



# ПРИРАЧНИК

СО СОВЕТИ ЗА ПОТРОШУВАЧИТЕ  
ПРИ ОНЛАЈН КУПУВАЊЕ НА ХРАНА

# ПРИРАЧНИК

## СО СОВЕТИ ЗА ПОТРОШУВАЧИТЕ ПРИ ОНЛАЈН КУПУВАЊЕ НА ХРАНА

Скопје, 2022



**Издава:**

Организацијата на потрошувачите на Македонија - ОПМ  
во соработка со Агенцијата за храна и ветеринарство

**Автори:**

Лидија Петрушевска Този  
Тања Петреска Ивановска  
Зоран Живиќ  
Маријана Лончар Велкова

**Соработници:**

Татјана Тасевска  
Мартин Грнчаревска

**Лектор:**

Јасмина Ѓоргиева

---

Ставовите, погледите и позициите изнесени во ова публикација не секогаш го претставуваат службениот став и позиција на Агенцијата за храна и ветеринарство. Авторите на публикацијата ги имаат направено сите напори да се избегнат технички и други грешки во публикацијата. Публикацијата е исклучително намената за едукативни и промотивни цели.

---

## СОДРЖИНА

|                                                                                                                                                                                                       |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ВОВЕД .....                                                                                                                                                                                           | 5  |
| ПРВ ДЕЛ .....                                                                                                                                                                                         | 7  |
| Законодавството на ЕУ и правната рамка за електронска трговија<br>во Република Северна Македонија .....                                                                                               | 7  |
| 1.1. Директива за електронска трговија .....                                                                                                                                                          | 7  |
| 1.2. Закон за електронска трговија на Република Северна Македонија .....                                                                                                                              | 8  |
| 1.3. Директива за правата на потрошувачите .....                                                                                                                                                      | 12 |
| 1.4. Закон за заштита на потрошувачите .....                                                                                                                                                          | 14 |
| 1.4.1. Договори на далечина согласно со<br>Законот за заштита на потрошувачите (ЗЗП) .....                                                                                                            | 16 |
| 1.4.2. Образец за повлекување од договор на далечина .....                                                                                                                                            | 19 |
| 1.5. Безбедност на храната и прехранбените производи кои се продаваат онлајн ..                                                                                                                       | 22 |
| 1.5.1. Клучни прописи од европското право .....                                                                                                                                                       | 23 |
| 1.5.2. Клучни национални прописи .....                                                                                                                                                                | 23 |
| 1.5.3. Прописи за безбедност на храната во Република Северна Македонија .....                                                                                                                         | 24 |
| 1.5.4. Најчесто поставувани прашања и одговори при онлајн купување на храна ...                                                                                                                       | 32 |
| Кои се постапките кои треба да се преземат за да не бидете измамени<br>при купување на интернет? .....                                                                                                | 32 |
| 1.5.5. Политика на поврат на средства при онлајн купување<br>на прехранбени производи .....                                                                                                           | 33 |
| ВТОР ДЕЛ .....                                                                                                                                                                                        | 37 |
| Анализа на состојбата со примената на правилникот за информации поврзани со храната<br>во случај на продажба на прехранбени производи во оригиналното пакување преку<br>далечинска комуникација ..... | 37 |
| ТРЕТИ ДЕЛ .....                                                                                                                                                                                       | 74 |
| 1. Анкета на потрошувачите - Предизвици со кои се соочувате<br>при онлајн купување на прехранбени производи .....                                                                                     | 74 |
| 2. Совети за заштита од нелегални трговци при онлајн купување .....                                                                                                                                   | 78 |
| 3. Што треба да направите во случај да бидете измамени при купување<br>преку интернет? .....                                                                                                          | 79 |



## ■ ВОВЕД

Политиката за заштита на потрошувачите е една од хоризонталните политики на Европската Унија. Затоа, Европската комисија се обидува да ги интегрира интересите на потрошувачите во сите политики на ЕУ. Политиката за заштита на потрошувачите е збир на различни мерки преку кои државата и другите економски креатори на политики треба да ја подобрат позицијата на потрошувачот. Потрошувачот сè уште се смета дека е најслабиот учесник на пазарот, бидејќи честопати нема знаење и информации. Економскиот развој на земјите ја зголемува понудата на стоки и услуги, со што се намалува транспарентноста на пазарот. Во исто време, законската рамка на Европската Унија често се менува и дополнува, па затоа, потрошувачот, поради брзите промени, не е секогаш доволно свесен за своите права и не може секогаш ефикасно да ги оствари своите права.

Главна цел на политиката за заштита на потрошувачите во Република Северна Македонија е да се подобри квалитетот на животот на граѓаните. Стратешка цел на Европската Унија е да обезбеди сите граѓани да уживаат високи стандарди на заштита на потрошувачите. Во исто време, политиката за заштита на потрошувачите е важен сегмент на модерниот развој на пазарот. Заедничка карактеристика на сите современи демократски држави е заштита на интересите на економски послабите учесници во деловните трансакции на пазарот. Во оваа смисла, политиката за заштита на потрошувачите претставува збир на различни мерки и активности насочени кон подобрување на позицијата на потрошувачите на пазарот. Фактот дека потрошувачот е економски послаб на пазарот и дека економскиот оператор има повеќе знаење и информации за производите/услугите отколку потрошувачот кој ги купува, може да доведе до дисбаланси на пазарот.

Денес се смета дека потрошувачот е регулатор на економскиот развој кој директно влијае врз деловната политика на компаниите и ја промовира конкурентноста. Затоа, заштитата на потрошувачите е важен сегмент од внатрешниот пазар на Европската Унија, што директно влијае врз неговото функционирање, односно развојот на деловните активности и економскиот раст.

Успешната имплементација на политиката за заштита на потрошувачите на националниот пазар се состои од транспонирање на легислативата, градење на административна структура и капацитети за имплементација на оваа политика, развој и компетенции на здруженијата за заштита на потрошувачите, ефикасен надзор, како и добро развиени механизми за решавање на поплаките и спорите кои ги имаат потрошувачите.

Со развојот на информатичката технологијата се јавува и електронската трговија што подразбира користење на интернетот како медиум, односно вклучува само трансакции кои се спроведуваат онлајн. Развојот на е-трговијата подразбира зголемен број на платформи за продажба и интернет-продавници каде што потрошувачите можат брзо и едноставно да ги нарачаат и купат посакуваните производи и услуги, најчесто преку својот персонален или преносен компјутер, паметен телефон и сл. Со порастот на побарувањата за електронско купување и зголемениот број трансакции, паралелно расте разновидноста на понудата на производи и услуги, но во пораст е и пласманот на небезбедни производи<sup>1</sup> како и повредите на правата на потрошувачите.

За правилен избор при купувањето преку интернет, важно е потрошувачот навремено и веродостојно да биде известен за своите права. Информирањето на потрошувачите води кон поголема доверба во електронското купување, каде договорот се склучува меѓу трговецот и потрошувачот во рамките на организирана шема за продажба или давање услуги на далечина (без физичко и истовремено присуство на трговецот и потрошувачот), преку исклучива употреба на едно или повеќе средства за комуникација на далечина пред склучувањето на договорот, вклучувајќи го и моментот на склучување на договорот.

Прирачникот дава пресек на правната рамка и надлежните институции при купување онлајн, содржи анализа на имплементацијата на прописите во доменот на правилно информирање на потрошувачите и означување на производите при онлајн купување, а дополнително содржи анализа на проблемите на потрошувачите при онлајн купување и корисни совети кои ќе помогнат за поголема заштита на нивните права.

Прирачникот е наменет како за потрошувачите, така и за сите оние кои им даваат совети преку советовалишта, на органите надлежни за надзор и заштита на потрошувачите и, секако, на трговците кои непосредно треба да внимаваат да не ги доведуваат во прашање правата на потрошувачите и да ги почитуваат законските прописи при онлајн купување.

1) За повеќе види: Каква е безбедноста на производите купени онлајн, ЗИП – е-магазин  
[https://opm.org.mk/wp-content/uploads/2020/03/E-Bilten\\_OPM\\_No-4.pdf](https://opm.org.mk/wp-content/uploads/2020/03/E-Bilten_OPM_No-4.pdf)

# 1 ДЕЛ

## Законодавството на ЕУ и правната рамка за електронска трговија во Република Северна Македонија

### 1.1. Директивата за електронска трговија

Во рамките на електронската трговија, Европската Унија се залага за воспоставување на поцврсти релации помеѓу државите и народите на Европа и обезбедување на економски и општествен напредок.

Од тој аспект, развојот на внатрешниот пазар е значаен сегмент на сите договори со што претставува простор без внатрешни граници и битен елемент за отстранување на пречките и овозможување на слободно движење на стоките, услугите и капиталот. Во таа насока е усвоена и Директивата 2000/31/ЕЗ на Европскиот парламент и на Советот од 8 јуни 2000 година (во понатамошниот текст: Директива за електронска трговија / ДЕТ) преку која ЕУ има за цел создавање правна рамка со која ќе се обезбеди слободно движење на услугите на информатичкото општество меѓу земјите-членки. Дефиницијата на терминот „корисник на услугата“ ги опфаќа сите видови на користење на услугите на информатичкото општество, без разлика дали се користат од лица кои обезбедуваат информации на бесплатни мрежи, како што е интернет, или лица кои бараат информации на интернет од приватни или деловни причини.

Со цел да обезбеди правна сигурност и доверба кај потрошувачите, оваа Директива мораше да предвиди јасна општа рамка која ги опфаќа поединечните правни аспекти на електронската трговија на внатрешниот пазар.

Терминот „електронска трговија“, според Директивата, се однесува на сите форми на комерцијални трансакции кои вклучуваат физички и правни лица, кои се базираат на електронска обработка и размена на информации, вклучувајќи и текст, звук и визуелни претстави. Исто така, овој термин се однесува на ефектите на електронската размена на комерцијални информации и може да има значење за институциите и процесите кои ги поддржуваат и регулираат комерцијалните активности.

Опсегот на областа за координација не е во спротивност со идното усогласување на Заедницата во областа на услугите на информатичкото општество или со идното законодавство што треба да се усвои на национално ниво во согласност со правото на Заедницата. Ова е особено значајно затоа што ДЕТ стапи во сила во 2000 година, а оттогаш се поминати 22 години и законодавството на ЕУ во поглед на дигиталниот пазар и заштитата на потрошувачите сè повеќе се развива раководелно од порастот на електронската трговија и потребата од заштита на правата на потрошувачите. Затоа, согласно



со оваа Директива, областа на координација ги опфаќа само барањата поврзани со активности на интернет, како што се: онлајн информации, онлајн рекламирање, онлајн купување, онлајн договори. Директивата не се однесува на: правните барања на земјите-членки за стоки во поглед на безбедносните стандарди, обврски за означување, етикетање или одговорноста за стоки, ниту се однесува на барањата на земјите-членки во врска со снабдувањето или транспортот на стоки, вклучително и дистрибуцијата на медицински производи.

Со оглед дека онлајн трговијата и бизнисот носат со себе многу прашања од правна природа, во Европската Унија се води сметка за унапредувањето на правните прописи согласно со развојот на новите технологии и се прават напори за заштита на правата на потрошувачите при онлајн трговија.

ЕУ има за цел потрошувачите да стекнат доверба и правна сигурност кога ќе влезат во електронски договорни односи. Многу други правни аспекти на електронската трговија се предмет на регулирање преку законодавството на земјите - членки, а некои важни аспекти на електронската трговија се содржани во другите закони.

## *1.2. Закон за електронска трговија на Република Северна Македонија*

Одвивањето на бизнис трансакциите преку интернет во последните години е многу распространето, особено во изминатите две години, во периодот на пандемија со Ковид 19. Во прво време електронската трговија беше ограничена на купувањето на производи од далечни дестинации или онлајн резервации на хотели, резервации на авиобилети, билети за спортски натпревари или концерти во странство. Но, во периодот на пандемијата кога многу потрошувачи мораа да бидат во изолација или поради здравствени причини не сакаа да одат во продавници и маркети, „купувањето од дома“ стана особено распространето. Компаниите се прилагодија на потребите на потрошувачите и пазарот со креирање на веб-страници наменети за онлајн купување. Согласно со последните податоци објавени од Државниот завод за статистика, евидентен е растот во користењето на интернет од страна на нашите граѓани, односно, тие сè повеќе применуваат купување онлајн, па така, во 2021 година, интернет банкарство се користело за 104% повеќе во споредба со 2020 година. Според објавените резултати за 2021 година од страна на Државниот завод за статистика, е-трговијата бележи пораст од 15.5%, па така, онлајн нарачките и купувањата во последните 12 месеци покажуваат пораст, односно 46,3% од интернет-корисниците нарачале/купиле онлајн во последните 12 месеци, во споредба со 40,1% во истиот период од претходната година.<sup>2</sup> Во споредба со 2006 година кога околу 2% од населението нарачале или купиле производ или услуга преку интернет, новите резултати во последните години покажуваат пораст од 38 % во прилог на купувањето преку интернет.

2) Види: <https://ecommerce.mk/raste-brojot-na-onlajn-kupuvachi-a-dvojno-poveke-se-koristi-i-e-bankarstvo/>

Во Република Северна Македонија, во изминатиот период беа донесени сет закони кои креираат основа за користење на информатичката технологија во секојдневниот живот, како што се: Законот за електронска трговија, Законот за електронско управување и електронски услуги, Законот за електронски документи, електронска идентификација и доверливи услуги и, секако, Законот за заштита на потрошувачите преку амандманските измени во 2015 година кога е транспонирана Директивата за правата на потрошувачите во која посебно се обработува договорот за продажба на далечина.

Во овој дел од прирачникот ќе се задржиме на Законот за електронска трговија кој во нашата држава беше донесен во 2007 година. Тогаш, за првпат беше уредена електронската трговија и тоа во согласност со меѓународните (Модел-законот на УНЦИТРАЛ [UNCITRAL]) и европските (Директивата за електронска трговија 2000/13) стандарди за електронска трговија. Оттогаш па до денес, Законот за електронска трговија има четири измени<sup>3</sup> направени со донесување на закони за изменување и дополнување на Законот за електронска трговија, а последната измена е направена во 2020 година.

Законот за електронска трговија ги уредува услугите на информатичкото општество поврзани со електронската трговија, одговорностите на давателите на услуги на информатичко општество, комерцијалната комуникација и правилата во врска со склучувањето на договорите во електронски облик.

Согласно со овој Закон, услугите на информатичкото општество се услуги што се обезбедуваат преку електронски средства и на лично барање на примателот на услугата. „На далечина“ означува дека услугата се обезбедува без истовремено присуство на две страни. „Преку електронски средства“ значи дека услугата се испраќа од почетната/изворната точка и се добива на крајната дестинација преку електронска опрема за процесирање (вклучително и дигитална компресија) и чување на податоци и се испраќа, пренесува и добива во целост преку кабел, радиобранови, оптички средства или други електромагнетни средства. „На лично барање на примателот на услугата“ значи дека услугите се обезбедуваат преку пренос на податоци на лично барање.

Во Законот за електронска трговија законодавецот предвидел склучување договори во електронски облик и тоа договори кои правните или физичките лица, во целост или делумно, ги склучуваат, праќаат, примаат, раскинуваат, откажуваат, пристапуваат кон нив и ги прикажуваат по електронски пат, користејќи електронски, оптички или слични средства, вклучувајќи, но не ограничувајќи се на пренесување преку интернет. На вака склучените договори не им се оспорува полноважноста поради тоа што се направени со електронска порака, односно во електронски облик. Исто така, согласност со овој Закон, и понудата и прифаќањето на понудата можат да се даваат по електронски пат, односно во електронски облик.

3) Закон за изменување и дополнување на Законот за електронска трговија, „Службен весник на Република Северна Македонија“, бр: 17/2011 од 11.02.2011, 104/2015 од 24.06.2015, 192/2015 од 05.11.2015 и 31/2020 од 10.02.2020, <https://dejure.mk/zakon-izmena/zakon-za-izmenuvanje-i-dopolnuvanje-na-zakonot-za-elektronska-trgovija-3>

Услугите на информатичкото општество содржат особено продажба на производи и услуги, услуги за пристап до информации или огласи преку интернет и пристап до услуги на јавна комуникациска мрежа, пренос на податоци или чување на податоците на примателот во јавната комуникациска мрежа.

Притоа, согласно со Законот, давателот на услуги на информатичко општество во Република Северна Македонија е должен да постапува и да дава услуги во согласност со законите и другите прописи на Република Северна Македонија.

**Согласно со член 7 од Законот за електронска трговија**, информациите за производите и услугите кои треба да се јавно истакнати на јасен и видлив начин се следните: име, односно фирма на продавачот, седиште на правното лице или адреса доколку е физичко лице, податоци за продавачот врз основа на кои потрошувачот може на директен и ефикасен начин да стапи во контакт со продавачот, вклучително електронската адреса, а цените на производите и услугите треба да бидат наведени јасно и недвосмислено, особено ако во нив се вклучени трошоците на испорака, даноците и манипулативните трошоци кои имаат влијание на наведената цена, трошоци за достава и испорака и доколку има дополнителни трошоци, тие треба да бидат јасно наведени.

**Согласно со член 8 и член 9 од Законот за електронска трговија**, продавачот може да испраќа комерцијални пораки кон потенцијални или постојани купувачи кои ги оставиле своите контакт-податоци и се согласиле да добиваат промотивни пораки. Кога продавачот испраќа понуди за производите и услугите до крајните потрошувачи, потребно е да ги содржат следните информации:

- да може да се препознае од пораката дека се работи за комерцијална комуникација,
- да се идентификува испраќачот во чие име се прави комерцијалната комуникација, односно пораката да содржи име и назив на продавачот, адреса, електронска адреса преку која потрошувачот може да стапи во контакт со продавачот, можност за потрошувачот-примач да се откаже од промотивни пораки во иднина.

**Согласно со член 13 од Законот за електронска трговија**, при вршење на **нарачка** купувачот треба да може лесно да ги види податоците и да направи корекција доколку е потребно, на јасен и читлив начин да е прикажана цената со сите вклучени даноци, доколку има дополнителни трошоци за испорака, тие треба да се јасно наведени и купувачот да може да направи лесна корекција на податоците за испорака (доколку е вклучена во нарачката).

**Исто така**, потрошувачот кога прави нарачка по електронски пат е должен да побара од давателот на услугата да му достави **потврда за прием на нарачката** со посебна електронска порака, без одложување и по електронски пат.

Потврдата за прием на нарачка се доставува преку електронската пошта на потрошувачот и треба да содржи: број на нарачката, датум, информации за продавачот (назив, ад-

реса, контакт), назив на купениот производ или услуга и наплатената цена јасно и недвосмислено прикажана.

Надзор над спроведувањето на овој Закон во согласност со член 21 од Законот за електронска трговија вршат Министерството за економија, Министерството надлежно за работите од областа на електронските комуникации и Агенцијата за електронски комуникации во согласност со надлежностите утврдени со закон.

Инспекциски надзор над спроведувањето на поединечните одредби од овој Закон врши Агенцијата за електронски комуникации преку надлежни инспектори согласно со одредбите од Законот за електронски комуникации и Државниот пазарен инспекторат преку надлежни инспектори согласно со одредбите од Законот за Државен пазарен инспекторат.

И покрај добро поставената правна рамка за регулирање на електронската трговија и нејзината усогласеност со меѓународните стандарди за електронската трговија, недостасува поголема контрола над спроведувањето на законските одредби а со самото тоа и подобра заштита на потрошувачите.

Како во светот, така и кај нас, електронската трговија, купопродажбата на далечина со користење на интернетот, стануваат сè поактуелени особено во услови на светската пандемија, кога во најголем дел од земјите во светот се ограничи движењето со воведување на мерки во насока на заштита на здравјето на населението.

Некои истражувања, како и преставки упатени до Организацијата на потрошувачите на Македонија, покажуваат дека голем број потрошувачи секојдневно се соочуваат со проблеми при електронското купување, поради недостигот на доволно информации како во однос на производите и услугите кои се нудат, така и во однос на субјектите кои ги нудат.

Често потрошувачите поради недоволната контрола во оваа сфера и недоволната едуцираност набавуваат стоки и услуги од лица кои не се регистрирани за вршење на ваква дејност или физички лица кои не ги прават јавно достапни потребните информации, а нудат стоки или услуги електронски преку социјалните мрежи (Фејсбук, Инстаграм, веб-страници за огласување итн.). На овој начин, при каква било повреда на правата, потрошувачите остануваат целосно незащитени бидејќи немаат информации за трговецот од кој би ги оствариле своите права по пат на судска или административна постапка.

Можеме да констатираме дека и покрај четирите измени на Законот за електронска трговија, не е пронајдено решение Агенцијата за храна и ветеринарство (АХВ) да биде вклучена во надзорот и спроведувањето на овој Закон и покрај тоа што со материјалните закони АХВ има обврска за контрола на ваков вид продажба, кога е во прашање храната. За разлика од АХВ, Државниот пазарен инспекторат (ДПИ) има право на надзор над електронската трговија, согласно со овој Закон, но со оглед дека ДПИ според материјалните закони нема надлежности за контрола на храната, не е можно соодветно да се направат контроли на електронската трговија со храна.

Затоа, во што е можно покус временски рок треба да се направат измени и дополнувања на Законот за електронска трговија во смисла на утврдување на надлежностите на Агенцијата за храна и ветеринарство, кога се работи за електронска трговија со храна.

### *1.3. Директива за правата на потрошувачите*

Директивата за правата на потрошувачите (Директива на Советот 85/557/ЕЕС од 20 декември),<sup>4</sup> во однос на договорите склучени на далечина, треба да воспостави стандардни правила за заедничките аспекти на договорите на далечина, оддалечувајќи се од пристапот за минимум хармонизација застапен во претходните директиви, дозволувајќи им на земјите - членки да ги задржат или адаптираат националните правила во одреден аспект. Како правен основ за донесување на заедничката Директива се зема членот 169(1), точка (а) од членот 169(2) од Договорот за функционирање на ЕУ (ДФЕУ) што предвидува Унијата да придонесе кон одржувањето на високо ниво на заштита на потрошувачите со примена на соодветни мерки.

Кога се работи за договорот склучен на далечина според оваа Директива, дефиницијата треба да ги покрие сите случаи каде што договорот е склучен меѓу трговецот и потрошувачот на организирана шема за продажба или услуги од растојание, со ексклузивна употреба на едно или повеќе средства за комуникација на растојание (како што поштенска нарачка, интернет, телефон или факс), вклучувајќи го и времето во кое договорот е склучен. Спротивно на тоа, договор за кој се преговара во деловните простории на трговецот и конечно се склучува со помош на комуникација од растојание, не треба да биде сметан за договор на далечина. Договор инициран со помош на комуникација од растојание, но конечно склучен во деловните простории на трговецот треба да се смета за договор склучен на далечина. Поимот организирана шема на продажба или услуга обезбедена од растојание треба да ги вклучи оние шеми кои се понудени од страна на трети лица со исклучок на трговецот, но се користат од страна на трговецот, како што се онлајн платформите. Тоа, сепак, не треба до ги покрива случаите каде што веб-страниците само нудат информации за трговецот, неговата стока и/ или услуги и неговите контакт-информации.

