

Бака Надежда има 86 година, пензију од 17.000 динара и рачун на 106.670 динара за наддушек-простирку и јастук "са магнетима". Има и 24 рате од по 4.444,58 динара које јој Фонд ПИО уредно скида од пензије. Само нема свој примерак купопродајног уговора, нити могућност да од ове куповине одустане. Од пензије, прича за портал Н1 њена унука, бака једва плаћа лекове, рачуне и храну. "Не знам ни како је трговац уопште склопио уговор са њом - пошто она примерак није добила. А не знам ни одакле трговцу - фирми Етерна Вита груп - бакин ЈМБГ, пошто код ње не стоји ниједан документ, сви су код мене, у мојој кући. И лична карта, и здравствена књижица, и сва бакина здравствена документација. Нисам ни знала ко је продавац, док нисам добила информацију од ПИО фонда", огорчена је унука Ана Димитријевић, која живи у селу крај Зајечара. Одговоре од фирме, ни после упита мејлом и позива на фиксни и мобилни телефон - нисмо добили. Исто је и са Фондом ПИО, који има уговоре са трговачким фирмама.



„Отишла сам на одмор, нисам била ту, и трговац је дошао код баке и продао јој магнетни наддушек и јастук. То је било у периоду између 4. и 9. јула, а бака не може да се сети када тачно. Ја, иначе, живим у суседном селу и баку редовно обилазим. Она је, рекла ми је, потписала уговор, а да ни сама не зна зашто. Лепо је причао са њом, каже ми мислећи на трговца. Али му није дала никакав документ, чак ни стари чек од пензије“, каже Ана Димитријевић.

Управо зато Ану чуди како је трговац дошао до бакиног јединственог матичног броја, који му је неопходан за овакву врсту уговора, где Фонд ПИО аутоматски рате скида са пензије. Најтеже је, каже, било сазнати – с ким је потписала уговор и колико ће све то да је кошта.

„Она није знала како се зове фирма. Трговац није оставио ниједан примерак уговора, а такође ни формулар за одустанак од куповине. Зато нисам могла да реагујем и у законском року одустанем од куповине за 14 дана. Мада, знам да је по закону тај рок, у ствари, годину дана, пошто трговац није оставио тај формулар“, наводи Ана.

Када је коначно од Фонда ПИО добила информацију о којој фирми је реч, 14 дана од куповине је прошло.

„Једноставно није био остављен никакав папир који би указао на то ко је продавац и коме бих ја могла одмах да вратим робу. Како бих сазнала ко је продавац робе, свакодневно сам звала телефоном ПИО фонд у Зајечару не би ли ме обавестили које предузеће је ставило административну забрану на бакину пензију. Тек 26. јула ме је ПИО фонд обавестио да је стављена административна забрана од стране Етерна Вита груп ДОО. Одмах истог тренутка сам их назвала, објаснила им ситуацију и питала како и на који начин да им вратим робу“, наводи Ана.

Потом су је, додаје, упутили на правну службу.

**Реч на реч: расправа са правником**

„Смирен разговор се претворио у расправу и убеђивање око папирологије. Правник тврди да су папири – уговор и формулар о одустанку остављени, ја да нису, где он мени дрско наводи да ‘колико моје није, толико његово јесте’ и да слободно можемо да идемо на суд. Након мојих навода да ћу то покренути и судским путем, јер је бака веома потресена и не може то да им плаћа, правник ми је рекао да робу пошаљем одмах, лепо упаковану и напишем одустанак од куповине који ће бака потписати, а он ће раскинути уговор чим код њега дође потписан примерак одустанка од куповине. И то све да урадим и пошаљем најкасније до петка 29. јула јер они после иду на колективни годишњи одмор“, наводи Ана.

Истог тренутка је, каже, саставила образложење и документ о одустанку од куповине, бака је потписала и истог дана им поштом послала по два примерка образложења и одустанка, „заједно са добро упакованом робом“.

„Одговор од фирме Етерна Вита добила сам 3. августа. У њему стоји да се рекламација одбија, јер није у законском року од 14 дана! У њиховом одговору у заглављу стоји бакин матични број, за који не знам одакле им је, јер бакина целокупна документација стоји код мене кући“, наводи Ана Димитријевић.

## **Ни пара, ни уговора, ни робе**

Епилог ове приче је да бака Надежда прима за четвртину мању пензију због ове обуставе, да и даље нема уговор о купопродаји, а сада ни поменути наддушек и јастук са магнетима који је – враћен трговцу.

„Трговац је у допису којим одбија рекламацију навео да производе које сам им послала могу да преузем у седишту компаније – на београдској адреси“, наводи наша саговорница.

## **Поднете пријаве**

Када је сазнала да је бака потписала „неки уговор“ на “ не зна колики износ“ , и да је

трговац робу оставио без амбалаже и оригиналног паковања, Ана Димитријевић је прво позвала полицију. Они су је упутили на тржишну инспекцију.

„Моја пријава тржишној инспекцији је запримљена и тренутно је, кажу ми, у процесу решавања“, последња је информација коју Ана добила од инспекторке.



Eterna Vita group d.o.o.

Kupac

Nadežda

JMBG

Prodavac Eterna Vita Group d.o.o Beograd na osnovu Zakona o zaštiti potrošača i na osnovu Pravilnika o rešavanju reklamacija potrošača donosi dana 29.07.2022. godine sledeću:

### ODLUKU O REKLAMACIJI

**ODBIJA SE** reklamacija zavedena pod evidencionim br. 2448 koju smo primili 28.07.2022. godine kao neosnovana.

#### Образложење

Dana 28.07.2022. godine primili smo Vašu reklamaciju, u kojoj navodite da niste znali adresu naše kompanije, da ste želeli da odustenete od ugovora, te da želite da vratite proizvode i raskinete ugovor.

Vi ste sa našom kompanijom zaključili ugovor dana 06.07.2022. godine.

Napominjemo da je istekao rok od 14 dana u kom kupac ima pravo na odustanak od ugovora prema Zakonu o zaštiti potrošača.

U trenutku zaključenja ugovora bili ste upoznati sa karakteristikama i načinom rada proizvoda. Proizvodi koje ste kupili u potpunosti su saobrazni ugovoru. Niste naveli eventualne nedostatke koji proizvodi imaju, a koji bi mogli da budu osnov za usvajanje reklamacije. Navodi da niste dobili svoj primerak ugovora su u celosti neosnovani, jer ste potpisali izjavu kojom ste potvrdili da ste pri zaključenju kupoprodajnog ugovora preuzeli i ugovor i svu ostalu dokumentaciju.

Proizvode koje ste poslali, možete preuzeti na adresu sedišta naše kompanije:

Imajući u vidu sve navedeno, doneta je odluka kao u dispozitivu.

U slučaju da niste zadovoljni rešenjem Vaše reklamacije, imate mogućnost pristupa vansudskim mehanizmima za rešavanje sporova. Vansudsko rešavanje sporova obavlja se pred telima upisanim u Listu tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova koju vodi nadležno ministarstvo. U postupku vansudskog rešavanja spora prodavac je dužan da učestvuje.

S poštovanjem,

Eterna Vita Group doo Beograd

