet trgovina (e-commerce, elektronička trgovina), kao sastavni dio elektroničkog poslovanja (e-business), omogućuje Internet posjetitelju (kupcu) naručivanje proizvoda putem Interneta. Kupovanje preko Interneta može biti najbrži i često najjeftiniji način kupovine nekog proizvoda. Trgovina se putem Interneta smatra najprofitabilnijim oblikom trgovine zbog jednostavnosti i niskih troškova. Kupovanje je moguće u bilo koje doba dana ili noći, niste ograničeni samo na kupce iz susjedstva, ne plaćate zakup poslovnog prostora i sl. Bilo gdje se nalazili, postavljajući vaš proizvod na Internet, omogućujete ostalim korisnicima Interneta da vide Vaš proizvod i ako su tisućama kilometara daleko. Uspostavljanje klasičnog maloprodajnog lanca zahtijeva velika ulaganja u infrastrukturu, prostor, uposlenike i prateću opremu. Organiziranje Internet maloprodaje bitno je jeftinije, obzirom da sve fizičke trgovine zamjenjuje jedan Internet site.

Ključne riječi: on-line kupovina, poslužitelji, e-novčanik, korisnički podaci, aukcija, PublicEye

1. UVOD

Kupovanje preko Interneta smatra se odgovarajućim instrumentom distribucije gdje kupac može dobiti dovoljno informacija o samom sustavu, a prilikom naručivanja kupac mora dobiti uvjete i cijene, te se registrirati.

Internet dražbe u načelu su dozvoljene ako organizator daje razumljiv opis postupka i obavijesti korisnike o prirodi dražbe te uvjetima sudjelovanja. 2000. Međunarodna liga za zaštitu tržišnog natjecanja (International League for Competition Law) donijela je Kodeks za kompanije koje posluju preko Interneta.

Kodeks se temelji na analiziranim nacionalnim izvješćima, a svrha je dati kompanijama smjernice za njihovo marketinško ponašanje. Pristup Internetu u većini je zemalja izuzetno jednostavna stvar: potrebno je samo platiti nekoj tvrtki koja daje pristup Internetu (takve se obično nazivaju davateljima usluga), od koje ćete potom dobiti sve potrebne informacije, a u većini slučajeva i kratak priručnik ili CD sa svim potrebnim.

U Hrvatskoj je takav princip poslovanja tek u povojima. Na putu do Interneta prepušteni ste uglavnom sebi. No jedan od razloga zašto se Internet trgovina ipak razvija je i taj da sve tvrtke koje daju takve usluge moraju posebno brinuti o korisnicima. Ono najvažnije je sigurnost kupovanja preko Interneta, pa tek onda druge usluge. Kad već gledamo sa pozitivne strane moramo se okrenuti prema Republici Hrvatskoj i pitati se gdje se uopće nalazi Hrvatska u tom području.

Hrvatska Internet scena još prije otprilike godinu dana nije imala niti jednu tvrtku koja bi davala takvu vrstu Internet uslugu. Na svu sreću mnoge tvrtke su se ipak odlučile za korak naprijed i napravile su i za korisnike u Hrvatskoj web stranice koje služe za takvu vrstu trgovine. U ono vrijeme su mnogi u Republici Hrvatskoj bili optimistični zbog povećanja Internet korisnika ili otvaranja web trgovina, no sve je to stalo. Hrvatska Internet scena je u današnje vrijeme prilično sumorna.

2. KAKO KUPOVATI

Nakon što posjetite stranicu i odlučite što ćete kupiti, odlazite u posebno osiguran predio te stranice i platite koristeći se kreditnom karticom. Ispunite formular u kojem se traži vaše ime, adresa, informacije o kreditnoj kartici i ponekad još neke dodatne informacije. Većina elektroničkih trgovina prima kreditne kartice American Expressa, Vise i Mastercarda. Također postoji mogućnost slanja čeka, odnosno novčane uputnice (devizne doznake). To će vam bez problema napraviti bilo koja banka, ali ako se odlučite novac slati SWIFT-om (posebno brzim bankarskim sustavom), vaša uplata će doći do Amerike za oko tjedan dana. Računajte na to da ćete malu proviziju i troškove doznake morati platiti svojoj banci. Da biste poslali novčanu doznaku, potrebna vam je samo adresa primatelja, a nju ćete saznati na samom poslužitelju tvrtke od koje proizvode naručujete.

