



**Monitoring nad primjenom Zakona o zaštiti potrošača u
dijelu koji se odnosi na isticanje cijene na proizvodima –
rezultati i preporuke**

Autor istraživanja: Centar za zaštitu potrošača, 2022.

Uvod

Ovaj dokument je nastao kao rezultat sprovođenja monitoringa nad primjenom člana Zakona o zaštiti potrošača posebno u dijelu koji se odnosi na isticanje cijene na proizvodima odnosno konkretno u odnosu na članove 11, 12, 13, 14 i 15 ZZP. Aktivnost je sprovedena u okviru implementacije projekta „Savjetovalište za zaštitu potrošača“ koji je realizovao NVO Centar za zaštitu potrošača – CEZAP u okviru programa državne podrške i pomoći nevladinim organizacijama u 2021. godini u oblasti zaštite potrošača pod nazivom „Jačanje zaštite potrošača u Crnoj Gori“ u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i Nacionalnim programom zaštite potrošača 2019 – 2021 po osnovu Ugovora 012-328/21-7564/21 od 21.12.2021. godine

Opšti cilj ovog projekta jeste jačanje zaštite potrošača u Crnoj Gori što će se postići podizanjem svijesti građana o njihovim potrošačkim pravima, povećati aktivizam potrošača u pokretanju potrošačkih sporova sa trgovcima i prema organima državne uprave nadležnim za primjenu zakona, kao i pred sudovima ili vansudskim tijelima.

Ostvarivanjem ciljeva i rezultata projekta poboljšaće se funkcionisanje lokalnog tržišta za bolju primjenu pozitivnog zakonodavstva u oblasti zaštite potrošača čime će se unaprijediti pravna sigurnost u ovoj oblasti.

Metodologija rada

Metodologija koju smo upotrijebili u ovom monitoringu se bazira na zahtjevima za slobodan pristup informacijama, individualnim prijavama potrošača Savjetovaništu Centra za zaštitu potrošača, kao i volonterskim radom naših članova. Prilikom kreiranja zahtjeva vodili smo se principima konciznosti, i preciznosti pri postavljanju pitanja u cilju dobijanja konkretnih i jasnih odgovora.

Prikupljanje podataka je realizovano u periodu od 01.01.2022. do 20.05.2022. godine. Zahtjevi za slobodan pristup informacijama poslani su 26.05.2022.. Poslato je jedan zahtjev prema nadležnoj inspekciji koji obuhvata pet različitih članova koji se odnose na predmetnu oblast monitoringa. Od 10.02.2022.godine pristupljeno je posjetama pojedinim trgovcima, a tokom cjelokupnog trajanja monitoringa primane su i individualne prijave potrošača.

Presjek pravne regulative:

U cilju zaštite potrošača, doneseni su zakoni kojima se obezbjeđuje pravo na bezbjednost života, zdravlje i ekonomska prava potrošača, u prometu roba i usluga prema potrošačima. Takođe, postoji kontinuirano usaglašavanje nacionalnog zakonodavstva sa evropskim čijom implementacijom će se crnogorskim potrošačima obezbijediti ista prava kao i građanima EU.

Zakon o zaštiti potrošača sistemski reguliše oblast zaštite potrošača i istim su utvrđena osnovna prava potrošača, a posebna prava potrošača u pojedinim oblastima predmet su odredbi sektorskih zakona. Monitoring primjene ovog zakona je vršen specifično na odredbe ZZP iz Odjeljka B Glave I odnosno na članove 11,12,13,14 i 15 koji se odnose na isticanje cijene.

Zakon u navedenim članovima propisuje:

