

Dnevno.hr 11.06.2014.



Zašto u dućanima uvijek traže sitno?

- Autor: Marcel Holjevac

"Jooj nemam vam kaj za vratit... kaj nemate nikaj sitnog?" Koliko ste to puta čuli na kiosku, u dućanu?

Jedna od iritantnijih pojava u hrvatskim dućanima je što vas blagajnice uvijek traže sitno. Neki put pristojno, neki put iritantno. No, svi koji češće putuju van, znaju da se to tamo apsolutno nikad ne događa - niti se meni ikad dogodilo, niti ikom koga znam, da ga igdje na zapadu traže sitno, "jer nemaju za vratit".

Potaknut balkanskim navikama, ponekad sam znao pripremiti sitniš kako bi mi u dućanu na zapadu vratili okrugli iznos, novčanicu od deset eura ili tako nešto - i tada bi se blagajnica našla u čudu. Obično bi mi vratila sitno, te zatim uredno izbrojila ostatak od novčanice. U kovanicama. To i nije zato jer su na zapadu glupi pa ne znaju izračunati koliki je ostatak - jednostavno, navikli su svoj posao raditi po određenim pravilima, bez improvizacija. Jedan od problema je što često tako ostanete bez povrata dijela svog novca - što je u Njemačkoj nemoguće, tamo vam uvijek izbroje do u cent - a ponekad vam blagajnica možda i oprostí nekakvih dvadeset ili trideset lipa, samo da vam ne mora razmijeniti krupnu novčanicu. "Bute dali drugi put".

U čemu je problem? Pokušali smo doznati na par kioska, u FINA-i, i službama za potrošače nekih većih lanaca: od potonjih nismo dobili nikakav odgovor, ali su zato ostali bili ljubazni. Kovanog novca, tvrde u FINA-i, definitivno ima: nikad nisu imali problema s isplatom kovanog novca poslovođama dućana koji ujutro dolaze podignuti gotovinu za blagajnu. FINA, doduše, danas više ne vodi platni promet za sve klijente, većina se toga odvija preko poslovnih banaka, no i tamo kovanica ima. FINA naplaćuje razmjenu novca u

kovanice ili obratno - do tristo kuna tri kune fiksno, a preko toga - 1% od iznosa. No, to nije razlog zbog kojeg dućani nemaju sitnog: kad se ujutro podiže gotovina, predaje se specifikacija apoena koje se želi podignuti, i nije nikakav problem, prema njima, dobiti bilo koju količinu sitnog novca, koji se tada ne naplaćuje posebno. Narodna banka je u zakonskoj obavezi izdati dovoljnu količinu svih kovanica kako bi ih bilo dovoljno za povrat novca u dućanima, i prema njihovim podacima, kovanica u opticaju ima dovoljno: godišnje HNB osigurava oko 100 milijuna kovanica za redoviti opticaj. U opticaju je trenutno oko 1,8 milijardi komada kovanica, od čega 78,6 posto otpada na apoene manje od kune, dakle na kovanice od 50, 20, 10, 5, 2 i 1 lipe. Sjećate li se kad ste vidijeli one od jedne i dvije lipe?

No, HNB nema ovlasti prisiliti trgovce da osiguraju dovoljnu količinu i adekvatnu apoensku strukturu kovanog novca za potrebe poslovanja, dakle za povrat kovanica kod plaćanja. HNB propisuje blagajnički minimum - najmanju količinu novca koju određena kategorija dućana mora imati u svojoj blagajni u bilo kom trenutku, kako bi mogla uzvratiti kupcima novac, ali ne propisuje koliko u kojim apoenima. Ali, zato je zakon jasan: Kuna je jedino legalno sredstvo plaćanja robe i usluga u RH, i trgovci su dužni primiti vašu novčanicu: ne smiju vam ne izdati robu jer ne žele primiti krupnu novčanicu koju ste im dali, odnosno jer vam je ne mogu razmijeniti. To je, jednostavno, protuzakonito. I da, nemaju vam pravo uvaliti "žvake" umjesto ostatka novca.

No unatoč tome, situacija opisana na početku je česta: "Dajte nek vam neko to razmjeni, ja nemam". Za takve stvari možete i tužiti trgovca koji vam odbija primiti krupnu novčanicu, a možete se obratiti i društvu za zaštitu potrošača.

