



15

Pravo na novi proizvod

Nakon upućene pismene reklamacije, trgovac u roku od 15 dana mora kupcu poslati odgovor, a kupac ima pravo na novi, kvalitetan proizvod, kažu u "Dalmatinskom potrošaču"

A ŠTA SU MI UVALILI... 'DALMATINSKI POTROŠAČ' SAVJETUJE KUPCE PREHRAMBENE ROBE

Prisila nan spiza

Mravi u kruhu i plijesan u jogurtu, ali bez računa nećete naći pravdu

PIŠE
LINDA PERIĆ

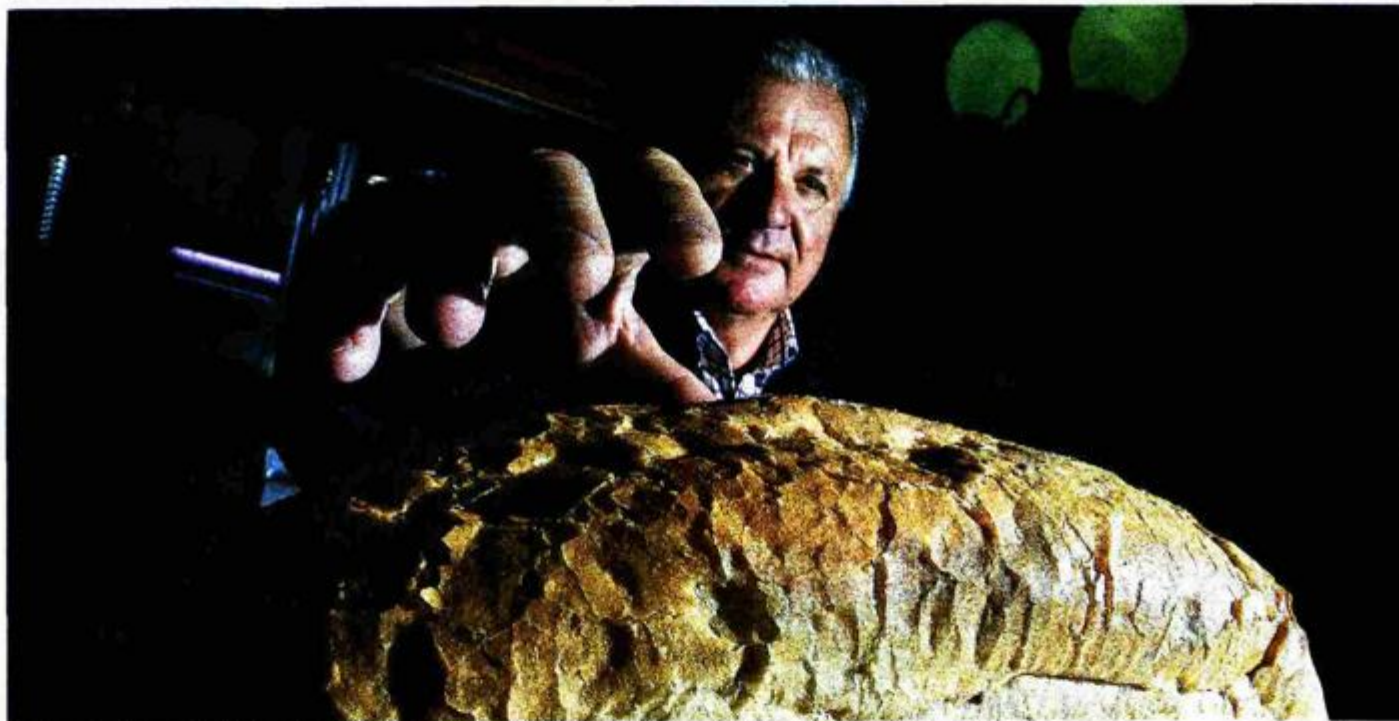
Priča prva: Petar Pivić kupio je prije desetak dana u pekari pored kuće kruh. Kad je došao u stan, razrezao je štrucu i prije nego je na krišku stavio mliječni namaz uočio je da je kruh prepun mravi. Uzeo ga je i ponovno otišao u pekaru, a tamo mu je prodavačica rekla kako ona ne može znati da su mravi u kruhu! Cijeli razgovor s prodavačicom iz pekare u kojoj se, prema Pivićevim riječima, nikad ne izdaju računi kupac je snimio mobitelom, a mrave u kruhu snimio fotoaparatom.

