



ČUVAJ NOVAC POTREBNO JE ULOŽITI NEŠTO TRUDA DA VAS NE BI PREVESLALI

Ništa nije besplatno

Budite oprezni kada vam se nešto nudi za nula kuna ili osobito povoljno, jer se može dogoditi da to skupo platite

PIŠE SANJA STAPIĆ

Samo informiran i educiran potrošač je i zaštićen potrošač. No, da biste znali koja su vaša prava i krši li ih netko, potrebno je uložiti malo napora da vas nitko ne bi preveslao.

Mnogi račune za robu uopće ne uzimaju ili ih uzmu pa ubrzo bace. Isto čine i s uplatnicama. Kako ćete dokazati da ste nešto kupili na određeno mjestu ako nemate nikakav papir?

Kako ćete, recimo, dokazati da ste platili porez ili otplatili neku robu, a stigne vam pismo od poreznika da su pregledom evidencije utvrdili da im prije dvije godine

niste platili porez na automobil i da im trebate platiti porez plus pripadajuće kamate za dvije godine? Znači da ste uplatili porez, ali malo to vrijedi bez uplatnice kojom ćete to dokazati.

Potpisnici ovog teksta koja je prije desetak godina kupila knjige na više rata i plaćala ih uplatnicom, nekoliko su godina nakon uredne uplate svih rata, u više navrata stizale obavijesti da nije uplatila prvu, pa treću, a onda petu ratu...

Svaki je put tom poduzeću kojemu je otplaćivala knjige uredno faksirala sve otplaćene uplatnice, ali uvijek bi se pokazalo da su neku izgubili...

Ima ljudi kojima je neugod-

no ili dosadno raspitivati se, čitati ono što potpisuju, pa se iznenade kad shvate da neka besplatna usluga za koju su potpisali, primjerice neka nova tarifa za razgovore u mobilnoj mreži, ipak košta neke kune. Kako?

Skupa sitna slova

Ugovor niste čitali, nego ste samo "snimili" velikim slovima napisano "nula kuna po minuti", a na njemu je sitnije stajalo da uspostava poziva stoji nešto lipa. Vi ste se narazgovarali, pozivali kao ljudi "besplatne" brojeve, računajući da za to nećete platiti ništa, kad tamo račun ipak stigao.

Jedan od savjeta koje će

udruge za zaštitu potrošača dati jest da se bude osobito oprezan kad je nešto vrlo povoljno ili besplatno. Jer, može se lako dogoditi da na jednoj strani prodete "lišo", a na drugoj strani platite tu pogodnost skuplje nego što biste očekivali...

Kad imate račun i pritužbu na neku robu ili uslugu, prva je stepenica žaliti se trgovcu ili davatelju usluga. Potom se možete, mislite li da ste oštećeni i da trgovac nije postupio kako je trebao, žaliti Državnom inspektoratu, udruženju za zaštitu potrošača, Agenciji za telekomunikacije - Vijeću korisnika telekomunikacijskih usluga, Sudu časti Hrvatske gospodarske komore...

Što da radim?

Reklamacija i 'feleri'

•• Na sniženju sam kupila torbu. Nakon kratkog vremena reklamirala sam nedostatak trgovcu. Odbijena sam uz obrazloženje da se na kupljene proizvode na sniženju nema pravo na reklamaciju.

- Zakon jamči pravo na reklamaciju za sve proizvode bez obzira jesu li kupljeni na akciji, sniženju ili rasprodaji. To se odnosi i na proizvode s greškom, osim za grešku zbog koje je proizvod bio snižen i na koju je potrošač upozoren prilikom kupnje. Ako trgovac prodaje proizvod koji ima grešku mora ga fizički odvojiti od ostalih proizvoda i jasno, vidljivo i čitljivo obilježiti na proizvodu ili prodajnom mjestu da je riječ o prodaji proizvoda s greškom i upoznati potrošača o grešci na proizvodu.

Ne sviđa mi se više...

•• Kupila sam majicu koju sam jednom odjenula i više mi ne sviđa. Trgovac mi nudi da za taj uzmem nešto drugo ali ne želi vratiti novac. Imam li pravo na povrat novca? -Reklamirati se može samo proizvod koji ima materijalni nedostatak ili grešku. Trgovac nije u zakonskoj obvezi zamijeniti majicu, niti izvršiti povrat novca.



Paprene uplatnice za struju

•• Dobio sam nove uplatnice za električnu energiju i akontacija mi je nerealno visoka, želim to promijeniti. - Akontacija se utvrđuje na osnovu proteklog perioda istog obračunskog razdoblja (ljetno-ljetno, zima-zima), te treba usporediti stari i novi obračun. Ako je to u redu, onda je i akontacija utvrđena točno, onako kako Opći uvjeti propisuju. Ako kupac vjeruje da će u budućem razdoblju trošiti manje električne energije nego u prethodnom periodu, onda je dužan u roku od 15 dana od primitka uplatnica za akontacije, kontaktirati HEP i zatražiti da mu se umanjí akontacija iz objektivno obrazloženih razloga. HEP gotovo u svim slučajevima to i prihvaća.

Četiri savjeta za 'zlu ne trebalo'



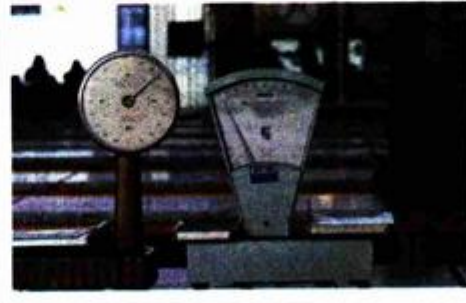
Čitajte ugovor

Prije nego što potpišete ugovor ili račun, pročitate sve što u njima piše, a posebnu pažnju obratite na sitna slova jer možda skrivaju neku "caka" koja vam poslije može zagorčati život. Ne razumijete li nešto, zatražite objašnjenje.



Uzmite račun i čuvajte ga

Račune uvijek uzimajte i prekontrolirajte jesu li točni, i to ne samo iznos, nego i datum kupnje i naziv kupljenog proizvoda. Račun i prateću dokumentaciju (jamstveni list, upute, popis servisa...) sačuvajte jer ćete pomoću njih moći ostvariti svoja prava ako vam to zatreba.



Pogled na vagu

Trgovac vam mora prodati točno onu količinu robe koju tražite. Prodavači su dužni mjeriti robu na ispravnim vagama, koje na prodajnim mjestima moraju biti postavljene tako da i kupci mogu vidjeti što im se i koliko važe.



Tražite tri ponude

Prije narudžbe radova informirajte se kod makar tri ponuditelja usluga. Ugovor o (zanatskim) uslugama od osoba sklopite kod registriranih izvođača, onih koji rade kao obrtnici ili poduzeće. Ne plaćajte unaprijed cijeli iznos, dogovorite plaćanje predumjama.