Da bi vam olakšali kupovinu većina stranica vam omogućuje da otvorite trajni račun. Na taj način kad ponovo želite kupovati ne morate utipkivati svoje ime, adresu niti informacije o kreditnoj kartici jer je to već zabilježeno. U stvari neke stranice zahtijevaju da otvorite svoj račun prije nego počnete kupovati na njihovoj stranici. Da bi došli do svog računa često morate utipkati ime korisnika i lozinku (password), ili samo lozinku. Ponekad oni sami osmisle ime i lozinku za vas, ali češće ostavljaju vama da to učinite.

Ako koristite račun na Internetu onda ne želite da itko provali u njega koristeći vašu lozinku. Stoga kad birate lozinku morate biti sigurni da ne koristite neku koja se može lako otkriti. Mnoge stranice vam nude virtualne košare za kupovinu u koju možete staviti predmete koje želite kupiti. Možete napuniti košaru do vrha i nastaviti sve do virtualne kase gdje ćete sve platiti. Kako pregledavate stranicu tako klikate na predmete koje želite kupiti i stavljate ih u košaru. Kad napunite košaru svime što želite kupiti ispunite formular sa kreditnom karticom.

Mnoge stranice također nude Express trgovinu ili kupovinu jednim klikom kod koje ne morate ništa staviti u košaru niti ispunjavati formular, samo kliknete na predmet koji želite kupiti i poslat će naplatu na vašu kreditnu karticu, a robu vama.

Dilema se pojavljuje kod načina odabira primitka kupljenih stvari. Ako se odlučite za slanje običnom poštom, poštarina će biti vrlo jeftina. Primjerice, na portalu Amazon.com samo oko jedan dolar po knjizi i isto toliko za cijeli paket, ali će paket putovati do Hrvatske oko 4-6 tjedana. Možete također odlučiti i za World-Mail (cijena 7 dolara za paket plus 5 dolara za svaku knjigu), koji paket isporučuje u roku od 4 tjedna za zemlje izvan SAD. Najbrže je, naravno, zatražiti da se paket pošalje DHL-om. Cijena DHL-a je nešto više (30 dolara za paket i 5 dolara za svaku knjigu), ali je dostava vrlo brza (oko 3 dana). Ako naručujete veći broj knjiga ili CD-a, isplati se platiti dodatnih dvadesetak dolara za DHL. Većina trgovina nudi dodatne popuste (primjerice, sve knjige na Amazon.com jeftinije su 10 do 20%), što takvu kupnju čini izuzetno povoljnom.

3. NAČIN PLAĆANJA

Ako zbog bilo kojeg razloga ne želite platiti kreditnom karticom, preostaje vam plaćanje preko banke. Iako je ova procedura nešto složenija, sigurnija je utoliko što primatelj sigurno dobiva novce, dok kod kreditnih kartica može biti problema sa autorizacijama. Da biste poslali novac u inozemstvo bit će vam potrebna devizna knjižica u nekoj od banaka. Morate znati adresu primatelja (koja će biti primjerice na Amazonu, ispisati nakon što obavite narudžbu), nije vam potreban nikakav broj njegovog bankovnog računa premda cijela procedura katkada potraje dan-dva dok se novci ne pošalju. Želite li da novac dođe primatelju što brže, zatražite korištenje SWIFT-a. SWIFT se plaća a trošak ovisi o zemlji u koju se doznaka šalje, no taj mali dodatni trošak se obično isplati. Novac će tada stići do primatelja već za nekoliko dana, mnogo brže nego tradicionalnim putovima.

Svi će vam gotovo uvijek potvrditi da su primili vaš novac ili uspjeli autorizirati kreditnu karticu. No, ipak, ako potvrde nema u roku od 2-3 dana od naručivanja, dobra je ideja provjeriti jeli sve u redu tako što ćete poslati e-mail.

