

■ ■ ■ T ■ ■ Mobile ■

T-Mobile Hrvatska d.o.o.
Ulica grada Vukovara 23, Zagreb

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača
Trg Kralja Krešimira IV br. 2
10000 Zagreb

Od Marija Bistrički, Sektor za pravne poslove i regulativu
Kontakti Telefon: +385 1 4982 034, Telefaks: +385 1 4982 011
E-Mail: marija.bistricki@t-mobile.hr
Datum 11.12.2009.
Tema Odgovor na temu "obmanjivanje potrošača"
Na broj 836-2/09

Poštovani,

Zaprimili smo Vaš odgovor od dana 09.11.2009. godine na temu "obmanjivanje potrošača", te smo slobodni u nastavku dostaviti dodatna pojašnjenja:

I. Ovom prilikom želimo zahvaliti na izraženom slaganju cijenenog naslova sa našim tumačenjem odredbe članka 5. stavka 4. Zakona o zaštiti potrošača o nužnosti dokazivanja nedostatka na proizvodu u za to ovlaštenim ustanovama ili uz pomoć ovlaštenog sudskog vještaka, kada se radi o mobilnim uređajima.

Također se slažemo da u praksi ima slučajeva kada potrošač reklamira nedostatak odmah po kupovini, te smo stoga internim pravilom o zamjeni uređaja u roku od 3 dana željeli ukazati maksimalno povjerenje našim kupcima. Ako kupac reklamira uređaj u tako kratkom roku, isti nastojimo odmah zamjeniti novim i to bez pregleda od strane ovlaštene osobe. No, kada se radi o duljem vremenskom periodu od kupnje, ne možemo se složiti s tumačenjima cijenenog naslova te u cijelosti ostajemo kod stajališta da se kod mobilnih uređaja radi o proizvodima visoke tehnologije čiji kvar nije moguće ustanoviti niti popraviti pregledom od strane djelatnika prodajnog mjesta niti od strane samog potrošača, već je za to potreban viši stupanj stručnog znanja.

II. Nastavno na navod da je T-Mobile popravljao uređaje suprotno članku 5. Zakona o zaštiti potrošača i potrošačevu pravu na izbor u slučajevima kada je, po napatku cijenenog naslova, potrošač tražio zamjenu uređaja – bez popravka (čak je to napisao u potvrdi o predaji uređaja na servis), očitujemo se kako slijedi:

Prilikom prodaje mobilnih uređaja potrošačima uvijek predajemo jamstveni list, te po reklamaciji mobilnog uređaja od strane potrošača uz predočenje jamstvenog lista, primjenjujemo slijedeće relevantne zakonske propise:

Adresa T-Mobile Hrvatska d.o.o.
Ulica grada Vukovara 23, 10000 Zagreb, Hrvatska
Kontakti Telefon: +385 1 4982 000, Telefaks: +385 1 4982 011, Internet: www.t-mobile.hr
Poslovna banka 2360000-1101627827, Zagrebačka banka d.d. Zagreb; MB: 1679201
Nadzorni odbor I. Mudričić - predsjednik
Uprava J.P. Czapran, D. Daraboš, B. Poldrugac, B. Skaramuča, M. Zesch
Registar Trgovački sud u Zagrebu, MBS: 080443683
trg. društava Temeljni kapital: 1.478.000.000,00 kuna

Članak 5. stavak 5. Zakona o zaštiti potrošača: „Ako trgovac ili proizvođač da jamstvo za ispravnost prodanog proizvoda dužan je ispuniti obveze propisane Zakonom o obveznim odnosima o jamstvu za ispravnost prodane stvari kao i obveze preuzete jamstvom“.

Članak 423. stavak 2. Zakona o obveznim odnosima: „Ako prodavatelj jamči za ispravnost stvari u tijeku određenog vremena, računajući od njezine predaje kupcu, kupac može, ako stvar nije ispravna, zahtijevati od prodavatelja da stvar popravi u razumnom roku ili, ako to ne učini, da mu umjesto nje preda ispravnu stvar.“

Članak 424. stavak 1. Zakona o obveznim odnosima: „Kupac može zbog neispravnosti stvari zahtijevati od prodavatelja, odnosno od proizvođača popravak ili zamjenu stvari u tijeku jamstvenog roka, bez obzira na to kad se nedostatak pojavio.“