Набавките направени за време на екскурзии организирани од страна на трговецот за време на кои бараните производи се промовирани и понудени за продажба, ќе се сметаат за договори склучени на далечина.

Новата Директива на Европската Унија за правата на потрошувачите ги засили правата на потрошувачите особено при купувањето по пат на интернет. Предностите што таа ќе им ги овозможи на потрошувачите се следниве: елиминирање на скриените трошоци и

4) Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32011L0083>

трошоците на интернет; зголемена транспарентност на цените; рок од 14 дена за потрошувачот да може да се премисли; подобри права за поврат на производот; единствен формулар за откажување од договорот или за еднострано раскинување на договорот; елиминирање на дополнителни трошоци при користењето на кредитните картички и телефонски линии; појасни информации за тоа кој ги плаќа трошоците во случај на враќање на производот на трговецот; подобра заштита на потрошувачите во однос на дигиталните производи и заеднички правила на тргување за компаниите кои тргуваат во Европа. Потрошувачите со оваа Директива ќе бидат заштитени од таканаречените „замки со скриени трошоци“ на интернет.

Со Директивата се востановува правило дека потрошувачите мораат изречно да потврдат дека знаат дека мора да платат одредена цена. Со Директивата е зголемена транспарентноста на цените. **Трговците мораат да ја објават вкупната цена на производот или услугата. Онлајн потрошувачите-купувачите нема да мораат да ги платат трошоците и другите давачки ако не биле навремено и правилно информирани за тоа пред да направат нарачка.**

Директивата предвидува **продолжување на можноста стоката да биде вратена во рок од 14 дена** ако купувачот се премисли. Дополнително, ако за правото на повлекување од договорот купувачот не бил известен, рокот за повлекување од договорот се продолжува и трае една година, без наведување на причината. Рокот за повлекување од договорот тече од моментот на приемот на стоката, а не од денот на склучувањето на договорот. Продавачите мораат да му го рефундираат производот во рок од 14 дена од денот на откажувањето на нарачката со вклучување на трошоците за достава. Потрошувачите можат да ги користат модел формите за откажување од договорот што ќе го олесни откажувањето каде и да биде склучен договорот за продажба во ЕУ. Продавачите нема да можат да им наплатуваат на потрошувачите повеќе за плаќање со кредитна картичка или со друго средство за плаќање. Доколку продавачот сака потрошувачот да ги поднесе трошоците за враќање на стоката/предметите во случај на предомислување на потрошувачот, тој мора за тоа јасно да ги извести потрошувачите однапред, а ако не го направи тоа, ќе мора самиот да ги поднесе овие трошоци.

Директива во однос на договорите на далечина и поврзано со тоа електронското тргување, особено ја нагласува улогата на продавачот за известување и предупредување на потрошувачот кога станува збор за ограничување на доставата, а особено во однос на обезбедувањето на сигурен механизам за запознавање на потрошувачот со сите елементи на договорот пред тој да го стисне копчето или да кликне со маусот на прозорчето „прифаќам“. При електронско тргување, според решенијата на Директивата, се бара суштествените елементи на договорот за продажба да бидат испишани до прозорчето за нарачка. Оваа Директива има значајни одредби во однос на плаќањето на цената и предупредување на потрошувачот како договорна страна дека нарачката повлекува и истовремено плаќање на цената. Временскиот рок за откажување од продажбата Директивата го дефинира најмалку 14 дена откако потрошувачот или трето лице, различно

од превозникот, а посочено од страна на потрошувачот, ќе го прегледа и прими производот. Потрошувачот може да се откаже од договорот за продажба и пред истекот на овој рок, дури и пред да ја прими нарачката. Директивата прецизира дека доколку се работи за повеќе производи нарачани кај ист продавач, рокот почнува да тече од приемот на последниот нарачан sukcesивен дел од производ. Одредбите, односно правото на откажување не навлегува во законските и подзаконските одредби на земјите-членки коишто го уредуваат прекинувањето или невозможноста за принудно исполнување на даден договор или возможноста потрошувачот да си ги исполни договорните обврски пред истекот на рокот определен во договорот.

За надминување на ваквата ситуација донесени се два правни прописа: Директивата за правата на потрошувачите и Предлог-регулативата за продажба. Главната цел на Предлог-регулативата за продажба е да се подобри воспоставувањето и функционирањето на внатрешниот пазар преку олеснување и проширување на прекуграничната трговија за стопанските субјекти и потрошувачите. Оваа цел може да се постигне со ставање на располагање на самостојни унифицирани договорно-правни правила, вклучително и одредби за заштита на потрошувачите и општото европско право за продажба, што се смета за втор договорно-правен режим во рамките на националното законодавство на секоја земја-членка.

#### 1.4. Закон за заштита на потрошувачите

Законот за заштита на потрошувачите<sup>5</sup> (во понатамошниот текст ЗЗП) има потреба од доусогласување со правната рамка на ЕУ. Најголемите промени на овој Закон се случија со донесувањето на Законот за изменување и дополнување на Законот за заштита на потрошувачите од 25.02.2011, со кој беше воспоставена нова глава која се однесува на нечесното пазарно однесување, измамничкото пазарно однесување, а исто така, беше предвидена и нова колективна заштита со која се уредува постапката, надлежноста, одлуките и постапката по жалба во случај на повреда на потрошувачките права, како и агресивното пазарно однесување. Промени во Законот за заштита на потрошувачите се направени и во 2015<sup>6</sup> со цел да се имплементираат решенијата содржани во *Директивата 2011/83/EU*.<sup>7</sup> Ова укажува дека потрошувачкото право во нашата држава се развива под силно влијание на европските прописи. Секако, усогласување на македонското законодавство со *Acquis communautaire* е обврска што произлегува од потпишувањето на

5) Законот за заштита на потрошувачите ("Службен весник на Република Северна Македонија" број 38/2004, 77/2007, 103/2008, 24/11, 164/13, 97/15 и 152/15) во понатамошниот текст ЗЗП

6) Закон за изменување и дополнување на законот за заштита на потрошувачите, Службен В. на Р.М. бр: Сл. Весник на Република Северна Македонија, бр.145 од 25.08.2015 година)

7) Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council (Text with EEA relevance), Official Journal L 304, 22.11.2011, 64-88.



Спогодбата за стабилизација и асоцијација (ССА).<sup>8</sup> Институционалната рамка на ССА овозможува механизам за спроведување, управување и следење на односите во сите области опфатени со ССА.<sup>9</sup> Член 97 од ССА се однесува на заштитата на потрошувачите, и со овој член од Спогодбата, Република Северна Македонија се обврзува стандардите за заштита на потрошувачите во државата да ги усогласува со стандардите на ЕУ со цел да се овозможи ефикасна заштита на правата на потрошувачите и функционирање на пазарната економија.

Зајакнувањето на позицијата на потрошувачите и ефикасната заштита на нивната сигурност и нивните економски интереси треба да станат клучна цел и во Република Северна Македонија.

Во функција на целосна имплементација на европското потрошувачко право во нашата држава, во рамките на проектот „TECHNICAL ASSISTANCE FOR DEVELOPMENT OF CONSUMER PROTECTION POLICY PROJECT“ NO.:2017/389189/1 **изработен е нов Нацрт-закон за заштита на потрошувачите** во кој се имплементираат, целосно или делумно, следните директиви: Директивата на Советот 85/374/ЕЕЗ од 25 јули 1985 година за приближување на законите и другите прописи на државите-членки за одговорноста за неисправни производи (CELEX бр. 31985L0374); Директивата 1999/34/ЕЗ на Европскиот парламент и на Советот од 10 мај 1999 година за изменување и дополнување на Директивата на Советот 85/374/ЕЕЗ од 25 јули 1985 година за приближување на законите и другите прописи на државите-членки за одговорноста за неисправни производи (CELEX бр. 31999L0034); Директивата на Советот 93/13/ЕЕЗ од 5 април 1993 година за нечесните одредби во потрошувачките договори (CELEX бр. 31993L0013); Директивата 98/6/ЕЗ на Европскиот парламент и на Советот од 16 февруари 1998 година за заштитата на потрошувачите при означувањето на цените на стоките што им се нудат на потрошувачите (CELEX бр.31998L0006); Директивата 2005/29/ЕЗ на Европскиот парламент и на Советот од 11 мај 2005 година за нечесните трговски практики на деловните субјекти кон потрошувачите на внатрешниот пазар (CELEX бр.32005L0029); Директивата 2006/123/ЕЗ на Европскиот парламент и на Советот од 12 декември 2006 година за услугите на внатрешниот пазар (CELEX бр. 32006L0123); Директивата 2008/122/ЕЗ на Европскиот парламент и на Советот од 14 јануари 2009 година за заштитата на потрошувачите во поглед на одредени аспекти на договорите за временски поделена употреба на недвижност, за долгорочен производ за одмор, за препродажба и за размена (CELEX бр. 32008L0122); Директивата 2009/22/ЕЗ на Европскиот парламент и на Советот од 23 април 2009 година за налозите за заштита на интересите на потрошувачите (CELEX бр.32009L0022); Директивата 2011/83/ЕУ на Европскиот парламент и на Советот од 25 октомври 2011 година за правата на потрошувачите (CELEX бр.32011L0083); Директивата 2015/2302 на

8) ССА беше потпишана на 9 април 2001 година во Луксембург и по нејзината ратификација од сите потписници, стапи во сила на 1 април 2004 година.

9) Текстот можете да го видите на: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32011L0083>, посетено на 30.06.2022



Европскиот парламент и на Советот од 25 ноември 2015 година за пакет-патувања и поврзани аранжмани за патувања (CELEX бр. 32015L2302).

Настојувајќи во домашното право да се имплементираат новините од европското потрошувачко право, во рамките на нов проект преку Нордиската поддршка на напредокот на Република Северна Македонија УНОПС, во периодот од 2020 до 2021 година е изработена нова верзија на Нацрт-законот за заштита на потрошувачите во која се имплементираат и Директивата (ЕУ) 2019/770 на Европскиот парламент и на Советот од 20 мај 2019 година за одредени аспекти поврзани со договори за снабдување на дигитална содржина и дигитални услуги (CELEX бр. 32019L770); Директивата (ЕУ) 2019/771 на Европскиот парламент и на Советот од 20 мај 2019 година за одредени аспекти кои се однесуваат на договорите за продажба на стоки за изменување на Директивата 2009/22/ЕЗ и за укинување на Директивата 1999/44/ЕЗ. (CELEX бр. 32019L771); Директивата (ЕУ) 2019/2161 на Европскиот парламент и на Советот од 27 ноември 2019 за изменување и дополнување на Директивата на Советот 93/13/ЕЕЗ и директивите 98/6/ЕЗ, 2005/29/ЕЗ и 2011/83/ЕУ на Европскиот парламент и на Советот во врска со подобро спроведување на заштита и модернизација на правилата за заштита на потрошувачите на Унијата (CELEX бр. 32019L2161).

#### *1.4.1. Договори на далечина согласно со Законот за заштита на потрошувачите (ЗЗП)*

Кога станува збор за специфичните права кои им се гарантираат на потрошувачите согласно со постоечкиот Закон за заштита на потрошувачите (ЗЗП) при склучување на договори на далечина, треба да тргнеме од спецификите кои се карактеристични за овој вид договори кои можат да се квалификуваат како договори на далечина, а уредени се со Директивата на ЕУ за правата на потрошувачите.

Трговците и потрошувачите треба да имаат предвид дека слободата на договарање во специфичните потрошувачки договори, како што се договорите склучени на далечина, е уште повеќе ограничена од другите видови на договори. За да се изедначи позицијата на трговците и потрошувачите како послаба страна, на трговците сè повеќе им се наметнуваат обврски коишто, во принцип, значат ограничување на автономијата на волјата и задолжителна примена на националните и европските правила без оставање на диспозиција на страните, освен кога тоа е во корист на потрошувачите. Пред склучување на договорите кои се склучуваат на далечина треба да се добијат голем број информации, затоа што потрошувачот во овој случај не се наоѓа во ситуација вообичаена за склучување на потрошувачки договор. Потрошувачот, кога склучува договори на далечина, не може да го „допре“ предметот што го купува и нема исто чувство за услугата која му се нуди на ваков начин.

Кога се склучуваат договори на далечина, потрошувачите треба да знаат дека таквиот избор не може да го лиши потрошувачот од заштита која му е гарантирана со одредбите

од Законот на неговото постојано место на живеење.<sup>10</sup> Онлајн трговијата носи уште поголеми предизвици, како за потрошувачите кои купуваат и користат услуги по пат на интернет, така и за трговците што нудат производи и услуги по електронски пат.

**Согласно со член 85 од Законот за заштита на потрошувачите, трговецот мора да му ги обезбеди на потрошувачот следниве информации:**

- главни карактеристики на производот или услугата;
- идентитет на трговецот, како што е неговото трговско име;
- седиште на трговецот, неговиот телефонски број, факс и електронска адреса, каде е можно, за да му се овозможи на потрошувачот брзо да стапи во контакт со трговецот и ефикасно да комуницира со него и, доколку е применливо, седиштето и идентитетот на трговецот во чие име дејствува;
- доколку има две седишта, тогаш треба да се наведе географската адреса на седиштето на трговецот каде што потрошувачот може да упати евентуална жалба и, доколку е применливо, онаа на трговецот во чие име дејствува;
- вкупната цена на стоките или услугите вклучувајќи ги даноците или доколку природата на стоките или услугите е таква што е невозможно разумно и однапред да се пресмета цената, начинот на пресметка на цената и, доколку е применливо, сите дополнителни трошоци за транспорт, испорака или поштенски трошоци и сите други трошоци, или кога тие трошоци не може разумно и однапред да се пресметаат, фактот дека овие дополнителни трошоци можат да се платат;
- трошокот за користење на средството за комуникација на далечина за склучување на договорот кога таквиот трошок се пресметува врз друга основа различна од основната стапка;
- начините на плаќање, испорака и извршување, датумот до кој трговецот се обврзува да ги испорача стоките или да ја обезбеди услугата и, доколку е применливо, постапката која трговецот ја применува за решавање на жалбите;
- во случај кога постои право на повлекување, дека условите, роковите и постапките за остварување на тоа право се во согласност со образецот за повлекување;
- дека во случај на повлекување и во случај на договори на далечина производот според својата природа не може нормално да биде вратен по пошта (доколку е применливо);

10) Унификацијата на правилата на меѓународното приватно право на ниво на Европската Унија е направена со донесување на поголем број регулативи кои се однесуваат на меѓународното приватно право. Во поважните прописи, помеѓу другите, се Регулацијата за надлежност, признавање и извршување на пресудите во граѓанските и трговските работи од 2001 (Регулацијата Брисел I) Регулацијата за одредување на меродавно право за договорните обврски (Регулацијата Рим I), како и Регулацијата за надлежностите и за признавањето и извршувањето на пресудите во граѓанските и трговските работи од 12 декември 2012 година која стапи во сила на 10.01.2015 година (Регулацијата Брисел I bis).

- дека доколку потрошувачот го остварува правото на повлекување по поднесување на барањето, тој е одговорен да му плати на потрошувачот разумни трошоци;
- ако не е предвидено право на повлекување, информацијата дека потрошувачот нема да има корист од правото на повлекување или, доколку е применливо, околностите под кои потрошувачот го губи правото на повлекување;
- Потсетник дека постои законска гаранција за сообразност на производот;
- Доколку е применливо, постоењето и условите за постпродажна помош на потрошувачот, постпродажни услуги и трговски гаранции и постоење на релевантни кодекси на однесување.

Согласно со член 89 од ЗЗП, потрошувачот има право да се повлече од договорот на далечина<sup>11</sup> со пополнување на образец или изјава. Со цел да се олесни постапката за потрошувачот, формата и содржината на образецот за повлекување, согласно со Законот за заштита на потрошувачите, ја пропишува и ја објавува министерот за економија.

Обврската за информирање во однос на правото за повлекување истекува по 14 дена во случај на:

- договори за услуги, од денот на склучувањето на договорот;
- договори за продажба, од денот на кој потрошувачот или трето лице, освен превозникот, а наведено од страна на потрошувачот, физички ја стекнува стоката или:
- во случај на повеќе порачани стоки од страна на потрошувачот преку една нарачка, а му се испорачуваат одделно, од денот на кој потрошувачот или трето лице, освен превозникот, а наведено од страна на потрошувачот, физички ја стекнува последната стока;
- во случај на испорака на стока составена од повеќе пратки или парчиња, од денот на кој потрошувачот или трето лице, освен превозникот, а наведено од страна на потрошувачот, физички ја стекнува последната пратка или парче;
- во случај на договори за редовна испорака на стоки во текот на одреден временски период, од денот на кој потрошувачот или трето лице, освен превозникот, а наведено од страна на потрошувачот, физички ја стекнува првата стока.

Согласно со член 91 од ЗЗП, пред истекот на рокот за повлекување, потрошувачот го информира трговецот за својата одлука за повлекување од договорот и за тоа може да го информира преку:

- пополнување на образецот за повлекување или
- поднесување на каква било друга недвосмислена изјава за одлуката за повлекување.

<sup>11)</sup> Закон за заштита на потрошувачите, член 89.

### 1.4.2 Образец за повлекување од договор на далечина

Повлекување од договор на далечина од страна на потрошувачот во рок од 14 дена (овој образец да се пополни и прати доколку сакате да се повлечете од договорот)

- Назив и седиште на трговецот, телефонски број, адреса на електронска пошта или број на телефакс (овие податоци ги внесува трговецот):

\_\_\_\_\_;

- Со ова јас/ние\* (известувам/е за моето/нашето повлекување (\*) од договорот за продажба на следниве стоки/услуги:

\_\_\_\_\_;

- Нарачано на ден \_\_\_\_\_ (\*) / примено на ден \_\_\_\_\_ (\*);

- Име и презиме, односно назив на потрошувачот/-ите: \_\_\_\_\_;

- Адреса на потрошувачот/-ите: \_\_\_\_\_;

- Потпис на потрошувачот/-ите (само доколку овој образец се пополнува на хартија) \_\_\_\_\_

-Датум \_\_\_\_\_

\* избришете го непотребното

Јасните насоки за онлајн трговија со одредени производи и услуги треба да бидат поставени на веб-страницата на трговецот, вклучително и известувањето за повлекување од договорот.

Доколку потрошувачот го оствари своето право на повлекување од договор на далечина, сите дополнителни договори автоматски се прекинуваат, без трошоци за потрошувачот, освен оние договори кај кои со закон се предвидени исклучоци од правото на повлекување.

Согласно со **член 96 од ЗЗП**, правото на повлекување кај договорите на далечина не се применува во однос на овие исклучоци:

- договорите за услуги по целосното извршување на услугата доколку извршувањето е започнато со јасна согласност на потрошувачот и со прифаќање на фактот дека ќе го изгуби правото на повлекување по целосното извршување на договорот од страна на трговецот;
- набавката на стоки или услуги чија цена зависи од флукуациите на финансискиот пазар коишто трговецот не е во состојба да ги контролира и кои можат да се појават во текот на рокот за повлекување;

- набавката на стоки изработени според спецификациите или јасно прилагодени на потрошувачот;
- набавка на лесно расипливи стоки или со краток рок на траење;
- набавка на оригинално затворени стоки кои не се соодветни за да бидат вратени поради хигиенски причини или заштита на здравјето и се отворени по испораката;
- набавка на стоки кои по испораката, според својата природа, се нераскинливо замешани со другите стоки;
- набавка на алкохолни пијалаци чија цена е договорена во моментот на склучување на договорот за продажба, а чија испорака може да се случи по 30 дена и чија висинска вредност зависи од флукуациите на пазарот кои не може да се контролираат од страна на трговецот;
- набавка на оригинално затворени аудио и видео снимки или компјутерски софтвер кои се отворени по испораката;
- набавка на весници, месечни списанија или магазини, со исклучок на претплатнички договори за набавка на такви публикации;
- договори склучени на јавно наоодавање;
- обезбедување на сместување за цели кои не се од станбена природа, транспорт на стоки, услуги за изнајмување автомобили, угостителски услуги или услуги во врска со активности во слободно време кога договорот предвидува одреден датум или рок за извршување и
- испорака на дигитална содржина која не се испорачува преку материјален траен носач, доколку извршувањето е започнато со јасна согласност на потрошувачот и со негово прифаќање на фактот дека го губи правото на повлекување.

Кога трговецот користи телефонска линија со цел да биде контактиран од страна на потрошувачот по телефон во однос на склучениот договор, потрошувачот не е обврзан да плати повеќе од основната цена за да контактира со трговецот, што не влијае на правото на операторите на телекомуникациските услуги да утврдат цена за телефонските услуги.

Пред потрошувачот да биде обврзан со договорот или понудата, трговецот треба да бара јасна согласност од страна на потрошувачот за какво било дополнително плаќање на трговецот. Доколку трговецот не добие јасна согласност на потрошувачот, туку дошол до таков заклучок со користење на стандардните опции кои потрошувачот треба да ги одбие за да се избегне дополнителното плаќање, потрошувачот има право на надоместок на тоа плаќање.

Согласно со **член 93 од 33П**, трговецот ги надоместува сите плаќања примени од страна на потрошувачот, евентуално вклучувајќи ги трошоците за испорака, без непотребно од-

ложување, а во секој случај во рок од 14 дена од денот кога е известен за одлуката на потрошувачот да се повлече од договорот.

Трговецот го врши враќањето на парите користејќи го истото средство за плаќање кое го користел потрошувачот за првичната трансакција, освен ако потрошувачот јасно договорил поинаку и под услов да не сноси никаков трошок како резултат на враќањето на парите.

Во случај кога трговецот понудил сам да го повлече производот, во однос на договорите за продажба, трговецот може да се воздржи од враќањето на парите додека не го прими производот или додека потрошувачот не достави доказ дека го вратил производот.

Потрошувачот сноси само директен трошок за враќање на производот, освен ако трговецот се согласил сам да го сноси или не го известил потрошувачот дека тој трошок е на товар на потрошувачот.

Согласно со **член 90 од 33П, доколку страните не се договориле поинаку** во однос на времето на испорака, трговецот ја испорачува стоката со пренесување на сопственоста или контролата на стоките на потрошувачот **без непотребно одложување, но не подоцна од 30 дена** од денот на склучувањето на договорот.<sup>12</sup>

Кога трговецот не ја исполнува обврската да ги достави стоките во рокот договорен со потрошувачот, потрошувачот може да бара од него испораката да биде извршена во рок од 15 дена,<sup>13</sup> во согласност со околностите. Ако трговецот не ги испорача стоките во рок од 15 дена, потрошувачот има право да го раскине договорот.

Доколку понудата во рамките на договорениот рок на испорака е од суштинско значење, или кога потрошувачот го известил трговецот пред склучувањето на договорот дека испораката треба да биде направена на одреден датум или најдоцна до одреден датум кој е договорен со потрошувачот, а трговецот одбива да ги испорача стоките во договорениот со потрошувачот рок или во рокот од законски 30 дена, потрошувачот има право веднаш да го раскине договорот.

