



**VLADA CRNE GORE  
MINISTARSTVO EKONOMIJE**

## ***Nacionalni program zaštite potrošača***

---

**2012– 2015**

**Podgorica, jul, 2012. godina**

## SADRŽAJ:

I Uvod	3
1. Novi izazovi – bolji izbor	3
2. Dostignuća	4
2.1. Crnogorski potrošači sa istim pravima kao potrošači EU	4
3. Vizija	5
4. Glavni ciljevi	6
4.1. Zakonodavstvo – usklađivanje sa EU propisima	6
4.2. Sprovođenje zakonodavstva – unaprijeđeno znanje i saradnja	7
4.3. Podizanje svijesti i informisanost	7
4.4. Upravljanje savjetima i žalbama potrošača – jednostavan pristup	8
II Unapređivanje zaštite potrošača u pojedinim oblastima	9
1 Bezbjednost proizvoda	9
2 Bezbjednost hrane	9
3 Trgovina	10
3.1 Elektronska trgovina	11
4 Turizam i ugostiteljstvo	11
5 Javne usluge	11
5.1. Zdravstvo	12
5.2. Energetika	12
5.3. Telekomunikacije i poštanske usluge	12
5.4. Komunalne usluge	13
5.5 Stanovanje	13
6 Finansijske usluge	13
6.1. Bankarske i druge finansijske usluge	13
III Obrazovanje i informisanje potrošača	14
Prilog- Godišnji Akcioni plan realizacije NPZP 2012-2015, za period jul,2012 – jun,2013	15

## *I Uvod*

---

Crna Gora je 2007. godine donijela Zakon o zaštiti potrošača i nakon toga dva dvogodišnja Nacionalna programa zaštite potrošača, koji su se odnosili na periode 2008-2010 i 2010-2012.

Ovo je treći Nacionalni program zaštite potrošača (u daljem tekstu: Program) koji, slijedeći odredbe novog Zakon o zaštiti potrošača koji je u proceduri usvajanja, pokriva period od tri godine (2012-2015), počev od avgusta 2012.godine.

Prilog Programu je godišnji Akcioni plan za njegovu realizaciju, koji se odnosi na period avgust 2012 – jul 2013.

U ovom Programu predstavljeni su izazovi sa kojima se Crna Gora suočava u procesu unapređivanja prava potrošača i njihove zaštite, i samim tim ispunjavanju standarda Evropske unije. Na toj osnovi planirani su zadaci čija će realizacija pomoći integrisanju Crne Gore u EU. Godišnji Akcioni plan sadrži aktivnosti sektora nadležnih za zaštitu prava potrošača, sa nosiocima aktivnosti i rokovima za njihovu realizaciju.

Polazeći od toga da je unutrašnje tržište osnova Evropske unije, jedan od prioriteta Crne Gore jeste usklađivanje nacionalnog zakonodavstva sa pravnom tekovinom EU radi uklanjanja svih prepreka slobodnom kretanju robe, ljudi, usluga i kapitala, koje čini osnovu funkcionisanja unutrašnjeg tržišta.

U okviru pristupnih pregovora, jedan od ciljeva ekonomske politike Crne Gore biće jačanje zaštite potrošača, obezbjeđujući da potrošači u Crnoj Gori ostvaruju ista prava koja su zagantovana potrošačima u EU. Za ostvarivanje ovog cilja potrebno je jačanje zakonodavnog i institucionalnog okvira, kao i efikasna koordinacija organa nadležnih za ovu oblast. Uz navedeno, područje informisanja i podizanja svijesti potrošača o njihovim pravima i mehanizmima ostvarivanja tih prava, kao i podizanja javne svijesti ukupno, predstavlja nacionalni prioritet u daljem unapređivanju zaštite potrošača.

Na navedeni način želi se stvoriti okruženje za brži i stabilniji razvoj, prosperitet, potpunu socijalnu sigurnost i blagostanje, što obezbjeđuje stalan razvoj zaštite prava potrošača.