Iz citiranog članka 423. Zakona o obveznim odnosima („ZOO“) jasno proizlazi tzv. redosljed ostvarivanja prava kupca, tj. razvidno je da potrošač ima pravo zahtijevati od prodavatelja predaju ispravne stvari, tek ako prodavatelj nije u razumnom roku uspio popraviti prodanu stvar s nedostatkom. Napominjemo da takvo tumačenje članka 423. (nap. nekadašnji članak 501.) u svezi sa člankom 424. ZOO-a (nap. nekadašnji članak 502.) ima i svoje uporište u pravnoj znanosti, točnije u cijeljenom djelu „Zakon o obveznim odnosima s komentarom“ autora prof.dr.sc. V.Gorenca, čiji citat ovim putem prenosimo u cijelosti (str. 661):

„Popravak ili zamjena stvari. Na prvi pogled postoji nesuglasnost između članka 501.st.1.ZOO (nap. sadašnji čl. 423.st.2.) i članka 502. st.1. ZOO-a (nap. sadašnji čl. 424.st.1), jer je u prvo spomenutom izričito propisano da – ne funkcionira li stvar ispravno – kupac može zahtijevati popravak stvari u razumnom roku, a ako mu je prodavatelj ili proizvođač ne poprave, tek onda može tražiti ispravnu stvar. Prema ovom članku kupac može zahtijevati od prodavatelja odnosno proizvođača „popravak ili zamjenu stvari u tijeku garancijskog roka“, tj. čini se da zahtjev za zamjenu nije uvjetovan prethodnim zahtjevom za popravak. Povezujući ova dva članka treba istaknuti smisao st.1. ovog članka, koji se sastoji u tome da ovlašćuje kupca na zahtjev za popravak ili zamjenu unutar jamčevnog roka, bez obzira na to kada se pojavio nedostatak u funkcioniranju. Bitno je da je kupac postavio zahtjev jedan ili drugi, makar i zadnji dan jamčevnog roka. Stoga se kupac mora pridržavati redosljeda zahtjeva postavljenog u čl. 501.st.1. ZOO, te prvo zahtijevati popravak, pa ako to prodavatelj ili proizvođač ne učini, tražiti zamjenu stvari...“

Ujedno napominjemo da postoji i redosljed primjene pravila o odgovornosti za materijalne nedostatke (članak 5. stavak 2. Zakona o zaštiti potrošača) i pravila o pravima iz jamstva (članak 5. stavak 5. Zakona o zaštiti potrošača), a čije tumačenje također pronalazimo u gore citiranom cijeljenom djelu (str.661), te prenosimo u cijelosti:

„Primjena pravila o odgovornosti za nedostatke. Jamstvo (garancija) za ispravno funkcioniranje prodane stvari je poseban oblik zakonske odgovornosti za materijalne nedostatke određene kategorije stvari („tehnički složeni proizvod“ za koji se kupcu daje jamstveni list), ustanovljena posebna pravila u slučajevima određenima zakonom. Po tim posebnim pravilima prodavatelj (ako nije ujedno i proizvođač) odgovara temeljem jamstva samo ako je predao kupcu jamčevni list. S druge strane kupac se ne može pozivati na opću odgovornost prodavatelja za materijalne nedostatke stvari, ako postoji prodavateljeva odgovornost temeljem jamstva (garancije) za ispravno funkcioniranje stvari. Ipak, ako kupac ne može temeljem garancije za ispravno funkcioniranje stvari ostvariti svoja prava, može se koristiti pravilima o prodavateljevoj odgovornosti za nedostatke stvari. Opća odgovornost za nedostatke je podredna (supsidijarna) u odnosu na zakonsku odgovornost temeljem jamstva, te se opća pravila mogu primijeniti samo ako temeljem posebnih pravila o jamstvu ne bi kupac mogao ostvariti svoja prava...“

Od T-Mobile Hrvatska d.o.o.
Stranica 3

Slijedom navedenog, smatramo da nije bilo nepoštivanja zakonskih odredaba u postupanju T-Mobile-a te molimo cijenjeni naslov da ponovno razmotri gore navedena stajališta pravne znanosti i citirane zakonske propise te po mogućnosti revidira iznesene stavove.


