



**Prava kupaca** Nakon prepiske e-mailovima čitateljica dokazala da je u pravu

# Ne želim novu kuglu već pravo na pritužbu

Dobri odnosi s kupcima vrlo su nam važni i zbog toga ćemo vašoj čitateljici izdati potvrdu koju želi

Koja su prava potrošača, kupca koji ulaže svoj novac i koliko su trgovci dužni jamčiti i na kakav način za prodanu robu, pita se čitateljica Jasna K. iz Zagreba. Donosimo njezinu priču, u kojoj nije bila zakinuta financijski nego, drži ona, moralno, a provjerili smo je i kod prodavača.

## Rješenje za alergičare

Kugla kojom će oprati rublje bez upotrebe deterdženta Jasna K. iz Zagreba (podaci poznati redakciji op. a) učinila se idealnim rješenjem za njezine zdravstvene probleme. Inače alergična na kemikalije, pa čak i na one za pranje rublja, Jasna je pranjem kuglom koja se reklamira u TV-prodaji, a prodaje je tvrtka Top Shop, bila oduševljena i prije nego što ju je kupila i iskušala, a činjenica da će uštedjeti, dodatno ju je motivirala.



Čudesna kugla "posustala" je, na razočaranje naše čitateljice, nakon 60 pranja TANJA BOŽIĆ/VLM

– Kupila sam dvije kugle za pranje rublja bez dodatka deterdženta za 400 kuna. No nakon četiri mjeseca korištenja gumeni omotač kugle se razderao i ispao je dio kuglica koje su se nalazile u unutrašnjosti – objašnjava čitateljica. Napominje da obitelj čine dva odrasla čla-

na i da broj pranja u ta četiri mjeseca nije mogao biti veći od 60, što je daleko od obećanih 1000 pranja. – Zvala sam operatera TV-prodaje, no dobila sam informaciju da za kuglu reklamacije uvažavaju u roku od dva tjedna. Vrlo brzo javila se i njegova šefica

**Kugla koja bi trebala oprati tisuću puta rublje pokvarila se nakon 60 pranja**



## OPREZ!

■ Kada je riječ kupnji i upotrebi ovog proizvoda, poručili su iz Top Shopa, vrlo je važno voditi računa o uputama za korištenje koje su jasno navedene na pakiranju kugle. Oštećenja u tom slučaju ne bi trebalo biti.

te mi ponudila da će – ako imam račun – poslati novu kuglu. Račun sam poslala telefaksom, no nije bilo ni pošiljke niti objašnjenja. Ne inzistiram na novoj kugli, ali zato ustrajem na pismenoj potvrdi da za kugle od 400 kuna, koje trebaju izdržati 1000 pranja, imam pravo reklamacije – dodaje čitateljica Jasna.

## Preписка bez kraja

Usljedila je prepiska e-mailovima između Jasne i šefice prodaje, koja joj je željela poslati novu kuglu u zamjenu za staru. No, Jasna se nije dala. Ustrajala je da ne želi trošiti na poštarinu za slanje, ali zato traži potvrdu u kojoj joj priznaju pravo na reklamaciju. Nije ju dobila pa smo to u njezino ime pokušali učiniti mi. Cjelodnevno telefoniranje s Top Shopom, razgovori s nekoliko agenata i ponavljanje priče rezultiralo je odgovorom:

– Poštovanoj gospođi izdat ćemo potvrdu koju želi, iako proizvod nema jamstveni rok. Rado bismo joj isporučili novu kuglu, no kako ustraje na potvrdi, izdat ćemo joj je. Želimo njegovati dobre odnose sa svojim kupcima i njihovo je zadovoljstvo ispred svega.