

Otkrivamo kako trgovci varaju kupce: 3 različite cijene na istom komadu odjeće

Večernjakovi reporteri otkrivaju kako trgovci varaju kupce deklaracijama propusti



Foto: Jolanda Rak Šajn



Autor: [Jolanda Rak Šajn](#)

Takve upute dobili smo od uprave. Poslije Uskrsa akcijsku ćemo cijenu odlijepiti s etikete pa će vrijediti samo ova srednja – odgovara prodavačica u **Benettonu** na naše pitanje o čak trima različitim cijenama na istom komadu dječje odjeće. Ne samo da taj i ostali artikli "na akciji" nisu posebno izdvojeni kako nalaže Zakon o zaštiti potrošača nego su na deklaraciji, uz tek nejasno prekrizenu najvišu cijenu, i dvije cijene ispisane crvenom kemijskom olovkom. Jedan komad odjeće stajao je 299 kuna, a sada stoji 209 i 150 kuna. Na drugome pak ispod "preporučene cijene" od 79 kuna stoji 55 i 40 kuna – što Igor Vujović, predsjednik društva Potrošač, s kojim smo uoči Uskrsa obišli trgovine u jednom zagrebačkom šoping-centru, objašnjava nepoštenom poslovnom praksom trgovca, odnosno dovođenjem potrošača u zabludu.

U šoping s povećalom

– Pitanje je i koju bi nam cijenu na koncu naplatili. Nije, naime, rijetkost da na blagajni slučajno ili namjerno očitaju upravo višu cijenu – kaže Vujović, ističući kako je pritužbi potrošača na to sve više. Pravila o slovima na deklaraciji od najmanje 1,2 milimetra od

početka godine za neprehrambenu robu ne vrijede pa je u takav šoping najbolje ići s povećalom. Ipak, ni s najsitnijim slovima na dnu kutija, dijelu cipela i čizmama poljskog CCC-a ne zna se zemlja porijekla, dok u Sportini, uz pogrešno deklarirani muški prsluk kao pulover, na "posebnoj" ponudi "od 99 kuna", na polici ne nude ništa jeftinije od 99,99 kuna. U Marks&Spenceru vanjsku su **deklaraciju** "potrošili" da bi na njoj napisali kako se podaci o artiklu mogu vidjeti na unutarnjoj deklaraciji robe, koju je teško naći.

– Mogli su tako napisati i da se cijena pogleda na blagajni – kaže Vujović, ističući kako inspekcija sve to, ne prođu li trgovci samo s opomenom, može kazniti sa 10 do 100 tisuća kuna. Pa tako i H&M, u kojemu na dijelu artikala na deklaraciji nismo našli baš ništa osim broja, bar-koda i cijene. Valjda i oni očekuju da se potrošači snađu izvrćući robu i prevodeći ušivene etikete.

Na **Terra Novu i New Yorker** Vujović nema nijedne zamjerke, a pohvalno je i to, objašnjava, što su strani **trgovci u dućanima** u Hrvatskoj uveli i praksu povrata kupljene robe, odnosno novca u roku od 14 do 28 dana (Marks&Spencer i 35 dana), iako ih nijedan zakon na to ne obvezuje. Zakon takvo što (14 dana!) propisuje samo za robu kupljenu na daljinu. U Kruni mode potrošačima je na deklaraciji ispisana čitava matematika koliko su određeni proizvodi sniženi, no s pojeftinjenjem od 55% na cijenu od 400 kuna, proizvod stoji 180, a ne 220 kuna. U Bio&Bio trgovini pak kutija zobenog mlijeka "vrišti" u originalu velikim natpisima na stranom jeziku kako ne sadrži mlijeko ni soju, a na deklaraciji, na kojoj bi po novome alergeni trebali biti posebno istaknuti, takvo što ne piše ni najsitnijim slovima.

– Na deklaracijama se vrlo često izostavljaju najbitniji podaci prilikom prevođenja s izvornog jezika. Zar je tako teško točno prevesti deklaraciju, istaknuti podatke o alergenima ili pak točne podatke o količini određenih sastojaka – pita Vujović.

Trik – "gratis" proizvod

Posebna su priča **trikovi i zavaravajuća poslovna praksa trgovaca za "gratis" proizvode** koje potrošači itekako plaćaju zavedeni ambalažom i informacijom, ističe Vujović, što potvrđuje i pomoćnik ministra gospodarstva iz Uprave za inspekcijske poslove Ismar Avdagić. Njihova inspekcija proteklih je dana pročešljala 132 trgovine mješovitom robom i u njima 500 prehrambenih i neprehrambenih gratis proizvoda. Pokazalo se kako je čak 80 trgovaca "gratis" proizvodima zavaravalo potrošače. Podneseni su optužni prijedlozi, a novčane kazne za takve prekršaje su između 10.000 i 100 tisuća kuna, objašnjava Avdagić. Nakon panike koju su inspektori izazvali prošli tjedan, to je vjerojatno i razlog što se broj gratis proizvoda u trgovinama drastično smanjio. No akcijske prodaje i deklaracije, sudeći po viđenom, zasad se ne nadziru.

– Evidentno je da se često krše potrošačka prava, kao da trgovcima nije jasno da im se prevareni kupac neće vratiti. Potrošači se od nepoštene poslovne prakse trgovaca mogu zaštititi tako da kupuju planski i informiraju se o proizvodima koje kupuju – kazao je **Vujović**.

Krivi izračuni, premalo podataka...

1. U Sportini "posebna" ponuda od 99 kuna

No pomnim pregledom svih izdvojenih artikala, najjeftiniji je stajao 99,99 kuna

2. U Kruni mode izračunali, ali krivo

Unatoč 'matematici' za kupce, 55 posto niža cijena trebala bi iznositi 180, a ne 220 kuna

3. Tri cijene po nalogu uprave

U Benettonu su procijenili kako će se manje mučiti nakon blagdana, najnižu će cijenu tada odlijepiti

4. Šuma etiketa, a informacija premalo

U H&M-u na nekim artiklima stoje samo cijena i broj, ostalih informacija za kupce nema