T-Mobile
Ivona Ostojic

Sektor za pravne poslove i regulativu
T-Mobile Hrvatska d.o.o.
Ulica grada Vukovara 23
10 000 Zagreb

P2

• • • • T • • Com •

T-Com kontakt
p.p. 21
10020 Zagreb
Telefax: 0800 9393

**HRVATSKA UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA
TRG KRALJA PETRA KREŠIMIRA IV BR. 2
10000 ZAGREB**

Vaš znak 729-3/09-09
Naš znak SC1-223093/09
Telefon
Datum 30. studeni 2009.
Nastavno na Vaše pismo

Poštovani,

Nastavno na vaše ponovno pismo željeli bismo Vas još jednom informirati da sustav u kojem T-com evidentira sve vrste usmenih i pisanih prigovora ne generira brojeve pod kojima se isti vode, svaki upit se veže u bazi na korisničke podatke npr. telefonski broj. Korisnik nakon što se identificira, u bilo kojem trenutku može saznati status svojeg prigovora pozivom u Kontaktni centar.

Srdačan pozdrav,

Odjel za upravljanje iskustvom korisnika

Diego Perez Tenessa De Block

Odjel za rad kontaktnog centra

• • T • • Hrvatski
Telekomunikacije d.d.
Zagreb
Sv

Adresa
Kontakti

HT – Hrvatske telekomunikacije d.d.
Savska cesta 32, 10 000 Zagreb
telefon +385 1 491-1000; faks +385 1 491-1011;
Internet: www.ht.hr
2390001-1100019257 (HPB d.d Zagreb); OIB 81793146560

G. Kerkhoff – predsjednik
I. Mudričić – predsjednik, J. P. Czapran, B. Poldrugač, B. Skaramuča, I. Jolić Šimović.
Trgovački sud u Zagrebu, MBS: 080266256;
temeljni kapital: 8 168.953.500,00 kuna; ukupni broj dionica: 81.886.535;
nominalni iznos jedne dionice: 100,00 kuna

unicef 

T-Hrvatski Telekom - prvi partner UNICEF-a u Hrvatskoj



**HRVATSKA UDRUGA ZA
ZAŠTITU POTROŠAČA**

www.huzp.hr
huzp@zg.t-com.hr

Zagreb, 9.studenoga 2009.

Trg kralja Petra Krešimira IV br. 2
10000 ZAGREB
telefon/telefaks: 01- 46 333 66

Naš broj : 836-2/09

T-Mobile

Ulica grada Vukovara 23
10000 ZAGREB

Vaš znak: Tema –očitovanje od 239.2009.

Obmanjivanje potrošača

Poštovani,

zahvaljujemo na vašem dopisu od 23.09.2009.g. kojeg smo primili 27.10.2009.g.

U točki 1. ste naveli da se T-Mobile pridržava propisa i Zakona o zaštiti potrošača te da u skladu s člankom 5. citiranog Zakona potrošač ima prava prema svom izboru da popravi proizvod, traži zamjenu, traži sniženje cijene.

Također ističete da stavak 4. članka 5. propisuje da se postojanje nedostatka na proizvodu kada je to NUŽNO utvrdi vještačenjem.

S time se slažemo, ali nama su se javili potrošači koji su odmah po kupovini proizvoda reklamirali nedostatak koji nije nužno utvrditi vještačenjem, a vi ih niste upozorili da bi eventualno poslali uređaj na servis kako bi se utvrdio kvar, već da se uređaj treba uputiti na servis radi popravka.

To su dvije različite situacije jer kada vam je naš član reklamirao nedostatak i neispravnost ekrana uređaja što je i prosječnom potrošaču vidljivo vi ste tražili da njegov uređaj bude poslan na servis u Mađarsku gdje bi ga popravili.

Također su nam poznati slučajevi kada je po našem naputku potrošač tražio zamjenu uređaja – bez popravka, čak je to napisao u potvrdi o predaji uređaja na servis, a vi ste mu uređaj popravljali suprotno članku 5. Zakona o zaštiti potrošača i potrošačevu pravu na izbor.

U točki 2. vašeg dopisa da prema članku 423. Zakona o obveznim odnosima pozivate se da potrošač ima pravo dati uređaj na popravak, ako to želi, ali isto tako ima i pravo tražiti zamjenu uređaja PRIJE popravka.

Vjerojatno znadete da je Zakon o zaštiti potrošača specijalan zakon za potrošače, a Zakon o obveznim odnosima je generalan zakon i on rješava sva pitanja koja nisu obuhvaćena specijalnim zakonom.

U točki 3. objašnjavate kako je T-Mobile dao svojim kupcima određena prava te da im daje pravo zamjene reklamiranog uređaja u roku 3 dana od dana kupovine uređaja.