Isticanje cijene proizvoda

Član 11

- (1) Trgovac je dužan da za proizvode koji se prodaju ili nude na prodaju, čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo za potrošača, istakne prodajnu cijenu i cijenu po jedinici mjere, u skladu sa ovim zakonom, osim kod aukcijske prodaje i prodaje umjetničkih djela i antikviteta.
- (2) Cijenu po jedinici mjere nije potrebno isticati ako je jednaka prodajnoj cijeni proizvoda.
- (3) Cijenu po jedinici mjere nije potrebno isticati ni za proizvode kod kojih isticanje cijene nema svrhe zbog prirode ili namjene proizvoda ili bi moglo izazvati zabunu kod potrošača.
- (4) Kod proizvoda u rasutom stanju ističe se samo cijena po jedinici mjere.
- (5) Ako se za određenu vrstu prethodno upakovane robe može izraziti neto masa i neto masa suve materije, dovoljno je istaći samo cijenu po jedinici neto mase suve materije.
- (6) Kada se dio složenog proizvoda prodaje ili nudi na prodaju kao poseban proizvod, pored cijene za cijeli proizvod, trgovac je dužan da istakne cijenu i za taj dio proizvoda.
- (7) Prodajna cijena i cijena po jedinici mjere proizvoda ističu se u eurima.
- (8) Osim cijena iz st. 1 i 6 ovog člana, na proizvodu ili na prodajnom mjestu ne smiju se isticati druge cijene, osim u slučaju prodajnih pogodnosti koje se odnose na umanjeње cijene, u skladu sa ovim zakonom.
- (9) Listu prehrambenih i neprehrambenih proizvoda, odnosno grupa proizvoda, za koje, pored prodajne cijene, ne treba isticati cijenu po jedinici mjere, uključujući i uslove i način prodaje proizvoda u skladu sa stavom 3 ovog člana, propisuje Ministarstvo.

Način isticanja cijene

Član 12

(1) Trgovac je obavezan da utvrđenu cijenu robe istakne na robu, odnosno ambalaži svakog pojedinačnog proizvoda ili na mjestu gdje se roba prodaje ili nudi, kao i na robu u izlogu.

(2) Cijena na robu se ističe, na način da:

- 1) potrošača ne dovodi u zabludu u pogledu robe na koju se odnosi;
- 2) ne oštećuje robu.

(3) Trgovac je dužan da cijenu usluge koja se pruža ili nudi utvrdi u cjenovniku ili tarifi.

(4) Ako trgovac nudi dio usluge koju pruža (pola porcije kod ponude hrane u ugostiteljskim i drugim objektima), dužan je da istakne cijenu za tu uslugu.

(5) U cjenovniku ili tarifi finansijskih usluga koji uključuju provizije ili naknade i troškove koji se mogu potraživati, uključujući i savjetodavne finansijske usluge, trgovac je dužan da navede slučajeve u kojima se te provizije ili naknade i troškovi, uključujući i savjetodavne finansijske usluge, naplaćuju i, ukoliko je primjenjivo, učestalost njihove naplate.

(6) Provizije ili naknade ili troškovi iz stava 5 ovog člana koji padaju na teret potrošača moraju da odgovaraju stvarno pruženim uslugama ili nastalim troškovima.

(7) Cjenovnik ili tarifa obavezno se ističu na mjestu gdje se usluga pruža ili nudi ili na drugi potrošaču lako dostupan način.

Pridržavanje istaknutih cijena

Član 13

Trgovac je dužan da se pridržava utvrđenih i istaknutih cijena.

Isticanje cijene kod prodajnih pogodnosti

Član 14

(1) Ako se proizvod prodaje ili nudi po umanjenoj cijeni iz čl. 30 i 31 ovog zakona, trgovac je dužan da čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo za potrošača istakne cijenu koja je važila prije umanjenja i umanjenju cijenu.

(2) Ako se cijena iz stava 1 ovog člana promijeni više puta, umanjena cijena se iskazuje u odnosu na najnižu cijenu koja je važila u poslednjih 30 dana.

Isticanje cijene pri oglašavanju

Član 15

Trgovac je dužan da prilikom oglašavanja cijena proizvoda istakne cijene u skladu sa ovim zakonom i zakonom kojim se uređuje oglašavanje.

Za potrebe Monitoringa dana 26.05.2022. godine, Upravi za inspekcijske poslove, Odsjek za tržišnu inspekciju upućen je sljedeći zahtjev za slobodan pristup informacijama, evidentiran u pisarnici Uprave za inspekcijske poslove pod brojem UP I ZH 1001-037/22-111

NVO Centar za zaštitu potrošača

PIB: 02303345

Ul. Slobode 17, Podgorica

cezapcg@gmail.com

Uprava za inspekcijske poslove Crne Gore
Oktobarske revolucije 130, Podgorica

ZAHTJEV ZA SLOBODAN PRISTUP INFORMACIJAMA

Poštovani/a,

Na osnovu člana 3 i 18 Zakona o slobodnom pristupu informacijama, te člana 174 stav 2 Zakona o zaštiti potrošača, upućujemo Vam zahtjev za slobodan pristup informacijama, koji se odnosi na članove 11, 12, 13, 14, 15 Zakona o zaštiti potrošača

Naime, Centar za zaštitu potrošača (CEZAP) sprovodi projekat, pod nazivom: „Jačanje zaštite potrošača u Crnoj Gori 2021”, koji je podržan od strane Ministarstva ekonomskog razvoja.

