

PRAVA POTROŠAČA: ISPRANE BOJE BENETTONA NA VESTI SUGRAĐANKE OTKRILE SU ČINJENICU NEPOZNATU VEĆINI KUPACA – BENETTON NE PRIMA REKLAMACIJE

Plava vesta pobijeljela nakon jednog pranja, a u Benettonu tvrde da je sugrađanka nije pravilno oprala

Sugrađanki su nakon reklamacije odgovorili da Benetton nigdje u svijetu ne uvažava reklamacije * U Benettonu pak tvrde da im proizvodi imaju certifikat koji jamči kvalitetu * - Rekli su mi da nisam dobro oprala vestu, odnosno da sam prala u deterdžentu koji nije preporučljiv za materijale od vune. Imam 44 godine, prala sam rublje već milijun puta i stoga vrlo dobro znam kako se pere vuna – izjavljuje nezadovoljna B.B.

Sugrađanka B.B. požalila se redakciji "Osječkog doma" na iskustvo doživljeno u Benettonovoj prodavaonici u Strossmayerovoj ulici nakon što je 1. rujna na tom mjestu kupila vestu po cijeni od 200-tinjak kuna. Nakon što je vesta bila jednomušena, oprana je ručno i potom je izgubila boju. Sugrađanka se, dakako, odlučila požaliti zbog kupljenog proizvoda, ali su joj u dotičnoj prodavaonici odgovorili da Benetton nigdje u svijetu ne uvažava reklamacije (!!), a ako nezadovoljna stranka inzistira na nekoj vrsti odštete, tada bi trebala doći s tržišnom inspekcijom.



Benettonova mušterija smatra da je vestu prala ispravno...

Inspektorat traži prijavu

Gospođa B.B. kontaktirala je Državni inspektorat te je ova ustanova odmah reagirala nazivanjem sporne Benettonove prodavaonice. No, naglašavaju da ne mogu učiniti ništa konkretno dok nezadovoljna stranka osobno ne dođe u Državni inspektorat i podnese prijavu u pisanom obliku s detaljnim navodom zbog čega se žali.

Sugrađanka B.B. – kako naknadno izjavljuje za "Osječki dom" – odlučna je u namjeri da to zaista učini zbog nimalo simboličnoga novčanog iznosa koji je u pitanju (200

Društvo se ne javlja

Nakon navedenih iskustava u Benettonovoj prodavaonici u Strossmayerovoj ulici, sugrađanka B.B. kontaktirala je Državni inspektorat, a također je pokušala kontaktirati i Društvo za zaštitu prava potrošača. Međutim, kako kaže, zvala je nekoliko puta tijekom nekoliko dana, ali joj se do danas baš nitko nije javio na telefonski broj Društva.

kuna), kao i zbog stava te oplođenja djelatnika s kojima je kontaktirala u Benettonovoj prodavaonici u Strossmayerovoj ulici.

- Kada sam se požalila u Benettonovoj prodavaonici,

rekli su mi da ne primaju reklamacije, kao ni sve ostale Benettonove prodavaonice u svijetu. Zašto to onda ne istaknu na vratima pa neka vide koliko će im kupaca tada dolaziti? Već sam čula i za ranije slučajeve sličnog tipa koji su se događali kupcima u Benettonu, ali i to da su neki od njih dogovorno riješili probleme, odnosno izmolili zamjenu – priča B.B. te u nastavku dodaje: - Meni su pak rekli da nisam dobro oprala vestu, odnosno da sam prala u deterdžentu koji nije preporučljiv za materijale od vune. Imam 44 godine, prala sam rublje već milijun puta i stoga vrlo dobro znam i kako se pere vuna. Uostalom, na ovom proizvodu nije bilo deklaracije koji bi upozoravao da treba izbjegavati

ovu ili onu vrstu deterdženta.