Jedna od važnijih odluka je odabir načina dostave naručenih proizvoda. Naručujete li nešto iz Europe ne isplati se čekati FedEx, DHL ili neku drugu brzu dostavu. Praktički bilo što će do Hrvatske doći za manje od tjedan dana.

Naručujete li više knjiga, svakako se isplati platiti brzu dostavu (DHL, FedEx ili nešto slično). Cijene knjiga na Amazonu ionako su vrlo snižene u odnosu na knjižare, a ako naručujete više knjiga tada dodatni trošak poštarine po jednoj knjizi više nije tako visok. Dodatna je pogodnost takve isporuke što u svakom trenutku može putem Interneta provjeriti gdje se vaš paket nalazi. Ipak, želite li uštedjeti nešto novaca, odličan je kompromis usluga Worldmail, koja se također može koristiti na Amazonu. Jeftinija je od DHL-a, a gotovo je jednako pouzdana. Naime paket se šalje dio puta avionom, a tada običnom poštom. Knjige koje su poslane WorldMailom, stigle su za 2-3 tjedna.

Općenito naša iskustva u kupovanju Internetom pokazuju da je uvijek jeftinije ili bar na neki način povoljnije nešto naručiti iz inozemstva.

4. KOJEG POSLUŽITELJA ODABRATI

Prva odluka koju treba donijeti jest kako ćete pristupiti Internetu. Internet je iz Hrvatske dostupan još od 1993. putem CARNeta, Hrvatske akademske i istraživačke mreže. Kao što je vidljivo iz samog imena te institucije, radi se o sveučilišnoj organizaciji čija je zadaća bila dovođenje Interneta u Hrvatsku kako bi bio na raspolaganju studentima, profesorima i drugim akademskim osobama. Usluge CARNeta potpuno su besplatne za te skupine korisnika, pa ako ste na bilo koji način povezani s nekim fakultetom najvjerojatnije trebate samo pitati da vam se otvori korisnički račun na nekom računalu koje je spojeno na Internet. Najčešće na fakultetima postoje posebne prostorije s terminalima koje također možete koristiti za pristup mrežnim uslugama. Ako vaš fakultet nema te mogućnosti, jedino preostalo rješenje jest nazvati Sveučilišni računalni centar (SRCE) u Zagrebu i dobiti korisnički račun na nekom od njihovih računala. Želite li Internetu pristupiti od kuće, trebat će vam osobno računalo i modem kojim ćete pozvati modemski poslužitelj.

Kada pozivate CARNet, plaćate samo redovitu cijenu telefonskih impulsa. Mjesečnu pretplatu ovisno o tarifnom modelu platit ćete putem telefonskog računa na kraju mjeseca, kao i sat korištenja. To nipošto nisu cijene koje bi bile prevelike; te je time omogućen pristup Internetu velikom broju ljudi.

I CARNet i Htnet imaju svoje prednosti. Ako možete dobiti pristup Internetu besplatno, to je svakako nešto što treba pokušati. Pomoću grafičkih programa koji su instalirani na vašem računalu koristite sve usluge Interneta.

5. SAVJETI

Jedan od najboljih načina da saznate više o proizvodima i Internet trgovinama su newsgrupe i Internet forumi gdje se raspravlja o toj temi. U jednom danu objave i do tri poruke upozoravajući ljude da se klone kupovanja

na pojedinim stranicama. Otiđite tamo, pročitajte poruke i uputite vlastita pitanja. Najvjerojatnije će te dobiti iskrene odgovore.

Da bi čitali newsgroupe morate imati dio softwarea koji se zove newsgroup reader. Netscape Navigator i Microsoft Internet Explorer ih imaju.

Dakle, kupujte samo na stranicama koje imaju dokaz da su transakcije sigurne – to možete otkriti ako se na dnu pretraživača nalazi mali zaključani lokot, provjerite stranice na Better Business Bureau, uvjerite se da na stranici ima kontakt informacije, adresa ili telefonski broj, provjerite garancije i mogućnost povrata pošiljke i ne kupujte na stranicama koje ovo nisu naznačile.

