

POTROŠAČI TRAŽE POMOĆ STRUKE U ZAŠTITI PRAVA

Na veštačenju bunde i grobna mesta

BORKA BUDIĆ

Gradani BiH koji nisu zadovoljni kupljenim proizvodima ili uslugama imaju mogućnost da angažuju stručnjake veštaka iz raznih oblasti kako bi dokazali da ih je trgovac oštetio i obmanuo.

U Centru za veštačenje i procenjivanje „Zenit“ iz Banjaluke, koji broji preko 250 veštaka iz raznih struka, kažu da im se potrošači najčešće javljaju zbog kvara na kućnim aparatima, tehničkim uređajima, zbog felerične odeće i obuće, obračuna u potrošnji električne energije, telefonskih impulsa i SMS-a sa nepravilnim obračunima, raznih proizvoda sa isteklim rokom upotrebe ili tehničkim greškama, loše izvedenih građevinskih radova, nejasnih usluga u osiguranju i drugih nedostataka kod komunalnih usluga i slično.

Dragan Salić, direktor ovog centra, ističe da građani po odredbama Zakona o zaštiti potrošača u RS, FBiH i BiH imaju velike mogućnosti da veštačenjem zaštite svoja prava, a što mnogi ne znaju.

- Ako kupljeni proizvod nakon određenog vremena pokazuje da ima manjkavost odnosno neispravnosti u roku dok traje garancija, kupac se prvo obraća prodavcu sa reklamacijom, koji treba da reši problem. Ne nade li se rešenje, a što je čest slučaj u praksi, trgovci odbijaju da



POTROŠAČI SE NAJČEŠĆE JAVLJAJU ZBOG KVAROVA KUĆNIH APARATA



DRAGAN SALIĆ

Sa stručnim nalazom i mišljenjem potrošač može zatražiti naknadu štete, zamenu proizvoda za novi ispravan proizvod ili povraćaj novca

zamene neispravan proizvod ili da vrate primljeni novac, kupac-potrošač se obraća nadležnoj tržišnoj inspekciji. Ukoliko tržišna inspekcija tokom kontrole ne dokaže da je kupac

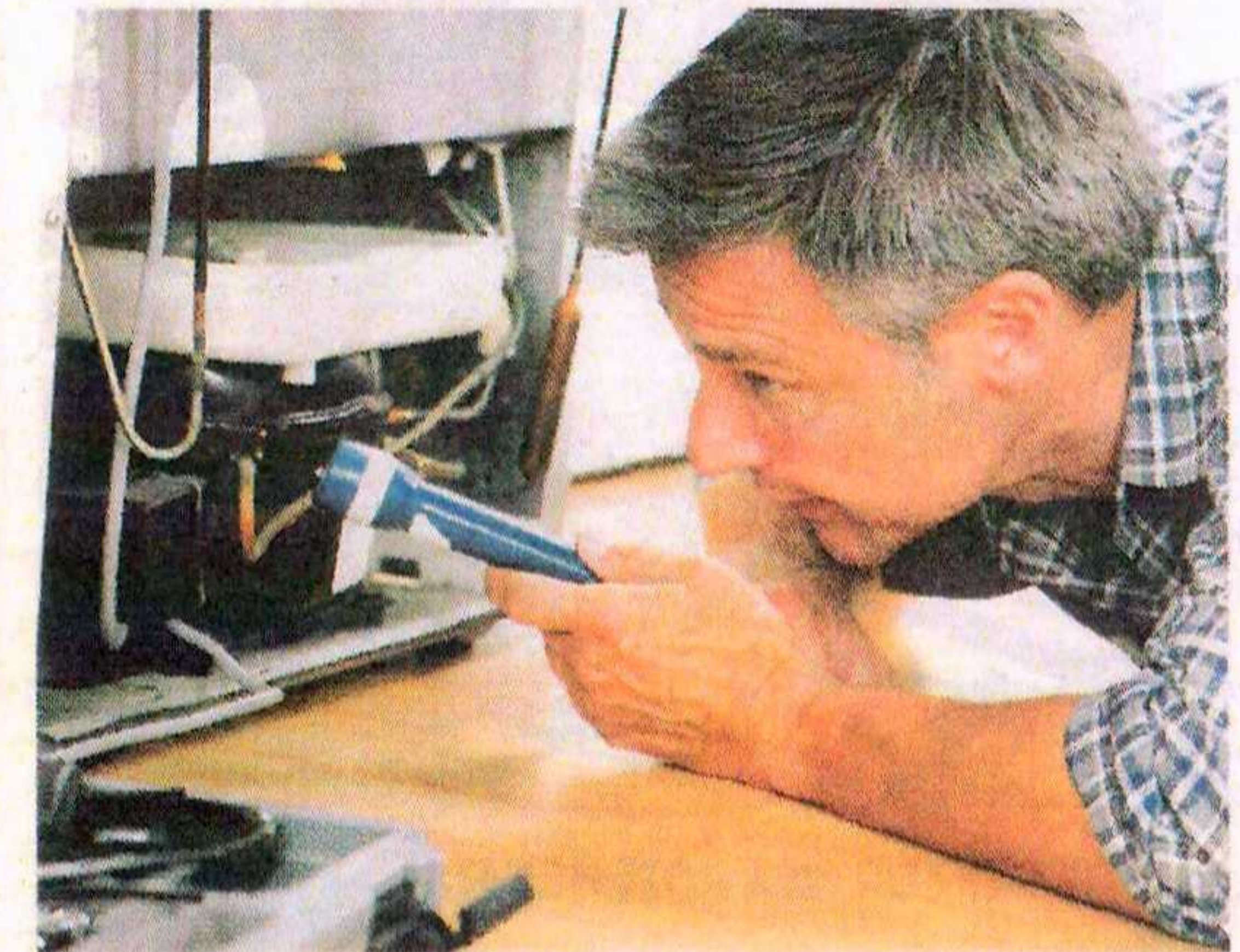
oštećen, predlaže provođenje postupka veštačenja. Sledeća adresa kupcu su naši veštaci, odnosno timovi veštaka koji utvrđuju činjenično stanje uz primenu pravila struke i pro-

