



100POSTO OTKRIVA KAKO SE VARA NA SNIŽENJIMA

'Distributeri od brendova jeftino nabavljaju najlošiju robu, a prodaju je po cijeni A

klase. Hrvati to ne primjećuju jer im je marka robe važnija od kvalitete'

Mia Mitrović 04.01.2019.21:00

Blagdani su prošli, a došla nam dugo očekivana sniženja. Šoppingholičari već opsjedaju velike trgovačke centre u potrazi za brendiranim krpicama, a cijene nekih proizvoda spuštaju se i do 70%. Oni sretni ubost će poneki kvalitetan komad na koji su dugo vrebali, a oni s manje sreće shvatit će da su prevareni. Dogodilo se to Nikoli (26) koji je na sniženju planirao kupiti tenisice za trčanje.

„U izlogu sam jesenas vidio savršene za 600 kuna. Čekao sam da prođe prosinac i blagdansko ludilo pa da ih konačno kupim. No, kada sam neki dan ušao u trgovinu da ih konačno 'utržim', šokirao sam se. Pisalo je da koštaju 900 kuna i da su snižene na 600! Cijena je bila ista kao prije blagdana, a tada na njoj nije navedeno da se radi o bilo kakvom sniženju. Nisam ih kupio i više nikada ne kanim ni pogledati izlog tog dućana, a kamoli ući u njega“, ljutito nam govori Nikola, a na Forum.hr-u na temama koje se bave sniženjima i akcijama, možete pronaći bezbroj sličnih priča.

'Srećom, napisala sam prigovor'

„Baš sam prije par dana čuo priču od tipa kaj je kupio bicikl na 'snižanju' od 50 %. Kao, cijena je bila 8000 kuna. Bicikl je neki 'never heard brand' i ne vrijedi ni tih 4000 kuna, a kamoli 8000. Tip je sretan jer misli kako je super prošao“, napisao je korisnik Vknez.

Neki trgovci služe se i drugim trikovima. Kupcima se znalo događati da na deklaraciji piše da je artikl snižen, no na kasi se ustanovi da sniženja nema.

„U jednom dućanu na torbici stoji popust 50%. Ja upadam, već duže ju pikiram, vidim da je na popustu 50% i nosim ju na blagajnu. Na blagajni mi prodavačica kaže da su im se popusti mijenjali taj dan i da mora u kompjutoru provjeriti da li i dalje vrijedi taj popust. Pogađate- ne vrijedi!! Bilo je 10 sati ujutro, trgovine u tom centru rade od 9 sati“, napisala je forumašica Ina22.

Ne vara se samo na cijenama. Robu kupljenu na rasprodajama trgovci katkad odbijaju zamijeniti, iako zakon nalaže da to moraju učiniti. Takvo iskustvo s nama je podijelila Mihaela (33).

„Gledala sam te čizme mjesecima i jedva čekala blagdanska sniženja. Iako je na trgovini pisalo da je sniženje 50%, te su čizme, kao i većina obuće u dućanu bile snižene za 30%. Isprobala sam čizme i bile su nešto najudobnije što sam ikad imala na nogama pa sam ih kupila. Kada sam stigla kući i ponovno ih obula, shvatila sam da me žuljaju, to jest da su mi dali broj manje. Hodala sam u čizmama nekoliko koraka po stanu i shvatila da ih moram zamijeniti. Došla sam u trgovinu da zamijenim cipele, no trgovkinja mi ih nije htjela zamijeniti jer se na đonovima kakti vidjelo da su 'bile nošene'. Nošene? Napravila sam nekoliko koraka po stanu i vratila ih u kutiju! Osim toga, kakva je kvaliteta obuće na čijim se potplatama vide tragovi već nakon tri minute hodanja u njima? Kada mi prodavačica nije htjela zamijeniti cipele, istovremeno sam osjećala poniženje i bijes. Srećom, napisala sam prigovor i u roku 15 dana stiglo mi je odobrenje da ih zamijenim“, ispričala je svoju situaciju Mihaela. Studentica komunikologije Lucija (24) kazala nam je kako nema loših iskustava sa sniženjima, no da je primijetila velike oscilacije kada je riječ o kvaliteti.

„Moram priznati da nisam imala pretjerano loših iskustava sa sniženjima. Osim situacija kada bi se cijene digle neposredno prije sezonskih sniženja ili pak otkrića da

je redovna cijena proizvoda niža od onih na etiketi tijekom sniženja. Osobno me najviše ljuti ponuda. Nevjerojatno mi je da na samom početku sniženja velika većina trgovina nudi ekstremno male ili velike brojeve, a o kvaliteti ne želim ni govoriti. Ne volim nas uspoređivati s inozemstvom, ali u ovom slučaju nemoguće je ne primijetiti kako prelazak granice najčešće znači nemjerljivo kvalitetnije proizvode, raznolikost i vrlo primamljive cijene“, kazala je Lucija.