### *1. Novi izazovi – bolji izbor*

Osnovna prava potrošača promovisana su prije 50 godina u SAD, čime su postavljeni temelji moderne potrošačke politike. Danas je zaštita potrošača priznata politička oblast širom svijeta i ima dobro razvijeno mjesto u crnogorskom društvu.

Ipak, naše društvo i ekonomija su prošli kroz suštinske promjene u posljednjim decenijama, koje su stvorile nove mogućnosti, ali i povećale izazove kako za potrošače, tako i za savremenu zaštitu potrošača.

Jedan od ciljeva Crne Gore jeste pristupanje EU, čime se stižu određene obaveze i prava, kojima građani mogu da raspolažu. U tom smislu, nameću se novi izazovi u preuzimanju i implementaciji potrošačkog zakonodavstva Evropske Unije.

S jedne strane, liberalizovana tržišta i globalizacija nude veću konkurenciju i šire izbore, ali u isto vrijeme povećavaju kompleksnost i netransparentnost ponuda. Informisanost potrošača putem novih informacionih i telekomunikacionih tehnologija, predstavlja jedan od glavnih sredstava u postizanju većeg nivoa zaštite potrošača.

Crnogorski građani su suočeni sa promjenom u tržišnoj ekonomiji i samim tim zahtijevaju aktivniju ulogu u ostvarivanju njihove zaštite kao potrošača. Uz rast globalne trgovine nudi se spektar ponuda za potrošače, počevši od online kupovine – koja može dovesti do nefer poslovne prakse, reklamiranja - koje može dovesti do zablude potrošača, prisustvo opasnih proizvoda na tržištu itd. Sve to nameće potrebu za uspostavljanjem mehanizama potpune zaštite potrošača.

Preuzimanje odredbi zaštite potrošača i tržišnog nadzora Evropske unije, pregled direktiva i propisa, sprovođenje aktivnog ka reaktivnom nadzoru sa pristupom koji zahtijeva korišćenje novih metoda, dugoročno planiranje inspeksijskih organa, samo su neki od instrumenata koji se koriste prilikom ostvarivanja veće zaštite prava potrošača.

Treći Nacionalni program zaštite potrošača izrađen je sa osvrtom na prethodna dva programa, odnosno na planirane aktivnosti koje su realizovane, sa akcentom na buduće izazove koje treba postignuti u naredne tri godine, na koji period se odnosi Program.

## ***2. Dostignuća***

### ***2.1. Crnogorski potrošači sa istim pravima kao potrošači EU***

Crna Gora je preduzela intenzivne napore da uspostavi pravni i institucionalni okvir, kako bi efikasno zaštitila potrošače i obezbijedila primjenu novih propisa u skladu sa kojim će potrošači ostvarivati svoja prava.

#### ***Pravni okvir***

Zakon o zaštiti potrošača pruža mogućnosti za visok nivo zaštite potrošača u Crnoj Gori. Međutim, može se konstatovati da te mogućnosti nijesu u potpunosti iskorišćene. Razlozi za to mogu biti i još uvijek nedovoljno razvijenoj svijesti i znanju potrošača o pravima koja imaju na tržištu, kao i u nejednakoj posvećenosti svih nadležnih organa kontroli primjene ovog zakona, kao i drugog potrošačkog zakonodavstva kojim su uređene različite oblasti od značaja za zaštitu potrošača, kao što su: bezbjednost proizvoda, bezbjednost hrane i zdravstvena ispravnost predmetima opšte upotrebe, zdravstvo i prava pacijenata, metrologija, elektronska trgovina, turizam, životna sredina, energetika, elektronske komunikacije i druge usluge.

Aspekti koji su vezani za bezbjednost proizvoda i nadzor nad tržištem su pokriveni i drugim zakonima, kao što su Zakon o tržišnoj inspekciji, Zakon o inspeksijskom nadzoru kao i drugim podzakonskim aktima.