При раскинување на договорот трговецот е должен да ги врати без непотребно одложување сите износи на платени средства од страна на потрошувачот, согласно со договорот.

**Надзорот над спроведувањето на Законот за заштита на потрошувачите**, согласно со член 130, го врши Министерството за економија. Инспекциски надзор врз спроведувањето на одредбите на овој Закон врши Државниот пазарен инспекторат, Агенцијата за храна и ветеринарство, Државниот санитарен и здравствен инспекторат и Државниот инспекторат за животна средина.

12) Види: Закон за заштита на потрошувачите, член.98.

13) Во смисла на давање на дополнителен рок за извршување на обврската од страна на трговецот кој му го дава потрошувачот и кој може согласно со договорот да биде и пократок.

### 1.5. Безбедносѝ на хранаѝа и прехранбениѝе преизводи кои се предавааѝ онлајн

Основни принципи кон кои се придржува ЕУ кога станува збор за безбедноста на храната се: претпазливост, особено во случаи на недоволно научни информации; следливост, односно можност да се следи храната, добиточната храна и состојките на прехранбените производи во сите фази на производството, преработката и дистрибуцијата, како и сите економски оператори во ланецот на набавка; одговорност за усогласеноста кај субјектите во прехранбената индустрија, а за контролата кај државите-членки. Предизвикот е да се обезбедат највисоки стандарди за заштита на потрошувачите и здравјето на луѓето, животните и растенијата, без притоа несразмерно да се оптоварува земјоделското производство и економските оператори или да се нарушува пазарот. Исто така, се води сметка за меѓународните обврски преземени во рамките на СТО и еволуцијата на научните сознанија како основа за креирање на политики.

Европското право во оваа област е многу обемно и технички сложено, поради што е потребен солиден административен капацитет за усогласување, спроведување и надзор. Се уредуваат обврските за редовни контроли во однос на безбедноста на храната и добиточната храна, присуството на ГМО, здравје и благосостојба на животните, здравје и заштита на растенијата и органско производство. За таа цел се воспоставуваат референтни лаборатории на европско и на национално ниво кои треба да се акредитирани и соодветно опремени во однос на опрема и персонал и кои, освен домашни контроли, имаат посебна одговорност при контролата на прехранбените производи кои влегуваат во ЕУ. Се уредува трговијата со животни, растенија, репродуктивен и семенски материјал, месо и други животински производи. Се води строго сметка за користењето, односно забраната на определени супстанции, како хормони, пестициди, лекови итн. и се контролира присуството на резидуи. Се уредуваат и хигиенските услови (НАССР стандарди), материјалите кои доаѓаат во допир со храната преку пакување и други околности, третманот со јонизирачко зрачење, правилата за детално означување на составот на производите, тврдењата за ефектот на производите за комерцијални цели, витаминските и минералните додатоци во храната, добиточната храна, итн. Клучна улога има Европската агенција за безбедност на храната со која Република Северна Македонија има воспоставена соработка, а се воведува и Брзиот систем за тревога кој им овозможува на државите брза реакција во однос на потенцијални ризици. Кога државите-членки не можат или не преземаат соодветни чекори, ЕК има право да преземе итни мерки како што се ограничувања или целосно повлекување во поглед на маркетинг и продажба на конкретниот производ. Освен тоа, се воведува и информатички систем за размена на информации меѓу надлежните тела во државите-членки (IMSOC), систем за здравствени, ветеринарни и фитосанитарни сертификати (TRACES), систем за известување во случај на болести кај животните и растенијата, како и алатки за следење на домашните животни.

Надлежна институција во ЕУ е Генералниот директорат за здравје и безбедност на храната (DG SANTE), а од македонска страна носител е Министерството за земјоделство,

шумарство и водостопанство. Всушност, за сите подрачја надлежна е Агенцијата за храна и ветеринарство, освен за последното каде што носител е Фитосанитарната управа. Поглавјето се состои од следните подрачја: Општо; Ветеринарна политика; Ставање на пазар на храна, нус-производи и добиточна храна; Правила за безбедност на храната; Посебни правила за добиточна храна; Фитосанитарна политика.

### *1.5.1. Клучни ѝројиси од европскојо ѝраво*

Најважните прописи од правото на ЕУ поврзани со храната се: Закон за храна – рамковна Регулатива 178/2002 Официјални контроли, Регулатива (ЕУ) 2017/625 Сточарство, Регулатива (ЕУ) 2016/1012 Благоосостојба на животните, директиви 98/58/ЕЕЗ, 1/2005/ЕЗ и 1099/2009/ЕЗ Здравствена заштита на животните, 2016/429 (во сила од април 2021) Растително здравје, Регулатива 2016/2031 Производи за заштита на растенијата, Регулатива 1107/2009 Употреба на пестициди, Директива 2009/128/ЕЗ Резидуи, Регулатива 396/2005 ГМО, директиви 2001/18/ЕЗ и 2009/41/ЕЗ, регулативи 1829/2003 и 1830/2003 Нови видови храна, Регулатива 2015/2283 Загадувачи во храната, Директива 315/93 и Регулатива 1881/2006 Витамински и минерални додатоци, Регулатива (ЕЗ) 1925/2006 Суплементи, Директива 2002/46/ЕЗ Минерална вода, Директива (ЕЗ) 2009/54 Диететска храна, Регулатива (ЕУ) 609/2013 Животински нус-производи, Регулатива (ЕЗ) 1069/2009 и Адитиви, ензими, ароми – регулативи (ЕЗ) 1332- 1334/2008.

### *1.5.2. Клучни национални ѝројиси*

Прописите кои се во сила во Република Северна Македонија во поглед на безбедноста на храната се: Законот за безбедност на храната, со подзаконските акти за негова имплементација, Закон за ветеринарно здравство со подзаконските акти за негова имплементација, Законот за безбедност на храната за животни со подзаконските акти за негова имплементација, Законот за здравјето на растенијата со подзаконските акти за негова имплементација, Законот за производи за заштита на растенијата, Законот за семенскиот и саден материјал за земјоделски растенија, Законот за фитофармација.

Усогласувањето со европското законодавство во однос на безбедноста на храната значи повисоки стандарди за квалитет за македонските потрошувачи, поголема транспарентност и гаранција во однос на составот и потеклото на прехранбените производи од државата и од надвор. Самиот процес на усогласување може да создаде предизвици за дел од производителите, особено оние кои имаат амбиција да почнат да извезуваат во другите држави членки и ќе мора да се усогласат со високите стандарди за квалитет. Но, во тој контекст мора да се напомене дека Република Северна Македонија веќе извезува прехранбени производи во ЕУ, што покажува дека прехранбената индустрија воопшто има потенцијал да биде конкурентна на европскиот пазар.



### 1.5.3. Пројисиие за безбедносѝ на храна во Република Северна Македонија

Законот за безбедност на храната до 2017 година е потполно усогласен со ЕУ легислативата од надлежната област со одредени национални доуредувања. Од 2017 година ЕУ започнува со донесување на нов пакет на легислатива од оваа област кој треба да се имплементира во националното законодавство.

Со усогласувањето на националното законодавство со законодавството на Европската Унија, прецизно се уредени основните и посебните барања за храната за животни наменета за исхрана на животни кои се одгледуваат за производство на храна за луѓе и храната за животни наменета за исхрана на животни кои не се одгледуваат за производство на храна за луѓе, основните принципи и одговорности на операторите со храна за животни, надлежните органи за безбедност на храната за животни и официјалните контроли на храната за животни, ставањето во промет и употребата на храната за животни, вклучувајќи ги и барањата за означување, пакување и рекламирање на храната за животни, како и употребата и ставањето во промет на адитиви за храна за животни, утврдување на правилата за надзор и обележување на адитивите и премиксите со цел да се обезбеди високо ниво на заштита на здравјето на луѓето, здравјето на животните и нивната благосостојба, заштита на животната средина и интересите на корисниците и потрошувачите во однос на адитивите за храна за животни, производството на модифицирана храна за животни, постапките за одобрување и надзор на генетски модифицираната храна и одредбите за обележување на генетски модифицираната храна.

Законот за безбедност на храната за животни овозможува правна рамка за соодветно транспонирање на европското законодавство, а со негова имплементација операторите со храна за животни подобро ќе се подготват за пристап на пазарот во Европската Унија и конкуренцијата во индустријата на храна за животни. Со соодветно уредување на постапката за регистрација и одобрување на објектите и операторите со храна за животни ќе се овозможи фер и непречена трговија, како и заштита на интересите на потрошувачите.

Одредбите на Законот за безбедност на храната се применуваат во сите фази на производството, преработката и дистрибуцијата на храна, како и на храна за животни произведена за, или со која се хранат животните наменети за производство на храна.

Општите начела утврдени со овој Закон претставуваат заедничка рамка, и тие мора да се почитуваат при преземање на мерки за безбедност на храната и храната за животни утврдени со овој Закон и прописите донесени врз основа на овој Закон.

Во **член 9 од Законот за безбедност на храната** е пропишано дека одредбите на овој Закон и прописите донесени врз основа на овој Закон треба да ги заштитат интересите на потрошувачите и да обезбедат основа за потрошувачите да направат избор, врз основа на информираноста за храната која ја консумираат. Цел на начелото за заштита на интересите на потрошувачите е да се спречи: 1) измама; 2) адултерација на храната и 3) други случаи кои можат да го доведат потрошувачот во заблуда.

Целта на означувањето на храната, односно информациите поврзани со храната, е да им се овозможи на потрошувачите да добијат клучни информации за природата и карактеристиките на храната што ќе им помогне во вистинскиот избор на храната која ја купуваат. Најважното правило е дека означувањето, презентирањето и рекламирањето на храната (вклучувајќи го и нејзиниот облик, изглед или пакување) не смее да го доведе во заблуда потрошувачот.

Согласно со Правилникот за информации поврзани со храната, во случај на продажба на прехранбените производи во оригинално пакување преку **далечинска комуникација** потребно е:

- пред да се склучи набавката, сите задолжителни информации, освен информацијата за датумот на минималната трајност или датумот за „употребливо до“ треба да се достапни до потрошувачот и да се наоѓаат на материјалот кој ја придружува продажбата на далечина или се дадени преку други соодветни средства кои се јасно утврдени од страна на бизнис оператор со храна. Кога се употребуваат други соодветни средства, задолжителните информации поврзани со храната се даваат без бизнис операторот со храна да им наплаќа дополнителни трошоци на потрошувачите;
- сите задолжителни информации поврзани со храната треба да се доставени при доставата на производот.

Во случај на прехранбени производи кои не се претходно спакувани, а се понудени за продажба преку средства за далечинска комуникација, задолжителните информации треба да се достапни на потрошувачот пред да се склучи договорот, односно да се наоѓаат на материјалот кој ја придружува продажбата на далечина.

### ***Основни дефиниции во Законот за безбедносѝ на храната:***

„**Информации за храната**“ се информации во врска со храната, достапни до крајниот потрошувач со помош на означувањето, други придружни материјали или кој било друг начин, вклучувајќи ги и модерните технолошки алатки или вербалната комуникација „**Задолжителни информации за храната**“ се податоците кои треба да бидат доставени до крајниот потрошувач.

Согласно со **член 29а од Законот за безбедност на храната**, операторите со храна информациите поврзани со храната ги истакнуваат во сите фази на производството на храната, особено во оние фази на ланецот на производство за кои тие се одговорни. Ова се применува на сите видови храна наменети за крајниот потрошувач, вклучувајќи ги и прехранбените производи кои се доставуваат од големите снабдувачи и прехранбените производи кои големите снабдувачи ги испорачуваат. Секоја храна која е наменета за достава до крајниот потрошувач или до големите снабдувачи со храна и до угостителските објекти, мора да е придружена со соодветни информации поврзани со храната.

**Операторот со храна не смее во информациите поврзани со храната лажно да ги наведува потрошувачите за:**

- а) карактеристиките на храната и особено што се однесува до природата, идентитетот, својствата, составот, количината, трајноста, земјата на потекло или местото на потекло, методот на изработка или производство;
- б) додавање на влијанија или својства на храната кои таа не ги поседува;
- в) дека храната поседува посебни карактеристики кога всушност сите слични прехранбени производи ги поседуваат тие карактеристики, особено со посебно нагласување на присуството или на отсуството на одредени состојки и/или хранливи материи и
- г) преку изгледот, описот или сликовните претставувања, присуството на специфична/посебна/одредена храна или состојка, кога реално некој составен елемент кој е природно присутен или состојка која вообичаено се употребува во таа храна е замeтета со различен составен елемент или различна состојка.

Информациите поврзани со храната мора да се прецизни, јасни и лесно разбирливи за потрошувачот како при нивното рекламирање така и при презентирање на прехранбените производи, особено нивниот облик, изглед или пакување, начинот на кој се употребени материјалите за пакување и опкружувањето во кое прехранбените производи се наредени со цел да се презентираат или да се продаваат.

**Операторите со храна, во рамките на деловните активности кои се во нивна контрола, не смеат да ги менуваат информациите на означувањето кои одат во прилог на храната ако тие измени би го довеле во заблуда потрошувачот или на друг начин би го намалиле нивото на заштита на потрошувачите и можноста за крајниот потрошувач да направи избор.**

Операторите со храна се одговорни за сите промени кои ги прават во врска со информациите за храната на означувањето. Информациите во врска со храната која не е претходно спакувана, а која е наменета за крајниот потрошувач или за достава до големите снабдувачи, се пренесуваат до операторот со храна кој ја добива храната со цел да обезбеди, кога е потребно, давање на задолжителни прехранбени информации на крајниот потрошувач.

**Согласно со член 29г од Законот за безбедност на храната и член 5 од Правилникот за информации за храна, потребно е прехранбените производи да бидат означени со задолжителни информации кои се наведуваат на забележително место на начин кој овозможува лесно да се видливи и јасно читливи за потрошувачите.**

Операторот со храна е должен на означувањето на храната да ги наведе следниве задолжителни информации за храната:

- име на храната;
- список на состојките;
- секоја состојка или помошно технолошко средство кои предизвикуваат алергии или нетолерантности, а се употребуваат во производството или подготовката на храната и сè уште се присутни во крајниот производ, дури и во изменета форма;
- количество на одредени состојки или категории на состојки;
- нето-количество на храната;
- датум на минимална трајност или датум „употребливо до“;
- посебни услови за чување и/или услови за употреба;
- име или деловно име и адреса на операторот со храна;
- земја или место на потекло;
- упатство за употреба за правилно да се употреби храната;
- пијалациите кои содржат повеќе од 1,2% алкохол по волумен, се означува реалната јачина на алкохолот по волумен и
- информација за хранливата вредност на храната изразена во нутритивна табела.

Согласно со **член 7 од Правилникот за информации за храна**, задолжителните информации се наведуваат на забележително место на начин кој овозможува лесно да се видливи, јасно читливи и онаму каде што е соодветно, неизбришливи. Информациите во никој случај не треба да бидат скриени, нејасни или дел од друга напишана или сликовна материја или која било друга материја со која би можело да се попречи претставувањето на задолжителните прехранбени информации. Без оглед на барањата за посебните видови на храна, претставувањето на задолжителните информации на означувањето на прехранбените производи што се наоѓаат на пакувањето или се прикачени на производот, треба да се печатат на начин кој ќе обезбеди јасна читливост, со користење на мали букви со големина еднаква или поголема од 1,2 mm. Во случај кога пакувањето на производот е со површина помала од 80 cm<sup>2</sup>, големината на малите букви треба да биде еднаква или поголема од 0,9 mm.

Согласно со **член 13 од Правилникот за информации за храна**, следните прехранбени производи не е потребно да имаат список на состојки како задолжителна информација:

- Свежо овошје и зеленчук, вклучувајќи компири кои не се излупени, исечени или на сличен начин обработени;
- Газирана вода чијшто опис посочува дека е газирана;

- Ферментирани оцети добиени исклучиво од еден основен производ, доколку не е додадена друга состојка;
- Сирење, путер, ферментирано млеко и павлака, на кои не им се додадени други состојки освен млечни производи, прехранбени ензими и култури од микроорганизми кои се неопходни за производство; или во случајот на сирење, различно од свежо сирење и преработено сирење, солта која е потребна за нивно производство;
- Прехранбени производи кои се состојат од една состојка, каде што:
- името на храната е идентично со името на состојката; или
- името на храната овозможува јасно да се идентификува природата на состојката.

### *На кој начин се означуваат алергениите во сѝсокој на сѝојки?*

Алергијата е прекумерна реакција на одбранбениот систем на организмот при контакт со алергени состојки. Симптомите на алергијата на храна се манифестираат главно после внесувањето на храна преку устата, но во некои случаи реакција може да се појави и при вдишување или допирање на честичките од алергенот.

Според законодавството, утврдени се 14 групи на супстанции или производи кои предизвикуваат алергии или нетолерантност. Доколку се употребуваат во производството или подготовката на храна и сè уште се присутни во крајниот производ, дури и во изменета форма, тие треба да бидат потенцирани и посебно означени од другите состојки во списокот на состојки.

Согласно со член 15 од Правилникот, алергените треба да бидат јасно нагласени преку различни видови, форми или различна големина на буквите и бројките или различна боја на позадината, при што јасно треба да се разграничат од списокот на состојки.

### *Пример на правилно означување на алергени во сѝсокој на сѝојки:*

**СОСТОЈКИ:** вода, јајца, морков, компир, лук, грашок, сол, шеќер, целер, магдонос, печенично брашно

Согласно со член 17 од Правилникот за информации за храната, нето-количеството на храна се изразува во литри, центилитри, милилитри, килограми или грамови, како што е соодветно:

- во единици на волумен во случај на течни производи и
- во единици на тежина во случај на други производи.

На производите на кои нето-количината им е помала од 5g или 5ml или подлежат на значителни загуби на нивниот волумен или маса и кои се продаваат на рефус, информацијата за нето-количината не е задолжителна.

Согласно со **член 18 од Правилникот**, датумот на минималната трајност се наведува со зборовите:

- „Употребливо до...” кога датумот вклучува ознака за денот,
- „Употребливо до крајот на...” во други случаи.

Доколку се работи за прехранбени производи каде што постои можност да поддржат раст на микроорганизми, имаат висок степен на расипливост и после краток временски период може да претставуваат директна опасност по здравјето на луѓето (на пр., риба, месо, колачи и др.), датумот на минималната трајност се заменува со датумот „да се употреби до”. После ова означување треба да стои ознака со ден, месец и година.

Кај производите како што се свежо овошје и зеленчук, вина, пијалаци со 10% или повеќе волуменски % на алкохол, оцет, сол, шеќер, пекарски или слаткарски производи кои вообичаено се консумираат во рок од 24 часа и др., ознаката за минимална трајност не е потребна.

Рокот на траење е една од најзначајните информации на храната која на потрошувачите им претставува показател за правилна и сигурна консумација на храната. Пред купување на производот потребно е потрошувачот да го провери датумот на производство.

Согласно со **член 22 од Правилникот** за информации за храната, реалната јачина на алкохолот по волумен на пијалаци кои содржат повеќе од 1,2% по волумен на алкохол се наведува со број со најмногу едно децимално место. Потоа следи симболот „% vol” и пред него може да стои „алкохол” или кратенката „алк.”

Означувањето на нутритивните вредности на пакуваните прехранбени производи е задолжително и треба да ги содржи следните информации согласно со **член 24 од Правилникот** и тоа

- енергетска вредност и
- количества на масти, заситени масти, јаглехидрати, шеќери, протеини и сол.

Содржината на задолжителното означување за нутритивната вредност може да се дополни со наведување на износите на една или повеќе од следните состојки:

- мононезаситени масти;
- полинезаситени масти;
- полиоли;
- скроб;
- влакна;
- витамини или минерали кои можат да се означат, како и нивниот препорачан дневен внес.

Согласно со **член 30 од Законот за безбедност на храната** не е дозволено означување и рекламирање на храна со податоци кои сугерираат на лековити својства поврзани со превенција или лекување на заболувања, потенцирање на специфични својства на храната кои се слични со друга храна со ист квалитет, како и употреба на слики, цртежи, знаци, изрази и текстови што потрошувачот би можеле да го доведат во заблуда во поглед на идентитетот на производот, потеклото, составот, својството, намената и дејството на производот.

Не е дозволено при рекламирање на храна да се користат:

- изјави што се однесуваат на отстранување, намалување или спречување на болести;
- забелешки во форма на лекарски совети или лекарски наоди;
- истории на болести;
- изјави на трети лица особено благодарници, пофалби или препораки ако се однесуваат на отстранување или намалување на болести;
- слики на лица во професионална медицинска облека или при изведување на лекарска професија или промет со лекови и
- списи или писмени податоци што наведуваат на тоа дека определени заболувања се третираат со храна.

**Надзор над спроведувањето на Законот за безбедност на храната** и поблиските прописи кои прилегуваат од овој Закон, а согласно со **член 118 од Законот**, врши Агенцијата за храна и ветеринарство (АХВ) преку државните инспектори за храна и официјалните ветеринари, Државниот инспекторат за земјоделство преку државните инспектори за земјоделство и државните фитосанитарни инспектори.

Согласно со **член 36 од Законот за безбедност на храната**, Агенцијата за храна и ветеринарство претставува контакт точка во системот на ЕУ за брзо предупредување за храна и храна за животни (RASFF- Rapid Alert system for Food and Feed, во натамошниот текст RASFF). Овој систем претставува алатка за ефикасна размена на податоци, креирана помеѓу авторитетите за безбедност на храна на европско ниво, EFSA, EFTA, како и трети земји, со цел минимизирање на ризиците поврзани со безбедноста на храната.

Системот за брзо предупредување за храна и храна за животни (RASFF) е воспоставен за да им обезбеди на органите за контрола на храната и храната за животни ефективна алатка за размена на информации за преземените мерки за одговор на сериозни ризици откриени во врска со храната или храната за животни. Оваа размена на информации им помага на сите учесници во контролата на безбедноста на храната и храната за животни да дејствуваат побрзо и на координиран начин како одговор на лоцирана здравствената закана предизвикана од небезбедна храна или храна за животни.

Во АХВ, одделението за комуникација со ризик и RASFF објавува известувања кои ги презема од ЕУ RASFF системот, ги обработува, ги доставува до инспекторите од Секторот за инспекциски надзор за постапување по овие информации и преземање на активности за идентификување на ризици во храната и храната за животни.