Postoje razne opasnosti na koje možete naići kad kupujete online. Mogu vam ukrasti kreditnu karticu, možete biti žrtva prijevare ili vam mogu narušiti privatnost.

Stoga, uvijek plaćajte svojom kreditnom karticom. Ako vas prevare, izgubit ćete najviše 50\$, i ako dobro pritisnete svoju kreditnu ustanovu (banku) nećete ni morati to platiti.

Upoznajte stranicu s koje želite kupovati. Nikad nemojte davati svoj matični broj građana jer kad netko ima taj broj može s njim kupovati na vaš račun, i "ukrasti vaš identitet". Zato nikad nemojte davati svoj matični broj kad ispunjavate formular. Prava stranica nikad vas neće tražiti takvo što. Kupujte samo na sigurnim stranicama. Kad pošaljete informacije sa kreditne kartice želite da one budu takve da vam da ih hackeri ne mogu otkriti. Uvijek isprintajte svoju narudžbu i sačuvajte kopiju. Ako nemate dokaz da ste nešto kupili i koliko ste platili i kad ste to kupili jako je teško dokazati da su vas pokrali. Isprintajte sve narudžbe i čuvajte ih na sigurnom mjestu.

6. E-NOVČANIK

U ne tako dalekoj budućnosti, očekujte da će kupovanje E-novčanikom tj. Elektronskim novčanikom na svom kompjutoru koji sadrži informacije poput broja vaše kreditne kartice. Tako kad posjećujete neku šoping stranicu ne morate davati nikakve informacije, jer stranica to može otkriti iz vašeg e-novčanika kad joj vi to naredite. Ali ako drugi mogu koristiti vaš kompjuter, onda pažljivo rukujte novčanikom jer će moći naplatiti stvari sa vašeg računa.

I dakako, provjerite sve skrivene troškove prije kupovine. Zapamtite kod kupovine postoje i troškovi slanja i uručivanja pošiljke, zato se uvjerite koliki su troškovi prije nego uručite karticu

Prije nego što učinite svoju karticu dostupnom na Internetu i počnete kupovati, morate biti sigurni da informacije sa vaše kartice neće biti ukradene. Isto tako bi htjeli biti sigurni da je stranica sa koje kupujete registrirana i da neće pobjeći sa vašim novcem. Srećom, moguće je na lak način spriječiti krađu kartice.

Najveći strah ljudi koji kupuju preko Interneta je hoće li netko ukrasti njihovu kreditnu karticu. Kad stavite sve što želite kupiti u košaru i spremite se

platiti karticom, pošalju vas na stranicu na kojoj trebate unijeti podatke sa kartice. Prije nego tu stignete otvorit će vam se prozor, upozoravajući vas da ulazite na osiguranu stranicu. Kliknete OK i pošalju vas na tu stranicu gdje možete obaviti kupnju.

Prozor koji vam se otvori jedan je od načina da saznate je li ulazite u sigurnu stranicu. Ali postoji i drugi načini. Potražite malu ikonu (simbol) lokota na dnu stranice vašeg pretraživača. U Netscape navigatoru ako je taj lokot otključan, to znači da je ta stranica nesigurna, ako je zaključan stranica je sigurna.

U Microsoft Internet Exploreru ako na dnu stranice nema lokota stranica nije sigurna. Ako ima lokota stranica je sigurna.

7. KAKO PROVJERITI STRANICU PRIJE KUPOVANJA?

Morate se uvjeriti da je stranica sigurna tako da hackeri ne bi ukrali vašu karticu. Ali što je sa samom stranicom? Što ako je ta stranica sa koje kupujete i sama prijevara? Istina je da ne treba puno novaca i vještine da se napravi jedna profesionalna stranica. U pravoj trgovini čim vidite kako se ona održava, pogledate proizvode koje nudi, porazgovarate sa osobljem, vidite da li se radi o dobroj ili lošoj trgovini. Samo to što stranica lijepo izgleda ništa ne znači jer iza toga se možda skriva neki majstor prijevare koji samo čeka da se dokopa vašeg novca.