Polazeći od potrebe daljeg usaglašavanja zakonodavstva sa pravom EU, kao i od iskustava iz prakse u sprovođenju potrošačkog zakonodavstva, Ministarstvo ekonomije i druga nadležna ministarstva, kontinuirano rade na pripremi novih i reviziji postojećih propisa.

### *Institucionalni okvir*

Ministarstvo ekonomije je ključni nosilac politike zaštite potrošača, koje Vladi CG predlaže Nacionalni program zaštite potrošača, stara se o njegovoj realizaciji i dostavlja godišnji izvještaj o tome. U okviru ministarstva je Odsjek zaštite potrošača, koji treba kadrovski ojačati, kako bi se osiguralo da ministarstvo u potpunosti bude nosilac zaštite potrošača u Crnoj Gori.

Ostala ministarstva i organi, uključujući i lokalnu samoupravu, pokrivaju specijalizovane oblasti potrošačke politike kao što su: bezbjednost hrane, zdravstvo, finansijske usluge, telekomunikacije, komunalne usluge, prava putnika u prevozu itd.

U cilju ostvarivanja zaštite potrošača u svim oblastima, Ministarstvo ekonomije sprovodi koordinaciju sa ostalim organima, NVO sektorom i drugim zainteresovanim stranama, a ovaj Program je ključno sredstvo da se to postigne na efikasan način.

Za praćenje realizacije aktivnosti iz prethodna dva nacionalna programa, bilo je zaduženo posebno tijelo - Komisija za praćenje Programa, koju su činili predstavnici nadležnih vladinih i nevladinih sektora za zaštitu potrošača, kao i predstavnici privrede. Za koordinaciju nadzora nad tržištem Vlada je obrazovala Koordinaciono tijelo, čije aktivnosti su već dale konkretne rezultate, kako na području razgraničenja nadležnosti, tako i u planiranju tržišnog nadzora, razmjene informacija o opasnim proizvodima itd. U funkciji je Nacionalni sistem za razmjenu informacija o opasnim proizvodima.

Osnivanje Uprave za inspekcijske poslove, omogućava značajnije organizacione promjene u oblasti nadzora nad primjenom propisa koji se odnose na zaštitu potrošača.

Pažnja se poklanja jačanju saradnje sa NVO koje učestvuju u sprovođenju politike zaštite potrošača, kako kroz pripremu Nacionalnog programa, tako i pružanjem podrške za realizaciju aktivnosti iz Akcionog plana.

## **3. Vizija**

### *Ostvarivanje prava potrošača na tržištu roba i usluga*

Zaštita potrošača će i dalje biti prioritetna oblast Vlade CG, sa ciljem da crnogorski građani u svakodnevnom životu, u potpunosti, koriste prava koja imaju potrošači u EU. Uz adekvatnu zaštitu, informisanost i edukaciju, potrošači će biti u mogućnosti da donose ekonomski opravdane odluke, uz fer postupanje trgovaca i uz potpunu zaštitu od opasnih proizvoda, koji bi mogli predstavljati rizik po njihovo zdravlje.

S obzirom na to da je nacionalno zakonodavstvo u oblasti zaštite potrošača već u velikoj mjeri usaglašeno sa standardima Evropske unije, treba se fokusirati na njegovu implementaciju, kako bi se nova prava u potpunosti primijenila u praksi.

Da bi se postigli planirani ciljevi, potrebno je:

- Dalje usaglašavanje potrošačkog zakonodavstva sa pravom EU.
- Zaštiti potrošače od opasnih proizvoda i nefer poslovne prakse, jačanjem efikasnog tržišnog nadzora i pružajući podršku poslovanju ispravnom primjenom novog zakonodavstva. Visoki prioritet se daje bezbjednosti proizvoda i zaštiti ranjivih grupa kao što su djeca. Pored toga, potrebno je obratiti posebnu pažnju na reklamiranje i na poboljšanje kvaliteta telekomunikacije, finansijskih i javnih usluga.
- Povećati svijest ne samo potrošača, već i javnosti uopšte, uključujući i biznis sektor i potrošače koji poznaju i koriste svoja prava. Kako bi se pružile sveobuhvatne informacije, potrebno je težiti koordiniranom pristupu nadležnih organa i zainteresovanih strana, kao i ostvarivanju međusobne i saradnje sa medijima.
- Obezbijediti potrošačima jednostavan pristup visokom kvalitetu, stručnim savjetima, upravljanju žalbama i obeštećenju, gdje će Informacioni centar za zaštitu potrošača baziran na IT-u (CISZP) igrati važnu ulogu u koordiniranju rada učesnika u ovoj oblasti i za usmjeravanje potrošača ka nadležnom organu.

