



74

Devet mjeseci

'Dalmatinski potrošač' zaprimio je 74 pritužbe kupaca na trgovce namještajem u prvih devet mjeseci ove godine



Kupnja namještaja za kuću ili stan mnogima se pretvori u pravu noćnu moru kojoj se ne vidi kraj

BORIS KOVAČEV / CROPIX

Top-lista

•• Najveći broj pritužbi građana 'Dalmatinskom potrošaču' u posljednja tri mjeseca

1. 'Prima namještaj'
2. 'Emmezeta'
3. 'Lesnina'

Žalbe

•• Potrošači se najčešće žale na:

- rokove isporuke
- nekvalitetan materijal
- teškoće pri servisiranju
- dugo čekanje popravka
- naručeno i isporučeno se ne slaže...

STOL NA TRI NOGE KUPCI POKUČSTVA ŽALE SE 'DALMATINSKOM POTROŠAČU' NA TRGOVCE

Di su kauč i fotelje

'Dala san 6000 kn, a namještaja nema' 'Pet mjeseci mi obećavaju novi komad'

PIŠE LINDA PERIĆ

Gradanin čiji su podaci poznati udruzi "Dalmatinski potrošač" kupio je u "Emmezeta" kauč koji se nedugo nakon toga raspao. Pet mjeseci mu je obećavano da će dobiti novi kauč. Komad namještaja je stigao, ali u tri dijela, a kupcu je svaki put naplaćena dostava.

Stranka Š.P.C. namještaj je kupila u jednoj od trgovina "Prima namještaja". Platila ga je predujmom u iznosu od 6000 kuna, a isporuka kasni. Od trgovca traži isplatu kamate.

Rastu troškovi

Anonimna gospođa već dva mjeseca čeka isporuku komode. Pismeno je zatražila da joj se nadoknadi trošak kontaktiranja trgovca u iznosu od 300 kn.

Ovo su izdvojeni slučajevi, od ukupno njih 74 koliko ih je u prvih devet mjeseci ove go-

Kupci se najčešće žale zbog plaćenog predujma za namještaj, poslije čega znaju mjesecima čekati na isporuku robe. Mnoge pritužbe odnose se i na lošu montažu namještaja, ali i manjkavu dostavu

dine prijavljeno savjetovalištu udruge "Dalmatinski potrošač". Građani koji su se požalili udruzi smatraju da su prevareni ili oštećeni prilikom kupnje namještaja.

– Najčešće se potrošači žale na kašnjenje isporuke, iako su proizvod platili predujmom, bilo dio ili čitav iznos računa. U tom slučaju upućujemo ih na članak 29. Zakona o zaštiti potrošača kojim je utvrđeno da je trgovac dužan kupcu isplatiti kamate za oročene štedne uloge na tri mjeseca. Kamate trgovac mora platiti za čitavo razdoblje; od dana primanja predujma do dana isporuke na-

mještaja, ukoliko kupac na nju čeka duže od mjesec dana. To je ono što potrošači uglavnom ne znaju – pojašnjava Ante Tičić, savjetnik udruge "Dalmatinski potrošač".

Stranke ih često pitaju imaju li pravo na sniženje cijene ako im dostava kasni mjesecima. Zakon, kaže Tičić, ne predviđa, takvu mogućnost.

– Snižiti cijenu ili raskinuti ugovor s trgovcem kupac može jedino u slučaju da uoči grešku ili nefunkcionalnost proizvoda, čak i nakon dvije godine od kupnje. Što se tiče ovog slučaja s triput naplaćenom dostavom kauča držimo

da trgovac tu nije u pravu, jer je njegov problem što ne može obaviti isporuku odjednom – kaže naš sugovornik.

Skuplje za više katove

Potrošači se često žale i na montažere koji u većini slučajeva nisu zaposlenici salona namještaja, već njihovi kooperanti. Ako se, naime, dogodi neki propust u montaži, kupac to obično naknadno uoči, pa zove trgovinu u kojoj je namještaj kupio. Tamo mu, međutim, pojašnjavaju da oni nemaju veze s lošom montažom, već isključivo kooperanti...

– Primijetili smo i da trgov-

ci nemaju dovoljno jasno precizirana pravila dostave. Kupci misle da će im dostava biti besplatna, a onda ispadne da moraju platiti još dvadesetak do 30 kuna po svakom katu, ako žive u zgradi bez lifta. U sporovima oko kupnje namještaja mi često reagiramo, i u pravilu se situacija riješi na zadovoljstvo kupca i trgovca. Oni koji najbrže reagiraju na naše pozive su radnici "Emmezeta" – kaže Tičić.

Zanimljivo je, međutim, da je taj trgovački centar iz Kaštele drugi na listi trgovaca na čiju adresu ide najviše pritužbi zaprimljenih u savjetovalištu "Dalmatinskog potrošača". U udruzi napominju da lista koju donosimo samo evidentira broj poziva od strane građana, te da oni nikoga ne mogu optužiti za loš odnos prema kupcima. Riječ je, osim toga, i o salonima namještaja u kojima se vjerojatno najviše i kupuje.