Postoje načini da se stranica provjeri prije nego li kupite nešto sa nje. Trebate znati slijedeće:

Stranica mora imati adresu ili barem grad sjedišta ili broj telefona kojim ih možete kontaktirati. Što više ovakvih informacija pronađete na pojedinoj stranici više izgleda ima da se radi o pravoj. Ako na stranici nije izložena niti jedna od ovih informacija, budite pažljivi, možda je lažna.

Da li su na stranici vidljivo istaknute informacije o isporuci i garancija, te mogućnost povrata? Ako te informacije nisu izložene, da li kad im pošaljete e-mail dobijete informacije koje ste zatražili. Ako ni tad ne možete pronaći informacije ove vrste radije odustanite.

Da li stranica ima oglasnu ploču? Ako je ona jako prometna to znači da ima puno aktivnih korisnika i onih koji se vraćaju na tu stranicu. Ako je to slučaj onda se može vjerovati takvoj stranici. Ali prvo provjerite kakve poruke su oglašene – ako je to samo hrpa komplimenata i pohvala na račun stranice, to nije dobar znak. Ali budite pažljivi da se previše ne oslanjate na oglasne ploče. Stranica može izvjesiti i lažen poruke i izmisliti pohvale.

Toliko firmi danas ima na Internetu da je BBB izvjesio ime svoje organizacije i osmislio program kako bi se provjerile stranice na Internetu na isti način kako se provjeravaju obični dućani. Program se zove BBBOnline a informacije možete dobiti na www.bbbonline.com.

Evo kako radi: web stranica se složi da će sudjelovati u programu i mora poštovati standarde BBBOnline. Standardi znače da se kompanija: slaže da će sve žalbe riješiti brzo i pošteno, da ima dobre izvještaje kod BBB-a, da postoji barem jednu godinu, da se slaže da će povući ili ispraviti zavaravajuće reklame na Internetu, da nudi kontakt informacije poput adresa, telefonskih brojeva i imena službenika

Kompanija se također obvezuje da će arbitrirati svaku žalbu od strane kupca. Sve u svemu ovo je jako dobro za kupce.

Kompanije koje sudjeluju mogu također staviti i pečat BBBOnline na svoju stranicu. Pa kad vidite taj pečat znate da je stranica obavezna poštovati stroge standarde. Čak možete i kliknuti na pečat i vidjeti sve informacije o kompaniji. Možete naći adrese, telefonske brojeve, kontakt informacije i slično. Također ćete naći i podatke o žalbama na kompaniju. Ali nemaju sve firme taj pečat tako da ne možete znati da li je firma uključena u program. To možete otkriti na www.bbbonline.com.

8. PUBLICEYE (OKO KUPACA)

PublicEye skuplja informacije od kupaca o njihovim iskustvima sa pojedinom stranicom i na taj način ocjenjuje stranice. Također izdaje razumljive informacije o tome koliko je stranica pouzdana, sigurna, poštuje privatnost, podupire kupce, itd. Također možete naći i komentare pojedinih kupaca o stranicama. Tu možete dobiti pravu sliku o stranici na kojoj želite kupovati.

Ako želite saznati gdje sigurno potrošiti vaš novac najbolje je pitati računovođe. Na CPA WebTrust tj. Na www.cpawebtrust.com koje vode certificirani računovođe pomoći će vam da to saznate. Ova organizacija daje pečate stranicama koje se slože da će poštivati pravila prodaje na Internetu. Uključujući i obavijestima o garanciji i povratu proizvoda, da neće zloupotrebjavati privatnost kupaca i da će njihova stranica biti sigurna za sve novčane transakcije. Ako vidite njihov pečat na stranicama na kojima kupujete znate da se poštuju ta pravila.

