

SPAS U PRIGOVORU NOVI ZAKON ŠTITI POTROŠAČE STRUJE, TELEFONA I VODE

Nema više isključivanja

Ako korisnik protiv odluke o isključivanju podnese pisani prigovor, ubuduće mu se neće smjeti 'precvikati' telefon, voda ili struja

••Tvrške poput Telecoma, a i komunalna poduzeća koja su korisnicima znali uskratiti svoje usluge, točnije isključiti ih iz mreže ili onemogućiti im opskrbu vodom i strujom, to više ne smiju raditi ako je korisnik protiv njihove odluke podnio pisani prigovor.

Ovo je tek jedna od značajnijih stavki dugonajavljenog Zakona o zaštiti potrošača koji je u srijedu stupio na snagu, a koji bi potrošačima trebao dati veću sigurnost kada su u pitanju osnovna prava korisnika usluga.

— Kupac nezadovoljan robom i pruženom uslugom mo-



Mario TODORIĆ/CROPIX

Oprezno s 'cvikanjima'

že upisati svoju reklamaciju u knjigu pritužbi, koju će morati imati svaka trgovina. Trgovac je, s druge strane, dužan stranci odgovoriti pisanim putem u roku od 15 dana - kazao nam je Neno Kurtović, predsjednik Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske, te do-

dao da su se trgovci do sada "izvlačili", tvrdeći kako su kupcu na reklamaciju odgovorili telefonom.

Kupac se dakle ima mogućnost ne samo buniti nego i odbiti ili prijaviti loš proizvod ili uslugu i tražiti povrat novca ili kompenzaciju štete.

Jedna od zanimljivijih stvari svakako je i zabrana prodavanja plastičnih vreća sa znakom tvrtke, jer to zakon definira kao reklamu. Isto tako, trgovac cijenu proizvoda ili usluge mora jasno označiti.

— Cijena se treba jasno i čitljivo istaknuti na svakom proizvodu, jer se tako omogućava da kupac utvrdi iznos prije dolaska na blagajnu. Pozitivan pomak je i uvođenje javnih pultova s bar kod čitačima i vagama kako bi potrošač sam mogao provjeriti podatke — ustvrdio je Kurtović.

Za popravke i održavanje proizvoda čija je vrijednost veća od 500 kuna potrošaču se

mora izdati predračun i radni nalog s opisom radova te upotrijebljenog materijala, a o svim dodatnim radovima koji bi povisili cijenu za više od pet posto, dužni su nazvati kupca te mu obrazložiti dodatne troškove. **Sandra LAPENDA**

Trgovac plaća kamate

••Ako potrošač trgovcu da predujam ili čak plati čitav iznos cijene proizvoda, a on mu ga isporuči nakon više od mjesec dana od primitka predujma, trgovac je dužan kupcu obračunati i isplatiti kamate po kamatnjaku banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca, računajući od dana primljenog predujma do dana isporuke.