## 4. Glavni ciljevi

### 4.1. Zakonodavstvo – usklađivanje sa propisima EU

Jedan od glavnih ciljeva jeste usklađivanje nacionalnog zakonodavstva sa EU Acquis-om za zaštitu potrošača. U tom smislu, uz podršku EU Projekta, Ministarstvo ekonomije je u saradnji sa nadležnim organima, pripremio novi Zakona o zaštiti potrošača i Zakona o potrošačkim kreditima. Zakonom o zaštiti potrošača biće transponovano 10 direktiva, dvije preporuke i jedna regulative, dok će Zakonom o potrošačkim kreditima biti potpuno prenešena Direktiva o ugovorima o potrošačkom kreditu. Novi pravni okvir će, pored ostalog, obezbijediti transparentne cijene i informisanje potrošača, zabraniti nefer klauzule u ugovorima i nepoštenu poslovnu praksu, kao i unaprijediti prava potrošača u posebnim oblastima kao što su trgovina - online, turizam, javne usluge, bankarstvo, itd. Takođe, postići će se zaštita potrošača na području kreditiranja, kao i zaštita od obmanjujućeg reklamiranja, koje se sve više nameće potrošačima.

Pored novog Zakona o zaštiti potrošača i Zakona o potrošačkim kreditima, planirana je i izrada novog Zakona o opštoj bezbjednosti proizvoda, kojim će se transponovati Direktiva o opštoj bezbjednosti proizvoda, koja je jedan od ključnih EU propisa kada je u pitanju horizontalno zakonodavstvo koje se odnosi na bezbjednost neprehrambenih proizvoda. Ovim Zakonom uređivaće se zahtjevi bezbjednosti koje moraju ispuniti proizvodi koji su na tržištu, obaveze proizvođača i distributera, zatim način informisanja i razmjene informacija o opasnim proizvodima i rizicima koje ti proizvodi predstavljaju za potrošače i druge krajnje korisnike.

Plan usklađivanja nacionalnog zakonodavstva u oblasti opšte bezbjednosti proizvoda i nadzora nad tržištem uzima u obzir činjenicu da je još uvijek u toku revizija GPSD. Trenutno postoje dva glavna pravna akta koji čine okvir za nadzor nad tržištem u državama članicama EU (GPSD i Regulatorna 765/2008), koji zajedno sa sektorskim pravnim aktima (uglavnom direktivama “novog pristupa”) uređuju ovu veoma važnu oblast EU acquisa.

Paket opšte bezbjednosti proizvoda zasnivaće se na tri glavna dokumenta: revidirana GPSD, posebna, nova regulativa o nadzoru jedinstvenog tržišta (“single market surveillance regulation”) i višegodišnji okvirni program tržišnog nadzora.

Na ovoj osnovi, odlučeno je da zakonodavna reforma u Crnoj Gori uključi reviziju Zakona o opštoj bezbjednosti proizvoda (sa strukturom kao i revidirana GPSD) i izradu Zakona o nadzoru nad tržištem (sa strukturom kao i regulativa o nadzoru jedinstvenog tržišta).

Opšti cilj je da se postigne potpuno transponovanje direktiva EU o zaštiti potrošača i da se završi usklađivanje zakonodavstva koje se tiče bezbjednosti proizvoda, kao i da pravni osnov za nadzor nad tržištem bude u potpunosti usklađen.