9. JAVNA DRAŽBA (AUKCIJA)

Kako funkcioniraju online aukcije? Kako može aukcionar pratiti sve ponude i licitiranja preko žica i modema. Ne samo da su Internet aukcije moguće nego su momentalno najpopularnija stvar na Internetu. Osnovna ideja online aukcije je kao i u tradicionalnoj aukciji: natječete se s drugima, pokušavajući kupiti nešto po najnižoj cijeni. Ali ovdje nema živog aukcionara, manji je pritisak i ne morate se pojaviti na određenom mjestu u određeno vrijeme. Na Internetu aukcija traje 24 sata dnevno, sedam dana u tjednu.

Imajte na umu da aukcije nisu samo za kupce. Možete dobro zaraditi ako počistite svoje potkrovlje i stavite stvari na prodaju.

Način kupovanja na aukciji je prilično jednostavan. Otiđite na aukcijsku stranicu, nađete stvari koje želite kupiti i onda dajete svoje ponude (licitirate). Da bi dali ponudu prvo se morate registrirati na stranici, što je besplatno. U nekim slučajevima morat ćete unijeti broj vaše kreditne kartice, ako kupujete direktno sa stranice. U drugim slučajevima nećete morati davati nikakve informacije jer ne kupujete predmet sa stranice već od privatne osobe koja je na toj stranici samo oglasila prodaju. Svaka aukcija ima određeno trajanje. Većina ih traje nekoliko dana a neke i cijeli tjedan ili više. Ako ste dali ponudu trebali bi redovito provjeravati da vidite kako ide prodaja jer niste jedini koji žele neki predmet. Možete vidjeti i povijest licitiranja i koliko ljudi daje ponude i za koje predmete.

Na kraju aukcije ako niste dali najveću ponudu jedina stvar koju ste izgubili je vrijeme. Recimo da i pobijedite u natjecanju, tad će vas e-mail obavijestiti da ste dali najvišu ponudu. Ako kupujete predmet od stranice platit ćete preko kartice a ako kupujete od privatne osobe onda se s njom dogovarate.

Ali morate paziti da sama stranica nije lažna, da će robu i isporučiti po cijeni za koju ste se dogovorili, te da roba nije oštećena. Također stranica mora štiti vašu privatnost.

Zapamtite! Prije nego se počnete nadmetati na aukcijama, saznajte da li kupujete direktno od stranice ili privatne osobe. Kupujte samo na stranicama koje nude osiguranje ili garancije protiv prijevara i lažnih prodaja. Najbolje je kupovati na stranicama koje aktivno djeluju protiv varalica. Prije nego prodavaču pošaljete novac, provjerite njegov background (vjerodostojnost), a za skupe predmete koristite Escrow usluge. Nikad ne plaćajte gotovinom ili novčanom uplatnicom. Ne kupujte skupe kolekcije, vrlo često su to falsifikati i ne možete pregledati robu prije kupnje. Aukcijska stranica vam daje e-mail adresu prodavača. Pošaljite e-mail prodavaču i čekajte da vidite kako će vam brzo odgovoriti. Ako ne dobijete odgovor ili dugo čekate to je loš znak. I posebno se klonite ako ne možete dobiti adresu i telefonski broj. Ako stranica ima oglasnu ploču i chat područje, pitajte ljude jesu li ikad kupovali od tog prodavača. Ako jesu rado će vam reći bilo da se radi o pozitivnom ili negativnom iskustvu.

10. POSREDNIČKE STRANICE

Na mnogim drugim stranicama, kao što su popularni www.ebay.com i auctions.zdnet.com, stranica ništa ne prodaje – služi samo kao posrednik i pomaže kupcima i prodavačima da se nađu.

Ono što je privlačno na ovim stranicama je nevjerojatna raznolikost ponuđenih predmeta. Na eBay stranici imamo svaki dan oko 2 milijuna različitih

predmeta na prodaji. Budući da na ovim stranicama kupujete direktno od privatnih osoba i opasnosti su veće.

Najbolje je da prvo proučite stranicu. Za dodatnu sigurnost, neke stranice su počele nuditi jeftino osiguranje kao nadoknadu.

