

Top lista prevara potrošača: Starijima besramno lažu preko mobitela, ili nam prodaju neostvarive brzine interneta, ili nas varaju na sniženjima...

Građani se najviše žalili da su im potrošačka prava prekršena vezano uz električne i elektronske uređaje i servise tih uređaja /// Hrvatska udruga za zaštitu potrošača u prvih šest mjeseci riješila 2475 žalbi građana /// Tržišna inspekcija u kontroli ljetnih sezonskih sniženja otkrila prekršaje u više od deset posto nadzora

52



Foto: Pixabay

Koliko ste puta ušli u neku trgovinu jer je na izlogu pisalo da je odjeća snižena 70 posto, ali niste uspjeli pronaći niti jedan komad odjeće po tako povoljnim cijenama? Ili, je li vam se dogodilo da ste zvali majstora da vam popravi vodokotlić, koji je masno naplatio svoj dolazak i popravak, nije vam dao račun, a tri dana kasnije vodokotlić je opet počeo curiti? Da je takvih slučajeva jako puno najbolje znaju u Hrvatskoj udruzi za zaštitu potrošača koji kažu da se potrošači najčešće žale na telekomunikacijske usluge, usluge servisera i financijske usluge.

Problematicni ugovori na daljinu

– Veliki problemi su sklapanje ugovora na daljinu kada se u dosta slučajeva podmeće starijim ljudima, prodaju im se usluge koje im uopće ne trebaju i prisiljava ih se na sklapanje ugovora koje ne žele. Ponekad se radi i o dementnim ljudima, ali agentima je važno samo prodati uslugu. Agenti informiraju potrošače samo o onome što je za njih povoljno, npr. brzinama interneta koje su maksimalne, a kada uzmu uslugu onda imaju tisuće izgovora zašto im brzina nije odgovarajuća ili zašto im se gube programi na TV-u – pojašnjava Tomislav Lončar, tajnik Hrvatske udruge za zaštitu potrošača.

Često se događa da telekomunikacijske tvrtke prodaju kapacitete koje nemaju jer im zakonodavac ništa neće ako prodaju 100% brzine, a isporuče 70%.

– To je kao da dođete u mesnicu zatražite 1 kilogram mesa, a trgovac vam proda 700 grama po cijeni kilograma – slikovito opisuje Lončar.

Potrošači se žale i na probleme sa serviserima, od nedolaska do loših popravaka, dodaje Lončar. Brojnih prigovora ima, nastavlja tajnik HUZP-a, i na financijske usluge, poput ovrha, ali i agencija za naplatu dugova koje traže naplatu pa i jedne kune kako bi primorali dužnika da i minimalnom uplatom prekine zastarne rokove.

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača u prvih šest mjeseci 2020. godine obradila je i riješila 2475 predmeta građana koji su se žalili na povredu potrošačkih prava. U Udruzi vode njihove predmete u tridesetak kategorija prema proizvodima i uslugama. Najviše primjedaba u prvoj polovini ove godine odnosilo se na povredu potrošačkih prava vezanih uz električne i elektroničke aparate, te servise za te aparate (373 predmeta), potom su se građani najviše žalili na telekomunikacijske usluge (245 riješenih predmeta), a na trećem mjestu su povrede potrošačkih prava vezane uz financijske usluge, banke, štedionice, osiguranja i nagradne igre (196 predmeta). U top 5 kategorija su namještaj i uređenje interijera na četvrtom mjestu s 99 predmeta, te turizam i ugostiteljstvo na petom mjestu s 89 predmeta.



Na ponašanje agenata call centara najviše se žale starije osobe / Ilustracija / Foto: Pixabay

Kako nas varaju na sezonskim sniženjima

Tržišna inspekcija Državnog inspektorata provela je tijekom srpnja 258 inspekcijskih nadzora ljetnog sezonskog sniženja i drugih posebnih oblika prodaje. Tijekom nadzora je utvrđeno ukupno 29 povreda propisa koje su se odnosile na neisticanje cijene proizvoda tijekom posebnog oblika prodaje, nepropisno isticanje cijena proizvoda (uz cijene na sniženju nisu bile istaknute cijene u redovnoj prodaji) kao i nepoštena poslovna praksa.

Pri tome se nepoštena poslovna praksa odnosila na oglašavanje određenog postotka, a na prodajnom mjestu nije zatečen niti jedan proizvod koji je snižen u tom postotku, doznajemo u Državnom inspektoratu. Također, utvrđeno je oglašavanje popusta u razdoblju koje je obuhvaćalo i razdoblje sezonskog sniženja, pa se proizvod po redovnoj cijeni koja je istaknuta nije prodavao niti u jednom trenutku tijekom 2020. godine.

Tijekom prošlogodišnjeg ljetnog sezonskog sniženja tržišna inspekcija obavila je ukupno 441 inspekcijski nadzor pri kojima je utvrđeno ukupno 69 prekršaja. Prekršaji su se odnosili na neisticanje cijena odnosno nepravilno isticanje cijena tijekom trajanja posebnih oblika prodaje, kažu u Državnom inspektoratu.

Inspekcijske nadzore ljetnog sezonskog sniženja, popusta te drugih posebnih oblika prodaje tržišni inspektori Državnog inspektorata provode tijekom srpnja i kolovoza. U nadzorima se kontrolira isticanje cijena proizvoda kao i poslovna praksa trgovaca.

Tijekom sezonskog sniženja trgovac je dužan voditi se odredbama Zakona o zaštiti potrošača kako bi se izbjegla zavaravajuća poslovna praksa trgovaca u pogledu cijena proizvoda, načina na koji su one izračunate ili postojanje pogodnosti u odnosu na cijene proizvoda koji se prodaju tijekom razdoblja ljetnog sezonskog sniženja.

Ljetno sezonsko sniženje počinje od 1. srpnja i traje najdulje 60 dana. Sezonskim sniženjem smatra se prodaja proizvoda po sniženoj cijeni nakon proteka sezone. Proizvod koji se prodaje u okviru sezonskog sniženja mora biti jasno, vidljivo i čitljivo označen redovnom cijenom te novom sniženom cijenom.