Na takav način T-Mobile ne daje potrošačima ništa što im ne daje i Zakon, već im uskraćuje pravo na zamjenu jer potrošači to pravo mogu ostvariti u tijeku cijelog jamstvenog perioda.

Također našem članu niste odobrili zamjenu na koju se pozivate jer je on odmah uočio da proizvod nije ispravan i reklamirao je unutar 3 dana, a tražili ste da proizvod ide na popravak.

Nadamo se da su ova objašnjenja dovoljna i da ćete ubuduće odmah zamijeniti svaki neispravan proizvod koji su potrošači kupili kod vas, a u slučaju da ne možete detektirati kvar u vašim centrima da ćete potrošača uputiti na njegovo pravo o zamjeni uređaja bez popravka, ali da će najprije servis u najkraćem roku utvrditi o čemu se radi.

Kao udruga za zaštitu potrošača koja se bori za prava potrošača možemo vjerovati da neki od vaših djelatnika ne poznaju Zakon o zaštiti potrošača, ali vaši pravnici bi svakako to morali znati.

U slučaju da vam to i dalje nije jasno predlažemo da se obratite Državnom inspektoratu koji će vam sigurno sve lijepo objasniti.

S poštovanjem

tajnik HUZP-a

Tomislav Lončar

File:tmobile091109

1997. - 2007.g. DESET GODINA DJELOVANJA HUZP-a

Članice Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske:

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP – Zagreb, Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP – Slavonski Brod, «Dalmatinski potrošač» Split, «Dubrovački potrošač» Dubrovnik, »Klub potrošača» Vodice, «Šibenski potrošač» Šibenik, Udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora, Udruga za zaštitu potrošača komunalne djelatnosti – Solin i «Zadarski potrošač» Zadar, Potrošački centar Rijeka, Klub potrošača Vodice, Međimurski –Potrošač Čakovec, Centar za edukaciju i informiranje potrošača- Bilje

T-Mobile

Primljeno: 27-10-2009

Ur. broj: 836/09

T-Mobile Hrvatska d.o.o.
Ulica grada Vukovara 23, Zagreb

HRVATSKA UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA
TRG KRALJA PETRA KREŠIMIRA IV br.2
10000 ZAGREB

836/09

Od Kontakti Marija Bistrički, Sektor za pravne poslove i regulativu
Telefon: +385 1 4982 034, Telefaks: +385 1 4982 044
E-Mail: marija.bistricki@t-mobile.hr
Datum 23.09.2009.
Tema Očitovanje

Poštovani,

Povodom Vašeg upita glede primjene članka 5. Zakona o zaštiti potrošača (79/07, 152/07, 79/09, 89/09) i sumnje da T-Mobile Hrvatska d.o.o. (dalje u tekstu: T-Mobile) u svome poslovanju obmanjuje potrošače, želimo Vas izvjestiti o slijedećem:

1. U svome poslovanju T-Mobile se u cijelosti pridržava propisa koji uređuju obveze iz odgovornosti prodavatelja za materijalne nedostatke kupljene stvari.

T-Mobile u skladu sa stavkom 1. članka 5. Zakona o zaštiti potrošača ima dužnost potrošaču ispuniti ugovor u skladu s odredbama tog Zakona i propisima obveznog prava. Prilikom pojave materijalnog nedostatka na prodanoj stvari T-Mobile će, odmah po primitku prigovora od strane potrošača postupiti sukladno stavku 2. članka 5. Zakona te, u skladu sa uređenjem odnosa potrošača i trgovca iz Zakona o obveznim odnosima (NN 35/05, 41/08), prema izboru potrošača ukloniti nedostatak na proizvodu, predati potrošaču drugi proizvod bez nedostatka, sniziti cijenu ili vratiti potrošaču plaćeni iznos za proizvod, te po potrebi ispuniti i druge obveze propisane zakonskim odredbama.

T-Mobile ističe da Zakon u stavku 4. članka 5. izričito propisuje da se postojanje nedostatka na proizvodu, kada je to nužno, dokazuje vještačenjem u za to ovlaštenim ustanovama ili uz pomoć ovlaštenog sudskog vještaka, a troškove vještačenja snosi potrošač ili trgovac, ovisno o rezultatu vještačenja. Budući da su mobilni uređaji koje T-Mobile prodaje proizvodi visoke tehnologije te njihov kvar nije moguće ustanoviti jednostavnim vizualnim pregledom na prodajnom mjestu od strane djelatnika prodaje T-Mobile-a niti od strane samog potrošača, već je za to potrebno posebno stručno i tehničko znanje, bitan preduvjet za ostvarivanje gore navedenih prava jest prethodno vještačenje uređaja. Tek kada se nedostatak na uređaju utvrdi na propisan način, moguće je pristupiti ostvarivanju prava iz materijalnog nedostatka.