'Hrvati ne znaju što kupuju'

Njene sumnje u kvalitetu odjeće i obuće koja se u Hrvatskoj prodaje po previsokim cijenama potvrdila je i Zrinka (37) bivša zaposlenica jednog dobavljača koji u Hrvatskoj zastupa velike svjetske modne brendove. (Našoj je sugovornici identitet izmijenjen, a podaci su poznati redakciji).

„Sve je to prevara i laganje kupaca jer je naša tvrtka od brendova uvozila isključivo robu c kategorije. Svaki modni brend proizvodi robu A, B i C kategorije. Prve dvije kategorije izvoze se u bogate zapadne zemlje, a nama stiže loša i nekvalitetna roba. To je vidljivo na prvi pogled prema kvaliteti vezova, šavova i materijala. U tome ne bi bio nikakav problem da se ta loša roba kod nas nas prodaje po istoj cijeni kao i odjeća a klase u Parizu i Londonu!“, šokirala nas je Zrinka koja je u tvrtki gdje je radila dala otkaz zbog mobinga.

„Kada je takva odjeća na 'sniženju', kupac zapravo plaća realnu cijenu tog proizvoda, a nekada je i ta snižena cijena previsoka s obzirom na kvalitetu koje nema“, govori te dodaje da je za svoj posao bila odlično plaćena jer je radila na višoj poziciji.

S obzirom na to da je iz prve ruke promatrala kako distributeri varaju kupce lažnom kvalitetom koje nema odjeću, priznaje nam, kupuje isključivo u second hand shopovima.

„Distributere nitko ne pritišće da usklade cijenu i kvalitetu, a zašto i bi, kada Hrvati uopće ne znaju, niti ih zanima što kupuju. Kvaliteta nam nije bitna jer nas nitko nije naučio što to točno znači. Ljudima je ovdje jedino važno da ih drugi vide okićene markiranom robom, važno im je ime brenda kojeg nose na sebi, a kvaliteta kupljenog proizvoda ih ne zanima. Distributeri to znaju i na tome masno zarađuju“, objašnjava

Zrinka i dodaje kako je distributer odjeće kod kojega je radila ulagao velik novac i napore da istina o njegovom poslovanju nikada ne izađe na vidjelo.

„Imaju izvrsno plaćenu službu koja je zadužena za brisanje negativnih komentara korisnika s interneta, foruma i društvenih mreža. Pazi se da ne izađe nikakav prljavi veš, a ima ga na tone. Što da vam drugo kažem o tvrtki iz koje sam pobjegla glavom bez obzira jer joj je mobing bio temelj poslovanja. Provode mobing nad zaposlenicima, ali i nad kupcima jer skrivaju o kakvoj se radi. Nije ni čudo da stalno traže zaposlenike“, iskreno nam govori Zrinka koja bi voljela da se omjerom cijene i kvalitete proizvoda iz uvoza na hrvatskom tržištu počnu baviti u Saboru i u Vladi.

Nepoštena trgovačka praksa

U Europskom parlamentu svoj je mandat toj borbi posvetila SDP-ovka Biljana Borzan koja nam kaže da bi se ovakvoj praksi, ako bude političke volje, moglo stati na kraj već u proljeću ove godine.

„Tad na dnevni red stiže Zakon o nepoštenoj trgovačkoj praksi, a pod njega bi spadalo i neisticanje kvalitete proizvoda. Ako proizvođač svoju robu bude oglašavao tako da kupac bude pod dojmom da se radi o istoj kvaliteti, onda bi to postalo protuzakonito, no vidjet ćemo kako će to proći. U Europskom parlamentu se borimo za to da potrošač mora biti obaviješten o kvaliteti proizvoda koji kupuje“, kaže eurozastupnica Borzan koja dodaje da je za ovakvu situaciju krivnja na distributerima, a ne na proizvođaču.

„Proizvođači ne diktiraju cijene, njih određuju distributeri. Naravno da svi žele prvu klasu, a u Hrvatskoj građani još nisuiskusni pa ne znaju da se radi o c kategoriji. Ne plasira proizvođač namjerno lošu robu, on ju ima pravo proizvoditi. Stvar je i političke volje da se to izmijeni. U Njemačku i Francusku dolazi samo a klasa proizvoda jer je uvoz nekvalitetne robe strogo kažnjiv“, kaže Borzan te dodaje da u hrvatskom Kaznenom zakonu postoji članak koji zabranjuje varanje kupaca u trgovinama, no njega se ignorira.