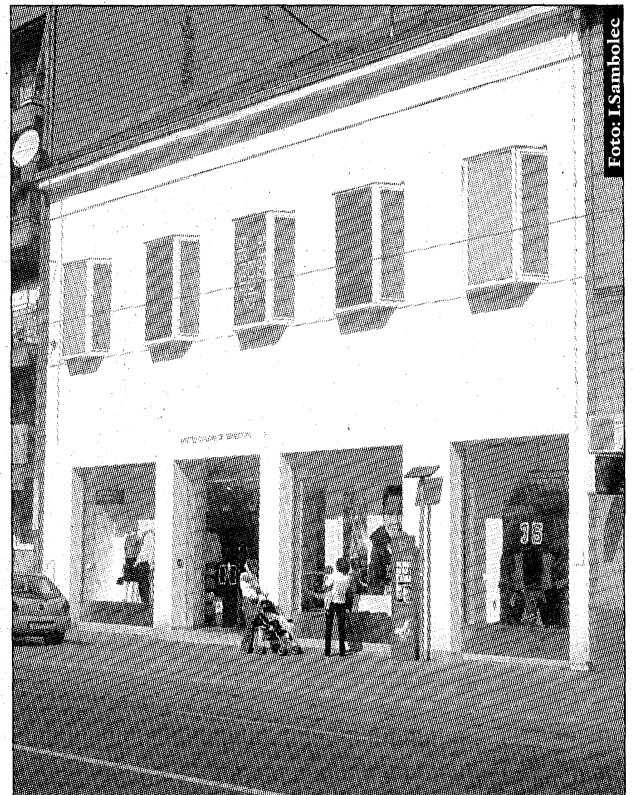
Pogledajte ušivenu etiketu

Poslovtokinja u Benettonu, **Nataša Križanić**, odgovara: - Ako je problem u tvorničkoj greški, zamijenimo artikl bez pogovora kupcu ili pak vratimo novac, ovisno o želji kupca, uz našu ispriku i eventualnu naknadu troškova ako ih je kupac imao. No, u ovom sam slučaju organoleptički, odnosno pogledom utvrdila da ta vesta nije odgovarajuće održavana, što mogu zaključiti i na temelju svog iskustva.

U nastavku Nataša Križanić objašnjava da Benetton nigdje ne prima reklamacije (osim u slučaju tvorničke pogreške) stoga što Benettonovi proizvodi imaju atest ISO 9001. To znači da se kontinuirano i već dugotrajno kvalitetno proizvode te napominje da vrlo malo proizvoda u svijetu ima takav certifikat.

Što se tiče deklaracije, izjavljuje: - Svi naši proizvodi na ušivnoj etiketi imaju upute o načinu održavanja. Znači, ako se kupac pridržava tih uputa, neće imati problema s proizvodom. Gospođa tvrdi da se pridržavala uputa, ali ja sam zaključila suprotno.

Igor Gajin



...ali u Benettonu priznaju reklamacije samo zbog tvorničke pogreške

Desetak reklamacija u tri godine

- Tijekom ove tri godine, koliko prodavaonica radi u Osijeku, imali smo možda desetak reklamacija, a od toga u 90 posto slučajeva nije bila krivnja u neispravnosti robe, nego u neodgovarajućem održavanju. Nažalost, u slučajevima gdje je ustanovljeno neodgovarajuće održavanje, nijedna mušterija nije podmirila troškove provedenog ispitivanja koje smo platili mi – kaže poslovtokinja Nataša Križanić.

Sama snosi troškove

Kako kažu u Državnom inspektoratu, vestu bi trebalo dati na vještačenje, ali ova ustanova – napominju – nema novca za tu svrhu. Stoga sugrađanki B.B. preporučuju da osobno pošalje vestu na analizu u Zagreb, ali o svom trošku, kako bi rezultati analize mogli poslužiti kao osnova za privatnu tužbu protiv Benettona ukoliko nezadovoljna stranka želi svoja prava izboriti do kraja.

U Benettonu pak navode da su voljni poslati vestu na ispitivanje te će troškove snositi samo ako snose krivicu. Dokažu li rezultati pretrage suprotno, troškove plaća stranka.