Potražite osiguranje i garanciju. Aukcijske stranice su shvatile da će ako ne upozore na prijevare i sami ostati bez posla. Neki poput www.amazon.com i www.eBay.com imaju osiguranje i garancije na svojim stranicama. To znači da ako vas prevare stranica će vam vratiti novac. To naravno pokriva predmete čija je cijena do 250\$. Ponekad kao na eBaju morat ćete platiti početnih 25\$. Ponekad morate platiti neku vrstu godišnje pretplate. Ali to vas štiti od prijevare i znači da je stranica pouzdana i da prijevare shvaća ozbiljno.

Ako kupujete sa stranice provjerite da li oglašava garanciju, politike isporuke i povrata pošiljki. Želite biti sigurni da možete vratiti predmete, da je to što kupujete pokriveno garancijom i da znate koji su troškovi isporuke. Ako te informacije ne možete naći bolje otiđite na drugu stranicu.

Postoji li razumljiva sekcija pomoći sa detaljima o pitanjima vezanim za kupce, te sigurnost i privatnost. Aukcijske stranice mogu biti zbunjujuća mjesta i ako imate problem, ponekad je teško znati gdje otići i kako ga riješiti. Želite stranicu koja je jasna i jednostavna po pitanjima poslovanja i koju možete lako i naći.

Neke aukcijske stranice dopuštaju svojim kupcima i prodavačima da ocjenjuju reputaciju jedni drugih. Na taj način možete vidjeti kakvu reputaciju netko ima. Potražite stranice koje dopuštaju ovu vrst ocjenjivanja jer ćete se na njima bolje osigurati.

Neke su aukcijske stranice korištene za prodaju raznih predmeta koji su ilegalni ili neprimjereni za online prodaju, poput oružja. Stranice su se počele boriti protiv toga i neke imaju već formulirana pravila.

11. INTERNET ESCROW USLUGA

Ako je prvi put da kupujete ili plaćate visoku cijenu, više od 100\$ možda ćete htjeti upotrijebiti nešto što se zove Internet escrow usluga. Te usluge funkcioniraju na principu posrednika između kupca i prodavača. Evo kako to obično funkcionira.

Platite za tu uslugu Escrowu, ali oni prodavaču ne prenesu novac odmah. Umjesto toga oni čuvaju novac, prodavač vam pošalje robu, vi je pregledate i ako ste zadovoljni javite escrowu da ste dobili ono što ste platili i oni onda prosljede novac ka prodavaču.

Ima nekoliko escrow službi ove vrste: Tradesafe na www.tradesafe.com, I-escrow na www.iescrow.com i Trade-direct na www.trade-direct.com. Cijene usluga variraju najmanje 5\$ a obično 5% od prodajne cijene. Uvijek pokušajte da prodavač plati tu cijenu ili je bar podijeli sa vama. Neke stranice imaju posebne escrow usluge s kojima su povezane.

12. KUPOVANJE NA RADNOM MJESTU

British Airways je u svojoj upravnoj zgradi u blizini londonskog aerodroma Heathrow pustio u rad sustav koji je razvijen u suradnji trgovačke kuće Waitrose i ICL-a. "Waitrose@work" je sustav koji svima onima koji na poslu imaju pristup Internetu omogućava kupnju ne napuštajući svoje radno mjesto. Roba će ih čekati na parkiralištu poslovne zgrade, kad budu išli kući.

Prije nego je sav sustav instaliran kod British Airwaysa, isproban je u ICL-u, u Readingu. ICL-ovi djelatnici su dobro iskušali sustav i takav način kupnje je postao životna navika. Mnogima je dostava na radno mjesto mnogo prikladnija nego dostava u kuću.

Waitrose-ov sustav je počeo raditi na zgradi ICL-ovog Retail centra u rujnu 1997. Sustav se pokazao uspješnim zbog raznih razloga: moguće je spremati redovne spise za kupnju, pa je lako dodati ili izbrisati neke od stavki. Kupci time uštede dosta vremena, svi artikli koji su na reklamnoj prodaji u dućanu, dostupni su i preko Interneta, tako da kupci mogu kupovati preko Interneta ne propuštajući nikakve prilike i uredske prostorije. Put do centra obližnjeg grada za vrijeme pauze za ručak, da bi se obavila kupnja je gubitak vremena, a po povratku je opet teško naći mjesto za parkiranje, u blizini ureda nema nikakvih supermarketa. Kao i mnoge druge velike organizacije, ICL ima instaliran velik broj PC-a i pristup na Internet. Uspostava privatnog Internet sustava za kupnju je bila relativno jednostavan posao.