Takođe, pored harmonizacije propisa na navedenim područjima, nastavće se sa usaglašavanjem propisa iz ostalih oblasti (bezbjednost hrane, turizam, energetika i energetska efikasnost, komunalne usluge, stanovanje, prevoz putnika itd.)

#### ***4.2. Sprovedenje zakonodavstva – Unaprijeđeno znanje i saradnja***

Pravilna i potpuna implementacija zakonodavstva uslov je za efikasno i efektivno funkcionisanje zaštite potrošača u praksi.

Sistemski pristup zasnovan na dugoročnim strategijama poput ovog Programa, godišnjeg Programa tržišnog nadzora i posebnih planova, ima za cilj da obezbijedi efikasnu pokrivenost nadzora svih proizvoda i usluga, uključujući i reklamiranje, zbog čega ga je potrebno dalje unapređivati. Dobra koordinacija različitih inspeksijskih organa, predstavlja jedan od uslova za pravilnu i potpunu implementaciju zakonodavstva.

Osnivanjem Uprave za inspeksijske poslove, očekuje se unaprijeđena koordinacija nadležnih organa. Naime, ova Uprava će objediniti većinu inspekcija koje se bave nadzorom nad tržištem i na području ekonomskih prava potrošača. Na ovaj način, obezbijediće se efikasnija primjena relevantnih propisa, a samim tim i postizanje ciljeva na podizanju nivoa zaštite potrošača.

Treba nastaviti sa intenzivnim obukama kako bi se inspektori upoznali sa novim pristupom predtržišnog nadzora (pre-market surveillance), kao i sa novim zakonodavstvom o bezbjednosti proizvoda i prava potrošača.

Potrebno je standardizovati proceduru izvještavanja iz oblasti zaštite potrošača. Dobijene informacije koristiće se prilikom donošenja daljih planova i odluka u politici zaštite potrošača.

Novim Zakonom o zaštiti potrošača predviđeno je formiranje Savjeta potrošača, a takođe, preciznije su definisane aktivnosti svih subjekata uključenih u zaštitu potrošača.

Takođe, posebna pažnja treba biti posvećena izgradnji regionalne i međunarodne saradnje .

#### ***4.3. Podizanje svijesti i informisanost***

Drugi glavni preduslov za implementaciju zakonodavstva jeste informisanost glavnih aktera o novim pravima i obavezama. Ovo se ne odnosi samo na pojedinačne potrošače – naprotiv. Da bi se obezbijedila primjena novih odredbi, potpuna informisanost je od primarnog značaja. Naoročito će malim i srednjim preduzećima biti od koristi da se edukuju o tome kako pravilno da primjenjuju nove propise.

Dalji koraci će se graditi na širokom spektru aktivnosti podizanja svijesti koje su ostvarene u prošlosti. Da bi se povećala vidljivost i djelotvornost akcije, treba se fokusirati na:

- obraćanje ključnim ciljnim grupama i subjektima kao što su poslovne organizacije, nastavnici, mediji, koji mogu da djeluju kao “multiplikatori”,
- udruživanje snaga formiranjem saveza i koordiniranjem mjera raznih drugih učesnika, na primjer sa poslovnim organizacijama i
- razradu komunikacionih planova i strategija vidljivosti definišući zajedničke prioritetne teme.

Poseban akcenat će biti stavljen na implementaciju pilot projekta o obrazovanju potrošača. Projekat će obuhvatiti sve nivoe obrazovanja od predškolskog do srednjoškolskog. Priručnik za nastavnike će biti razrađen, a nastavnici koordinatori obučeni.

NVO sektor ima posebno važnu ulogu u informisanju potrošača i njihovom savjetovanju. U tom cilju, potrebno je ojačati njihove kapacitete, uključiti ih u planirana savjetovaništa, kao i u Centralni informacioni sistem za upravljanje žalbama potrošača (CISZP), čije je uspostavljanje predviđeno ovim Programom.

#### *4.4. Upravljanje savjetima i žalbama potrošača – jednostavan pristup*

Jednostavan pristup profesionalnim savjetima i obeštećenju potrošača, uključujući alternativno rješavanje sporova, poseban je “stub” koji pomaže da se prava potrošača učine “živim”.

