

VOZI I KAKO ŠTITI KUPCE GORIVA

ŠTA KADA VAS PREVARE NA BENZINSKOJ PUMPI

Šta da radite i kome da se obratite ako vam natoče nekvalitetno gorivo koje napravi štetu na automobilu? Koliki je rok u kojem prodavac mora da vam odgovori na reklamaciju? Da li i kako inspekcija može da pomogne

Ujedinjeno gledano, situacija na tržištu goriva u Srbiji je znatno bolja nego ranije. Različite statistike pokazuju da se relativno ređe, što je posledica zadanih državnih mera, poput povećanja uvozne cene i Zakona o zaštiti potrošača, kao i konkurencije između proizvođača goriva. Ipak, ako vas na bilo koji način prevare na benzinskoj pumpi, napravite je da znate kome i na koji način treba da se obratite da bi vam šteta bila nadoknađena. Kva sa ove materije i šta treba da uradite ako posumnate u kvalitet goriva koje ste kupili, kao i u nekim drugim sličnim situacijama na benzinskoj pumpi.

Pretpostavljamo, prema Zakonu o zaštiti potrošača, prilikom isporuke u određenu proceduru kojom bi trebalo da dođe do garanta. Na primer, sipa li se gorivo i poljeva se jevo-



REČ STRUČNJAKA
—Kada podnosi reklamaciju, isporučio može da traži što je više, ali pravna praksa ima pravo na nadoknadu stvarne štete, a to su, na primer, cena goriva, cena popravne usluge i šteta šteta. Treba biti konkretniji tokom i rešenja u periodu kada automobili zbog kvaliteta goriva ne mogu da se vozi u potpunosti se pritužiti ako je bilo nevoljno, no koristiti automobili, tećimo zbog gubitka ili zdravstvenih razloga.
—Advokat Srđan Radovanović iz advokatske kancelarije Dražić, Bećović i Stojić

blom sa motornom ili što još za putuju posumnate da su vam natočili manje goriva nego što ste plaćali. Prvo što morate da uradite jeste da se obratite pumpi gde se kupili gorivo. Ukoliko vrstanite reklamaciju i to bez odlaganja, od-



REČ STRUČNJAKA
—Kada dođete na benzinsku stanicu, izdajte iz automobila, pare motornog ulja, proverite da li je brojčani na mililitra i da li je cena litra goriva pročitana.
—Čuvajte fiskalne račune, da biste kasnije mogli dokazati na kojoj pumpi ste kupili gorivo tog i tog datuma.
—Mirjana Damjanović, tržišni inspektor – Koordinator u Republičkoj inspekciji



—Kada prodavac nije kriv za situaciju kada se pojavio problem u vezi sa gorivom, ali prodavac nije kriv. Recimo, voda se kondenzacijom stvara u rezervoaru automobila i njeno prisustvo ne znači da ste je obojili na pumpi. Kod starijih automobila, dizel-gorivo može da nagroze zapaljivlje i creva, kao i zbog njihove starosti i tako i zato što su savremena goriva hemijski agresivnija od starih. Ipak, ta nema odgovornost proizvođača ako gorivo isporučiva kvalitetno, a za reklamaciju ste obojili star automobili ni proizvođaču se ne može žaliti što nije koristio kvalitetniji materijal.

mah, istog dana. Bez toga nemate nikakve šanse da preste otkazivanje svojih prava. Prilikom, prodavca Zakon obavezuje da ima način isporuke gde vodi evidenciju reklamacija...
—Upravljanje kao, na primer, u slučaju kada, kao i je – predstavljaju kretanje goriva jer potrošači moraju da se pritužuju tokom ovog radnog vremena – objašnjava Mirjana Damjanović, inspektor-kordinator u Tržišnoj inspekciji.

Nije striktno propisano u kome obliku se pritužba podnosi, tako da to možete uraditi i usmeno. U reklamaciji treba da opišete za šta se žalite i date, gde i kada ste gorivo kupili, kao i svoje probleme zbog toga. Kako dokazati izdati sa svoje vrstine i kako obestručiti tražiti – da vam vratiti novac ili da vam vratiti litru i dodatno de eventualno troškove popravke i ostalo.

Inspekcija ne obezbeđuje odštetu
Ukoliko prodavac dolimitno ili potpuno odbije reklamaciju, a i ako odbije da je primi ili ne odgovori, pritužba na rad pumpe možete uputiti Tržišnoj inspekciji. Međutim, inspekcija ima zadatak da kontrolise rad prodavaca, ali to ne podrazumeva da direktno štiti vašeg automobila. Inspekcija će pokrenuti postupak kažnjavanja ako utvrdi nepoštivost u radu prodavca.

