

Jutarnji list 30.11.2018 novac.hr

'Cyber' ponedjeljak debakl

Novi debakl Linksa, kupcima nisu isporučili naručene proizvode: 'Vratit ćemo novac...'

AUTOR: Lea Balenović

OBJAVLJENO: 30.11.2018. u 9:36



Red ispred dućana Linksa

Nakon debakla koji je trgovina informatičkom opremom Linksa doživjela u crni petak, javili su nam se potrošači koji su prošli sličnu situaciju samo nekoliko dana poslije, u tzv. cyber ponedjeljak.

Naime, trgovina sa zagrebačke Trešnjevke ponovno je na svojoj stranici oglašavala velike popuste kojima je, naravno, privukla velik broj kupaca, koji su ostali bez željenih proizvoda. Točnije, oni te proizvode jesu naručili, no nekoliko dana poslije obaviješteni su da im je kupnja otkazana.

- Kolega mi je poslao link za miš koji je bio snižen sa 650 na 195 kuna te sam naručio tri komada - jedan za sebe i po jedan za kolege s posla. Šef je prije nas sebi naručio jedan, a isti dan nešto kasnije još tri. Prvo je njemu u utorak popodne otkazana

narudžba, a u srijedu je otkazana i moja - požalio nam se **Igor Bedek**, jedan od oštećenih kupaca.

Njegov je šef, kako nam je Bedek rekao, nazvao Links da vidi o čemu je točno riječ te su mu objasnili kako je došlo do opterećenja sustava koji je stoga pogrešno prikazivao raspoloživost proizvoda.

'Navukli su nas niskim cijenama'

- Ako su već išli s velikim popustom i ograničenim količinama, moglo se pretpostaviti da će biti navala i pojačati infrastrukturu. Osjećamo se prevareno jer su nas navukli niskim cijenama. Da na samom webu nije pisalo da je proizvod raspoloživ, nikome ništa, pomislio bih "već se rasprodalo, idem tražiti dalje" - ističe.

Uz to, kako nam je u telefonskom pozivu Bedek ispričao, našao je sličan proizvod i u drugoj trgovini, no ondje bi morao platiti dostavu, a Links je nudio preuzimanje u trgovini, što mu se više isplatilo jer onuda ionako prolazi svaki dan.

- Links me tek nekoliko dana kasnije obavijestio da miš zapravo nisam kupio i tako sam ostao bez poklona za dragu osobu - rekao je.

No njegov slučaj nije jedini. Slično je zadesilo i kupca drugog proizvoda na akciji (podaci poznati redakciji), koji je zamolio trgovinu da mu ponudi alternativno rješenje.

- Odgovorili su brzo, ali šablonski, uopće ne čitajući ili razmišljajući da sam prevaren i nezadovoljan i da sam predložio mogućnost da riješimo to tako da mi pošalju isti proizvod od drugog proizvođača, bitno da se poklapaju karakteristike proizvoda - ispričao nam je.

Njemu su, pak, objasnili da se radilo o proizvodu čiji su zadnji komadi bili na rasprodaji.

Odgovor Linksa

- Pri kupnji ste se složili s uvjetima korištenja u kojima je jasno navedeno da se

ugovor raskida ako nismo u mogućnosti isporučiti artikl te da ćete o tome biti obaviješteni, što smo i učinili - odgovorili su iz trgovine informatičkom opremom.

Facebook stranica Linksa također je puna negativnih komentara u kojima su kupci koji se osjećaju oštećenima ispričali slične priče, sve vezane uz akcijske ponude za cyber ponedjeljak.

Javili smo se i Linksu, iz kojeg su nam objasnili da oni jesu pripremili svoju infrastrukturu za znatno veći broj narudžbi nego inače, no iznimno veliki interes ipak je uspio usporiti njihovu obradu, koja, kako kažu, još traje.

- Razumijemo nezadovoljstvo korisnika, ali ovo su izazovi koji se događaju i znatno većim platformama kao što je Amazon. Oglašavali smo listu proizvoda sa stare zalihe i naglasili smo da su količine iznimno ograničene. S obzirom na to da smo imali izrazito velik broj narudžbi, manji dio korisnika nije mogao dobiti svoje proizvode i dobit će povrat uplaćenih sredstava - pojasnili su nam.

Kako bi saznali koja su točno prava kupaca i što oni mogu napraviti, razgovarali smo i s Hrvatskom udrugom za zaštitu potrošača (HUZP) koja nam je potvrdila da je kupac i ovaj put bio u pravu.

- Ovakvi se slučajevi nikako ne bi smjeli događati, pogotovo kada je riječ o internetskoj trgovini, kada računalo bilježi svaku rezervaciju ili kupnju. To je zavaravanje potrošača koji su ostali zakinuti jer nisu imali priliku željeni proizvod kupiti negdje drugdje - rekao je **Tomislav Lončar** iz HUZP-a koji nam je objasnio da zakon nalaže da se potrošači u ovim situacijama prvo trebaju obratiti trgovcu.

No naši su sugovornici predloženo i učinili i nije urodilo plodom. Tada bi, pojasnio nam je Lončar, slučaj trebali prijaviti tržišnom inspektoratu te ići na Sud časti Hrvatske gospodarske komore.