



CENTAR ZA ZAŠTITU POTROŠAČA "FORUM" - NIŠ

Ul. Generala Bože Jankovića br. 9/III, kancelarija br. 14
18000 Niš

Tel.018/525 – 040, 064/11-97-301

www.forum-nis.org.rs , forumnis@nadlanu.com

Saopštenje za javnost

NEKOREKTAN ODNOS OSOBLJA DISTRIBUTIVNOG CENTRA "METRO Cash & Carry" PREMA POTROŠAČIMA

Postala je gotovo uobičajena praksa da potrošači doživljavaju neprijatnosti od starne osoblja distributivnog centra "METRO Cash & carry" u Nišu.

Centru za zaštitu potrošača FORUM prijavljena su dva slučaja nekorektnog odnosa.

Ne želeći da ih ponovo dovodimo u neprijatan položaj, opisaćemo samo događaje bez navodjenja imena potrošača.

Prvi slučaj: Potrošač kupuje patike, odlazi na kasu, plaća, dobija račun i odlazi kući. Nakon izvesnog vremena dolazi ponovo u METRO da kupi televizor. Posle plaćanja računa, na izlazu se uključuje alarm, zbog čega ga osoblje na vrlo grub način zaustavlja – kao lopova i drsko zahteva račun. Pošto je sa računom bilo sve u redu a i prilikom prolaza samog televizora kroz izlaz, signal se nije uključivao, nastavljeno je svlačenje potrošača, kojom prilikom je utvrđeno da na patikama koje je ranije kupio nije skinuta zaštita, zbog čega se uključivao alarm. Celokupno maltetiranje potrošača se odvijalo na samom izlazu, pred mnogobrojnim građanima, koji su sigurno zaključili da se radi o krađi.

Drugi slučaj: Nakon obavljenje kupovine i plaćanja, na izlazu se uključuje alarm. Osoblje vrlo brutalno zaustavlja potrošača, vrši mu pregled kupljene robe i upoređuje sa računom, dok mnogobrojni građani prolaze i posmatraju kako je još jedan "lopov" uhvaćen. Nakraju se ispostavi da je pakovanje gaćica koje je potrošač kupio, imao pogrešnu šifru, jer nije bilo pakovanje od dva para kako piše u računuu, već od pet pari gaćica, što uopšte nije krivica potrošača. Naravno i ovo se sve događa na samom ulazu, pred mnogobrojnim građanima, što ugrožava ugled potrošača koga javno pretrišu i to zbog propusta u radu samog osoblja METRO-a.

Niko ne osporava pravo kontrole kupljene robe, ali taj postupak ne sme da ugrožava dostojanstvo građanina – potrošača. Ceo postupak bi mogao da bud sasvim korektan, da postoji posebna prostorija za kontrolu kupljene robe i da se osoblje koje je za to zaduženo, obraća potrošaču sa uvažavanjem i molbom da dođe u tu prostoriju, radi sprovođenja kontrole.

Ovakav odnos prema potrošačima je potpuno neprihvatljiv, a postoji i mogućnost pokretanja postupka za obeštećenje potrošača, o čemu će se oni posavetovati sa našim advokatima.

Niš, 30.11.2009. godine

P R E D S E D N I K
m.sci. Jovan Jovanović,dipl.ing.