

Slobodna Dalmacija 10.02.2020.

Potrošačke muke

'Mislio sam da se šale' Splićanin odnio iskrivljeni mobitel u servis, a onda se šokirao

AUTOR: Linda Perić / Slobodna Dalmacija

OBJAVLJENO: 10.2.2020. u 13:46



Ilustracija, razlika između dva od tri ista modela mobitela koje je djeci kupio naš sugovornik – donji je očito iskrivljen

Robertu Skelu iz Splita dogodila se prilično bizarna situacija – mobilni aparat Samsung Galaxy A10, koji je kupio u rujnu prošle godine, doslovce se iskrivio. No, u splitskom servisu ovog proizvođača ne priznaju Skelinu reklamaciju, tvrdeći da se mobitel iskrivio jer se na njemu – sjedilo.

– Da ne povjeruješ! Priča, dakle, ide ovako... Kupio sam lani u kolovožu u trgovini “Sancta Domenica” u City Centeru one u Splitu dva mobitela Samsung Galaxy A10, a mjesec dana nakon toga još jedan, u istom dućanu elektroničke opreme. Imam petero djece, a uređaji su bili kupljeni za troje starijih. U svakom slučaju, s ova dva koji su prvi kupljeni nikakvih problema zasad nema. Treći se, međutim, nakon tri mjeseca jednostavno iskrivio. Da je ikakvo fizičko oštećenje bilo u pitanju, dakle da je mobitel sinu pao ili da je sjeo na njega, bilo bi to valjda vidljivo i na ekranu mobitela. Ali, osim

ovog iskrivljenja, uređaj izgleda kao nov, što praktički i jest, bez ikakve ogrebotine. Zanimljivo je i to što se kolegi iz kćerkina razreda dogodila ista stvar s ovim Samsungovim modelom... Na forumima su kupci također iznosili slična iskustva. Po svemu sudeći, vjerojatno je riječ o nekakvoj proizvodnoj grešci ili lošoj izvedbi; baterija se možda pregrijala i rastalila, zbog čega se kućište mobitela savinulo – smatra Skelo.

U Samsungovu servisu u Splitu ništa od navedenog nisu, međutim, uzeli u obzir, nego su donijeli zaključak, ponavljamo, da je do savinuća mobilnog uređaja došlo nakon što je netko na njega sjeo.

– Kad sam to čuo, nisam znao šale li se sa mnom... Uzeo sam svoj mobitel, stavio ga na jednu od visokih plastičnih stolica kakve imaju u servisnom uredu i sjeo na njega. Digao sam se i pokazao im aparat kojem, naravno, nije bilo ništa. Inzistirali su i dalje, međutim, na tomu da je uzrok fizičko oštećenje, te da servis mobitela ne pokriva dvogodišnje jamstvo, nego da ga ja, kao kupac, moram platiti. Cijena popravka koju bih ja, dakle, trebao podmiriti iznosi 760 kuna, a novi takav uređaj u trgovini košta 1199 kuna. Svašta – govori i dodaje da bi bio najsretniji da mu se nakon ovog javnog istupa jave i drugi kupci koji se smatraju oštećenima kupnjom spomenutog mobilnog aparata, pa da onda razmotre zajedničke korake u ostvarenju svojih prava.

Nakon razgovora s potrošačem, kontaktirali smo i trgovca kod kojeg je sporni uređaj kupljen. Nadležne u trgovini “Sancta Domenica” pitali smo imaju li oni saznanja da određena proizvodna linija spomenutih Samsungovih mobitela ima grešku. Uz to, zanimalo nas je jesu li, i koliko, pritužbi na uređaje Samsung Galaxy A10 oni dosad zaprimili.

Ništa o broju pritužbi

– Iz činjenica koje ste nam poslali kupac je direktno kontaktirao ovlaštenu servis koji je izvršio tzv. defektažu uređaja te ustanovio da je došlo do oštećenja koje ne podliježe jamstvenim uvjetima proizvođača. Nama se potrošač sa svojim problemom najvjerojatnije nije obratio... Što se tiče eventualnih saznanja o tome ima li određena proizvodna linija ovih Samsung mobitela grešku, navodimo kako mi, kao prodavatelj, takva saznanja nemamo. Broj zaprimljenih pritužbi na Samsung A10, kao i sve ostale uređaje, spada u dio poslovnih informacija koje ne možemo podijeliti s vama –

navode iz "Sancta Domenice".

Upit smo poslali i na službeni mail ovlaštenog Samsungova servisa, no. Iz PR agencije koja predstavlja Samsung u Hrvatskoj poručili su da im treba malo više vremena da bi ispitali spomenuti slučaj.



[Huzp Udruga Potrošača](#)

Postoji nešto što se zove materijalni nedostatak prema članku 401. i 410 Zakona o obveznim odnosima. Tada potrošač ne mora dati proizvod na popravak već traži zamjenu ili povrat novca. Ako trgovac tvrdi da proizvod nema materijalni nedostatak onda potrošač treba prijaviti trgovca državnim inspektorima. Oni mogu narediti vještačenje proizvoda koje plaća trgovac u prvih 6 mjeseci.

Obratite se udrugama za zaštitu potrošača za savjet.