

Račun ne sme da prevari



Gosti uživaju u jutarnjoj kafi na Zemunskom keju. Nekoliko ih upravo privodi kraju doručak. Za jednim od stolova lokala „Supermarket talas KO37“ nema ni hrane ni pića, samo - laptop. Za njim sedi Milena Popović, turistički inspektor. Ona je u nenajavljenoj kontroli. Proverava da li se u ovom restoranu poštuju odredbe tri zakona - o ugostiteljstvu, o zaštiti potrošača i o zaštiti stanovništva od izloženosti duvanskom dimu.

Prvo što je po dolasku uradila, uručila je menadžmentu nalog za inspeksijski nadzor. Tako je i zvanično započela kontrolu. Kontrolna lista koju tom prilikom popunjava, sadrži devet grupa pitanja, koja se mahom odnose na uslove za obavljanje delatnosti, reklamacije, da li se ugostitelj pridržava istaknutih cena, radnog vremena i slično. Na osnovu odgovora i bodovanja, pravi se procena rizika, odnosno svrstavanje lokala u neku od kategorija - neznatan rizik, nizak, srednji, visok i kritičan. Tako inspektori lociraju najrizičnije objekte i češće ih nadziru. Liste su javno dostupne na portalu www.inspektor.gov.rs, pa ugostitelji mogu da izbegnu nepoželjan scenario i

Obavili više od 6.000 kontrola prošle godine

Turistička inspekcija je tokom prošle godine obavila više od 6.000 kontrola. Svaka deseta poseta bila je savetodavna ili preventivna (661), kako bi inspektori objasnili ugostiteljima i ostalim privrednicima iz svoje nadležnosti, koje nedostatke da otklone i tako izbegnu eventualne sankcije. Kontrolu sektora turizma obavlja ukupno 68 inspektora. Njihova je obaveza da nadziru 395 turističkih agencija i njihovih 785 subagenata, kao i više od 20.000 ugostiteljskih objekata za smeštaj i ishranu i piće. Proveravaju objekte brze hrane, kafiće, restorane i hotele, ali i vodiče na terenu, rent-a-kar i nautičku delatnost.

Kontrola izdavanja računa, legalnog zapošljavanja i točenja alkohola maloletnicima su uvek u fokusu turističkih inspektora

troškove i da unapred otklone eventualne nepravilnosti.

Prva grupa pitanja se odnosila na legalitet rada, pa je inspektorka Popović proveravala da li je restoran registrovan i u kojoj formi. Zatim je prešla na proveru minimalnih-tehničkih uslova, koja zahteva obilazak točionice pića, potom i kuhinje.

državju istaknutih cena i da li izdaju propisane račune za svaku pruženu uslugu. Zato obično čim uđemo u lokal tražimo da se uradi presek stanja kase i izbroji novac. Zatim utvrđujemo da li se novac u kasi slaže sa iznosom na preseku stanja. I upravo zato ova kontrola nije najavljena. Zakon nam daje mogućnost da je ne najavljujemo, ako postoji bojazan da bi obaveštenje umanjilo cilj inspeksijskog nadzora. Ako znaju da dolazimo, naravno da neće dozvoliti da se ne slaže stanje - objašnjava inspektorka Popović, listajući kontrolnu tra-

Svaki peti nadzor sa izrečenom merom

U fokusu Turističke inspekcije uvek su provera točenja alkohola maloletnim licima, kontrola izdavanja računa, kao i otkrivanje nelegalnog rada. Najviše nadzora u 2020. obavljeno je nad ugostiteljskim objektima za ishranu i piće (4.092), dok su u više od 500 nadzora kontrolisane turističke agencije. Otkriveno je 154 neregistrovanih subjekata. Izrečeno je i 979 upravnih mera (među kojima i 146 privremениh zabrana rada i pet pečaćenja objekata), kao i 335 kaznenih mera.

- Jedna od stvari koju kontrolišemo jeste da li na svakom točjećem mestu ima tople vode. U točionici pića ugostiteljski objekti moraju da imaju dvodelnu sudoperu ili jednodelnu i mašinu za pranje čaša - objašnjava Popović i beleži da lokal ispunjava te uslove.

U kuhinji je, između ostalog, proverila da li imaju razdvojena mesta za pranje namirnicena životinjskog i biljnog porekla, gde peru kuhinjsko i restoransko posude i da li ima tople vode. Moraju da imaju i dovoljan broj toaleta za goste, srazmerno broju konzumnih mesta. Ukoliko to nije slučaj neophodno je ili da obezbede toalet ili da smanje broj mesta za goste.

Svaki ugostitelj trebalo bi da vodi računa i o isticanju cena hrane i pića. Zakon o zaštiti potrošača zahteva da one budu vidljive i na ulazu u ugostiteljski objekat. Zakon o ugostiteljstvu vodi računa da je gostima na raspolaganju dovoljan broj cenovnika.

- Proveravamo i da li se pri-

ku iz kase i upoređujući naplaćene iznose sa onima navedenim u cenovniku. Sve se poklopilo.

- To je inače čest razlog pritužbi potrošača. Baš nedavno su nam se žalili da su naručili hranu dostavom i naplatili su im 10 dinara više od cene objavljene na sajtu. Iako je reč samo o 10 dinara, morala sam da podnesem sudu zahtev za pokretanje prekršajnog postupka. Objavljene i naplaćene cene ugostiteljskih usluga moraju da budu identične - objašnjava inspektorka.

Proverila je i da li svuda ima tečnog sapuna, ubrusa, da li u objektu ima maloletnika koji su usluženi alkoholom, da li je dovoljno znakova zabrane pušenja.

- U ugostiteljstvu najčešće srećemo prekršaje koji se tiču neispunjavanja minimalnih-tehničkih uslova. Česta je pritužba i da ugostitelj ne izdaje račun. Međutim, prilikom nadzora ovog lokala, nisu utvrđene nepravilnosti - zaključuje Milena Popović.

* Tekst je nastao u okviru projekta reforme sistema inspeksijskog nadzora koju sprovodi Ministarstvo državne uprave i lokalne samouprave i Koordinaciona komisija Vlade Srbije za inspeksijski nadzor, u saradnji sa NALED-om i Jedinicom za podršku Koordinacionoj komisiji, a uz podršku Evropske banke za obnovu i razvoj (EBRD)