U ovoj fazi sprovodimo monitoring u vezi sa primjenom članova 11, 12, 13, 14, 15 Zakona o zaštiti potrošača, odnosno o isticanju cijena, načinu isticanja cijena, pridržavanju istaknutih cijena, isticanju cijena kod prodajnih pogodnosti i pri oglašavanju.

U vezi sa gore izloženim, tražimo sljedeće informacije u skladu sa Zakonom o slobodnom pristupu informacijama.

1. Broj uočenih nepravilnosti pri reaktivnom i proaktivnom nadzoru u isticanju cijena (član 11 ZZP) u periodu od 01.01.2022. godine do 20.05.2022. godine i sprovedenim upravnim i kaznenim mjerama po tom osnovu
2. Broj uočenih nepravilnosti pri reaktivnom i proaktivnom nadzoru u načinu isticanju cijena (član 12 ZZP) u periodu od 01.01.2022. godine do 20.05.2022. godine i sprovedenim upravnim i kaznenim mjerama po tom osnovu

3. Broj uočenih nepravilnosti pri reaktivnom i proaktivnom nadzoru u pridržavanju istaknutih cijena (član 13 ZZP) u periodu od 01.01.2022. godine do 20.05.2022. godine i sprovedenim upravnim i kaznenim mjerama po tom osnovu
4. Broj uočenih nepravilnosti pri reaktivnom i proaktivnom nadzoru u isticanju cijena pri prodajnim pogodnostima (član 14 ZZP) u periodu od 01.01.2022. godine do 20.05.2022. godine i sprovedenim upravnim i kaznenim mjerama po tom osnovu
5. Broj uočenih nepravilnosti pri reaktivnom i proaktivnom nadzoru u isticanju cijena pri oglašavanju (član 15 ZZP) u periodu od 01.01.2022. godine do 20.05.2022. godine i sprovedenim upravnim i kaznenim mjerama po tom osnovu

Pristup informacijama želimo ostvariti dostavljanjem kopije informacije od strane Uprave za inspekcijske poslove pa Vas molimo da nam tražene informacije, u skladu sa članom 21. Zakona o slobodnom pristupu informacijama, dostavite na mejl cezapcg@gmail.com

S poštovanjem,

Predsjednica,

Olga Nikčević

Rezultati monitoringa:

Postupajući po podnesenom zahtjevu za slobodan pristup informacijama, Uprava za inspekcijske poslove donosi Rješenje broj UP I ZH 1001-037/22-111 / 3 kojim usvaja predmetni zahtjev i omogućuje uvid u tražene informacije.

Shodno dostavljenim informacijama, u posmatranom periodu tržišni inspektori su izvršili 3289 inspekcijskih pregleda, kako u redovnom postupku nadzora tako i po žalbama potrošača.

Po članu 11 Zakona o zaštiti potrošača (isticanje cijene proizvoda) utvrđene su dvije nepravilnosti, donesena su dva rješenja i izdata četiri prekršajna naloga u iznosu od 1,200.00 eura.

Po članu 12 Zakona o zaštiti potrošača (način isticanja cijene), utvrđeno je 139 nepravilnosti, izdato je osam ukazivanja, doneseno je 131 rješenje i izdata su 172 prekršajna naloga u iznosu od 58,100.00 eur.

Po članu 13 Zakona o zaštiti potrošača (pridržavanje istaknutih cijena) u navedenom periodu nijesu utvrđene nepravilnosti.

Po članu 14 Zakona o zaštiti potrošača (isticanje cijene kod prodajnih pogodnosti) utvrđena je jedna nepravilnost, doneseno je jedno rješenje i izdata su dva prekršajna naloga u iznosu od 600,00 eur.