13. ZAKLJUČAK

Prema najnovijem istraživanju GfK Online Monitora (lipanj 2003.g.), pristup Internetu u Hrvatskoj ima oko 1,4 milijuna osoba, što je oko 350.000 više nego na kraju 2002. godine. To znači da je u Hrvatskoj oko 935.000 aktivnih surfera. Jedan od većih problema nerazvijenosti trgovine putem Interneta u Hrvatskoj je nizak stupanj informatičke pismenosti i to na strani trgovaca. Iako postoji nekoliko kvalitetnih domaćih Internet trgovina, sa odličnom ponudom i prihvatljivim cijenama, većinu ćete ih pronaći samo ako budete pažljivo tražili. Očito je da nedostaje kvalitetna reklamna akcija i ulaganje u marketing, koja bi neku Internet trgovinu promovirala u prepoznatljivi brand.

U odluci da li da kupujemo preko Interneta (online) vjerujemo da će pomoći znanje o pojedinostima te vrste shoppinga. Premda je to još uvijek "novitet" a pogotovo u našoj zemlji, primjećujemo da taj način ima već dosta simpatizera iako je još uvijek alternativan.

U ovom svijetu velike potražnje i ponude vjerujemo da bi se svatko odlučio na takvu vrstu kupovine jer je vremena sve manje a ljudi su prezaposleni. Iako ima konzervativaca koji bi sve prvo htjeli "opipati" pa tek onda kupiti, vjerujem da je ovaj način prodaje veliko olakšanje. Kao i u svakom poslu za očekivati je da ima dosta mogućnosti krivotvorenja i podvala, no dobrom obaviještenošću sve se može provjeriti.

ONLINE SHOPPING, ADVANTAGE OR DANGER

Summary

The number of Internet costumers grows each year. In 2002. in Croatia, Internet market provided 15 million kuna`s of circulation, 325, 000 people bought something on-line and 80 companies offered they services and products on-line.

E-commerce provides their costumers to buy products on Internet. On-line shopping is the most profitable way of shopping because of it`s simplicity and low expenses.

On-line shopping is possible in any time of day and night. Where ever you are, you can put your products on Internet and buyers will see it, no matter how far you are.

The classical way of trading demands great investment in infrastructure, offices, employees and aquipment.

The organization of e-commerce is much cheaper because just one web site is a substitute for all actual stores.

Key words: online shopping, e-cash, e-wallet, PublicEye, providers, auction

14. LITERATURA - REFERENCES

1. Gralla, Preston. Complete Idiot's Guide to Online Shopping 2nd Edition, Que, Publication Date c1999.
2. URL: http://www.ocba.sa.gov.au/pdf/05_e-commerce.pdf (20.09.2004.)
3. URL: http://www.arcot.com/pdf/jim-reno_article.pdf (20.09.2004.)
4. URL: <http://www.ericsson.hr/etk/novine/kom0101/Kodeks.htm> (20.09.2004.)
5. URL: <http://podrska.iskon.hr/usenet/index.php3?safe=3408922978&id=12&parent=3> (20.04.2004.)
6. URL: http://www.poslovniforum.hr/info/blue_iz_american_expressa.asp (20.09.2004.)
7. URL: <http://www.poslovniforum.hr/tp/ecommerce.asp> (20.09.2004)

Adresa autora – Author's address:
Dubravka Mandušić, dipl. ing.
Lucija Markić, dipl. oecc.
prof. dr. sc. Vitomir Grbavac
Zavod za informatiku i matematiku
Agronomski fakultet Sveučilišta u Zagrebu

Primljeno - Received:
03. 05. 2004.