Обработените неделни прегледи се презентирани на следнава страница: [http://ec.europa.eu/food/food/rapidalert/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/food/food/rapidalert/index_en.htm)

Преку апликацијата „RASFF Window“ - од RASFF системот на ЕУ, ова одделение редовно прима известувања за небезбедна храна кога станува збор за небезбедна храна која е увезена или, пак, по потекло е од нашава земја. Во таа насока, по добивање на податок за небезбедна храна и храна за животни, информацијата се доставува до Сектор за инспекциски надзор. По спроведените мерки и активности од страна на надлежни инспектори на овој сектор, ова одделение подготвува одговор кој се доставува до Канцеларијата на ЕУ во Република Северна Македонија, а електронски до ЕУ RASFF тимот во Брисел. Согласно со надлежностите, одделението воведе систем за брзо предупредување во Република Северна Македонија, МК РАСФФ систем. Преку овој систем се обезбедува брз проток на информации внатре во системот на службени контроли, како и брзо и навремено преземање на потребните контролни активности и/или мерки. Во насока на преземање мерки за транспарентно информирање и заштита на потрошувачите во однос на утврдени ризици во однос на небезбедна храна и храна за животни, а за која постои основано сомнение дека е опасна по здравјето на човекот, одделението ги пласира информациите.

Во многу европски држави националниот систем за контрола на онлајн продажбата на храна е добро дефиниран, а во нашата држава, АХВ со своите институционални капацитети е во фаза на иницирање на процеси за дефинирање на нашиот национален систем за контрола на овој вид на продажба.

Од тие причини, во овој прирачник се направени анализи и дадени се препораки, како во вакви услови потрошувачите да земат активно учество во заштитата на своите потрошувачки права при онлајн купување на храна.

Повеќе од сигурно е дека онлајн продажбата на храна, како и на останатите производи, во иднина ќе зазема сè поголем простор во начинот на претставување, промовирање и продажба на храната.

Со оглед на наведената состојба, потрошувачите треба посебно да внимаваат кога храната ја купуваат на ваков начин. Тие имаат можност и неусогласеностите кои се однесуваат на онлајн продажбата на храна да ги пријават во Агенцијата за храна и ветеринарство писмено, усно или на бесплатната телефонска линија за граѓаните (0800 3 2222). Јавувањата на граѓаните се снимаат, а линијата се преслушува секојдневно од страна на вработени во Одделението за заштита на потрошувачи, кое е организациска единица во АХВ. Граѓаните можат да останат анонимни, а доколку остават податоци (име и презиме, адреса и телефонски број за контакт), од Агенцијата за



храна и ветеринарство добиваат писмено известување за постапувањата, во рок од 15 дена, а доколку се работи за посложена постапка, во рок од 30 дена. И покрај тоа што националниот систем за контрола на онлајн продажбата сè уште не е комплетно дефиниран, од страна на Агенцијата се преземаат мерки и при вакви пријави и поплаки кои носат ризици посебено од областа на измамите.

За да се постигне висок степен на заштита на здравјето на луѓето и заштита на потрошувачите од измама и заблуда, и при ваквата продажба одредбите на законите и прописите се темелат на анализа на ризик. Процената на ризикот ја дефинираат достапни докази донесени на независен, објективен и транспарентен начин. Управувањето со ризик ги зема предвид резултатите од процената на ризик, а особено мислењата на Европската агенција за безбедност на храна /EFSA /.

#### *1.5.4. Најчестите проблематични прашања и одговори при онлајн купување на храна*

- Купив онлајн производ наменет за намалување на телесната тежина, но не знам дали е одобрен за употреба, а информациите на етикетата според мене не се доволни за корисникот на производот. Го платив 2000 денари. Што треба да направам, бидејќи се обидов, но веб-страницата преку која го купив, веќе е достапна.

Препораката е да се внимава при онлајн купување на производи, бидејќи веќе е констатирано дека најмногу измамнички продажби на вакви производи се случуваат при ваков вид на продажба. Можете да поднесете писмен поднесок, со приложена етикета од производот до АХВ за да се провери дали производот е одобрен и соодветно означен, но во вакви случаи немате можност за поврат или замена на производот.

- Дали при онлајн купување на приготвена храна треба да ни бидат достапни информациите за алергени состојки?

Согласно со законските прописи оваа информација треба да биде достапна за потрошувачите, како би можеле да направат избор, бидејќи сè повеќе се зголемува бројот на поединци кои покажуваат алергиски реакции кон одредени состојки во храната.

- При онлајн купување на овошје и зеленчук при испорака не ја отворив кутијата во која беа спакувани. Откако ги отпакував, забележав дека се скапани. Дали имам право да ги вратам ?

Секако, веднаш обратете се до продавачот и побарајте да ги вратите скапаните производи, а да ви дадат нови на сметка на трговецот. Во иднина секогаш проверете ги производите при испораката.

*Кои се најважните кои треба да се преземаат за да не бидете измамени при купување на интернет?*

- Осигурете се дека вашите плаќања се безбедни

Кога вршите плаќање онлајн, барајте веб-адреси кои започнуваат со „https://“, не само „http“, буквата „S“ (на латиница) означува сигурност. Ова значи дека податоците се дешифрирани додека патуваат помеѓу веб-страницата и вашиот компјутер. Исто така, треба да има икона во форма на зелен катанец на левата или десната страна покрај името на веб-адресата што укажува на тоа дека веб-страницата е безбедна.

Исто така, треба да си создадете навика редовно да ги проверувате вашите сметки и извештаи од банка по извршувањето на секоја уплата за да се осигурите дека вистинската сума била депонирана и дека при вршењето на трансакцијата немало никаква измама.

- Редовно вршете обновување на софтверот

Вклучувањето на автоматски обновувања на вашиот оперативен систем и софтвер е навистина лесен начин да се осигурите дека ја имате најдобрата достапна заштита така што секое обновување автоматски нуди дополнителна безбедност. Доколку имате стар софтвер, нему ќе му недостасуваат најновите заштити, па затоа вклучете ги автоматските обновувања на сите ваши уреди.

- Инсталирајте ги и обновете ги заштитните ѕидови (firewalls), антивирусот и софтверот против шпионирање

Важно е да го имате ова подесување на сите ваши уреди бидејќи заштитните ѕидови спречуваат неовластени лица да го хакираат вашиот компјутер, софтверот против шпионирање го штити вашиот компјутер од вируси и шпионирачки програми да имаат увид во вашите лозинки, кориснички адреси и лични податоци. Без ова, вашите уреди се подложни на огромен ризик да бидат хакирани.

### *1.5.5. Политика на повраќање на средствата при онлајн купување на прехранбени производи*

Преку истражувањето кое го направивме онлајн, дојдовме до следните сознанија за политиката на рекламации која трговците кои продаваат онлајн ја поставуваат на своите платформи со цел да ги запознаат потрошувачите со постапките за рекламации. Подолу во текстот се претставени постапките кои се објавени на платформите за онлајн продажба на трговците:

- Постапка за онлајн рекламации на онлајн продавница 1

Купувачот при прием на пратката треба да ја прегледа, да провери дали испорачаното одговара на нарачката и во присуство на нашиот доставувач да утврди дека производите се во добра состојба. Доколку пратката е неисправна, купувачот треба да се пожали во истиот момент.

Трговецот не одговара и не заменува производи по приемот на пратката, доколку производот не е во оригиналното пакување или е употребуван.

Купувачот има право на рекламација за производи купени на нашата страница во следниве случаи:

- Кога се испорачани производи кои не се нарачани;
- Кога се испорачани производи кои имат грешка или оштетувања кои настанале при транспортот или од производителот.

Производот кој е неупотребуван, неотпакуван, може да се врати во рок од 3 дена, заедно со приложената фактура и истиот да се замени со друг соодветен производ.

Ако во моментот на поднесувањето на барањето од потрошувачот, трговецот нема соодветен производ (производ што ќе одговара на потребите на потрошувачот), потрошувачот има право по свој избор да бара нов производ којшто ќе одговара на неговите потреби или да бара враќање на платениот паричен износ.

Трговецот има резервирано право да ја менува политиката за враќање на производи. Сите ревизии или промени ќе стапат во сила веднаш со нивното објавување на веб-страницата.

Ви препорачуваме при секоја посета на веб-страницата да ги погледнете објавените измени од политиката за враќање.

- Постапка за онлајн рекламации на онлајн продавница 2

Потрошувачот, при прием на нарачаните производи, во моментот на испорака треба да провери дали испорачаното соодветствува со нарачката и во присуство на доставувачот да утврди дека испорачаните производи се во добра состојба. Доколку има проблем со испорачаните производи, потрошувачот треба да се пожали во истиот момент. Трговецот не одговара и не заменува производи по приемот на нарачката, доколку производите не се во оригиналното пакување или, пак, се веќе употребувани.

Купувачот има право на рекламација во следниве ситуации:

- испорака на производи кои не се нарачани, поточно за кои не е избрана една од трите понудени алтернативи;
- испорака на производи на кои им е истечен рокот на употреба;
- испорака на производи кои имаат грешки или оштетувања кои настанале при транспортот или, пак, од производителот.

Во случај на враќање на производите, купувачот е должен да укаже на оправдана рекламација до трговецот, преку поднесување и пополнување на формата за ВРАЌАЊЕ НА ПРОИЗВОДИ, на веб-страницата на трговецот, а преку својот профил. Во делот за нарачки, ќе треба да ја одберете соодветната нарачка под која има линк ВРАЌАЊЕ НА ПРОИЗВОДИ, со која се отвора форма и се пополнува. При успешно пратена рекламација, ќе добиете повратна електронска пошта со соодветни детали. Производот можете да го вратите во кој било наш маркет.

Производот кој не е неотпакуван и неупотребуван може да се врати во рок од 15 дена, заедно со приложената фактура и да се замени со друг соодветен производ. Доколку во моментот на поднесувањето на барањето од страна на потрошувачот, трговецот нема соодветен производ, потрошувачот има право да бара враќање на платениот паричен износ.

Трговецот има резервирано право да ја менува својата политика за поврат на средства/враќање на производи. Сите промени ќе стапат во сила со самото објавување на веб-страницата.

Наша препорака е со секоја посета на веб-страницата да ги погледнете објавените правила од политиката за враќање на производи.

#### ● Постапка за онлајн рекламации на онлајн продавница 3

Сите производи кои ги имате нарачано подлежат на посебна гаранција за квалитет. Тоа значи дека за каков било недостаток во квалитетот или квалитет кој е понизок од општите очекувања, трговецот ќе ви понуди замена во најбрз можен рок, ќе ги рефундира средствата или ќе ви понуди друг тип на соодветно обештетување. Гаранцијата за квалитет важи за сите производи.

Согласно со правната регулатива и правилата на трговецот, потрошувачот има право да ги врати купените производи во рок од 15 дена или до датумот до кога производот може да се употребува (до рокот на траење).

#### ● Постапка за онлајн рекламации на онлајн продавница 4

Во случај на враќање на производите, купувачот е должен да укаже на оправдана рекламација: телефонски, писмено или преку e-mail.

Купувачот има право на рекламација во следниве случаи:

- испорака на производи кои не се нарачани;
- испорака на производи на кои им е истечен рокот на употреба;
- испорака на производи кои имаат грешки или оштетувања кои настанале при транспортот.

Во случај да не е во можност да испорача други производи, трговецот ќе му ги надомести на купувачот неговите трошоци и вредноста на производите кои не може да му се испорачаат.

**Преку онлајн истражувањето кое го направивме за политиката на рекламации од страна на трговците и постапките за рекламации за кои трговците ги известуваат потрошувачите во ЕУ, утврдивме:**

#### **Постапка за онлајн рекламации на онлајн продавница ЕУ:**

Доколку не сте задоволни со ниту еден од доставените производи, можете да го одбиете производот целосно бесплатно при прифаќањето на нарачката, плаќајќи само за про-



изводите што сте ги презеле. Во случај подоцна да откриете грешка или дефект, ве молиме контактирајте го нашиот центар за повици, телефонски или по меил.

**Можеме да заклучиме дека дека роковите и условите за враќање на производите во Република Северна Македонија се различни, односно нема унифицирани правила за враќање на производите од страна на потрошувачот при договор на далечина. Можеме да констатираме дека правилата на нашите онлајн продавници за повлекување од договорот на далечина од страна на потрошувачот се разликуваат од ние на ЕУ. Овие правила треба да бидат воедначени и усогласени за да не создаваат забуна кај потрошувачите. За таа цел, најдобро е да се пропишат и применуваат правила кои треба да важат подеднакво, а надзорот кога се работи за купување храна онлајн да го врши АХВ.**

## 2 ДЕЛ

### *Анализа на состојбата со примената на правилникот за информации поврзани со храната во случај на продажба на прехранбени производи во оригинално пакување преку далечинска комуникација*

Во согласност со националната легислатива, потребно е прехранбените производи да бидат означени со задолжителни информации кои се наведуваат на забележително место на начин кој овозможува лесно да се видливи и јасно читливи, а треба да бидат напишани на македонски јазик.

Следните основни податоци и информации за храната се задолжителни:

- име на храната;
- список на состојките;
- секоја состојка или помошно технолошко средство или друга супстанција која предизвикува алергии или нетолерантност, а се употребува во производството или подготовката на храната и сè уште е присутна во крајниот производ, дури и во изменета форма, треба да биде потенцирана и посебно означена од другите состојки во списокот на состојки;
- количина на одредени состојки или категории на состојки;
- нето-количина на храната;
- датум на минималната трајност или датум за „употребливо до“;
- сите посебни услови за чување и/или услови за употреба;
- името или деловното име и адресата на операторот со храна;
- земјата на потекло или местото на потекло;
- упатства за употреба, кога е тешко соодветно да се употреби храната во отсуство на такви упатства;
- во врска со пијалациите кои содржат повеќе од 1,2 % алкохол по волумен, реалната јачина на алкохолот по волумен;
- информации за хранливата вредност на храната изразени во нутритивна табела.

Задолжителните информации утврдени во Правилникот за информации поврзани со храната во случај на продажба на прехранбени производи во оригинално пакување преку далечинска комуникација треба:

- пред да се склучи набавката сите задолжителни информации, освен информацијата за датумот на минималната трајност или датумот за „употребливо до“, треба да се достапни до потрошувачот и да се наоѓаат на материјалот кој ја придружува продажбата на далечина или се дадени преку други соодветни средства кои се јасно утврдени од страна на бизнис операторот со храна. Кога се употребуваат други соодветни средства, задолжителните информации поврзани со храната се даваат без бизнис операторот со храна да им наплаќа дополнителни трошоци на потрошувачите;
- сите задолжителни информации поврзани со храната треба да се доставени при доставата на производот.

Во случај на прехранбени производи кои не се претходно спакувани, а се понудени за продажба преку средства за далечинска комуникација, задолжителните информации кои се утврдени во Правилникот за информации поврзани со храна треба да се достапни на потрошувачот пред да се склучи договорот и да се наоѓаат на материјалот кој ја придружува продажбата на далечина.

Со цел да се утврди фактичката состојба за примената на Правилникот за информации поврзани со храната при купување од далечина, извршена е анализа на три бизнис оператори кои нудат услуги на онлајн продажба на храна на територијата на Република Северна Македонија, при што беа испитани огласувањата од 7 групи на прехранбени производи, а од секоја група се издвоени по два производа кои се продаваат онлајн.

Групите на прехранбени производи кои беа предмет на ова истражување се следните:

### **1. Житарки и житни преработки**

- мусли
- брашно

### **2. Преработки од овошје и зеленчук**

- кечап
- чипс

### **3. Месо и месни производи**

- конзервирана риба
- колбаси

### **4. Млеко и млечни производи**

- овошен јогурт
- сирење

## 5. Освежителни сокови

- овошен сок
- освежителен газиран сок

## 6. Масло за јадење и зачини

- масло за јадење
- мешан сув зачин

## 7. Кондиторски производи

- чоколада
- кроасани

Подолу се дадени резултатите од истражувањето на означувањето на производите кои се продаваат онлајн во Република Северна Македонија. Паралелно со ова истражување, направена е анализа на истите групи производи кои се продаваат онлајн преку одредени трговци на пазарот на некои земји на ЕУ. Компарацијата ни овозможи да дојдеме до релевантни податоци и да утврдиме дека има голема потреба од унапредување на дигиталниот пазар на прехранбени производи со цел нашите потрошувачи да ги уживаат истите права како и потрошувачите во земјите на ЕУ, кога купуваат онлајн. Воедно, потребно е здружено делување и реагирање од страна на потрошувачите до надлежните органи и до организацијата на потрошувачите со цел да се сузбијат девијатните појави на нашиот пазар.

Во подолу наведените случаи може да се заклучи дека трговците при онлајн продажбата не го фотографирале понудениот производ од двете страни и не ги објавиле целосните информации за производот согласно со законските прописи.

Особено е битно потрошувачите и при онлајн продажба да имаат целосни информации за производот што го купуваат, во поглед на нутритивните својства, особено доколку се работи за популација која има проблеми со здравјето во поглед на дијабетес, холестерол, срцеви болести, итн., а долку имаат алергија на одредена храна, треба да внимаваат и на ознаките за алергените.

Во нашата анкета производите се земени од онлајн продажното место на трговецот.



## 1. Жийарки и жијни йрерабойки

| Бизнис оператор   | Производ                          | Опис на производот на веб-страницата на операторот                                                                                                                                                                                                                                     | Цена       |
|-------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Бизнис оператор 1 | МУСЛИ crunchy со лешник и јаболко | Нето: 375 гр.<br>Крцкав мусли со јаболко и лешник со 30% помалку шеќер и додаток на калциум и магнезиум<br>Состав: Отпечатен на амбалажата.<br>Рок на траење: Означен на амбалажата.<br>Земја на потекло: Македонија.<br>Производител: означен со адреса                               | 135 денари |
| Бизнис оператор 2 | Овесни снегулки Ситни             | Нето: 500 грама                                                                                                                                                                                                                                                                        | 73 денари  |
| Бизнис оператор 3 | Мусли класик                      | Нето: 250 грама<br>Состав: Јачмени снегулки 30%, пченкарни снегулки 20%, овесни снегулки 15%, пченични снегулки 12%, суво грозје 10%, јржани снегулки 5%, сурови јатки од сончоглед 5%, семки од тиква 3%.<br>По отворањето, чувајте го во фрижидер и консумирајте во рок од 2 месеца. | 74 денари  |



Согласно со извршената анализа за производот мусли, кај сите три бизнис оператори е наведено името на дефинираниот прехранбен производ и нето-количината. Останатите задолжителни информации не се наведени кај овие производи со исклучок на првиот производ каде што е наведено името и адресата на операторот со храна и земјата на потекло на производот. Вредно е да се спомене дека за ниту еден производ од оваа категорија не е достапна нутритивната табела при онлајн продажбата.

| Бизнис оператор   | Производ                               | Опис на производот на веб-страницата на операторот                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Цена       |
|-------------------|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Бизнис оператор 1 | Брашно, пченично, тип 400, екстра бело | Нето: 1 килограм<br>Бело пченично тип 400 екстра<br>Состав: Отпечатен на амбалажата.<br>Рок на траење: Означен на амбалажата.<br>Земја на потекло: Македонија. Производител: означен со адреса                                                                                                                                     | 58 денари  |
| Бизнис оператор 2 | Брашно, екстра бело                    | Нето: 2 килограма<br>Природно екстра бело брашно кое е незаменлива состојка за разни кулинарски креации. Неговата фина структура овозможува изработка на теста кои лесно се обработуваат, не се лепат и добро нараснуваат. Со Екстра белото брашно можете да станете уметник, а на своите сакани да им понудите вкусни ремек дела. | 119 денари |



|                     |                           |                                                                                                                                                                                                            |           |
|---------------------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| ► Бизнис оператор 3 | Интегрално брашно<br>100% | Нето: 900 грама<br>Состав: 100% интегрално пченично брашно<br>100% сомелено пченично брашно<br>6 месеци на студено и суво место, подалеку од<br>извори на топлина и силни миризби<br>Производител: означен | 57 денари |
|---------------------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|

Резултатите од истражувањето за производот брашно се слични со оние опишани за производот мусли. Имено, сите три бизнис оператори даваат информации за името на прехранбениот производ и неговата нето-количина. Дополнително, кај првиот бизнис оператор постојат информации за името и адресата на операторот со храна, како и за земјата на потекло на производот.

### **Заклучок**

Треба да се потенцира дека за оваа група на производи за онлајн продажба од страна на трите испитувани бизнис оператори недостасуваат информации кои се однесуваат на:

- список на состојки;
- секоја состојка или помошно технолошко средство или друга супстанција која предизвикува алергии или нетолерантност, а се употребува во производството или подготовката на храната и сè уште е присутна во крајниот производ, дури и во изменета форма, треба да биде потенцирана и посебно означена од другите состојки во списокот на состојки;
- количината на одредени состојки или категории на состојки;
- сите посебни услови за чување и/или услови за употреба;
- упатства за употреба, кога е тешко соодветно да се употреби храната во отсуство на такви упатства;
- информации за хранливата вредност на храната изразени во нутритивна табела.

## 2. Преработки од овошје и зеленчук

| Бизнис оператор   | Производ                | Опис на производот на веб-страницата на операторот                                                                                                                                                                                            | Цена       |
|-------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Бизнис оператор 1 | Кечап, благ             | Нето: 1000г<br>Состав: Отпечатен на амбалажата.<br>Рок на траење: Означен на амбалажата.<br>Земја на потекло: Македонија.<br>Производител: Означен со адреса                                                                                  | 129 денари |
| Бизнис оператор 2 | Кечап, лут - без глутен | Пикантно лут томати кечап за луѓе со префинет вкус. Се комбинира речиси со секое јадење, а храната добива специфичен, луткав вкус и ја прави неодоливо вкусна.                                                                                | 79 денари  |
| Бизнис оператор 3 | Кечап, благ             | Вода, концентрат од домати (28%), шеќер, алкохолен оцет, модифициран скроб, трпезариска сол, згуснувач: гума од ксантан, природна арома.<br>Означен на амбалажата<br>По отворањето, чувајте го во фрижидер и консумирајте во рок од 2 месеца. | 117 денари |



Согласно со извршената анализа на онлајн продажбата на домашниот пазар на производот кечап, кај сите три бизнис оператори наведено е името на дефинирираниот прехранбен производ и нето-количината. Останатите задолжителни информации не се наведени кај овие трговци кои продаваат онлајн, со исклучок на првиот производ каде што е наведено името и адресата на операторот со храна и земјата на потекло на производот. За ниту еден производ од оваа категорија не е достапна нутритивната табела при онлајн продажбата.

| Бизнис оператор   | Производ               | Опис на производот на веб-страницата на операторот                                                                                                                                                                                                                                                               | Цена       |
|-------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Бизнис оператор 1 | ЧИПС професионал       | Нето: 230 грама                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 101 денари |
| Бизнис оператор 2 | Чипс                   | Нето: 150 грама                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 69 денари  |
| Бизнис оператор 3 | Интегрално брашно 100% | Нето: 90 грама<br>Состав:<br>Компир, растително масло (палма). сол (максимум 3,5%), засилувач на аромата: мононат-риум глутамат, може да содржи траги од пченица (глутен), млеко (вклучувајќи и лактоза) и целер.<br>Чувајте на суво, ладно место подалеку од директна сончева светлина<br>Производител: означен | 42 денари  |



Резултатите од истражувањето за производот чипс се слични со оние опишани погоре при онлајн продажба. Имено, сите три бизнис оператори даваат информации за името на прехранбениот производ и неговата нето-количина. Дополнително, кај првиот бизнис оператор постојат информации за името и адресата на операторот со храна, како и за земјата на потекло на производот.