2. U svome poslovanju T-Mobile se u cijelosti pridržava propisa koji uređuju obveze iz jamstvenog lista.

Adresa
Kontakti
Poslovna banka
Nadzorni odbor
Uprava
Registar
trg. društava

T-Mobile Hrvatska d.o.o.
Ulica grada Vukovara 23, 10000 Zagreb, Hrvatska
Telefon: +385 1 4982 000, Telefaks: +385 1 4982 011, Internet: www.t-mobile.hr
2360000-1101627827, Zagrebačka banka d.d. Zagreb; MB: 1679201
I. Mudričić - predsjednik
R. Rathgeber - predsjednik, J.P. Czaprán, D. Daraboš, B. Poldrugáč, B. Skaramuča, M. Zesch
Trgovački sud u Zagrebu, MBS: 080443683
Temeljni kapital: 1.478.000.000,00 kuna

• • • T • • Mobile •

Od T-Mobile Hrvatska d.o.o.
Stranica 2

Zakon u stavku 4. članka 5. izričito propisuje da ako trgovac ili proizvođač da jamstvo za ispravnost prodanog proizvoda, dužan je ispuniti obveze propisane odredbama Zakona o obveznim odnosima o jamstvu za ispravnost prodane stvari kao i obveze preuzete jamstvom.

T-Mobile prilikom prodaje mobilnih uređaja potrošačima predaje jamstveni list kojime, sukladno članku 423. Zakona o obveznim odnosima, potrošaču jamči ispravnost stvari u tijeku određenog vremena računajući od njezine predaje potrošaču. Zakon propisuje da prilikom reklamacije uređaja u jamstvenom roku, potrošač ima pravo, ako stvar nije ispravna, zahtijevati od prodavatelja da stvar popravi u razumnom roku ili, ako to ne učini, da mu umjesto nje preda stvar koja je ispravna, što T-Mobile i čini. Bitan preduvjet za ostvarivanje prava iz jamstva jest također pregled uređaja od strane stručne osobe, odnosno ovlaštenih servisera pojedinih proizvođača. Pregled uređaja i njegov popravak odnosno zamjena vrši se u najkraćem mogućem roku.

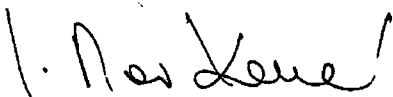
III. Povrh gore navedenih prava potrošača koja proizlaze iz odredaba mjerodavnih propisa, T-Mobile nastoji svojim kupcima pružiti i dodatnu mogućnost zamjene uređaja, kada god za to postoji mogućnost. Time korisniku nastojimo pružiti i veća prava nego što je to propisano Zakonom o zaštiti potrošača i Zakonom o obveznim odnosima

T-Mobile je u svoje poslovanje uveo posebno interno pravilo o zamjeni uređaja u roku od tri dana od dana kupoprodaje, i to radi postizanja zadovoljstva kupaca. Točnije, po primitku reklamacije od strane potrošača u roku od prva tri dana nakon kupoprodaje uređaja, T-Mobile zamjenu uređaja vrši odmah i to bez pregleda od strane vještaka odnosno bez pregleda od strane ovlaštenog servisera, naravno pod uvjetom da ima raspoloživih uređaja na zalihama. U tom slučaju T-Mobile uzima kao sigurno da je uređaj kupljen neispravan i time ukazuje posebno povjerenje svojim kupcima.

IV. Slijedom navedenog, T-Mobile smatra sumnju da se u svome poslovanju služi obmanjivanjem potrošača posve neutemeljenom, te za sva daljnja pitanja stoji na raspolaganju.

T-Mobile Hrvatska d.o.o.

Sektor upravljanja prodajom privatnim korisnicima



Ivana Marković



HRVATSKA UDRUGA ZA
ZAŠTITU POTROŠAČA

www.huzp.hr
huzp@zg.t-com.hr

Zagreb, 11.rujna 2009.

