

Држава по дефиницији почива на уређеним односима унутар ње саме. Суштину тих односа чине прецизно регулисана права и обавезе грађана. Држава Србија је данас у великим проблемима, између осталог, и зато што се свест њених политичара задржава у сфери обавеза које грађани имају према држави (и њима самима). Обавезе државе, којом управљају на свим нивоима, за њих су нешто периферно, узгредно и про форма. Грађани би, по њима, и на толико требало да им буду бескрајно захвални, јер су се потрудили да се и тиме баве поред толиких својих других обавеза. Дали су грађанима чак и институцију омбудсмана (каква дивна страна реч), који штити интересе грађана са ефектом мањим од оног који имају три реченице објављене у новинским рубрикама типа “међу нама“.



Кад је реч о заштити потрошача, силно су се потрудили и донели проевропски закон. Али, само на први поглед. Већ на прво озбиљније читање, видите да су у њему збрда-здола напбирчене опште фразе, преузете из европског позитивног права. Појединачно су врло коректне, неке чак и савршене, али су ипак само општа места. Поготово овако као код нас, на гомили, оне не значе ништа. Све просто вапи за додатним подзаконским прописима. Али, њих нема ...

Можда се зато, пре неко вече, младић у једној мењачници насупрот пијаци Бањица усудио да одбије да ме услужи, иако има довољно “ситног“ новца, јер му је “више мука да тако уситњава људима“! Шта да човек уради на овакву бахатост? Средине нема – или изађете напоље или идете до краја, гарантовано губећи и време и живце. Већ сутрадан, у мом крају испод Храма, једна љубазна продавачица у продавници готове хране ми саопштава једну цену (пошто није истакнута), а друга на каси куца за 40% већу. Знам да ће сад многи читаоци рећи “овај нам открио топлу воду“ и сместа набројати бар по десет случајева када су они до касе у радњи донели робу по једној цени, а код куће на увећаном рачуну видели неку сасвим другу. Моје питање њима гласи: Јесте ли се, можда, већ навикли на то? Нека добро размисле, пре него што сами себи дају одговор ...

Ако покушате да за овакво стање окривите одговарајуће инспекцијске службе, оне ће свој одговор претворити у јадиковке о недовољном броју запослених у тим службама. И, ту су у праву. У земљи у којој постоје огромни вишкови запослених у државној

администрацији и око милион незапослених, не отварају се радна места која сама себе вишеструко отплаћују! Ту нешто заиста смрди. Али, вратимо се на оцену рада инспекција засновану на њиховим постојећим капацитетима и резултатима. Почнимо од вага за мерење у радњама и прастарог трика да се заклоне изложеном робом, и савременије варијанте где је вага јасно видљива али постављена дубље унутра, па је продавац заклони телом при мерењу. У сваком трговинском ланцу (држимо се прехранбених производа, јер би нас описи превара код продаја технике, конфекције или намештаја далеко одвели) имате сандуке/витрине за хлађење у којима је роба без цене, само са назначеном тежином (обично комади качкаваља и скупљих салама). За њих је цена, по килограму, написана на једном од милион папирића који су прилепљени на том сандуку/витрини. Господо инспектори, пише у закону да се код робе у рефузи може назначити само цена по килограму, али ово није такав случај! Ово је продаја измерене и упаковане робе која мора на себи имати јасну цену. Нисте ваљда толико неуки, па да зато не реагујете? Слично је и кад вам за измерену робу на папиру напишу тежину и шифру робе, па је такву носите до касе (а неки трговачки ланци, поготово у унутрашњости, само тако послују!).



Даље, да ли сматрате да је нека цена јасно назначена и кад се налази на најнижој полици на рафовима, буквално на 3 цм од пода? Не помаже ни да клекнете пред њеним величанством – ценом. Морали бисте да легнете на под да бисте је прочитали, а обично је писана и изузетно малим словима (велика чувају за натписе “на акцији”). Или, колико пута сте присуствовали сценама у којима потрошач јури продавце по радњи да му одговоре “пошто је ово?”. Све то су системске преваре, преваре које се понављају у континуитету. Само један инспектор може, кад унапред зна неправилности које тражи, да у смени обиђе и до двадесет оваквих продавница. Где су, онда, казне? Двадесет казни (свака са по неколико прекршаја) свакој трговачкој компанији су довољна пацка да не гурне и другу руку у џеп потрошача. Понављам - један инспектор, један дан. И произвођачи прехранбених производа (останимо и даље код прехране) кренули су путем изигравања закона. Све је више чоколада, и посебно салама на комад, које на својој амбалажи уопште немају одштапану фабричку тежину. Додуше, неки мање храбри произвођачи је стидљиво крију, обично код сировинског састава (два квадратна сантиметра за текст на пет језика). Какав је то ужасно велики труд потребан за откривање оваквих производа? Само један пронађени комад је довољан за примерену казну произвођачу и повлачење свих таквих производа из продаје. Зашто опстају у рафовима? Било би интересантно да нам инспекцијске службе објасне како то да је

стање овако лоше, а оне добро раде свој посао, закон је про-европски, трговински ланци поштују потрошаче ...

Пре него што стигнемо до самих грађана, морамо бар поменути Удружења за заштиту потрошача. Тешко је, и мало некоректно, критиковати неког ко бар покушава да нешто уради у општем мртвилу. Међутим, њихов учинак је евидентно раван нули. Скоро да не оправдавају смисао свог постојања. Сигурно да немају довољно финансијских средстава, сигурно да немају ни одговарајућу медијску подршку, али ...



Кључни играч у читавој причи је, ипак, грађанин у улози потрошача. Код њега све почиње и завршава, ради њега све ово постоји. А, он? Пре неку годину био сам службено у Немачкој. Мој колега, као добар домаћин, провео ме кроз омалени градић, скоро па варошицу. Испред једне самоуслуге, затекли смо неку гужву. Средњовечна жена је у рукама имала транспарент, а око ње се окупљали придошли људи и углавном враћали не улазећи у самоуслугу. Пошто слабо знам немачки, колега ми је на енглески превео текст на транспаренту, који би отприлике гласио: не купујте овде, овде су преваранти, овде су ме покрали. Пошто је од њих чуо о чему се ради, домаћин ми објасни да је та жена јуче накуповала гомилу робе и кад је дошла кући приметила да је једно безалкохолно пиће скоро дупло скупље него у осталим радњама. По њеном мишљењу то је превара, јер људи не гледају цену мислећи да је слична као код свих осталих. Као прави Балканац, одмах сам понудио решење и рекао му да бих јој ја, да сам пословођа, из свог џепа надокнадио разлику и дао гратис цело паковање тог пића, видећи колику је штету фирми већ до сад направила. Неће она то, одговорио ми је домаћин, она тражи да спусте цену на уобичајену и да више не краду купце. Пословођа је сигурно, каже он, већ позвао централу и сад се чека одлука да ли ће се у свим њиховим радњама снизити цена, а то је ипак мало дужи поступак. Тако то тамо. А, неколико дана потом, у тад елитној београдској самопослузи присуствовао сам расправи господина, треба ли рећи са страним нагласком, са продавцем који му је робу измерио претходно је умотавши у тону некаквог пак-папира. Господин је био упоран и изборио се за своје право, уз крајње увредљив коментар продавца да ће му, ако баш нема пара, робу измерити и без амбалаже.

Заштита потрошача у Србији или напред преваранти

Пише: Коста Драганић
понедељак, 29 октобар 2012 13:32