### Заклучок

Резултатите од истражувањето за оваа група на производи покажуваат дека и кај трите испитувани бизнис оператори недостасуваат информации кои се однесуваат на:

- список на состојки;
- секоја состојка или помошно технолошко средство или друга супстанција која предизвикува алергии или нетолерантност, а се употребува во производството или подготовката на храната и сè уште е присутна во крајниот производ, дури и во изменета форма, треба да биде потенцирана и посебно означена од другите состојки во списокот на состојки;
- количината на одредени состојки или категории на состојки;
- сите посебни услови за чување и/или услови за употреба;
- упатства за употреба, кога е тешко соодветно да се употреби храната во отсуство на такви упатства;
- информации за хранливата вредност на храната изразени во нутритивна табела.

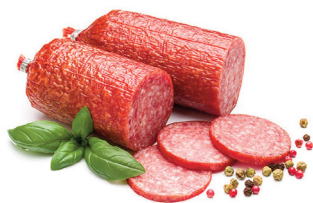
### 3. Месо и месни производи

| Бизнис оператор   | Производ                        | Опис на производот на веб-страницата на операторот                                                                                                                                                             | Цена       |
|-------------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Бизнис оператор 1 | ТУНА во маслиново масло 170 гр. | Нето: 170 грама                                                                                                                                                                                                | 109 денари |
| Бизнис оператор 2 | Туна парчиња во маслиново масло | Нето: 160 грама<br>Туна во конзерва                                                                                                                                                                            | 155 денари |
| Бизнис оператор 3 | Туна, парченца, масло           | Нето: 160 грама<br>Состав:<br>Туна ( <i>katsuwonus pelamis</i> ) 70 %, соино масло 27 %, кујнска сол.<br>Чувајте на суво, ладно место подалеку од директна сончева светлина<br>Производител: Означен со адреса | 119 денари |



Согласно со анализата на производот конзервирана риба, при онлај продажбата од страна на бизнис операторите, можеме да констатираме дека кај сите три бизнис оператори е наведено името на дефинираниот прехранбен производ и нето-количината. Останатите задолжителни информации не се достапни за овие производи.

| Бизнис оператор   | Производ                     | Опис на производот на веб-страницата на операторот                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Цена       |
|-------------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Бизнис оператор 1 | Чаен колбас                  | Нето: 330 грама<br>Чаен колбас, ферментиран сув колбас.<br>Составот е означен на амбалажата.<br>Употребливо до: означено на амбалажата.<br>Производител: означен со адреса                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 234 денари |
| Бизнис оператор 2 | Чајна кобасица               | Нето: 310 грама                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 249 денари |
| Бизнис оператор 3 | Чаен колбас екстра парче мап | Нето: 295 грама<br>Ферментиран траен колбас/Спакувано во заштитна атмосфера<br>Состав: Свинско месо I и II категорија, свинско цврсто масно ткиво, готварска сол, регулатор на киселост E575, декстроза (гроздов шеќер), малто-декстрин, антиоксидант E300, природна арома, конзерванс E250, боја E120, starter култура.<br>Содржина на протеини од месо во производ мин. 20%, содржина на колаген во протеините од месо најмногу 15%. 100g производ е добиен со сушење на 110g свинско месо. Производот не содржи додадена вода.<br>Рок на употреба: 180 дена<br>Начин на чување: Производот е наполнет во вештачка обвивка. Да се чува на температура до +10°C. Пред употреба да се излупи обвивката.<br>Се сервира ладно.<br>Производител: Означен со адреса | 129 денари |



Согласно со извршената анализа на производот колбас при онлај продажбата, можеме да констатираме дека кај сите три бизнис оператори наведено е името на дефинираниот прехранбен производ и нето-количината. Останатите задолжителни информации не се наведени кај овие производи со исклучок на првиот производ каде што е наведено името на операторот со храна и земјата на потекло на производот.

### Заклучок

Резултатите од истражувањето за оваа група на производи покажува дека кај трите испитувани бизнис оператори при онлај продажба недостасуваат информации кои се однесуваат на:

- список на состојки;
- секоја состојка или помошно технолошко средство или друга супстанција која предизвикува алергии или нетолерантност, а се употребува во производството или подготовката на храната и сè уште е присутна во крајниот производ, дури и во изменета форма, треба да биде потенцирана и посебно означена од другите состојки во списокот на состојки;
- количината на одредени состојки или категории на состојки;
- сите посебни услови за чување и/или услови за употреба;
- упатства за употреба, кога е тешко соодветно да се употреби храната во отсуство на такви упатства;
- информации за хранливата вредност на храната изразени во нутритивна табела.

#### 4. Млеко и млечни производи

| Бизнис оператор   | Производ                        | Опис на производот на веб-страницата на операторот                                                                                                                                                                                                           | Цена      |
|-------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Бизнис оператор 1 | ЈОГУРТ, овошен, јагода          | Нето: 330 грама<br>ТЕЧЕН ОВОШЕН ЈОГУРТ ЈАГОДА-ВАНИЛА<br>Состав: Отпечатен на амбалажата<br>Рок на траење: Означен на амбалажата<br>Производител: Означен со адреса<br>Увозник: Означен со адреса                                                             | 49 денари |
| Бизнис оператор 2 | Овошен јогурт со вкус на јагода | Нето: 400 грама                                                                                                                                                                                                                                              | 51 денари |
| Бизнис оператор 3 | ОВОШЕН ЈОГУРТ КЛАСИК            | Нето: 150 грама<br>Јогурт од пастеризирано млеко (3,5% масленост), 18% овошни додатоци (овошје и концентриран сок од овошје и/или зеленчук, шеќер, арома).<br>30 дена<br>Начин на чување: Да се чува на температура од +4°С до +8°С<br>Производител: Означен | 34 денари |



Согласно со извршената анализа за производот овошен јогурт при онлајн продажба, кај сите три бизнис оператори е наведено името на дефинираниот прехранбен производ и нето-количината. Останатите задолжителни информации не се наведени кај овие производи со исклучок на првиот производ каде што е наведено името и адресата на операторот со храна и земјата на потекло на производот.

| Бизнис оператор   | Производ                           | Опис на производот на веб-страницата на операторот                                                                                                                                                                                                                                            | Цена       |
|-------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Бизнис оператор 1 | Сирење, козјо                      | Нето: 500 грама<br>Производот се продава на КГ и истиот е во пакување од * 0,5г * со разлика од +/-100г                                                                                                                                                                                       | 383 денари |
| Бизнис оператор 2 | Осоговско козјо сирење во кантичка | Нето: 400 грама<br>Произведено од 100% природно млеко од Осоговските Планини                                                                                                                                                                                                                  | 149 денари |
| Бизнис оператор 3 | МАЛЕШЕВСКО КОЗЈО СИРЕЊЕ ВАКУУМ, КГ | Производот е наменет за сите потрошувачи и без претходна подготовка, освен за лактоза нетолерантна група на потрошувачи<br>Козјо млеко, сол, калциум хлорид, сиришен ензим и starter култура.<br>Означен на пакувањето<br>Да се чува на температура од + 2 до + 8 °C<br>Производител: Означен | 339 денари |



Согласно со извршената анализа за производот сирење при онлајн продажбата, кај сите три бизнис оператори е наведено името на дефинираниот прехранбен производ и нето-количината. Останатите задолжителни информации не се наведени.

### Заклучок

Резултатите од истражувањето за оваа група на производи покажуваат дека кај трите испитувани бизнис оператори недостасуваат информации кои се однесуваат на:

- список на состојки;
- секоја состојка или помошно технолошко средство или друга супстанција која предизвикува алергии или нетолерантност, а се употребува во производството или подготовката на храната и сè уште е присутна во крајниот производ, дури и во изменета форма, треба да биде потенцирана и посебно означена од другите состојки во списокот на состојки;
- количината на одредени состојки или категории на состојки;
- сите посебни услови за чување и/или услови за употреба;
- упатства за употреба, кога е тешко храната соодветно да се употреби во отсуство на такви упатства;
- информации за хранливата вредност на храната изразени во нутритивна табела;
- името или деловното име и адресата на операторот со храна и земјата на потекло (со исклучок на овошниот јогурт од бизнис операторот 1).

## 5. Освежителен сок

| Бизнис оператор   | Производ           | Опис на производот на веб-страницата на операторот                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Цена      |
|-------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Бизнис оператор 1 | СОК 100% портокал  | Нето: 200 мл<br>Состав: Отпечатен на амбалажата<br>Рок на траење: Означен на етикетата<br>Производител: Означен                                                                                                                                                                                                                        | 25 денари |
| Бизнис оператор 2 | 100% Сок од домати | Нето: 1 литар                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 75 денари |
| Бизнис оператор 3 | СОК ОД ПОРТОКАЛ    | Нето: 1 литар<br>Безалкохолен пијалак<br>Вода, овошен сок мин. 20% (со вкус на портокал и витамини), шеќер, сок од портокал од концентрат, регулатор на киселост, стабилизатори, растителни масла, екстракт од портокал, витамини (Ц, Е, Б6), боја (Е 160a)<br>Означен на амбалажата<br>На суво и темно место<br>Производител: Означен | 78 денари |



Согласно со извршената анализа за производот овошен сок при онлајн продажба, кај сите три бизнис оператори е наведено името на дефинираниот прехранбен производ и нето-количината. Останатите задолжителни информации не се наведени кај овие производи со исклучок на првиот производ каде што е наведено името и адресата на операторот со храна и земјата на потекло на производот.

| Бизнис оператор   | Производ      | Опис на производот на веб-страницата на операторот                                                                                                            | Цена      |
|-------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Бизнис оператор 1 | СОК, газирани | Нето: 450 мл                                                                                                                                                  | 31 денар  |
| Бизнис оператор 2 | Сок Лимон     | Нето: 1,5 литри                                                                                                                                               | 47 денари |
| Бизнис оператор 3 | СОК ПЕТ       | Нето: 1 литар<br>Освежителен безалкохолен пијалак<br>Вода, шеќер, јаглороден диоксид, регулатор на киселост<br>Означен на амбалажата<br>Производител: Означен | 57 денари |



Согласно со извршената анализа за производот освежителен газирани сок при онлајн продажба, кај сите три бизнис оператори е наведено името на дефинираниот прехранбен производ и нето-количината. Останатите задолжителни информации не се наведени кај овие производи со исклучок на првиот производ каде што е наведено името и адресата на операторот со храна и земјата на потекло на производот.



## Заклучок

Од извршената анализа на оваа група прехранбени производи може да се заклучи дека кај сите три бизнис оператори отсуствуваат следните информации:

- списокот на состојките;
- секоја состојка или помошно технолошко средство или друга супстанција која предизвикува алергии или нетолерантност, а се употребува во производството или подготовката на храната и сè уште е присутна во крајниот производ, дури и во изменета форма, треба да биде потенцирана и посебно означена од другите состојки во списокот на состојки;
- количината на одредени состојки или категории на состојки;
- сите посебни услови за чување и/или услови за употреба;
- името или деловното име и адресата на операторот со храна;
- земјата на потекло или местото на потекло;
- упатства за употреба, кога е тешко соодветно да се употреби храната во отсуство на такви упатства;
- информации за хранливата вредност на храната изразени во нутритивна табела.

## 6. Масло за јадење и зачини

| Бизнис оператор   | Производ            | Опис на производот на веб-страницата на операторот                                                                                                                                                             | Цена       |
|-------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Бизнис оператор 1 | Масло, сончогледово | Нето: 1 литар                                                                                                                                                                                                  | 148 денари |
| Бизнис оператор 2 | Масло               | Нето: 1 литар                                                                                                                                                                                                  | 149 денари |
| Бизнис оператор 3 | Маслиново масло     | Нето: 1 литар<br>Маслиново масло, добиено од висококвалитетни маслинки, исклучиво по механички пат<br>545 дена<br>Чувајте на суво, ладно место, подалеку од директна сончева светлина<br>Производител: Означен | 354 денари |



Согласно со извршената анализа за производот масло за јадење при онлај продажба, кај сите три бизнис оператори е наведено името на дефинираниот прехранбен производ и нето-количината. Останатите задолжителни информации не се наведени кај овие производи.

| Бизнис оператор   | Производ                | Опис на производот на веб-страницата на операторот                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Цена       |
|-------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Бизнис оператор 1 | Зачин                   | Нето: 500 грама<br>Додаток на јадења со зеленчук.<br>Состојките се означени на пакувањето.<br>Употребливо до: Означено на амбалажата<br>Производител: Означен                                                                                                                                                                                                            | 166 денари |
| Бизнис оператор 2 | Универзален зачин       | Нето: 250 грама                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 102 денара |
| Бизнис оператор 3 | Зачин од сушен зеленчук | Нето: 250 грама<br>Готварска сол 56,9%, сушен зеленчук 15,5% (морков, пашканат, компир, кромид, целер, лист од магнонос), подобрувачи на вкус (моносодиум глутамат 15%, динатриум инозинат), шеќер, зачини, пченкарен скроб, боја (рибофлавин).<br>Означен на амбалажата<br>Чувајте на суво, ладно место, подалеку од директна сончева светлина<br>Производител: Означен | 87 денари  |

Согласно со извршената анализа за производот мешан сув зачин при онлајн продажба, кај сите три бизнис оператори е наведено името на дефинираниот прехранбен производ и нето-количината. Останатите задолжителни информации не се наведени кај овие производи со исклучок на првиот производ каде што е наведено името и адресата на операторот со храна и земјата на потекло на производот.

## Заклучок

Резултатите од истражувањето за оваа група на производи покажуваат дека кај трите испитувани бизнис оператори недостасуваат информации кои се однесуваат на:

- список на состојки;
- секоја состојка или помошно технолошко средство или друга супстанција која предизвикува алергии или нетолерантност, а се употребува во производството или подготовката на храната и сè уште е присутна во крајниот производ, дури и во изменета форма, треба да биде потенцирана и посебно означена од другите состојки во списокот на состојки;
- количината на одредени состојки или категории на состојки;
- сите посебни услови за чување и/или услови за употреба;
- упатства за употреба, кога е тешко соодветно да се употреби храната во отсуство на такви упатства;
- информации за хранливата вредност на храната изразени во нутритивна табела.

- името или деловното име и адресата на операторот со храна и земјата на потекло (со исклучок на сув зачин од бизнис операторот 1).

## 7. Кондиторски производи

| Бизнис оператор   | Производ              | Опис на производот на веб-страницата на операторот | Цена      |
|-------------------|-----------------------|----------------------------------------------------|-----------|
| Бизнис оператор 1 | ЧОКОЛАДА<br>какао 75% | Нето: 75 грама                                     | 48 денари |
| Бизнис оператор 2 | Чоколада со ориз      | Нето: 75 грама<br>Млечна чоколада со ориз          | 49 денари |
| Бизнис оператор 3 | ЧОКОЛАДА<br>10 БАРОВИ | Нето: 126 грама                                    | 49 денари |



Согласно со извршената анализа за производот чоколада при онлајн продажба, кај сите три бизнис оператори е наведено името на дефинираниот прехранбен производ и нето-количината. Останатите задолжителни информации не се наведени кај овие производи.

| Бизнис оператор   | Производ             | Опис на производот на веб-страницата на операторот                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Цена      |
|-------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Бизнис оператор 1 | КРОАСАН какао&ванила | Нето: 110 грама<br>Кроасан со какао и ванила полнење<br>Составот е означен на амбалажата<br>Употребливо до: Означено на амбалажата<br>Производител: Означен                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 39 денари |
| Бизнис оператор 2 | Кроасан со какао     | Нето: 110 грама                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 39 денари |
| Бизнис оператор 3 | Кроасан какао        | Нето: 40 грама<br>Тесто: пченично брашно, растителни масла (палмино масло, сончогледово масло, масло од семки од памук, масло од репка), шеќер, глюкозо-фруктозен сируп, квасец, сол, стабилизатор (моно-и диглицериди на масни киселини), ванилин регулатор на киселост (лимонска киселина), конзерванс (калциум пропионат 0.1%), какао полнење 25%: палмино масло, глюкозен сируп, шеќер, какао во прав со намалени масти 7%, обезмастено млеко во прав, етанол, емулгатор (полиглицерол естри на масни киселини), ванилин, агенс за желатинизирање (калиум алгинат), конзерванс (натриум сорбат 0.1), произведено во објект каде што како сировини се користат: јајца, јаткасто овошје, производи од соја.<br>120<br>Чувајте на суво, ладно место, подалеку од директна сончева светлина<br>Производител: Означен | 16 денари |



Согласно со извршената анализа за производот кроасан, кај сите три бизнис оператори е наведено името на дефинираниот прехранбен производ и нето-количината. Останатите задолжителни информации не се наведени кај овие производи, со исклучок на првиот производ каде што е наведено името и адресата на операторот со храна и земјата на потекло на производот.

### **Заклучок**

Резултатите од истражувањето за оваа група на производи покажуваат дека кај трите испитувани бизнис оператори недостасуваат информации кои се однесуваат на:

- список на состојки;
- секоја состојка или помошно технолошко средство или друга супстанција која предизвикува алергии или нетолерантност, а се употребува во производството или подготовката на храната и сè уште е присутна во крајниот производ, дури и во изменета форма, треба да биде потенцирана и посебно означена од другите состојки во списокот на состојки;
- количината на одредени состојки или категории на состојки;
- сите посебни услови за чување и/или услови за употреба;
- упатства за употреба, кога е тешко храната соодветно да се употреби во отсуство на такви упатства;
- информации за хранливата вредност на храната изразени во нутритивна табела;
- името или деловното име и адресата на операторот со храна и земјата на потекло (со исклучок на кроасан од бизнис операторот 1).

### **Компаративна анализа на продажбата на прехранбени производи во оригинално пакување преку далечинска комуникација во Република Северна Македонија и во земјите на Европската Унија**

Со цел да се утврдат разликите во условите за продажба на прехранбени производи преку далечинска комуникација на територијата на Република Северна Македонија и земјите на Европската Унија, беше спроведено истражување кое вклучува анализирање на 7 групи на прехранбени производи кај два бизнис оператора од територијата на Европската Унија.

Групите на прехранбени производи кои беа предмет на ова истражување се прикажани подолу:

#### **1. Житарки и житни преработки**

- мусли
- брашно



## **2. Преработки од овошје и зеленчук**

- кечап
- чипс

## **3. Месо и месни производи**

- конзервирана риба
- колбаси

## **4. Млеко и млечни производи**

- овошен јогурт
- сирење

## **5. Освежителни сокови**

- овошен сок
- освежителен газиран сок

## **6. Масло за јадење и зачини**

- масло за јадење
- мешан сув зачин

## **7. Кондиторски производи**

- чоколада
- кроасани

Во табелите подолу кај означите на прехранбените производи кои се продаваат онлајн на сајтовите на бизнис операторите во ЕУ, го вметнавме оригиналниот текст, а веб-страницата на операторот е дадена во фуснота и се однесува на конкретниот производ.

## 1. Жиїарки и жиїни йрерабойки

| Бизнис оператор               | Производ                                                 | Опис на производот на веб-страницата на операторот                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Цена                  |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Бизнис оператор <sup>14</sup> | MÜSLI Z BELO<br>ČOKOLADO IN<br>MALINAMI<br>KNUSPER, 400G | <p>Tehnično ime izdelkaHrustljavi musli s koščki bele čokolade in liofiliziranimi malinami.</p> <p>Opis/<br/>Varnostna opozorilaLahko vsebuje sledove soje, oreškov, arašidov in sezama.</p> <p>ShranjevanjeHraniti v suhem in hladnem prostoru!</p> <p>Temperatura za hranjenjeSobna temperatura</p> <p>SestavinePOLNOZRNATI OVSENI KOSMIČI 42%, POLNOZRNATI PŠENIČNI KOSMIČI 14%, sladkor, koščki bele čokolade 8% (sladkor, kakavovo maslo, POLNOMASTNO MLEKO V PRAHU, SLADKA SIROTKA V PRAHU, emulgator: lecitini), sončnično olje, liofilizirani koščki malin 5%, nastrgan kokos, glukozni-fruktozni sirup, med, nejodirana sol, sredstvo za vzhajanje: natrijevi karbonati, sirup karameliziranega sladkorja, antioksidant: izvleček, bogat s tokoferolom.</p> <p>AlergeniGLUTEN, MLEKO, ARAŠIDI (V SLEDOVIH), SOJA (V SLEDOVIH), LEŠNIKI (V SLEDOVIH), OREH (V SLEDOVIH), INDIJSKI OREŠČKI (V SLEDOVIH), AMERIŠKI OREH (V SLEDOVIH), BRAZILSKI OREŠČKI (V SLEDOVIH), MAKADAMIJA (V SLEDOVIH), PISTACIJA (V SLEDOVIH), MANDLJI (V SLEDOVIH), SEZAM (V SLEDOVIH).</p> <p>Povprečna hranilna vrednostna 100,00 g</p> <p>Energijska vrednost Kcal 440,00 . kJ 1846,00</p> <p>Maščobe 16,00 g od tega nasičene maščobe 5,30 g</p> <p>Ogljikovi hidrati 61,00 g od tega sladkorji 26,00 g</p> <p>Prehranske vlaknine 8,20 g</p> <p>Beljakovine 8,90 g</p> <p>Sol 0,70 g</p> <p>Navodila za uporabo/<br/>Prehrambni tip artiklapakiran izdelek v kontrolirani atmosferi</p> <p>Neto količina400g</p> <p>Kontakt: SPAR Slovenija d.o.o., Letališka cesta 26, SI- 1000 Ljubljana, Telefonska številka: 080 82 44</p> | 2,99 €<br>(7,48 €/kg) |



14) Види повеќе: <https://www.spar.si/online/msli-z-belo-cokolado-in-malinami-knusper-spar-400g/p/505495>

| Бизнис оператор                 | Производ                  | Опис на производот на веб-страницата на операторот                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Цена           |
|---------------------------------|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Бизнис оператор 2 <sup>15</sup> | Bruggen Voćni muesli 1 kg | <p>Neto količina: 1000 g</p> <p>Uvjeti čuvanja: Čuvati na suhom i hladnom mjestu</p> <p>Zemlja podrijetla (mjesto podrijetla): Njemačka</p> <p>Proizvođač: H.&amp;J. Bruggen</p> <p>Sastojci / Sastav: cjelovite zobene pahuljice</p> <p>30%, cjelovite pšenične pahuljice</p> <p>29%, grožđice, pahuljice od cjelovite raži</p> <p>5%, komadići suhe datulje, kukuruzne pahuljice (kukuruz, šećer, sol, ječmeni</p> <p>slad, emulgator: lecitin), komadići sušene banane (banana, kokosovo ulje, šećer), komadići suhe smokve, komadići suhe kruške, komadići suhe šljive, komadići suhe jabuke, prah od jabuke (jabuka, šećer, kukuruzni škrob)</p> <p>Izjava o alergenima: Može sadržavati kikiriki, orašaste plodove, mlijeko, soju i sezam</p> <p>Adresa proizvođača</p> <p>Gertrudenstrase 15, 23568 Lubeck, Njemačka</p> <p>Odgovorna osoba / Stavlja na tržište: Dupin d.o.o.</p> <p>Adresa odgovorne osobe (stavlja na tržište)</p> <p>Dvorničićeva 22, 10 000 Zagreb</p> <p>Opis proizvoda:</p> <p>Musli s komadićima suhog voća (30%)</p> <p>Prosječna hranjiva vrijednost 100g/ml</p> <p>Prosječna hranjiva vrijednost 100g/ml</p> <p>Energija (kJ/kcal) 1423/337</p> <p>od kojih zasićene masne kiseline (g) 1.1</p> <p>Masti (g) 3.6</p> <p>Ugljikohidrati (g) 62.5 od kojih šećeri (g) 19.6</p> <p>Vlakna (g) 8.9</p> <p>Bjelančevine (g) 9.1</p> <p>Sol (g) 0.16</p> | 32<br>99kn/kom |

