



1.: PRAVA POTROŠAČA
JOŠ UVIJEK DALEKO
OD EUROPSKIH



Zakon štiti trgovce umjesto potrošača

:: ROMANA KOVAČEVIĆ

U kolovozu, uoči početka školske godine, čak petnaest američkih država nudi tzv. tax-free prodaju, mahom školskih knjiga i pribora, odjeće i obuće, zatim računala, sportske opreme itd. Naši kupci mogu samo sanjati o tome. Kao i o mogućnosti zamjene odjeće mjesecima nakon kupnje, bez riječi objašnjenja zašto smo se odlučili vratiti košulju koju smo kupili o Božiću. Kod nas je to moguće samo u kratkom roku i ako se otkrije vidljiva pogreška, a i tada najčešće uz iscrpljujuće natezanje. – Riječ potrošača, pa i onog s jednim dolarom u džepu, u Americi je zakon. Pitate li prodavače: "Koliki je povratni rok?", mnogi neće ni znati reći jer nije poanta u tome tko će koga prevariti, nego u tome da kupac bude zadovoljan – priča Zagrepčanka R. P. koja je živjela u Americi neko vrijeme. Kartice i kuponi pojedinih

U prava potrošača ubrajaju se i ona za zaštitu od majstora u kući...





Trebamo se malo potruditi i znati koja su naša potrošačka prava, pa reagirati ako nas varaju ili zakidaju, a ne samo gundati sebi u bradu i slijegati ramenima
Jadranka Kolarević

dućana ondje nose i 30-postotne uštede, a kuponi dodatne besplatne stvari, u najmanju ruku - ručak. Servis i jamstveni rok svetinja su, i nema hazarda s majstorima, toliko tipičnog za naše podneblje. - Zidar, serviser, parketar ili vodoinstalatere sve će učiniti i ponovo doći na vaš zahtjev, ali ako slučajno dođe do kakvog nesporazuma, obraćate se njihovoj strukovnoj udruzi koja brzo dovršava posao, a da vas to ne košta živaca ili vremena - njemačko je iskustvo jedne poznanice. Servis koji uživaju potrošači u Europi i Americi na mnogo je višoj razini i pruža više mogućnosti nego kod nas. Nastoje, dakako, ponajprije izvuci novac od potrošača, ali mamci kojima nas pritom privlače neusporedivo su veći nego što je to slučaj u nas. Usporedo s tim, zapadna tržišta razvila su i tzv. debt-reduction servise, koji pomažu brže eliminirati dug smanjujući iznos koji bismo morali platiti. Istina, kritičari ukazuju da lukavi pravници i propali brokeri koji savjetuju potrošače na zapadu nerijetko na kraju izvuku više novca iz džepova svojih klijenata nego što su oni dužni. No, sve u svemu, unatoč tome što je Hrvatska zatvorila poglavlja zaštite potrošača i zdravlja, još puno vremena treba proći da hrvatski potrošači zauzmu ulogu koja im pripada.

- Kad smo radili na CARDS programu, europski stručnjaci upozorili su nas da se njihovi potrošači razvijaju već pedesetak godina, a naši tek desetak - navodi Tomislav Lončar, tajnik Hrvatske udruge za zaštitu potrošača. HUZP je veliki kritičar zaštite hrvatskih potrošača, pa ukazuje na niz područja koja su kod nas loše riješena i zbog kojih Zakon o zaštiti potrošača zovu - Zakon o zaštiti trgovaca. - Potrošači nisu ravnopravni s trgovcima. Primjerice, kad kupujete auto i dajete za njega akontaciju, u banci dižete kredit s kamatom od 15-ak posto. Dok čekate do isporuke auta, na danu akontaciju daju vam kamatu, ali onoliko kolika bi bila na oročena sredstva, dakle jedan ili dva posto, a trgovac za to vrijeme radi s vašim obrtnim sredstvima i uštedi desetak posto kamate - navodi Lončar. Podsjeća i na druge nepovoljnosti za potrošače, kao što je odbijanje nekih lokalnih komunalnih poduzeća da otpad naplaćuju po zakonu, odnosno po volumenu i broju članova kućanstva, već to čine po površini stambenog prostora.

No, i sami trebamo graditi potrošačku svijest. - Moramo i sami znati koja su nam prava te reagirati ako nas zakidaju, poslužiti se zakonskim sredstvima za reklamaciju i zaštitu svojih prava, a ne samo gundati sebi u bradu kako smo prevareni - stalno ponavlja Jadranka Kolarević, potpredsjednica Saveza potrošača. Znači, reagirati: ako nas na blagajni dočeka viša cijena od one koju smo vidjeli na polici, ako telefonski račun pokazuje da su nam naplatili pozive koje nismo ostvarili, ako nas maltretiraju neželjenim reklamama... Dok šutimo, prolazi.

UKATKO: Potrošači na zapadu uživaju više prava od hrvatskih potrošača, no potrošaštvo se ondje razvija pedesetak godina, a u Hrvatskoj tek desetak.