A zašto uopće do tog problema, specifičnog za balkanske i slične prostore, dolazi? Radi se, prvenstveno, o neodgovornosti i lijenosti poslovođa i onih koji su zaduženi ujutro podignuti novac za redovno poslovanje: oni bi trebali znati, temeljem iskustva u poslovanju, koliko im sitnog novca treba svaki dan u blagajni. "Kod nas vam stvarno nema tog problema", kaže mi jedna trafikantica u susjednom kiosku. "Mi uvijek imamo sitnog, ali iznos je svaki dan jako različiti, pa je teško procijeniti", kaže. "Kad ljudi dobiju plaće ili mirovine, onda svi plaćaju s dvjestotkama, a ima dana kad svi nose po deset kuna". Može li se procijeniti koji su to dani u mjesecu kad treba više sitnih apoena za povrat? "Teško, tu vam danas nema nekog reda", kaže mi. "Gazda svako

jutro donese kovanice, ima više trafika pa se i razmijeni između nas, a imamo i automat za kave pa izvadimo iz njega sitno ako je baš potrebno".

U drugoj trafici stvari rješavaju drukčije: "Navečer ostavimo novca koliko nam treba za blagajnički minimum u blagajni", kaže nam tamošnja trafikantica. Ipak, prema iskustvu, tamo se često desi da nemaju za vratiti ostatak od veće novčanice...

Ako zanemarimo kao čimbenik eventualnu lijenost blagajnice kojoj se jednostavno ne da brojiti sitniš, čega vjerojatno ima u manjoj mjeri, kao glavni razlog one rečenice "nemam vam za vratit, odite to negdje razmjenit u sitnije" koja vas je često dovela do ludila ili vas prisilila na šetnju do obližnjeg kafića gdje ćete s nelagodom zamoliti konobara da vam razmijeni dvjestotku se nameće jednostavno neodgovornost poslovnog kadra koji, jednostavno, ne vodi dovoljno brige o svom poslu: da osigura dovoljno svih apoena potrebnih za normalno poslovanje. Radi se, jednostavno, o lijenosti i ignoranciji. Potrebno je svako jutro otići u banku ili FINU i podići novac - a mnogima se to, očito, jednostavno ne da. Uz to, tu je još jedan problem: dok je u Hrvatskoj i dalje uobičajeno plaćanje gotovinom, Šveđani, na primjer, i Finci, gotovo više i ne znaju kako izgleda gotovina. Tamo se sve, pa i sitnice, uglavnom plaća - karticama. Taj način plaćanja preferiraju mnogi, jer je - jeftin. Bar tamo gdje Diners ne zaračunava restoranima i trgovinama i do 6% od računa za svoje "usluge" (pa zato tu karticu na zapadu ne primaju gotovo nigdje, dok su mastercard i maestro, koji imaju manje marže, vrlo rašireni). A plaćanje gotovinom povlači za sobom još jedan velik trošak, bar kad se radi o većim trgovinama: odvoz i brojanje novca. Taj posao obično rade zaštitarske kuće, i otimaju se za njega jer je vrlo unosan. Na rubovima zapadnih gradova postoje veliki centri u koje se doprema, sortira i broji gotov novac, i to - košta. S druge strane, kartice imaju razmjerno manji trošak, tu nema potrebe za blindiranim kolima koja će odvoziti gotovinu i to skupo naplatiti. A takav način plaćanja preferira i država, jer ima pod kontrolom promet trgovina pa su i mogućnosti varanja na porezu osjetno manje...

No, kod nas će godinama još gotovina ostati glavni način plaćanja, bar tamo gdje se trže manji iznosi. I zato: inzistirajte na povratu svog novca. Zapamtite, nije vaš posao da idete negdje razmijeniti novčanicu. To je posao onog tko nije odradio svoj posao kako treba i osigurao dovoljnu količinu sitniša, i on vam jednostavno nema pravo odbiti primiti novac. Njegov je problem gdje će ga i kako razmijeniti, ukoliko nema trenutnu u blagajni dovoljno kovanica i sitnih apoena.