„Potrošač je u odnosu na velike proizvođače i distributere nezaštićen, a ishod takvih sporova neizvjestan. Ilija Rkman iz Udruge Potrošač dobio je spor koji je protiv njega

podigao jedan proizvođač deterdženata za rublje jer je ustvrdio da je taj proizvod nekvalitetniji nego u drugim zemljama EU, no spor je trajao devet godina. Gospodin je od silnog stresa pretrpio i moždani udar. Dobio je spor, ali u širem smislu, nije se dogodila nikakva značajna promjena“, ispričala nam je istaknuta europarlamentarka. Građanima koje postanu žrtvama prijevare savjetuje da se jave centrima za zaštitu potrošača koji nude besplatno pravno savjetovanje.

„Na razini čitave Europske unije postoji i sustav ODR (online dispute resolution) kojim građani online mogu prijaviti prijevare, a sporovi se rješavaju brzo, unutar dva tjedna. Na razini Hrvatske, centri poput Udruge Potrošač godišnje riješe više desetaka tisuća takvih slučajeva godišnje, no, ministar gospodarstva im je ove godine odlučio smanjiti sredstva“, otkriva nam naša sugovornica.

„On tvrdi da se ništa bitno neće promijeniti, no centri se već žale da im se ukida financiranje. Njegova je strategija preusmjeriti novac na financijsku edukaciju građana kroz tribine i predavanja, no to im neće pomoći. Slično je pokušala Slovenija, ali ubrzo je shvaćeno da sustav ne funkcionira. Centri su pomagali ljudima na licu mjesta kada im je pomoć bila najpotrebnija. Pisala sam o tome ministru Darku Horvatu, no iz ministarstva su mi odgovorili da usluge centara koristi svega 1,7 % potrošača. Međutim, ako Hrvatska ima četiri milijuna stanovnika, onda je to 60 000 građana, što nije malo“, objašnjava Biljana Borzan.

Puno manje lijepih riječi ima Igor Vujović, predsjednik Društva za zaštitu potrošača Hrvatske.

„Iako su savjetovališta za potrošače predviđena Nacionalnim programom do 2020., ona danas više ne postoje. Ministarstvo financija nam je ukinulo financiranje i sada ćemo biti prisiljeni uvesti članarinu kako bismo čime imali platiti pravnike jer oni nisu besplatni“, kaže nam Vujović te ističe da je zbog te odluke njihov centar u Splitu već zatvoren, a onaj u Osijeku pred zatvaranjem.

„Novac će biti preusmjeren drugim udrugama koje ne zadovoljavaju uvjete propisane natječajem. Pomagali smo godišnje oko 20 000 građana što nije malo. Uostalom, novcem poreznih obveznika financirao se naš rad kojim smo im nudili besplatnu pravnu pomoć što je sasvim legitimno“, objašnjava te dodaje da je raspisan novi

natječaj koji za zadatak ima informiranje građana o njihovim pravima, no ne uključuje i besplatnu pravnu pomoć.

„Novaca ima za oba projekta, no, tipično za Hrvatsku, naš sustav koji je prepoznat i od strane Europske komisije kao uspješan, morao se ugasiti, jer zašto bi u Hrvatskoj nešto bilo uspješno? Da stvar bude gora, prije otprilike dva tjedna ministar Horvat gostovao je u potrošačkom kodu i kazao da se planira širenje mreže centara, a ukinuo nam je financiranje! Izgleda da vlada nerazumijevanje oko činjenice da zaštita potrošača unosi ravnotežu na tržište. Ako je potrošač zadovoljan, zadovoljan je i trgovac, kao i država“, zaključio je Vujović.

"Prijevare potrošača, na žalost nisu iznimka, već pravilo. Ne mogu generalizirati da su svi, ali većina trgovaca motivirano je pohlepom i gleda kako će zaraditi što više novaca. Na varanje kupaca ne gledaju kao na nešto nemoralno, već zovu to 'poduzetničkim duhom'", ljutit je Vujović koji građanima koji postanu žrtvama prijevare savjetuje da napišu prigovor na koji im je trgovac dužan odgovoriti u roku 15 dana. Snižnja kojim nas bombardiraju ovih dana stoga su dvojbeni, a kupac bi se trebao dobro informirati i paziti što kupuje. U takvoj situaciji, najbolje je šopingirati u second hand shopovima jer iskusan kupac tamo možda i pronađe kvalitetnu robu koju pojedini second hand dućani uvoze iz zapadnih zemalja.