Po članu 15 Zakona o zaštiti potrošača (isticanje cijena pri oglašavanju), utvrđena je jedna nepravilnost, doneseno je jedno rješenje i izdata su dva prekršajna naloga u iznosu od 600,00 eur.

Dakle, vidimo da je ukupan broj uočenih nepravilnosti po članovima Zakona koji se odnose na isticanje cijene 143, i to na izvršenih 3289 inspekcijskih pregleda. Shodno tome, dolazi se do zaključka da broj nepravilnosti čini svega 5% ukupno izvršenih pregleda, pa se time stiče utisak da trgovci mahom poštuju zakonske odredbe koje se odnose na isticanje cijena. Međutim, opšti utisak i uočeno stanje na terenu ne ukazuju da se radi baš o tom nivou primjene zakona već da tih nepravilnosti ima znatno više. Razloge ovako velikom jazu između izvršenih nadzora i nekog opšteg utiska o stanju na terenut treba tražiti i u činjenici da potrošači u većini slučajeva ne prijavljuju ovakve pojave nadležnim institucijama, ali i u nedostatku kapaciteta inspekcijskih organa da odgovore vrlo zahtjevnom i osjetljivom nadzoru u ovoj oblasti.

Nadalje, iz dostavljenog je evidentno da se trgovci najčešće krše član 12 Zakona o zaštiti potrošača koji se odnosi na način isticanja cijene. Način isticanja cijene je veoma važan za potrošača jer cijena često može biti odlučujući faktor pri kupovini određenog proizvoda pa ukoliko je ona nepravilno istaknuta može potrošača dovoditi u zabludu. Naši volonteri su takođe primijetili da se povrede ovog člana najčešće vrše na način što su cijene na rafovima izmiješane, što su artikli neadekvatno označeni pa se ne može sa sigurnošću utvrditi na koji se tačno artikal određena cijena odnosi, dok se dosta često dešava da za pojedine artikle cijena uopšte nije istaknuta što je pak povreda člana 11 Zakona o zaštiti potrošača. Pored navedenog, volonteri su uočili da se u objektima često ne koristi istovjetan način isticanja cijena što je naročito primjetno u sektorima za voće i povrće, pa je potrebna dodatna pažnja kod potrošača kako bi bio siguran u pravu cijenu. Dakle, smatramo da bi cijena trebala biti nedvosmisleno istaknuta a to se može reći samo ako je isključena mogućnost njene zamjene s maloprodajnom cijenom drugog proizvoda koji se nalazi u neposrednoj blizini. Shodno tome, bilo bi neophodno bliže urediti ovu oblast možda i na jedinstven način za sve trgovce, kako bi potrošači bili sigurniji kada kupuju.

U dostavljenim informacijama Uprave za inspekcijske poslove zanimljivo je da u odnosu na član 13 i obavezu trgovca da se pridržava istaknute cijene nijesu uočene nepravilnosti. Međutim, ono što su naši volonteri bili u prilici da uoče, kao i po prijavama potrošača dosta često se dešava da se trgovci ne pridržavaju ove odredbe. Tačnije, potrošači se suočavaju sa situacijama po kojoj je jedna cijena istaknuta na rafu ili cjenovniku, dok je sasvim druga na kasi. Na to ukazuju i prijave potrošača koji su u prilogu ovog izvještaja.

U razgovoru sa pojedinim trgovcima nije osporavano da se to dešava što su pravdali nedostatkom osoblja i kapaciteta da blagovremeno istaknu sve izmijenjene cijene. Povreda ove zakonske odredbe za posljedicu ima sličnu posljedicu kao i kad je u pitanju samo isticanje cijene a to je da istaknuta cijena potrošača dovodi u zabludu jer misli da proizvod kupuje po toj a ne nekoj drugoj cijeni koju saznaje tek u momentu plaćanja.

Kako bi se prevazišao pomenuti jaz i obezbijedila ipak efikasnija primjena zakona, nalazimo da je potrebno preduzeti sljedeće mjere:

- Pojačati proaktivni inspekcijski nadzor u ovoj oblasti
- Podizanje svijesti potrošača o potrebi prijavljivanja uočenih nepravilnosti pri isticanju cijena
- Bliže urediti način isticanja cijena odgovarajućim podzakonskim aktom