Од извршената анализа на прехранбениот производ мусли кај два бизнис оператора на територијата на ЕУ, може да се заклучи дека при купување на далечина, на потрошувачите им се достапни податоци кои се во согласност со регулативата на ЕУ и тоа: назив на производот, список на секоја состојка или помошно технолошко средство или друга супстанција која предизвикува алергии или нетолерантност, нето- количината на храната, сите посебни услови за чување и/или услови за употреба, името или деловното име и адресата на операторот со храна, земјата на потекло или местото на потекло, упатства за употреба кога е тешко храната соодветно да се употреби во отсуство на такви упатства и информации за хранливата вредност на храната изразени во нутритивна табела. Интересно е

15) Види повеќе: <https://www.konzum.hr/web/products/bruggen-vocni-muesli-1-kg>

да се спомене дека бизнис операторот 1 овозможува информации за типот на прехранбениот производ, како и техничкиот назив на самиот производ.

| Бизнис оператор                 | Производ                                                 | Опис на производот на веб-страницата на операторот                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Цена                  |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Бизнис оператор 1 <sup>16</sup> | BIO PIRINA<br>POLNOZRNATA<br>MOKA SPAR<br>NATUR*PUR, 1KG | <p>Tehnično ime izdelka BIO PIRINA POLNOZRNATA MOKA, iz ekološke pridelave.</p> <p>Opis BIO pirina polnozrnata moka iz ekološke pridelave. Povprečna hranilna vrednost na 100g: Energijska vrednost 1428kJ/ 338kcal Maščobe 2,7g od tega nasičene maščobe 0,5g Ogljikovi hidrati 62g od tega sladkorji 1,0g Prehranske vlaknine 8,8g Beljakovine 12g Sol 0g</p> <p>Shranjevanje Hraniti v suhem prostoru!</p> <p>Temperatura za hranjenje sobna temperatura</p> <p>Sestavine BIO PIRINA MOKA.</p> <p>Alergeni GLUTEN.</p> <p>Povprečna hranilna vrednostna 100,00 g</p> <p>Energijska vrednost Kcal 338,00 kJ 1428,00</p> <p>Maščobe 2,70 g</p> <p>od tega nasičene maščobe 0,50 g</p> <p>Ogljikovi hidrati 62,00 g</p> <p>od tega sladkorji 1,00 g</p> <p>Prehranske vlaknine 8,80 g</p> <p>Beljakovine 12,00 g</p> <p>Sol 0,00 g</p> <p>Certifikati </p> <p>Prehrambeni tip artiklapakiran izdelek v kontrolirani atmosferi</p> <p>Neto količina 1kg</p> <p>Kontakt: SPAR Slovenija d.o.o., Letališka cesta 26, 1000 Ljubljana, Tel.: 080 82 44</p> | 1,99 €<br>(1,99 €/kg) |
| Бизнис оператор 2 <sup>17</sup> | Mlineta Pšenično<br>bijelo glatko brašno<br>T-550 2 kg   | <p>Neto količina: 2 kg</p> <p>Uvjeti čuvanja: Čuvati na suhom mjestu i pri sobnoj temperaturi</p> <p>Zemlja podrijetla (mjesto podrijetla): Hrvatska</p> <p>Proizvođač: Granolio d.d.</p> <p>Adresa proizvođača Budmanijeva 5, 10000 Zagreb</p> <p>Odgovorna osoba / Stavlja na tržište: Granolio d.d.</p> <p>Adresa odgovorne osobe (stavlja na tržište) Budmanijeva 5, 10000 Zagreb</p> <p>Opis proizvoda: Pšenično glatko bijelo brašno</p> <p>Prosječna hranjiva vrijednost 100g/ml</p> <p>Energija (kJ/kcal) 1503/354</p> <p>od kojih zasićene masne kiseline (g) 0.42</p> <p>Masti (g) 1.49</p> <p>Ugljikohidrati (g) 75.37</p> <p>od kojih šećeri (g) 2.9</p> <p>Bjelančevine (g) 9.57</p> <p>Sol (g) 0.31</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 13<br>99kn/kom        |

16) Види повеќе: <https://www.spar.si/online/bio-pirina-polnozrnata-moka-spar-naturpur-1kg/p/235335>

17) Види повеќе: <https://www.konzum.hr/web/products/mlineta-glatko-brasno-t-550-2-kg>



Од извршената анализа на прехранбениот производ брашно кај два бизнис оператора на територијата на ЕУ, може да се заклучи дека при купување на далечина, на потрошувачите им се достапни податоци кои се во согласност со регулативата на ЕУ и тоа: назив на производот, список на секоја состојка или помошно технолошко средство или друга супстанција која предизвикува алергии или нетолерантност, нето-количината на храната, сите посебни услови за чување и/или услови за употреба, името или деловното име и адресата на операторот со храна, земјата на потекло или местото на потекло, упатства за употреба кога е тешко храната соодветно да се употреби во отсуство на такви упатства и информации за хранливата вредност на храната изразени во нутритивна табела. Интересно е да се спомене дека бизнис операторот 1 овозможува информации за типот на прехранбениот производ, како и техничкиот назив на самиот производ.

## 2. Преработки на овошје и зеленчук

| Бизнис оператор                 | Производ                                                            | Опис на производот на веб-страницата на операторот                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Цена               |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Бизнис оператор 1 <sup>18</sup> | BLAGI KETCHUP SPAR, 500G PARADIŽNIKOV KETCHUP - BLAGI, PASTERIZIRAN | <p>Tehnično ime izdelkaParadižnikov ketchup-blagi, pasteriziran.</p> <p>OpisPARADIŽNIKOV KETCHUP - BLAGI, PASTERIZIRAN</p> <p>ShranjevanjeHraniti v temnem in hladnem prostoru! Odprt izdelek hraniti v hladilniku!</p> <p>Temperatura za hranjenje sobna temperatura</p> <p>Sestavine paradižnik (160g na 100g ketchupa)</p> <p>23,00 %, voda, sladkor, alkoholni kis, modificiran koruzni škrob, nejodirana sol, začimbna mešanica, gostilo: ksantan gumi, kislina: citronska kislina, konzervans: natrijev benzoat.</p> <p>Povprečna hranilna vrednostna 100,00 g</p> <p>Energijska vrednost Kcal 95,00, kJ 403,00</p> <p>Maščobe 0,10 g od tega nasičene maščobe 0,00 g</p> <p>Ogljikovi hidrati 21,00 g od tega sladkorji 17,00 g</p> <p>Prehranske vlaknine 1,00 g</p> <p>Beljakovine 1,00 g</p> <p>Sol 2,40 g</p> <p>Neto količina plod:500G</p> <p>Prehrambni tip artiklapasteriziran izdelek</p> <p>Neto količina500g</p> <p>Kontakt: SPAR Slovenija d.o.o., Letališka cesta 26, SI-1000 Ljubljana, Telefonska številka: 080 82</p> | 1,08 € (2,16 €/kg) |



18) Види повеќе: <https://www.spar.si/online/blagi-ketchup-spar-500g/p/285835>



Бизнис  
оператор 2<sup>19</sup>

Heinz Ketchup  
blagi 342g

Neto količina: 300 ml  
Odgovorna osoba / Stavља на тржиште:  
AWT International d.o.o.  
Adresa odgovorne osobe (stavlja на тржиште)  
Slavonska avenija 52/a, 10 000 Zagreb  
Opis proizvoda: Heinz ketchup од рајчице - благи  
Uvjeti чувања: Након отварања, чувати у хладњаку.  
Земља подријетла (мјесто подријетла):  
Nizozemska  
Proizvođač: H.J. Heinz B.V. Elst  
Sastojci / Sastav: Рајчица (148g на 100g кетчуа),  
оцат, шећер, сол, екстракти зачина и биља (садржи целер),  
зачини.  
Prosječna hranjiva vrijednost 100g/ml  
Energija (kJ/kcal) 435 kJ/102 kcal  
од којих засићене масне киселине (g) 0,1 g  
Masti (g) 0,1 g  
Ugljikohidrati (g) 23,2 g  
од којих шећери (g) 22,8 g  
Bjelančevine (g) 1,2 g  
Sol (g) 1,8 g

19  
99kn/kom



Во согласност со резултатите од анализата на прехранбениот производ кечап кај два бизнис оператора на територијата на ЕУ, може да се заклучи дека при купување на далечина, на потрошувачите им се достапни податоци кои се во согласност со регулативата на ЕУ и тоа: назив на производот, список на секоја состојка или помошно технолошко средство или друга супстанција која предизвикува алергии или нетолерантност, нето-количината на храната, сите посебни услови за чување и/или услови за употреба, името или деловното име и адресата на операторот со храна, земјата на потекло или местото на потекло, упатства за употреба кога е тешко храната соодветно да се употреби во отсуство на такви упатства и информации за хранливата вредност на храната изразени во нутритивна табела. Дополнително, бизнис операторот 1 овозможува информации за типот на прехранбениот производ, како и техничкиот назив на самиот производ.

19) Види повеќе: <https://www.konzum.hr/web/products/heinz-ketchup-blagi-342g>

| Бизнис оператор                 | Производ                            | Опис на производот на веб-страницата на операторот                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Цена                  |
|---------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Бизнис оператор 1 <sup>20</sup> | REBRASTI ČIPS<br>PAPRIKA SPAR, 150G | <p>ShranjevanjeHraniti v suhem, hladnem in temnem prostoru! Odprt izdelek porabiti v nekaj dneh.</p> <p>Temperatura za hranjenje sobna temperatura</p> <p>Sestavinekrompir 58,00 %, sončnično olje 34,00 %, sol, dekstroza, ekstrakt kvasa, začimbna paprika 5,00 %, začimbe, sladkor, aroma, kislina: citronska kislina.</p> <p>Povprečna hranilna vrednostna</p> <p>100,00 g</p> <p>Energijska vrednost Kcal 560,00, kJ 2333,00</p> <p>Maščobe 34,00 g od tega nasičene maščobe 2,70 g</p> <p>Ogljikovi hidrati</p> <p>55,00 g od tega sladkorji 3,00 g</p> <p>Prehranske vlaknine 4,60 g</p> <p>Beljakovine 5,50 g</p> <p>Sol 1,80 g</p> <p>Neto količina 150g</p> <p>Kontakt: SPAR Slovenija d.o.o., Letališka cesta 26, SI-1000 Ljubljana, Telefonska številka: 080 82 44</p>               | 0,89 €<br>(5,93 €/kg) |
| Бизнис оператор 2 <sup>21</sup> | Hrusty Čips classic<br>slani 150 g  | <p>Naziv proizvoda:</p> <p>Čips slani. Snack proizvod.</p> <p>Neto količina: 150 g</p> <p>Sastojci / Sastav: krumpir, biljno (suncokretovo) ulje, sol (1,5%).</p> <p>Izjava o alergenima: Može sadržavati PŠENICU, MLIJEKO i SOJU u tragovima.</p> <p>Dodatne informacije: Pakirano u kontroliranoj atmosferi.</p> <p>Uvjeti čuvanja: Čuvati na suhom i hladnom mjestu.</p> <p>Zemlja podrijetla (mjesto podrijetla): Hrvatska</p> <p>Odgovorna osoba / Stavlja na tržište:</p> <p>Konzum plus d.o.o., M. Čavića 1a, 10000 Zagreb, Hrvatska</p> <p>Prosječna hranjiva vrijednost 100g/ml</p> <p>Energija (kJ/kcal) 2368/568</p> <p>Masti (g) 36 od kojih zasićene masne kiseline (g) 3,4</p> <p>Ugljikohidrati (g) 55 od kojih šećeri (g) 0,8</p> <p>Bjelančevine (g) 5,4</p> <p>Sol (g) 1,5</p> | 5/99kn/kom            |



Од извршената анализа на прехранбениот производ чипс кај два бизнис оператори на територијата на ЕУ, може да се заклучи дека при купување на далечина, на потрошувачите им се достапни податоци кои се во согласност со регулативата на ЕУ и тоа: назив на производот, список на секоја состојка или помошно технолошко средство или друга

20) Види повеќе: <https://www.spar.si/online/rebrasti-cips-paprika-spar-150g/p/227036>

21) Види повеќе: <https://www.konzum.hr/web/products/hrusty-cips-classic-slani-150-g>

супстанција која предизвикува алергии или нетолерантност, нето-количината на храната, сите посебни услови за чување и/или услови за употреба, името или деловното име и адресата на операторот со храна, земјата на потекло или местото на потекло, упатства за употреба кога е тешко храната соодветно да се употреби во отсуство на такви упатства и информации за хранливата вредност на храната изразени во нутритивна табела.

### 3. Месо и месни производи

| Бизнис оператор                 | Производ                            | Опис на производот на веб-страницата на операторот                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Цена                   |
|---------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Бизнис оператор 1 <sup>22</sup> | FILE TUNE V OLJČNEM OLJU, EVA, 115G | ehnično ime izdelkaTun fileti v oljčnem olju<br>Temperatura za hranjenje: sobna temperatura<br>Sestavine: TUNA 70,00 %, oljčno olje 30,00 %, kuhinjska sol.<br>Alergeni: RIBE.<br>Povprečna hranilna vrednost: 100,00 g<br>Energijska vrednost: Kcal 318,00. kJ 1319,00<br>Maščobe 26,00 g od tega nasičene maščobe 3,30 g<br>Ogljikovi hidrati 0,00 g od tega sladkorji 0,00 g<br>Beljakovine 21,00 g<br>Sol 0,40 g<br>Latinsko ime: Thunnus albacares<br>Neto količina plod: 81G<br>Prehrambeni tip: artiklasteriliziran izdelek<br>Neto količina: 115g<br>Kontakt: Podravka d.o.o. Ljubljana, Šmartinska cesta 154, 1000 Ljubljana                                                                                                                                         | 3,27 €<br>(28,43 €/kg) |
| Бизнис оператор 2 <sup>23</sup> | Eva Tuna fileti u biljnom ulju 81 g | Naziv proizvoda: Tuna fileti u biljnom ulju.<br>Neto količina: 115 g<br>Očijeđena neto količina: 81 g<br>Sastojci / Sastav: TUNA (Thunnus albacares) min.70%, sojino ulje max. 30%, kuhinjska sol.<br>Dodatne informacije:<br>Prirodno bogato bjelančevinama. Ribolovno područje FAO 34, 51, 57. Ribolovni alat. Okružujuće mreže i podizne mreže.<br>Zemlja podrijetla (mjesto podrijetla): Hrvatska.<br>Proizvođač: PARMA FISH d.o.o., Antuna Gustava Matoša 16, 21000 Split, Hrvatska za PODRAVKA d.d., A.Starčevića 32, 48000 Koprivnica, Hrvatska.<br>Prosječna hranjiva vrijednost 100g/ml<br>Energija (kJ/kcal) 1339/323<br>Masti (g) 27 od kojih zasićene masne kiseline (g) 3,4<br>Ugljikohidrati (g) 0 od kojih šećeri (g) 0<br>Bjelančevine (g) 20<br>Sol (g) 0,40 | 20<br>99kn/kom         |



22) Види повеќе: <https://www.spar.si/online/file-tune-v-oljcnem-olju-eva-115g/p/363101>

23) Види повеќе: <https://www.konzum.hr/web/products/eva-tuna-filet-81-g>

Согласно извршената анализа на прехранбениот производ конзервирана риба кај два бизнис оператора на територијата на ЕУ, може да се заклучи дека при купување на дачина, на потрошувачите им се достапни податоци кои се во согласност со регулативата на ЕУ и тоа: назив на производот, список на секоја состојка или помошно технолошко средство или друга супстанција која предизвикува алергии или нетолерантност, нето-количината на храната, сите посебни услови за чување и/или услови за употреба, името или деловното име и адресата на операторот со храна, земјата на потекло или местото на потекло, упатства за употреба кога е тешко храната соодветно да се употреби во отсуство на такви упатства и информации за хранливата вредност на храната изразени во нутритивна табела.

| Бизнис оператор                 | Производ                 | Опис на производот на веб-страницата на операторот                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Цена                  |
|---------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Бизнис оператор 1 <sup>24</sup> | ČAJNA KLOBASA SPAR, 560G | <p>Opis: Čajna klobasa je fino mleta salama iz svinjskega mesa, značilnega vonja in blagega okusa. Varnostna opozorila Ovitok ni užiten.</p> <p>Shranjevanje Hraniti pri temperaturi do 10 °C.</p> <p>Temperatura za hranjenje hlajeno</p> <p>Sestavine: svinjsko meso, slanina, sol 73,00 %, mešane začimbe, arome, dekstroza, svinjski kolagen, maltodekstrin, stabilizator: difosfati 22,20 %, ojačevalec arome: mononatrijev glutamat 2,10 %, starterska kultura, antioksidant: natrijev, askorbat, barvilo: karminska kislina, konzervansi: natrijev nitrit, svinjski kolagen, maltodekstrin, stabilizator (difosfati), ojačevalec arome (mononatrijev glutamat), starterska kultura, antioksidant (natrijev eritrobat), askorbinska kislina, barvilo (karminska kislina), začimbe 2,70 %, začimbe 2,70 %.</p> <p>Povprečna hranilna vrednostna 100,00 g</p> <p>Energijska vrednost Kcal 473,00. kJ 1988,00</p> <p>Maščobe 43,60 g od tega nasičene maščobe 17,60 g</p> <p>Ogljikovi hidrati 0,10 g od tega sladkorji 0,10 g</p> <p>Beljakovine 23,10 g</p> <p>Sol 4,00 g</p> <p>Vrsta mesa svinjsko meso</p> <p>Kategorija mesa II</p> <p>Odstotek maščob manjši od 42,00 %</p> <p>Navodila za uporabo: Izdelek se olupuje in nareže, uživa se hladno.</p> <p>Prehranski tip artikla: uporaba izdelka brez termične priprave</p> <p>Neto količina 560g</p> <p>Kontakt: SPAR Slovenija d.o.o., Letališka cesta 26, 1000 Ljubljana, Tel.: 080 82 44</p> | 4,19 €<br>(7,48 €/kg) |



24) Види повеќе: <https://www.spar.si/online/cajna-klobasa-spar-560g/p/402018>



Бизнис  
оператор 2<sup>25</sup>

Gavrilović  
Čajna kobasica 330 g

Neto količina: 330 g

Uvjeti čuvanja: Čuvati na temperaturi od +4°C do +8°C.

39

99kn/kom

Zemlja podrijetla (mjesto podrijetla): Hrvatska

Proizvođač: Gavrilović d.o.o.

Sastojci / Sastav: svinjsko i goveđe meso, svinjsko masno tkivo, kuhinjska sol, dekstroza, začini, ekstrakti začina, antioksidans (E301), starter kultura, konzervansi (E250, E251). 100 g proizvoda dobiveno sušenjem 152 g svježeg svinjskog i goveđeg mesa.

Dodatne informacije: Pakirano u kontroliranoj atmosferi.

Adresa proizvođača Gavrilovićev trg 1, 44250

Petrinja, Hrvatska.

Opis proizvoda: Trajna kobasica, sušeni dimljeni proizvod od mesa

Prosječna hranjiva vrijednost: 100g/ml

Energija (kJ/kcal) 2090/505

od kojih zasićene masne kiseline (g) 20

Masti (g) 45

Ugljikohidrati (g) 2

od kojih šećeri (g) 0.5

Bjelančevine (g) 23

Sol (g) 3.7

Од добиените резултати за прехранбениот производ колбаси кај два бизнис оператора на територијата на ЕУ, може да се заклучи дека при купување на далечина, на потрошувачите им се достапни податоци кои се во согласност со регулативата на ЕУ и тоа: назив на производот, список на секоја состојка или помошно технолошко средство или друга супстанција која предизвикува алергии или нетолерантност, нето-количината на храната, сите посебни услови за чување и/или услови за употреба, името или деловното име и адресата на операторот со храна, земјата на потекло или местото на потекло, упатства за употреба кога е тешко храната соодветно да се употреби во отсуство на такви упатства и информации за хранливата вредност на храната изразени во нутритивна табела.