Robna marka

Priča druga: Sugradanka N.K. (podaci poznati redakciji) kupila je u novootvorenom velikom trgovačkom centru pet jogurta njihove robne marke. Došavši kući nemalo se iznenadila vidjevši da su čak tri prepuna plijesni, a rok trajanja naveden na poklopcima bio je uredan, odnosno još nije istekao.

Ovo su dva izdvojena slučaja u moru onih koji se svakodnevno prijavljuju udruzi "Dalmatinski potrošač". Imena trgovina nismo smjeli objaviti, s obzirom da su prijave u fazi rješavanja. Savjetnik udruge, ali i čitavog Saveza udruge za zaštitu potrošača, Ante Tičić na temelju ovih primjera pojašnjava što je činiti prevarenim kupcima:

– Prije svega, bez računa se ništa ne može dokazati jer na tvrdnju ovoga gospodina da je našao mrave u kruhu jednako vrijedi i tvrdnja trgovca da ih nije bilo! Stoga sve upućujemo da uvijek traže račun. Ovo, naravno, ne znači da stranka nema pravo, pa joj mi sugeriramo da u



'Dalmatinski potrošač' savjetuje kupcima da pritužbe na kupljenu lošu robu dojavu i inspektorima

DAMJAN TADIĆ/CROPIX

U slučaju pritužbe nužno je imati račun i uputiti pismeni prigovor trgovcu, upozoravaju iz 'Dalmatinskog potrošača'

smislu članka 8. Zakona o zaštiti potrošača uputi pismeni prigovor trgovcu, a od njega u roku od 15 dana mora dobiti odgovor. Nakon reklamacije, stranka ima pravo i na novi, kvalitetan proizvod, po mogućnosti bez "stanara" u njemu. I jednoj i drugoj stranci savjetovali smo da obvezno izvijeste splitski područni ured Državnog inspektorata zbog upitne kvalitete proizvoda, a u prvom slučaju i zbog neizdavanja računa, a kupci su, koliko znam, to i napravili – pojašnjava Tičić.

Zakon i te kako štiti potrošača jer, dodaje naš sugovornik, roba koja se kupuje mora

biti sigurna i zadovoljavajuće kvalitete, ne smije biti oštećena, te mora odgovarati deklaraciji. Proizvod koji je na sniženju, odnosno na rasprodaji jer mu istječe rok uporabe mora dodatno imati jasno, vidljivo i čitljivo istaknut krajnji rok uporabe.

– Strankama uvijek savjetujemo da nađu vremena za kupnju i usporede cijene iz više dućana, jer će se iznenaditi razlikom. Prije kupnje dobro je sačiniti popis stvar koje mislite kupiti; prednost uvijek dajte svježim proizvodima, a konzerviranim pogledajte rok i deklaraciju – pojašnjava Tičić.

Prevare trgovaca

•• Prevara je kad vam trgovac prodaje:
 – smeđi šećer skuplje nego bijeli
 – smrznutu ribu iz uzgoja kao svježę ulovljenu
 – proizvode koji se deklariraju kao lijekovi (npr. omegol), a nemaju znanstvenu potvrdu o ljekovitosti proizvoda
 – prehrambene proizvode bez deklaracije

Snižjenja i rasprodaje

•• dobro je ustanoviti cijene prije sniženja ili rasprodaje, budući da neki trgovci znaju najprije povećati, pa sniziti cijene
 •• ne kupujte proizvode na sniženju ako nisu odvojeni od ostalih proizvoda
 •• ne uzimajte sniženu hranu ukoliko na njoj nije jasno istaknut krajnji rok uporabe