pisanih procedura, pišu nalaz i stručno mišljenje, zavisno o kojoj oblasti veštačenja se radi - ističe Salić.

Sa dobijenim stručnim nalazom i mišljenjem, potrošač

može zatražiti naknadu štete, zamenu proizvoda za novi ispravan proizvod ili povraćaj uplaćenog novca sa nadoknadom za troškove veštačenja.

- Ako potrošač sa pozitivnim nalazom i mišljenjem o provedenim dokazom veštačenjem ne ostvari svoja propisana prava sa prodavcem ili davaocem usluge, svoja prava može ostvariti tužbom kod nadležnog suda ili čak prija-



UVAŽENA 51 REKLAMACIJA NA LICU MESTA

U tržišnoj inspekciji kažu da je od 75 kontrola, koje su proveli u ovoj godini, u 17 slučajeva utvrđeno da reklamacije potrošača nisu bile opravdane.

- U 51 slučaju reklamacija je uvažena na licu mesta, u pet slučajeva reklamacije su rešene nakon nadležnih upravnih mera, a dva postupka su još uvek u toku - navela je Dušanka Makivić, portparol Inspektorata RS.

viti prodavca nadležnom tužilaštvu, ako je neka osnovana sumnja za prevaru u pitanju - navodi Salić.

Tako im se nedavno obratila Banjalučanka jer nova mašina za pranje suda nije radila kako treba, što je njihov tim veštaka, ispitujući rad te mašine i potvrdio, zbog čega je trgovac morao da vrati novac i pripadajuće ostale troškove.

- Nedavno smo radili veštačenje za građanina iz Prijedora kome je kamenorezac štedeći na materijalu loše uradio grobno mesto sa grobnicom, koje se urušavalo nakon određenog vremena. Bilo je žalbi na kožne ženske bunde sa uočnim felerima, visokim računima za struju, na telefonske impulse

sa pogrešnim obračunima SMS-a, proizvode sa isteklim rokom, proizvode bez fiskalnih računa - ističe Salić.

Banjalučanin Marko Dimitrić, koga smo zatekli u Centru za veštačenje, nije mogao da reši problem sa trgovcem. Kupljeni kotao za grejanje na drveni pelet koji je platio bližu 4.000 KM, a nije dobio ni fiskalni račun, stalno mu se kvari.

- Trgovac odbija da mu vrati novac, samo pošalje servisere, koji povremeno otklone kvar i to traje preko godinu dana. Zato sam angažovao veštaka da ispitaju o čemu se radi. Kupio sam nov proizvod i očekujem da je ispravan - kaže Dimitrić. ■