25) Види повеќе: <https://www.konzum.hr/web/products/gavrilovic-cajna-kobasica-330-g>

#### 4. Млеко и млечни производи

| Бизнис оператор                 | Производ                         | Опис на производот на веб-страницата на операторот                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Цена                  |
|---------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Бизнис оператор 1 <sup>26</sup> | JOGURT JAGODA SPAR, 500G         | <p>Tehnično ime izdelka: Sadni jogurt iz pasteriziranega mleka s 3,2% maščobe in jagodami 10,1%</p> <p>Shranjevanje: Hraniti v hladilniku pri temperaturi od 4°C do 6°C! Odprt izdelek hraniti v hladilniku in porabiti v 2-4 dneh!</p> <p>Temperatura za hranjenje: hlađeno</p> <p>Sestavine: JOGURT IZ PASTERIZIRANEGA MLEKA S 3,2% MLEČNE MAŠČOBE, jagode 10,10 %, sladkor, glukozni- fruktozni sirup, modificirani škrob, stabilizator: pektini, sredstvo za uravnavanje kislosti: citronska kislina, korenjev koncentrat za obarvanje. Alergeni MLEKO.</p> <p>Povprečna hranilna vrednostna 100,00 g</p> <p>Energijska vrednost Kcal 85,00. kJ 360,00</p> <p>Maščobe 2,50 g od tega nasičene maščobe 1,70 g</p> <p>Ogljikovi hidrati 12,11 g od tega sladkorji 11,50 g</p> <p>Prehranske vlaknine 0,20 g</p> <p>Beljakovine 2,90 g</p> <p>Sol 0,10 g</p> <p>Navodila za uporabo/</p> <p>Prehrambni tip artikla: pasteriziran izdelek</p> <p>Neto količina 500g</p> <p>Kontakt: SPAR Slovenija d.o.o., Letališka cesta 26, SI-1000 Ljubljana, Telefonska številka: 080 82 44</p> | 0,81 €<br>(1,62 €/kg) |
| Бизнис оператор 2 <sup>27</sup> | Freska Voćni jogurt jagoda 150 g | <p>Neto količina: 150 g</p> <p>Uvjeti čuvanja: Čuvati na hladnom od +4°C do +8°C</p> <p>Zemlja podrijetla (mjesto podrijetla): Hrvatska</p> <p>Proizvođač: Vindija d.d.</p> <p>Sastojci / Sastav: pasterizirano mlijeko s 2,8% mliječne masti, šećer, jagoda 8%, zgušnjivač: pektin, modificirani kukuruzni škrob, aroma, regulatori kiselosti: natrijevi citrati, koncentrat soka crne mrkve, jogurtna kultura</p> <p>Adresa proizvođača: Međimurska 6, 42 000 Varaždin</p> <p>Odgovorna osoba / Stavlja na tržište: Vindija d.d.</p> <p>Adresa odgovorne osobe (stavlja na tržište): Međimurska 6, 42 000 Varaždin</p> <p>Opis proizvoda: Voćni jogurt jagoda</p> <p>Prosječna hranjiva vrijednost 100g/ml</p> <p>Energija (kJ/kcal) 372/88 od kojih zasićene masne kiseline (g) 1.5</p> <p>Masti (g) 2.2</p> <p>Ugljikohidrati (g) 14.3</p> <p>od kojih šećeri (g) 12.7</p> <p>Bjelančevine (g) 2.8</p> <p>Sol (g) 0.11</p>                                                                                                                                                       | 3<br>99kn/kom         |

27) Види повеќе: <https://www.konzum.hr/web/products/freska-vocni-jogurt-jagoda-150-g>

Согласно со извршената анализа на прехранбениот производ овошен јогурт кај два бизнис оператора на територијата на ЕУ, може да се заклучи дека при купување на да-лечина, на потрошувачите им се достапни податоци кои се во согласност со регулативата на ЕУ и тоа: назив на производот, список на секоја состојка или помошно технолошко средство или друга супстанција која предизвикува алергии или нетолерантност, нето-количината на храната, сите посебни услови за чување и/или услови за употреба, името или деловното име и адресата на операторот со храна, земјата на потекло или местото на потекло, упатства за употреба кога е тешко храната соодветно да се употреби во от-суство на такви упатства и информации за хранливата вредност на храната изразени во нутритивна табела.

| Бизнис оператор                 | Производ                             | Опис на производот на веб-страницата на операторот                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Цена                   |
|---------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Бизнис оператор 1 <sup>28</sup> | SIR MODRA PL. PALADIN, 1KG, (V KOSU) | Temperatura za hranjenjehlajeno<br>SestavineMLEKO, sol, sirilo, plemenita modra plesen.<br>AlergeniMLEKO.<br>Povprečna hranilna vrednostna 100,00 g<br>Energijska vrednost Kcal 297,00 kJ 1235,00<br>Maščobe 21,50 g od tega nasičene maščobe 14,00 g<br>Ogljikovi hidrati 0,10 g od tega sladkorji 0,10 g<br>Beljakovine 25,00 g<br>Sol 2,00 g<br>Neto količina1kg<br>Kontakt: Hmezad Trgovina Žalec d.o.o., Arja vas<br>103, 3301 Petrovče                                                                                                                                                                                                                                                               | 0,66 €<br>(13,19 €/kg) |
| Бизнис оператор 2 <sup>29</sup> | Sirela President Domaći sir 300 g    | Naziv proizvoda:<br>Polutvrđi punomasni sir-min. 45% mliječne masti u<br>suhoj tvari.<br>Neto količina: 300 g<br>Sastojci / Sastav:<br>pasterizirano MLIJEKO, sol, mljekarske kulture,<br>učvršćivač: kalcijev klorid, sirilo.<br>Izjava o alergenima:<br>Može sadržavati JAJČANI lizozim.<br>Uvjeti čuvanja: Čuvati na temperaturi od +1°C do +8°C.<br>Zemlja podrijetla (mjesto podrijetla): Hrvatska<br>Proizvođač:<br>Dukat d.d., Marijana Čavića 9, 10000 Zagreb,<br>Hrvatska<br>Prosječna hranjiva vrijednost 100g/ml<br>Energija (kJ/kcal) 1316/317<br>Masti (g) 25 od kojih zasićene masne kiseline (g) 16<br>Ugljikohidrati (g) 1,0 od kojih šećeri (g) 1,0<br>Bjelančevine (g) 22<br>Sol (g) 1,5 | 34<br>99kn/kom         |



28) Види повеќе: <https://www.spar.si/online/sir-modra-pl-paladin-1kg-v-kosu/p/33764>

29) Види повеќе: <https://www.konzum.hr/web/products/president-sir-polutvrđi-domaci-300-grama>



Согласно извршената анализа на прехранбениот производ сирење кај два бизнис оператора на територијата на ЕУ, може да се заклучи дека при купување на далечина, на потрошувачите им се достапни податоци кои се во согласност со регулативата на ЕУ и тоа: назив на производот, список на секоја состојка или помошно технолошко средство или друга супстанција која предизвикува алергии или нетолерантност, нето-количината на храната, сите посебни услови за чување и/или услови за употреба, името или деловното име и адресата на операторот со храна, земјата на потекло или местото на потекло, упатства за употреба кога е тешко храната соодветно да се употреби во отсуство на такви упатства и информации за хранливата вредност на храната изразени во нутритивна табела.

## 5. Освежиџелни сокови

| Бизнис оператор                 | Производ                    | Опис на производот на веб-страницата на операторот                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Цена                 |
|---------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Бизнис оператор 1 <sup>30</sup> | POMARANČNI SOK S-BUDGET, 1L | ShranjevanjePo odprtju hraniti v hladilniku in porabiti v 3 dneh.<br>Temperatura za hranjenjeSobna temperatura<br>Sestavinepomarančni sok 100,00 %.<br>Povprečna hranilna vrednostna 100,00 ml<br>Energijska vrednost Kcal 45,00 kJ 189,00<br>Maščobe 0,20 g od tega nasičene maščobe 0,10 g<br>Ogljikovi hidrati 9,40 g od tega sladkorji 9,40 g<br>Prehranske vlaknine 0,70 g<br>Beljakovine 0,70 g<br>Sol 0,00 g<br>Prehrambeni tip artiklapasteriziran izdelek<br>Neto količina1l<br>Kontakt: SPAR Slovenija d.o.o., Letališka cesta 26, 1000 Ljubljana, Tel.: 080 82 44 | 0,79 €<br>(0,79 €/l) |
| Бизнис оператор 2 <sup>31</sup> | Juicy Sok 100% naranča 1 l  | Naziv proizvoda: Sok od naranče od koncentriranog 14 soka, bogat vitaminom C. Pasteriziran.<br>Neto količina: 1 l<br>Sastojci / Sastav: sok od naranče od koncentriranog soka, vitamin C.<br>Opis proizvoda: 100% voćni sokovi Juicy dobiveni su iz voćnih sastojaka kako bi vam pružili istinsko uživanje u slasnim okusima izvornih plodova prirode. Svježina za cijeli dan. Idealna dopuna jutarnjem obroku. Bogat vitaminom C.<br>Upute za upotrebu/pripremu: Protresti prije upotrebe.                                                                                  | 14<br>99kn/kom       |



30) Види повеќе: <https://www.spar.si/online/pomarančni-sok-s-budget-1l/p/423196>

31) Види повеќе: <https://www.spar.si/online/pomarančni-sok-s-budget-1l/p/423196>

Uvjeti čuvanja: Čuvati na hladnom i suhom mjestu.  
Otvoreni proizvod čuvati u hladnjaku i potrošiti u roku od 3 dana.

Proizvođač: Stanić Beverages d.o.o., Slavonska  
avenija 22, 10000 Zagreb, Hrvatska

Prosječna hranjiva vrijednost 100g/ml

Energija (kJ/kcal) 177/42

Masti (g) 0

od kojih zasićene masne kiseline (g) 0

Ugljikohidrati (g) 8,9

od kojih šećeri (g) 8,9

Bjelančevine (g) 0,7

Sol (g) 0

Vitamin C (mg) 38

Vitamin C PU\* (%) 47

\*PU - preporučeni dnevni unos

Од истражувањето на прехранбениот производ сок кај два бизнис оператора на територијата на ЕУ, може да се заклучи дека при купување на далечина, на потрошувачите им се достапни податоци кои се во согласност со регулативата на ЕУ и тоа: назив на производот, список на секоја состојка или помошно технолошко средство или друга супстанција која предизвикува алергии или нетолерантност, нето-количината на храната, сите посебни услови за чување и/или услови за употреба, името или деловното име и адресата на операторот со храна, земјата на потекло или местото на потекло, упатства за употреба кога е тешко храната соодветно да се употреби во отсуство на такви упатства и информации за хранливата вредност на храната изразени во нутритивна табела.

| Бизнис оператор                 | Производ                 | Опис на производот на веб-страницата на операторот                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Цена                 |
|---------------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Бизнис оператор 1 <sup>32</sup> | COCA-COLA NO SUGAR, 1,5L | Tehnično ime izdelkaNizkoenergijska brezalkoholna osvežilna pijača iz zeliščnih izvlečkov brez energijske vrednosti. S sladili.<br>OpisCoca-Cola No sugar nudi odličen okus Coca-Cole, osvežuje in dviga razpoloženje - in vse to brez sladkorja. Coca-Cola No sugar je popolna pijača za vse, ki si želijo popolnega Coca-Colinega okusa, vendar brez sladkorja in kalorij.<br>Temperatura za hranjenjeSestavinevoda, ogljikov dioksid, barvilo (e150d), sladila (ciklamat, acesulfam-k, aspartam), kislina (fosforjeva kislina), arome (vključno s kofeinom), sredstvo za uravnavanje kislosti (natrijevi citrati).<br>Povprečna hranilna vrednostna<br>100,00 ml<br>Energijska vrednost kcal 0,20, kJ 0,90<br>Maščobe 0,00 g od tega nasičene maščobe 0,00 g<br>Ogljikovi hidrati 0,00 g od tega sladkorji 0,00 g | 1,33 €<br>(0,89 €/l) |

32) Види повеќе: <https://www.spar.si/online/coca-cola-no-sugar-15l/p/340240>



Naziv proizvoda: Osvježavajuće bezalkoholno gazirano piće sa sokom od naranče. Sa šećerom i sladilima.

Neto količina: 2 l

Sastojci / Sastav: voda, fruktozno-glukozni sirup, sok od naranče (5%) od koncentriranog soka, ugljikov dioksid, kiseline: limunska kiselina i jabučna kiselina, regulator kiselosti: natrijev glukonat, prirodna aroma naranče s drugim prirodnim aromama, sladila: natrijev ciklamat i natrijev saharin, antioksidansi: askorbinska kiselina, stabilizator: guar guma, bojilo: karoteni.

Opis proizvoda: Fanta Orange izvrsno je voćno bezalkoholno piće od naranče srednje kalorijske vrijednosti.

Uvjeti čuvanja: Skladištiti i čuvati u hladnim i suhim uvjetima. Zaštiti od smrzavanja i Sunčeva svjetla.

Proizvođač: Temeljem odobrenja The Coca-Cola Company - Coca Cola HBC Hrvatska d.o.o., M.Sachsa 1, Zagreb, Hrvatska

Prosječna hranjiva vrijednost 100g/ml

Energija (kJ/kcal) 121/28

Masti (g) 0 od kojih zasićene masne kiseline (g) 0

Ugljikohidrati (g) 6,9 od kojih šećeri (g)

6,9

Bjelančevine (g) 0

Sol (g) 0,02

Од анализата на прехранбениот производ освежителен газирани сок кај два бизнис оператора на територијата на ЕУ, може да се заклучи дека при купување на далечина, на потрошувачите им се достапни податоци кои се во согласност со регулативата на ЕУ и тоа: назив на производот, список на секоја состојка или помошно технолошко средство или друга супстанција која предизвикува алергии или нетолерантност, нето-количината на храната, сите посебни услови за чување и/или услови за употреба, името или деловното име и адресата на операторот со храна, земјата на потекло или местото на потекло, упатства за употреба кога е тешко храната соодветно да се употреби во отсуство на такви упатства и информации за хранливата вредност на храната изразени во нутритивна табела.

33) Види повеќе: <https://www.konzum.hr/web/products/fanta-naranca-2-l>

## 6. Масло за јадење и зачини

| Бизнис оператор                 | Производ                       | Опис на производот на веб-страницата на операторот                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Цена                 |
|---------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Бизнис оператор 1 <sup>34</sup> | SONČNIČNO OLJE SPAR, 1L        | <p>Tehnično ime izdelka: SONČNIČNO OLJE. JEDILNO RAFINIRANO.</p> <p>Opis: Visoka vsebnost vitamina E. Olje je primerno za pripravo vseh vrst solat, kuhanje, pečenje, dušenje in cvrtje.</p> <p>Shranjevanje: Hraniti v temnem prostoru pri sobni temperaturi.</p> <p>Temperatura za hranjenje: sobna temperatura</p> <p>Sestavine: jedilno rafinirano sončninčno olje 100,00%.</p> <p>Povprečna hranilna vrednostna</p> <p>100,00 ml</p> <p>Energijska vrednost</p> <p>Kcal 830,00. kJ 3400,00</p> <p>Maščobe 92,00 g od tega nasičene maščobe 10,00g</p> <p>Ogljikovi hidrati 0,00 g od tega sladkorji 0,00 g</p> <p>Beljakovine 0,00 g</p> <p>Sol 0,00 g</p> <p>Vitamini in minerali – na 100g/100ml Vitamin E 46,00 mg.</p> <p>Prehrambeni tip artikla: pakiran izdelek v kontrolirani atmosferi</p> <p>Neto količina 1l</p> <p>Kontakt: SPAR Slovenija d.o.o., Letališka cesta 26, SI-1000 Ljubljana, Telefonska številka: 080 82 44</p> | 2,99 €<br>(2,99 €/l) |
| Бизнис оператор 2 <sup>35</sup> | Zvijezda Suncokretovo ulje 1 l | <p>Naziv proizvoda: Suncokretovo ulje.</p> <p>Neto količina: 1 l</p> <p>Dodatne informacije: Prirodno bogato vitaminom E.</p> <p>Uvjeti čuvanja: Čuvati na hladnom i tamnom mjestu.</p> <p>Proizvođač: ZVIJEZDA plus d.o.o., Ulica Marijana Čavića 1, 10000 Zagreb, Hrvatska.</p> <p>Prosječna hranjiva vrijednost 100g/ml</p> <p>Energija (kJ/kcal) 3404/828</p> <p>Masti (g) 92 od kojih zasićene masne kiseline (g) 11</p> <p>Ugljikohidrati (g) 0 od kojih šećeri (g) 0</p> <p>Bjelančevine (g) 0</p> <p>Sol (g) 0</p> <p>Vitamin E (mg) 46</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 18<br>99kn/kom       |

Од анализата на прехранбениот производ масло за јадење кај два бизнис оператора на територијата на ЕУ, може да се заклучи дека при купување на далечина, на потрошувачите им се достапни податоци кои се во согласност со регулативата на ЕУ и тоа: назив на производот, список на секоја состојка или помошно технолошко средство или друга

34) Види повеќе: <https://www.spar.si/online/soncnicno-olje-spar-1l/p/339674>

35) Види повеќе: <https://www.konzum.hr/web/products/zvijezda-suncokretovo-ulje-1-l>

супстанција која предизвикува алергии или нетолерантност, нето-количината на храната, сите посебни услови за чување и/или услови за употреба, името или деловното име и адресата на операторот со храна, земјата на потекло или местото на потекло, упатства за употреба кога е тешко храната соодветно да се употреби во отсуство на такви упатства и информации за хранливата вредност на храната изразени во нутритивна табела.

| Бизнис оператор                 | Производ              | Опис на производот на веб-страницата на операторот                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Цена                  |
|---------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Бизнис оператор 1 <sup>36</sup> | VEGETA PODRAVKA, 250G | <p>Tehnično ime izdelkaDodatek jedem z zelenjavo.</p> <p>Temperatura za hranjenjeSobna temperatura</p> <p>Sestavinekuhinjska sol, sušena zelenjava (korenje, pastinak, krompir, čebula, ZELENA, listi peteršilja), ojačevalca arome (mononatrijev glutaminat, dinatrijev inozinat), sladkor, začimbe, koruzni škrob, barvilo (riboflavin).</p> <p>AlergeniZELENA.</p> <p>Povprečna hranilna vrednostna 100,00 g</p> <p>Energijska vrednost kcal 164,00 kJ 697,00</p> <p>Maščobe 0,50 g</p> <p>od tega nasičene maščobe 0,20 g</p> <p>Ogljikovi hidrati 32,00 g</p> <p>od tega sladkorji 22,00 g</p> <p>Beljakovine 8,50 g</p> <p>Sol 56,90 g</p> <p>Navodila za uporaboPred pripravo posujte z Vegeto meso, jedi pripravljene za žar, perutnino, ribje in druge jedi. Kuhanim in dušenim jedem (juham, omakam, rižu, zelenjavi in podobnim jedem) dodajte 1 žličko Vegete (3 g) na 250 ml (1 obrok) 5 minut pred koncem kuhanja. Po potrebi dosolite.</p> <p>Prehrambni tip artikladehidriran izdelek</p> <p>Neto količina250g</p> <p>Kontakt: Podravka d.o.o. Ljubljana, Šmartinska cesta 154, 1000 Ljubljana</p> | 2,19 €<br>(8,76 €/kg) |



|                                 |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Бизнис оператор 2 <sup>37</sup> | Vegeta Original 250 g | <p>Naziv proizvoda: Vegeta - dodatak jelima s povrćem. 14</p> <p>Neto količina: 250 g 99kn/kom</p> <p>Sastojci / Sastav:</p> <p>kuhinjska sol, sušeno povrće 15,5% (mrkva, pastrnjak, krumpir, luk, celer, peršinov list), pojačivači okusa (mononatrijev glutaminat, dinatrijev inozinat), šećer, začini, kukuruzni škrob, bojilo (riboflavin).</p> <p>Dodatne informacije: Bez dodanih aroma. Bez konzervansa.</p> <p>Upute za upotrebu/pripremu: Kuhanim ili pirjanim jelima (juhama, umacima, riži, povrtnim i mesnim</p> |
|---------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

36) Види повеќе: <https://www.spar.si/online/vegeta-podravka-250g/p/42363>

37) Види повеќе: <https://www.konzum.hr/web/products/vegeta-original-vrecica-250-g>

jelima) dodajte 1 žličicu Vegete (3 g) na 250 ml (1 obrok) 5 minuta prije kraja kuhanja. Meso i ribu prema osobnom ukusu, začinite Vegetom prije pečenja.  
 Uvjeti čuvanja: Čuvati na suhom mjestu i sobnoj temperaturi.  
 Proizvođač:  
 PODRAVKA d.d., A.Starčevića 32, 48000 Koprivnica, Hrvatska.  
 Prosječna hranjiva vrijednost 100g/ml  
 Energija (kJ/kcal) 697/164  
 Masti (g) <0,5 od kojih zasićene masne kiseline (g) 0,2  
 Ugljikohidrati (g) 32 od kojih šećeri (g) 22  
 Bjelančevine (g) 8,5  
 Sol (g) 56,9

Во согласност со добиените резултати од анализата на прехранбениот производ мешан сув зеленчук кај два бизнис оператора на територијата на ЕУ, може да се заклучи дека при купување на далечина, на потрошувачите им се достапни податоци кои се во согласност со регулативата на ЕУ и тоа: назив на производот, список на секоја состојка или помошно технолошко средство или друга супстанција која предизвикува алергии или нетолерантност, нето-количината на храната, сите посебни услови за чување и/или услови за употреба, името или деловното име и адресата на операторот со храна, земјата на потекло или местото на потекло, упатства за употреба кога е тешко храната соодветно да се употреби во отсуство на такви упатства и информации за хранливата вредност на храната изразени во нутритивна табела.

## 7. Кондиџорски производи

| Бизнис оператор                | Производ                                | Опис на производот на веб-страницата на операторот                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Цена                   |
|--------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Бизнис оператор <sup>138</sup> | ČOKOLADA S POMARANČO SPAR PREMIUM, 100G | Tehnično ime izdelka SPAR PREMIUM ČOKOLADA Z OKUSOM POMARANČE<br>Opis Kakavovi deli: najmanj 55% v čokoladi.<br>Shranjevanje Hraniti v suhem, hladnem in temnem prostoru!<br>Temperatura za hranjenje sobna temperatura<br>Sestavine kakavova masa, sladkor, pomarančni granulati (sladkor, zgošćeni pomarančni sok 10 %, kislina: citronska kislina, naravna aroma pomaranče) 10,00 %, kakavovo maslo, EMULGATOR: SOJINI LECITINI, naravne arome.<br>Alergeni SOJA, MLEKO (V SLEDOVIH), LEŠNIKI (V SLEDOVIH), OREH (V SLEDOVIH), | 1,43 €<br>(14,30 €/kg) |

38) Види повеќе: <https://www.spar.si/online/cokolada-s-pomaranco-spar-premium-100g/p/441455>

INDIJSKI OREŠČKI (V SLEDOVIH), AMERIŠKI OREH (V SLEDOVIH), BRAZILSKI OREŠČKI (V SLEDOVIH), MAKADAMIJA (V SLEDOVIH), PISTACIJA (V SLEDOVIH), MANDLJI (V SLEDOVIH).

Povprečna hranilna vrednostna 100,00 g

Energijska vrednost kcal 526,00, kJ 2193,00

Maščobe 31,00 g od tega nasičene maščobe 18,40 g

Ogljikovi hidrati 52,00 g od tega sladkorji 48,00g

Prehranske vlaknine 7,90 g

Beljakovine 5,80 g

Sol 0,01 g

Neto količina plod:100G

Neto količina100g

Kontakt: SPAR Slovenija d.o.o., Letališka cesta 26, 1000 Ljubljana, Tel.: 080 82 44

Бизнис  
оператор 2<sup>39</sup>

Dorina Čokolada za  
jelo i kuhanje 300 g

Naziv proizvoda: Čokolada.

Neto količina: 300 g

16

99kn/kom

Sastojci / Sastav: šećer, kakaova masa, kakaov maslac, emulgatori: SOJIN lecitin i E476, aroma.

Čokolada sadrži min. 43% kakaovih dijelova.

Izjava o alergenima: Može sadržavati BADEME, GLUTEN, MLIJEKO, LJEŠNJAKE i KIKIRIKI.

Uvjeti čuvanja: Čuvati na suhom i hladnom.

