Inspekcija je 2016. otkrila 2.610 nepravilnosti u oblasti zaštite potrošača
FOTO: SHUTTERSTOCK

NA ŠTA SE KUPCI NAJVIŠE ŽALE

Ne daju im uvijek račune i često ih obmanjuju

MILORAD MILOŠEVIĆ

Najčešće nepravilnosti na koje se potrošači žale nadležnima su cijene, neizdavanje računa ili izdavanje računa koji nijesu propisane sadržine, zloupotrebu izraza garancije, posebne prodajne pogodnosti...

U nevladinim organizacijama koje se bave zaštitom potrošača kažu da potrošači teško ostvaruju svoja prava kada je riječ o javnim uslugama kao što su električna enegija, snabdijevanje vodom i telekomunikacione usluge. Takođe, građani imaju problem sa ostvarivanjem prava prilikom kupovine tehničke robe (na primjer loš kvalitet robe, nepoštovanje rokova isporuke ili prekoračenje roka za popravku).

Tržišna inspekcija je prošle godine otkrila 2.610 nepravilnosti u oblasti zaštite potrošača, a izdala je 1.259 prekršajnih naloga kojim je naloženo plaćanje kazni vrijednih 467,8 hiljada eura.

Inspekcija je prošle godine izrekla 1.297 mjera ukazivanja kojim je obuhvaćeno 1.540 nepravilnosti. Podnijeta su i 33 zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka.

Te nepravilnosti, kako je saopšteno "Vijestima", iz Uprave za inspekcijske poslove, utvrđene su u 8.928 kontrola, od čega je 8.254 u redovnom nadzoru, a 674 po žalbama potrošača.

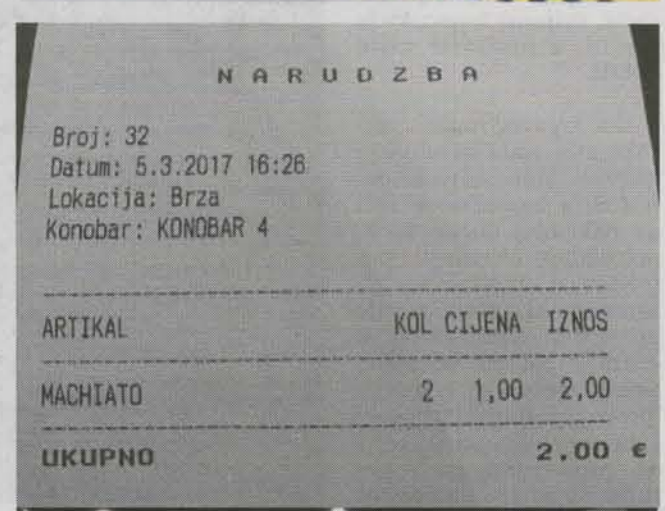
"U oblasti zaštite potrošača, najčešće nepravilnosti odnosile su se na: cijene, neposjedovanje evidencije prigovora potrošača, neisticanje obavještenja o mjestu i načinu podnošenja prigovora, posebne uslove prodaje, obavještenje o robi, neizdavanje računa ili izdavanje računa koji nijesu propisane sadržine, zloupotrebu izraza garancije, posebne prodajne pogodnosti, itd", saopšteno je iz Tržišne inspekcije.

Oni su naveli da je područje zaštite potrošača i u prošloj godini bilo jedno od prioriteta u radu i da je nastavljeno kontinuirano praćenje zaštite ekonomskih prava potrošača kao i zaštite od opasnih proizvoda na tržištu.

Zbog kršenja prava potrošača Inspekcija u 2016. godine naložila plaćanje kazni od 467,8 hiljada eura

"Osnov za nadzor na ovom području, pored plana nadzora, bile su i žalbe potrošača po kojima se postupalo bez odlaganja. Nadzor je vršen u pogledu poštovanja obaveza od strane trgovaca i davalaca usluga, propisanih Zakonom o zaštiti potrošača i Zakonom o potrošačkim kreditima u okviru nadležnosti Tržišne inspekcije", navedeno je iz Tržišne inspekcije.

Potrošači uočene nepravilnosti mogu da prijave putem mobilne aplikacije Budi odgovoran, web sajta www.budiodgovoran.me i kol centara Poreske uprave (PU) na broj 19707 ili Uprave za inspekcijske poslove 080 555 555.



Često se izdaju nefiskalni računi FOTO: BUDIODGOVORAN.ME

Osim Tržišnoj inspekciji i Poreskoj upravi potrošači se mogu žaliti i NVO Centar za zaštitu prava potrošača (CEZAP) i CEMI koji u okviru projekta Unapređenje kapaciteta organizacija civilnog društva i sistem zaštite prava potrošača, kojeg finansira EU, pružaju potrošačima besplatnu pravnu pomoć.

Direktorica CEMI-ja **Nikoleta Tomović** ukazuje na to da se potrošači svakodnevno susreću sa pojavom obmanjujućeg oglašavanja gdje im se putem različitih medija plasiraju proizvodi sa neistinitim tvdnjama (na primjer da mogu izliječiti različite bolesti, zatim različiti medicinski preparati, čajevi i sl.).

Građani imaju probleme prilikom kupovine tehničke robe (loš kvalitet, rokovi isporuke, popravke...)

"Zato je projekat 'Unapređenje kapaciteta organizacija civilnog društva i sistema zaštite potrošača u Crnoj Gori', koji trenutno sprovodimo, usmjeren na obezbjeđivanje podrške zaštiti potrošačkih prava, podizanje svijesti potrošača o njihovim pravima, kao i informisanje poslovnog sektora u vezi sa pravima i obavezama u okviru zaštite potrošača... Ključne aktivnosti koje su usmjerene na potrošače jesu pružanje besplatne pravne pomoći građanima, kako u vidu pravnih savjeta, tako i vidu sekundarne pravne pomoći, kao i razvijanje prve mobilne veb i android aplikacije, posredstvom koje građani mogu prijaviti konkretne slučajeve kršenja njihovih prava", kazala je Tomović.

U roku od samo par mjeseci, kako dodaje, imali su preko 90 slučajeva u kojima su građani zatražili besplatnu pravnu pomoć kod naših advokata. Sa druge strane, za samo nekoliko dana od kada je puštena u rad mobilna veb i android aplikacija www.potrosaci.me, dobili su više od 50 prijava.

Iz CEMI-ja apeluju na građane da besplatno preuzmu aplikaciju putem web stranice potrosaci.me ili preko njihovih android telefona putem Google Play prodavnice, kako bi se prije svega upoznali sa svojim pravima, te prijavili konkretne slučajeve kršenja njihovih potrošačkih prava.

Sve prijave šalju nadležnim službama, čije odgovore objavljuju u okviru aplikacije.

IZ NVO sektora posebno upozoravaju na trgovinu putem interneta.

Poručuju da potrošači koji kupuju robu preko interneta treba dobro da se informišu o sajtovima na kojima kupuju i da detaljno pročitaju ugovore, jer ta roba ne podliježe crnogorskim zakonima.

Građanima se preporučuju da isključivo kupuju robu posredstvom interneta sa renomiranih sajtova, te da ako uoče neke probleme da ih prijave nadležnim institucijama.