Šta radi inspekcija

Ako inspekcija utvrdi da gorivo nije regularno, ona će podneti zahtev za pokretanje prekršajnog postupka i sud će na osnovu toga (ako se potvrde tvrdnje inspekcije) kazni i prodavca. Sama presuda u tog prekršajnog postupka ne

znajući da bi sud u parnici koju pokrene odušak proglašio prodavca odgovornim, ali dokaz koji su koristili u prekršajnom postupku se mogu koristiti u parnici, tako da neće biti potrebe da se ponovo uzmu i amariju uzorci goriva.

Adresa i telefonski brojevi odeljenja Tržišne inspekcije potrošača, učenička ulica 10, Beograd
na Internet stranici Ministarstva trgovine, turizma i telekomunikacija: www.mti.gov.rs

odgovor za osam dana
Prodavac je dužan da vam da potvrdu o reklamaciji ili da vam naplati puni iznos izdati za reklamaciju za osam dana od podnošenja reklamacije mora da odgovori, pritužbu ili, samo jednom i to ukoliko vi na to pešalacim. Prodavac može i da odbije reklamaciju, a porođe i neke

mehanizme, recimo da vratiti i uvek žalite, ima rok od 15 dana od dana podnošenja reklamacije da izavi ono da se odnosi. Što rok se neogovori, pritužbu ili, samo jednom i to ukoliko vi na to pešalacim. Prodavac može i da odbije reklamaciju, a porođe i neke

Korak po korak do odštete!



KAKO DO DOKAZA ŠTO PRE I ŠTO VIŠE

Čime se dokazuje gde ste kupili gorivo? Kako se utvrđuje da li je gorivo napravilo štetu? Kada je potrebno angažovati veštaka

Da li ćete uspeti da dodete do pravde, u velikoj meri zavisi od toga koliko jake dokaze imate. Kao prvo, treba vam dokaz da ste zaista kupili gorivo na dotičnoj pumpi, a to je prvenstveno račun. Zakon o zaštiti potrošača ne isključuje i druge dokaze o kupovini, a navodi još samo slip (potvrda o plaćanju karticom), ali da ne biste imali problema, najjednostavnije je da posle kupovine uzmete fiskalni račun i čuvate ga.

Da biste dokazali da je gorivo nekvalitetno, da je napravilo štetu i koliko je ta šteta, trebalo bi da imate izveštaje kompetentnih osoba i ustanova, a u ovom slučaju to su uglavnom inspektori, serviseri, laboratorije i veštaci.

Ako primetite probleme u radu motora i sumnjate na gorivo, trebalo bi da odete do servisa koji će pregledati automobil i

Tržišna inspekcija neće proveriti gorivo iz rezervoara vašeg automobila. To na zahtev suda ili vlasnika automobila može da uradi laboratorija koja se bavi takvim analizama

navesti šta je uočeno, na primer da je filter goriva zapušten nečistoćama koje su prisutne i u rezervoaru i sl. Na osnovu ove dijagnoze, servis bi trebalo da vam izda predračun iz kojeg bi se videlo šta treba uraditi da bi se automobil popravio i koliko to košta. Taj predračun priložite uz reklamaciju prodavcu goriva da biste potkrepili svoj zahtev za odštetom. Dodatni argument može da bude nalaz veštaka i hemijskih laboratorija koje se obično angažuju u težim slučajevima ili u okviru sudskog procesa.



Da biste obezbedili dokaze o (ne)kvalitetu goriva, prijavite problem Tržišnoj inspekciji i tražite da provere gorivo sa pumpe. Ako se utvrde nepravilnosti, nalaz koji ćete dobiti od inspekcije možete da koristite kao dokaz vaših tvrdnji.

Jedan od postupaka koji Tržišna inspekcija može da koristi pri proveru pumpe je kontrola nivoa markera u gorivu. Naime, od kada je prošle godine pokrenut program markiranja, sve gorivo koje legalno stiže na naše tržište se pri uvozu ili nakon proizvodnje obeležava specijalnom supstancom – markerom. Ako gorivo na pumpi nema marker ili ga nema u propisa-

noj koncentraciji, to je znak da nije legalno došlo na tržište. Sam marker ne govori ništa o sastavu i kvalitetu, ali ako markera nema, to ukazuje da se radi o gorivu nabavljenom na crnom tržištu, kod kojeg je kvalitet pod velikim znakom pitanja. Ako je u „legalno“ gorivo nešto dodato, recimo različiti razredivači, ulja, voda i druge supstance, koncentracija markera će biti manja nego što je propisano. Nivo markera se na samim pumpama utvrđuje posebnim elektronskim uređajem za nekoliko minuta, a konačna provera u forenzičkoj laboratoriji traje dan-dva.