Zemlja podrijetla (mjesto podrijetla): Hrvatska

Proizvođač: KRAŠ prehrambena industrija d.d.,

Ravnice 48, 10000 Zagreb, Hrvatska

Prosječna hranjiva vrijednost 100g/ml

Energija (kJ/kcal) 2158/516

Masti (g) 29 od kojih zasićene masne kiseline (g) 18

Ugljikohidrati (g) 57 od kojih šećeri (g) 55

Bjelančevine (g) 4

Sol (g) 0



Од добиените резултати од анализата на прехранбениот производ чоколада кај два бизнис оператора на територијата на ЕУ, може да се заклучи дека при купување на далечина, на потрошувачите им се достапни податоци кои се во согласност со регулативата на ЕУ и тоа: назив на производот, список на секоја состојка или помошно технолошко средство или друга супстанција која предизвикува алергии или нетолерантност, нетоколичината на храната, сите посебни услови за чување и/или услови за употреба, името или деловното име и адресата на операторот со храна, земјата на потекло или местото на потекло, упатства за употреба кога е тешко храната соодветно да се употреби во отсуство на такви упатства и информации за хранливата вредност на храната изразени во нутритивна табела.

39) Види повеќе: <https://www.konzum.hr/web/products/dorina-cokolada-za-kuhanje-300-g>

| Бизнис оператор                 | Производ                                             | Опис на производот на веб-страницата на операторот                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Цена                  |
|---------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Бизнис оператор 1 <sup>40</sup> | ROGLJICKI Z JAJČNO KREMO, CROISSANT, MIDI, 6/1, 300G | <p>ShranjevanjeHraniti na hladnem in suhem.</p> <p>Temperatura za hranjenje: sobna temperatura</p> <p>Sestavine PŠENIČNA MOKA, ne-hidrogenirane rastlinske maščobe in olja, kvas, sladkor, JAJCA, glukozni in fruktozni sirup, POSNETO MLEKO V PRAHU, emulgator: mono in digliceridi rastlinskih maščobnih kislin, RUMENJAK, maslo, jedilna sol, arome, želirno sredstvo: pektin, konzervans: kalijev sorbat, sredstvo za uravnavanje kislosti: citronska kislina.</p> <p>Alergeni: GLUTEN, JAJCA, SOJA, MLEKO, LEŠNIKI (V SLEDOVIH).</p> <p>Povprečna hranilna vrednost: 100,00 g</p> <p>Energijska vrednost: Kcal 427,00. kJ 1785,00</p> <p>Maščobe 22,40 g od tega nasičene maščobe 12,00g</p> <p>Ogljikovi hidrati 48,40 g od tega sladkorji 22,20 g</p> <p>Beljakovine 7,20 g</p> <p>Sol 0,93 g</p> <p>Neto količina: 300g</p> <p>Kontakt: Baron International d.o.o., Obrežje 4, 1433 Radeče</p>                                                                                                                                                                                                                                                                 | 2,15 €<br>(7,17 €/kg) |
| Бизнис оператор 2 <sup>41</sup> | Chipita croissant 7days midi kakao 60g               | <p>Neto količina: 60 g</p> <p>Sastojci / Sastav: Tijesto: pšenično brašno, biljna ulja (palmino, suncokretovo, sjemenki pamuka, repičino), šećer, stabilizator (mono-i digliceridi masnih kiselina), glukozno-fruktozni sirup, kvasac, sol, regulator kiselosti (limunska kiselina), vanilin, konzervans (kalcijev propionat 0,1%), punjenje okusa kakaa 23%: palmino ulje, glukozni sirup, šećer, kakaov prah smanjene masti 7%, obrano mlijeko u prahu, etilni alkohol, emulgator (poliglicerolni esteri masnih kiselina), vanilin, tvar za želiranje (natrijev alginat), konzervans (kalijev sorbat 0,1%)</p> <p>Izjava o alergenima: Proizvedeno u tvornici u kojoj se upotrebljavaju jaja, orašasto voće i soja.</p> <p>Adresa proizvođača: Serafim Stoev Str., Kazichene Village, 1532 Sofia Bugarska</p> <p>Odgovorna osoba / Stavlja na tržište: Awt International d.o.o.</p> <p>Adresa odgovorne osobe (stavlja na tržište): Slavonska avenija 52a, 10 000 Zagreb</p> <p>Zemlja podrijetla (mjesto podrijetla): Bugarska</p> <p>Opis proizvoda: Trajni kolač od dizanog lisnatog tijesta s punjenjem okusa kakaa</p> <p>Proizvođač: Chipita Bulgaria S.A.</p> | 4<br>99kn/kom         |



40) Види повеќе: <https://www.spar.si/online/rogljicki-z-jajcno-kremo-croissant-midi-61-300g/p/478843>

41) Види повеќе: <https://www.konzum.hr/web/products/chipita-croissant-7days-midi-kakao-60g>



|                                       |                            |
|---------------------------------------|----------------------------|
| Prosječna hranjiva vrijednost 100g/ml |                            |
| Energija (kJ/kcal)                    | 1885/452 od kojih zasićene |
| masne kiseline (g)                    | 14                         |
| Masti (g)                             | 28                         |
| Ugljikohidrati (g)                    | 42 od kojih šećeri (g) 17  |
| Vlakna (g)                            | 2                          |
| Bjelančevine (g)                      | 7                          |
| Sol (g)                               | 0.42                       |

Од добиените резултати од анализата на прехранбениот производ кроасан кај два бизнис оператора на територијата на ЕУ, може да се заклучи дека при купување на далечина, на потрошувачите им се достапни податоци кои се во согласност со регулативата на ЕУ и тоа: назив на производот, список на секоја состојка или помошно технолошко средство или друга супстанција која предизвикува алергии или нетолерантност, нето-количината на храната, сите посебни услови за чување и/или услови за употреба, името или деловното име и адресата на операторот со храна, земјата на потекло или местото на потекло, упатства за употреба кога е тешко храната соодветно да се употреби во отсуство на такви упатства и информации за хранливата вредност на храната изразени во нутритивна табела.

### Заклучок

Од извршената компаративна анализа за достапност на податоците поврзани со храна при купување на далечина на територијата на Република Северна Македонија и Европската Унија, може несомнено да се заклучи дека при процесот на купување на прехранбени производи во Република Северна Македонија постојат низа недостатоци, односно бизнис операторите не ги почитуваат регулаторните барања. Поконкретно, на територијата на Република Северна Македонија бизнис операторите најчесто даваат информации исклучиво за името и нето-количината на прехранбениот производ, додека останатите задолжителни информации како што се: списокот на состојките, секоја состојка или помошно технолошко средство или друга супстанција која предизвикува алергии или нетолерантност, а се употребува во производството или подготовката на храната и сè уште е присутна во крајниот производ, дури и во изменета форма, треба да биде потенцирана и посебно означена од другите состојки во списокот на состојки, количината на одредени состојки или категории на состојки, сите посебни услови за чување и/или услови за употреба, името или деловното име и адресата на операторот со храна, земјата на потекло или местото на потекло, упатства за употреба кога е тешко храната соодветно да се употреби во отсуство на такви упатства и информации за хранливата вредност на храната изразени во нутритивна табела, за жал не се достапни за крајните потрошувачи во текот на процесот на купување од далечина.

Од друга страна, оваа компаративна анализа покажа дека бизнис операторите на територијата на Европската Унија ги почитуваат регулаторните барања и тие овозможуваат

достапност на сите задолжителни информации за потрошувачот при процесите на купување од далечина. Дополнително, некои бизнис оператори овозможуваат и достапност до информации кои не се задолжителни (класификација на дефинираниот прехранбен производ, техничка номенклатура на производот и сл.) со што на потрошувачот му се овозможува олеснување во процесот на избор на соодветниот производ.

Податоците од оваа анализа несомнено ја наметнуваат потребата за дополнително едуцирање на потрошувачите во Република Северна Македонија со цел да се запознаат со своите права за да можат да проценат кој бизнис оператор ги прекршува обврските при продажба на храна на далечина од една страна, а од друга страна, исто така, се наметнува потребата за зголемен инспекциски надзор од страна на регулаторните тела со единствена цел почитување на законската регулатива и зачувување на правата на потрошувачите.

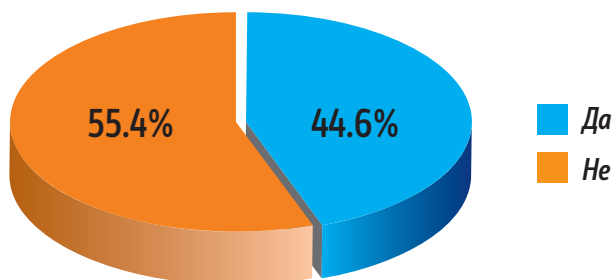
### 3 ДЕЛ

#### 1. Анкејта на потрошувачите - Предизвици со кои се соочуваат при онлајн купување на прехранбени производи

Со цел да се утврди општото мислење на потрошувачите за електронско купување на прехранбени производи, беше спроведена анонимна анкета чии резултати се прикажани подолу.

Од вкупниот број на испитаници, 55,4% се изјасниле дека не купуваат прехранбени производи онлајн, додека 44,6% од анкетираните испитаници се изјасниле дека купуваат прехранбени производи по електронски пат.

1. Дали купувате прехранбени производи онлајн?



Релативно голем процент (56,1%) од испитаниците сметаат дека електронското купување на прехранбени производи не претставува безбеден начин на купување, додека 43,9% од испитаниците сметаат дека електронскиот начин на купување на храна претставува безбеден начин на купување.

Резултатите од спроведената анкета говорат дека потрошувачите, по електронски пат, најмногу купуваат безалкохолни пијалаци (33,6%). На второ место потрошувачите најчесто онлајн купуваат млеко и млечни производи (31%) и овошје и зеленчук (31%). 25,7% од испитаниците купуваат чоколадни и кондиторски производи, а 24,8% од испитаниците се изјасниле дека по електронски пат купуваат тестенини и конзервирана храна. Согласно со добиените резултати, 23,9% од потрошувачите купуваат алкохолни пијалаци по електронски пат. 21,2% од испитаниците купуваат леб и пекарски производи, а значително помал број на испитаници (18,6%) купуваат јаткасти плодови по електронски пат. Резултатите од ова истражување говорат дека релативно мал процент од испитаниците (17,7%) купуваат житарки, додека 11,5% купуваат месо и месни производи по електронски пат. Интересно е да се напомене дека 52,2% од вкупниот број на испитаници купуваат друг вид на прехранбени производи кои не беа наведени во анкетниот прашалник.



Добиените резултати од истражувањето говорат дека висок процент на испитаници (43,9%) се соочуваат со недостиг на информации за составот на прехранбениот производ кој го купуваат онлајн, што е во прилог на добиените резултати од истражувањето што се однесува на достапните информации за потрошувачите при ваков тип на продажба. Исто толку висок процент на испитаници (43,9%) наведуваат дека при овој начин на купување на прехранбени производи се соочуваат и со недостиг на информации кои се однесуваат на рокот на траење на производот. Релативно висок број на испитаници (33,1%) се соочуваат со недостиг на информации кои се однесуваат на присутните алергени во производот, а 30,1% од испитаниците се соочуваат со недостиг на информации во однос на земјата на потекло на прехранбените производи. Нешто понизок процент на испитаници (26,8%) се соочуваат со недостиг на информации за начинот на чување на производот. Интересно е да се подвлече дека значителен број од испитаниците (26%) се соочуваат со недостиг на податоци за нутритивната вредност на производот при онлајн начин на купување, што во значителна мера може да го отежни процесот на избор на соодветен прехранбен производ и да го доведе потрошувачот во заблуда. Од друга страна, недостигот на нутритивни информации може сериозно да се одрази на здравствената состојба на крајниот потрошувач, особено кај пациентите со хронични заболувања, кај кои се препорачува ограничен внес на определени нутриенти, како што се шеќерите, заситените масни киселини, солта и сл. Вредно е да се подвлече дека 36,6% од вкупниот број на испитаници сметаат дека не се соочуваат со недостатоци од ваков тип при електронско купување на прехранбени производи.

Добиените податоци од ова истражување покажуваат дека најголем број на испитаници (34,8%) се соочиле со неиздавање на фискална сметка при онлајн купување на прехранбени производи. Неиздавањето на фискална сметка претставува законски прекршок кој го става крајниот потрошувач во незавидна состојба при што дополнително се нарушу-

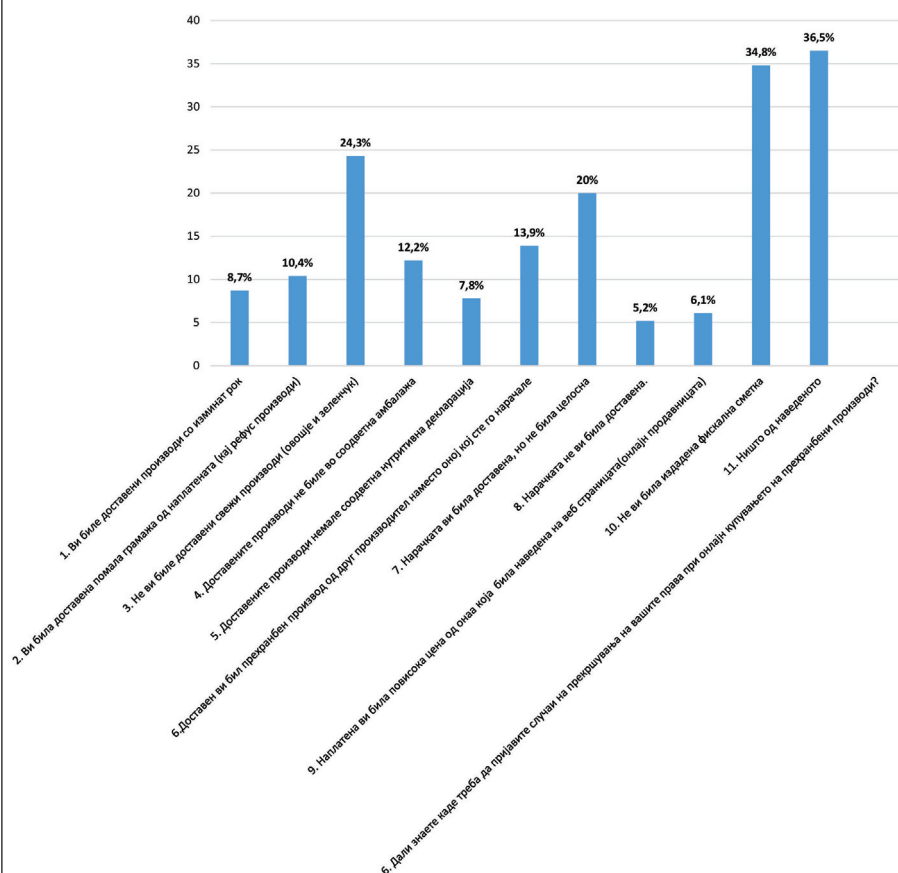
#### 4. Дали при купување онлајн на прехранбени производи сѐ се соочиле со? (можни се повеќе одговори):



ваат неговите права од аспект на рекламирање на купените прехранбени производи. Кај 24,3% од вкупниот број на испитаници доставените овошје и зеленчук не биле во свежа форма. Ваквиот податок сериозно укажува на можноста за испорака на прехранбени производи чија здравствена безбедност е несоодветна, односно неисправна, што во крајна линија може да доведе до појава на здравствени импликации кај крајниот корисник. 20% од испитаниците се соочиле со несоодветна, односно нецелосна испорака на нарачката на прехранбени производи која ја направиле по електронски пат. Кај релативно голем процент на испитаници (13,9%) бил доставен прехранбен производ од друг произведувач наместо оној кој го нарачале што, исто така, претставува сериозен проблем доколку се земат предвид разликите во енергетската и нутритивната вредност на производите од различни производители, како и разликите кои потекнуваат од составот или, пак, самиот технолошки процес на производство на дадените производи. Загрижувачки е фактот дека 12,2% од испитаниците се изјасниле дека добиените прехранбени производи им биле доставени во несоодветна амбалажа. Отсуството на оригиналното пакување на прехранбениот производ сериозно влијае врз употребливоста на прехранбениот производ, неговата стабилност и рокот на чување. Дополнително, отсуството на соодветна амбалажа придонесува крајниот потрошувач да не биде информиран за составот на производот, неговата енергетска и нутритивна вредност што несомнено може да се одрази врз здравјето на крајниот консумент. Вредно е да се потенцира дека токму испораката на прехранбени производи во несоодветна амбалажа претставува основа и можност за фалсификување на овие производи. Од вкупниот број на испитаници, 10,4% се изјасниле дека при онлајн купување на рефус прехранбени производи им била доставена помала грамажа од онаа што им била наплатена. Вкупно 8,7% од анкетираниите лица се изјасниле дека при онлајн купување на прехранбени производи им бил доставен производ кој е со изминат рок на траење. Оттука, може да се заклучи дека ваквиот начин на продажба може да се злоупотреби во насока на продажба на производи со изминат рок со цел да се зголеми финансискиот бенефит на самите продажни субјекти. Дополнително, ваквата злоупотреба придонесува крајниот потрошувач да добие производ кој не соодветствува на барањата за квалитет и здравствена безбедност на храната и покрај тоа што ги нарушува правата на потрошувачите може да го наруши и јавното здравје.

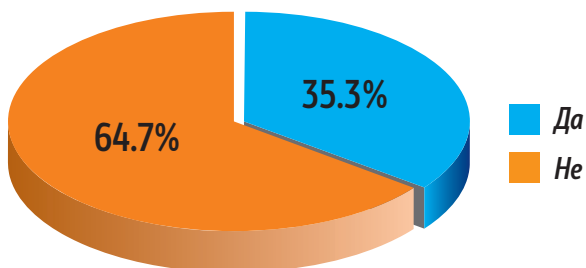
Според добиените податоци од ова истражување, загрижува фактот дека приближно 8% од вкупниот број на испитаници добиле производи кај кои отсуствува соодветна нутритивна етикета. Од добиените резултати, кај приближно 6% од испитаниците утврдено е дека им е наплатена повисока цена на чинење на производот отколку онаа што е наведена на веб-страницата од која е направено купувањето на прехранбените производи, што во голема мера ги крши правата на потрошувачите. Приближно 5% од испитаниците се изјасниле дека нарачаните прехранбени производи по електронски пат не им биле доставени. Интересно е да се потенцира дека релативно голем процент на испитаници од приближно 36% се изјасниле дека не се соочиле со горенаведените проблеми, но имајќи ги предвид податоците од останатите испитаници, веројатно овој висок процент се должи токму на несоодветната информираност на населението во однос на нивните потрошувачки права, што, пак, од своја страна ја наметнува потребата за поголема популаризација на правата на потрошувачите и обврските на давателите на услуги.

### 5. Доколку куйувате онлајн прехранбени производи со какви проблеми сѐ се соочувале при куйувањето? (можни се повеќе одговори)



Во прилог на ова се и резултатите од ова истражување кои говорат дека загрижувачки голем процент од испитаниците (64,7%) не знаат каде да се обратат во случаи на прекршување на нивните права при онлајн купување на прехранбени производи.

*6. Дали знаете каде треба да пријавите случаи на прекршувања на вашите права при онлајн купувањето на прехранбени производи?*



## *2. Совети за заштити од нелегални трговци при онлајн купување*

### *Измами на потрошувачите со сомнителни македонски е-продавници*

- Работат без дозвола за работа во ова поле;
- Не е регистрирана фирма која се занимава со трговија;
- Нема седиште, адреса, валиден контакт телефон, електронска пошта, итн.;
- Пратките се праќаат преку брза пошта, потрошувачот нема никаков реален контакт со трговецот;
- Потрошувачот не добива фискална сметка, сметка парагон или фактура за производот што го купил;
- Потрошувачот не добива декларација и упатство за користење на македонски јазик и кирилско писмо;
- Потрошувачот нема гарантен лист, овластен сервисер или резервни делови за производот;
- Потрошувачот не е сигурен дали производот е безбеден по неговото здравје и околината;
- Често се работи за измама и производот воопшто нема никаква функција, т.е. ги нема карактеристиките од описот и сликите;
- Продавницата е регистрирана надвор од територијата на Република Северна Македонија, а доставува во нашата држава, па така се смета дека потрошувачот бил во заблуда дека нарачал од македонска е-продавница, а тој всушност порачувал од странска е-продавница, а македонските државни органи немаат надлежност за спречување на можна измама.

### *Како да ѝрејознаеме сомниџелна е-ѝродавница?*

- Нема доволно информации за контакт со трговецот (најчесто стои само еден мобилен телефон или електронска пошта);
- Не е наведена адреса за враќање на производот;
- Не е наведен рокот од 14 дена за можност потрошувачот да се премисли и да го врати производот;
- Производот има сомнителни карактеристики, опис, слики кои личат на монтажи (заштеда на струја или гориво, растење на коса, влошки за добивање во висина, креми за лекување на кожни болести или обелување на коса итн.);
- Производите се продаваат единствено преку интернет на веб-страница со сомнително URL или единствено преку фејсбук;
- Се продаваат сосема неповрзани производи на една иста е-продавница и има нереално многу позитивни искуства на потрошувачи (често се случуваа трговците да користат лажни искуства на потрошувачи со лажни слики и имиња со цел примамување на потрошувачите за купување на производот);
- Трговецот нема доказ дека производот е проверен од надлежна државна институција и дека добил дозвола да се рекламира како лековит за одредени заболувања.

### *3. Што ѝ треба да најравитѝе во случај да бидетѝе измамени ѝри куйување ѝреку инѝернетѝ?*

Ако сте измамени при купување од интернет или сте незадоволни од испорачаните производи и/или услуги, а притоа не сте сигурни каде да се обратите, можете да ја контактирате **Организацијата на потрошувачите на Македонија (ОПМ)**.

Оттаму ќе ве упатат на кој начин да ги заштитите своите права. ОПМ може да преземе постапка во ваше име пред надлежните инспекциски и други органи, за што е овластена со Законот за заштита на потрошувачите.

За контакт можете да ја користите платформата на ОПМ за пријавување: [https://mantikor.mk/opm\\_temp/index-public.php](https://mantikor.mk/opm_temp/index-public.php) или електронската адреса: [sovetuvanja@opm.org.mk](mailto:sovetuvanja@opm.org.mk).

Ако сте купиле онлајн прехранбени производи, а не сте задоволни или се чувствувате измамени, тогаш случајот треба да го пријавите во **Агенцијата за храна и ветеринарство**,<sup>42</sup> на бесплатната телефонска линија 0800 3 2222 при што треба да оставите податоци (име и презиме, адреса и телефонски број за контакт) со точен опис на проблемот. Агенцијата за храна и ветеринарство ќе ви даде поддршка во решавањето на проблемот, а по потреба добивате и писмено известување.

<sup>42</sup>) <http://fva.gov.mk/mk/oddelenie-zastita-potrosuvaci>





Надлежен орган за постапување по секоја измама при интернет купување и нелегална продажба од страна на лажни трговци и онлајн станици е и Министерството за внатрешни работи, Сектор за компјутерски криминал.

Во случај ако забележите дека од вашата трансакциска сметка се повлечени повеќе средства отколку вредноста на производот, веднаш контактирајте ја вашата банка за блокирање на картичката и промена на пинот.

# ПРИРАЧНИК

СО СОВЕТИ ЗА ПОТРОШУВАЧИТЕ  
ПРИ ОНЛАЈН КУПУВАЊЕ НА ХРАНА