Upravljanje savjetima i žalbama potrošača i alternativnim rješavanjem sporova nude brojni organi i tijela, kao što su inspekcije, bankarski ombudsman, zaštitnici prava pacijenata, Arbitražni odbor i organizacije potrošača.

Potrebno je:

- Obezbijediti visok profesionalni nivo savjetovanja i upravljanja žalbama,
- Olakšati pristup i pružiti smjernice potrošaču kako bi došao do nadležnog organa,
- Pružiti jasnu podjelu zadataka i odgovornosti,
- Unaprijediti saradnju između različitih organa za upravljanje savjetima i žalbama.

U tom kontekstu, razvijaće se koncept upravljanja žalbama, osnovati tri lokalna savjetodavna centra, kao i Centralni informacioni sistem zaštite potrošača zasnovan na IT (CISZP).

Planirana su tri savjetovaništa za savjetovanje potrošača, kao zajednički napor iniciran od strane lokalne uprave u bliskoj saradnji sa drugim organima i potrošačkim organizacijama, kao i drugim zainteresovanim stranama. Cilj je da se poboljša informisanost potrošača i pružanje savjeta povećanim uključivanjem lokalne uprave u zaštitu potrošača, kao i da se u ovaj proces uključe profesionalci - obučena lica za pružanje savjeta potrošačima.

CISZP će povezati različite institucije za upravljanje žalbama, podstičući razmjenu informacija i pružajući platformu za koordinisan pristup upravljanju žalbama. Novi sistem će imati centralnu



kontakt tačku za žalbe potrošača i djelovaće kao “centralna tačka” usmjeravajući potrošače do nadležnog organa koji se bavi upravljanjem žalbama.

## *II Unapređivanje zaštite potrošača u pojedinim oblastima*

---

### *1 Bezbjednost proizvoda*

Poboljšanje zaštite života i zdravlja od opasnih proizvoda predstavlja jedan od glavnih ciljeva za naredni period. Ovo će se postići opsežnim aktivnostima u sprovođenju zakonodavstva, podizanje svijesti potrošača, kao i sprovođenje efektivnog nadzora kroz novu organizaciju inspeksijskih organa u okviru nove Uprave za inspeksijske poslove.

Planirano je dalje usaglašavanje zakonodavstva na ovom području sa ciljem da se u potpunosti preuzmu relevantni EU standardi. Širok asortiman direktiva EU o specifičnim proizvodima će biti transponovan nacionalnim tehničkim propisima. U narednom periodu dalje će se promovirati korišćenje međunarodnih baza podataka o opasnim proizvodima (RAPEX i dr.). Planirano je razvijanje IT aplikacije za nacionalni sistem brze razmjene informacija o opasnim proizvodima, povezivajući sve inspekcije koje su uključene u tržišni nadzor, kao i Upravu carina. Ovo će doprinijeti aktivnom učešću svih nadležnih inspekcija u razmjeni informacija o opasnim proizvodima na nacionalnom nivou.

Dugoročne strategije, kao što je Strategija tržišnog nadzora, Godišnji nacionalni program nadzora nad tržište, kao i posebni planovi sektorskog nadzora imaju za cilj sistematičan i sveobuhvatan pristup u nadzoru, kombinujući metode proaktivnog i reaktivnog nadzora nad tržištem. U tom pravcu oslanjajući se na procjenu rizika, inspektori će biti sve spremniji da u nadzoru fokusiraju i otkrivaju opasne proizvode na tržištu.

U cilju uspješnog sprovođenja tržišnog nadzora obezbijediće se intenzivna obuka inspektora, koji će biti upoznati sa metodama post-tržišnog pristupa tržišnom nadzoru i sa najboljom praksom iz zemalja članica EU.