Da li je potreban veštak

Analizu uzroka nastanka kvara možete dobiti od servisa, a još veću težinu ima izveštaj veštaka. Njih inače angažuje sud, ali to može da uradi i sam vlasnik vozila. Nalaz veštaka možete koristiti kao argument pred prodavcem goriva, kao i na sudu, i on ima veću „dokaznu snagu“ nego izveštaj servisa. Ipak, takvo veštačenje se ne tretira potpuno jednako kao kada sud angažuje veštaka. Zato i pre suđenja možete od suda da tražite da pokrene postupak za obezbedenje dokaza, što znači da će sud uputiti veštaka da pregleda vaš automobil. Ako kasnije pokrenete parnicu, takvo veštačenje se tretira kao da je izvedeno u toku same parnice.

Međutim veštačenje se plaća i zahteva vreme. Troškove bi na kraju trebalo da vam nadoknadi prodavac goriva, na šta će ga, ako se u parnici dokaze njegova odgovornost, obavezati sud. Ako prodavac prihvati dobrovoljno da nadoknadi štetu, možda neće biti spreman da plati i veštaka (tvrdi da nije bilo potrebe da ga angažujete jer bi vam i bez toga platili odštetu). Dakle, na vlasniku automobila je da odluči kada će angažovati veštaka. Ako želite što pre da popravite automobil, veštačenjem možete unapred obezbediti dokaze za sudski spor koji ćete možda pokrenuti.

REČ STRUČNJAKA

– Ako se pojavi problem sa radom motora, obavezno pozvati tržišnu inspekciju i insistirati da na propisan način uzme uzorke goriva i sa pumpe, da tužena strana ne bi osporavala način uzimanja uzorka i time negirala postojanje krivice benzinske stanice. Na taj način ćete obezbediti dokaz koji će i na sudu biti prihvatljiv.

doc. dr Pavle Hadžić, sudski veštak za hemiju, saradnik Centra za forenzička istraživanja Novi Sad



Šta kad vam sipaju manje

Ako mislite da ste dobili manje goriva nego što ste platili, put ka rešenju je u osnovi isti kao kod pritužbi na kvalitet. I ovde je ključna stvar dokazivanje, a od velike pomoći može biti nalaz nadležnih ustanova. Ako Tržišna inspekcija ili Direkcija za mere i dragocene metale utvr-

de da je automat za točenje neispravan, to i vama daje argument da ste dobili manje nego što ste platili. Direkciji za mere i dragocene metale možete i sami da prijavite da sumnjate u tačnost automata, a i ako se obratite Inspekciji, oni će verovatno pozvati Direkciju.

protiv prodavca koje ona prikupi mogu kasnije biti upotrebljene i u parnici.

Pomoć od udruženja

Parnicu možete pokrenuti i ako se niste žalili Inspekciji, a preporučljivo je da pre potražite pomoć nekog udruženja potrošača. Štaviše, možete i se obratiti za savet čim se problem sa gorivom pojavi. Oni nemaju moć da nateraju prodavca da vam izade u susret, ali svojom stručnošću mogu da ga uvere da mu je jednostavnije da prihvati reklamaciju nego da završi na sudu. Od udruženja možete dobiti savet o tome šta je realno moguće dobiti

REČ STRUČNJAKA

– Podnesite reklamaciju čim se problem pojavi jer ćete u suprotnom imati mnogo manje šanse. – Ako oznake već nema, na čepu ili pored grla rezervoara obeležite koje gorivo treba sipati, da vam slučajno ne bi natočili pogrešno gorivo. Uobičajeno je da se crvenom bojom označava dizel, a zelenom benzin.

Mladen Alfirević, Nacionalna organizacija potrošača



Ako sipaju pogrešno gorivo

Gorivo je kvalitetno, dobro je izmereno, ali pojavio se problem – automobil je benzinac, a rezervoar je napunjen dizel-gorivom, ili obrnuto. Ako dođe do parnice, sud može da zaključi da ste delimično, ili potpuno, doprineli nastanku problema jer niste obratili pažnju šta vam sipaju ili ste, recimo, benzinским automobilon stali uz automat koji ima samo dizel-gorivo. Dakle, najbolje je da budete pažljivi i tako otklonite mogućnost da se u rezervoaru nađe pogrešno gorivo.

ali ne može da ga natera da plati odštetu kupcu. To može da učini samo sud, u parnici koju treba da pokrene kupac. Ipak, i prijava inspekciji vas može približiti odštetu jer svi dokazi

pregovorima ili na sudu, što će vam pomoći da se odlučite da li da pokrenete parnicu. Još jedan način da ojačate poziciju je da angažujete veštaka i da nje-

gov nalaz, ako potvrđuje osnovanost vaših zahteva, predočite prodavcu. Ako sve to ne da željeni rezultat, ostaje vam još da se obratite sudu. ■ V.L.