Trg kralja Petra Krešimira IV br. 2
10000 ZAGREB
telefon/telefaks: 01- 46 333 66

Naš broj : 836/09

T-Mobile

**Ulica grada Vukovara 23
10000 ZAGREB**

Obmanjivanje potrošača

Poštovani,

javilo nam se nekoliko naših članova koji su u vašim centrima kupili uređaje koji su se u vrlo kratkom vremenu pokvarili ili su imali kakav materijalni nedostatak.

Potrošači su tražili da im se ti uređaji zamijene prema članku 5. Zakona o zaštiti potrošača (NN79/2007 i NN 79/2009).

Vaši djelatnici nisu željeli zamijeniti uređaje što je u suprotnosti s navedenim zakonom pa molimo za obavijest iz kojih razloga se ne zamjenjuju uređaji već se u vašim dopisima potrošače krivo informira i time ih se obmanjuje u njihovim pravima.

Navodite u svom dopisu da potrošač može ostvariti zamjenu neispravnog uređaja samo u vremenu 3 dana od dana kupovine, što je netočno i nigdje ne piše u zakonu.

Potrošači imaju pravo zamijeniti neispravan proizvod u cijelom jamstvenom roku, a potrošač može prema njegovoj želji proizvod zamijeniti, popraviti ili tražiti sniženje cijene, a može tražiti i povrat novca, ako ne ostvari to što želi.

S poštovanjem

tajnik HUZP-a

Tomislav Lončar

1997. - 2007.g. DESET GODINA DJELOVANJA HUZP-a

Članice Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske:

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP – Zagreb, Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP – Slavonski Brod, «Dalmatinski potrošač» Split, «Dubrovački potrošač» Dubrovnik, «Klub potrošača» Vodice, «Šibenski potrošač» Šibenik, Udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora, Udruga za zaštitu potrošača komunalne djelatnosti – Solin i «Zadarski potrošač» Zadar, Potrošački centar Rijeka, Klub potrošača Vodice, Međimurski –Potrošač Čakovec, Centar za edukaciju i informiranje potrošača- Bilje



HRVATSKA UDRUGA ZA
ZAŠTITU POTROŠAČA

www.huzp.hr
huzp@zg.t-com.hr

Zagreb, 11.rujna 2009.

Trg kralja Petra Krešimira IV br. 2
10000 ZAGREB
telefon/telefaks: 01- 46 333 66

Naš broj : 837/09

DRŽAVNI INSPEKTORAT
Područna jedinica Zagreb

Prilaz Ivana Visine 1-3
10000 ZAGREB

Obmanjivanje potrošača od strane T-Mobila

Poštovani,

javilo nam se nekoliko naših članova koji su u T-Mobile centrima kupili uređaje koji su se u vrlo kratkom vremenu pokvarili ili su imali kakav materijalni nedostatak.

Potrošači su tražili da im se ti uređaji zamijene prema članku 5. Zakona o zaštiti potrošača (NN79/2007 i NN 79/2009).

T-Mobile u dopisima potrošačima navodi da potrošač može ostvariti zamjenu neispravnog uređaja samo u vremenu 3 dana od dana kupovine, što je netočno i nigdje ne piše u zakonu čime obmanjuje i vara potrošače.

Kao što znate potrošači imaju pravo zamijeniti neispravan proizvod u cijelom jamstvenom roku, a potrošač može prema njegovoj želji proizvod zamijeniti, popraviti ili tražiti sniženje cijene, a može tražiti i povrat novca, ako ne ostvari to što želi.

Djelatnici T-Mobila nisu željeli zamijeniti uređaje što je u suprotnosti s navedenim zakonom, te se krše prava potrošača.

Predlažemo i molimo da izvršite inspekcijski nadzor i na nas o poduzetom obavijestite.

S poštovanjem

tajnik HUZP-a

Tomislav Lončar

1997. - 2007.g. DESET GODINA DJELOVANJA HUZP-a

Članice Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske:

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP – Zagreb, Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP – Slavonski Brod, «Dalmatinski potrošač» Split, «Dubrovački potrošač» Dubrovnik, «Klub potrošača» Vodice, «Šibenski potrošač» Šibenik, Udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora, Udruga za zaštitu potrošača komunalne djelatnosti – Solin i «Zadarski potrošač» Zadar, Potrošački centar Rijeka, Klub potrošača Vodice, Međimurski –Potrošač Čakovec, Centar za edukaciju i informiranje potrošača- Bilje