Primjena velikog broja promjena u zakonodavstvu od strane poslovnog sektora takođe predstavlja znatni izazov za poslodavce. Nadležni inspeksijski organi u tržišnom nadzoru aktivno će učestvovati i na podizanju svijesti poslodavaca da u skladu sa novim utvrđenim obavezama što je moguće bolje i kvalitetnije implementiraju propise iz ove oblasti.

Tržišna inspekcija i druge inspeksijske službe koje su odgovorne za bezbjednost proizvoda biti će integrisane u novu Upravu za inspeksijske poslove. Ovo se smatra velikim korakom da se spoji ekspertiza tržišnog nadzora i poveća efikasna upotreba raspoloživih resursa.

### *2 Bezbjednost hrane*

Efikan nacionalni sistem bezbjednosti hrane je veoma bitan za zaštitu zdravlja i bezbjednosti potrošača. Ovo pitanje je veoma važno i zato što zemlje moraju da obezbijede bezbjednost i kvalitet hrane za ulazak na međunarodno tržište, te i da je uvezena hrana u skladu sa nacionalnim zahtjevima. Novo globalno okruženje za trgovinu hranom nameće značajne obaveze za jačanje sistema kontrole hrane i implementaciju i sprovođenje strategija za kontrolu hrane koje su

bazirane na riziku. Cilj je obezbjediti sveobuhvatni pristup u sistemu bezbjednosti hrane prema kojim se, s jedne strane, jasno razgraničavaju odgovornosti nadležnih tijela i subjekata u poslovanju s hranom ili hranom za životinje, a sa druge strane, obezbjeđuje njihovo zajedničko djelovanje u cilju obezbjeđivanja visokog nivoa zaštite života i zdravlja ljudi i zaštite interesa potrošača, kao krajnjih korisnika. U tom cilju, pristupiće se izradi novog Zakona o bezbjednosti hrane i pripremiti podzakonska akta za njegovu primjenu.

Osim toga, stvoriće se i centralno tijelo nadležano za poslove u oblasti bezbjednost hrane i hrane za životinje, organizaciju i koordinaciju službenih kontrola i koje će predstavljati kontakt tačku prema Evropskoj Komisiji.

Zdrastveno-sanitarna, veterinarska i fitosanitarna inspekcije koje su integrisane u novu Upravu za inspeksijske poslove, će, sa ostalim nadležnim organima, raditi na koordinaciji i organizaciji kontrola, čime se poboljšava saradnja i pruža dobra osnova za dalje razjašnjenje odgovornosti u oblasti bezbjednosti hrane.

U cilju podizanja svijesti sprovedeće se obuka kao važno sredstvo izgradnje stručnosti zaposlenih u nadležnim organima ali i subjekti u poslovanju s hranom moraju biti svjesni svoje odgovornosti u lancu bezbjednosti hrane. Bolesti koje se prenose hranom su rastući problem po javno zdravlje širom svijeta, potrebno je napraviti precizan i dosljedan sistem za monitoring i prevenciju. Dobijeni podaci bi se koristili za određivanje daljih prioriteta kontrola i monitoringa.

Štaviše, regulisaće se standardizovano izvještavanje i napraviće se baza podataka za jednostavan pristup i evaluaciju uskladištenih podataka.

Laboratorije koje daju podršku sistemu kontrole hrane obavljanjem analiza uzoraka iz službenih kontrola ali i uzoraka koje dostavljaju subjekti u poslovanju s hranom, u okviru planova uzorkovanja, moraju se dalje jačati u smislu opremanja i obuka za vršenje zahtjevanih ispitivanja. Promovisaće se upotreba Analize rizika i kao i uvođenje i održavanje procedura baziranih na HACCP principima koji identifikuje kritične tačke u rukovanju sa hranom u preduzećima. Informisat će se subjekti u poslovanju s hranom o značaju uvođenja HACCP sistema, kao i o implementaciji novih odredbi zakona jer su oni odgovorni za bezbjednost hrane koju stavljaju u promet

U cilju podizanja svijesti pristupiće se obrazovanju potrošača jer oni imaju važnu ulogu u sistemu bezbjednosti hrane i moraju biti svjesni svojih prava i uloge.

### **3 Trgovina**

Fer uslovi poslovanja, transparentne, kao i tačne informacije o proizvodima i cijenama omogućiće potrošačima da lakše uporede ponude i donosu pravu odluku o izboru, što odgovara njihovim stvarnim potrebama i interesima.

Kako bi obezbijedili zaštitu potrošača, usvojiće se novi Zakona o zaštiti potrošača i pripremiti odgovarajući podzakonski akti. Pored toga, uskladiće se novo crnogorsko zakonodavstvo sa novim kretanjima na nivou EU, kao što je to Direktiva o pravima potrošača. Ove promjene će značajno poboljšati položaj potrošača kroz uvođenje jedinice cijene, pravne garancije, ukidanje ne fer uslova i dr.

Primjena novih propisa zahtijevat će intenzivno informisanje potrošača, kao i poslovnog sektora. Pored navedenog u cilju uspješnog sprovođenja nadzora neophodno je obezbijediti stalnu obuku inspeksijskog kadra koji vrši nadzor u ovoj oblasti.

### **3.1 Elektronska trgovina**

Kroz sprovođenje propisa u oblasti elektronske trgovine želi se omogućiti da crnogorski potrošači budu sigurni i vješti on-line kupci, da u potpunosti profitiraju od elektronske trgovine a da ne trpe štete, bilo od nelegalnih poslovnih praksi bilo od zloupotrebe ili drugih napada koristeći praznine u IT sistemu.

U tom cilju, planira se sprovođenje raznih mjera. Prije svega obezbijedit će se dobar pravni okvir i podzakonski akti Zakona o elektronskoj trgovini kao i neophodna infrastruktura za uvođenje Elektronskog potpisa. Pored navedenog obezbijedit će se efikasan nadzor nad primjenom propisa o elektronskoj trgovini.

U cilju podizanja svijesti osigurat će se informisanje poslovnog sektora o novim obavezama u elektronskoj trgovini, a potrošačima pružiti informacije o bezbjednoj on-line kupovini. Ovo uključuje informacije o indikatorima za prepoznavanje pouzdanog trgovca, odnosno prevare, sigurne metode plaćanja i bezbjedonosna pravila koja se moraju poštovati.

## **4 Turizam i ugostiteljstvo**

Turizam je jedna od prioritetnih privrednih grana u ekonomiji Crne Gore. Strateški razvojni cilj jeste poboljšanje kvaliteta usluga uz implementiranje međunarodnih standarda u naše zakonodavstvo (transponovanje EU direktiva za oblast turizma i ugostiteljstva).

Na nivou Crne Gore, formirana je Uprava za inspekcijske poslove kao samostalni organ uprave, kojom je objedinjen rad gotovo svih inspekcijskih službi, što će doprinijeti efikasnijem sprovođenju inspekcijskog nadzora, a time i zaštite potrošača u okvirima pojedinačne stvarne nadležnosti.

U oblast turizma i ugostiteljstva, propisana je obaveza da pružaoci usluga, vode Knjigu žalbi, ovjerena od strane nadležnog organa lokalne uprave, u kojoj nezadovoljni korisnik usluga upisuje svoje prigovore kada smatra da je oštećen u odnosu na traženu, odnosno dobijenu uslugu, a davaoci usluga su dužni da u roku od tri dana riješe prijavu iz žalbe, i kopiju dostave turističkoj inspekciji.

Pružaoци usluga u izletničkom turizmu (izleti i turistički paket aranžmani) dužni su voditi knjigu žalbi i u naznačenim rokovima rješavati prigovore nezadovoljnih korisnika usluga.

## **5 Javne usluge**

Želi se stvoriti moderna, profesionalna, efikasna lokalna uprava koja nudi bolje usluge građanima. Cilj je da se postignu što bolji uslovi za potrošače u javnom prevozu, komunalnim uslugama i u snadbijevanja energijom. To podrazumijeva adekvatne i transparentne cijene, dobar kvalitet usluga, lako razumljive informacije za korisnike, uključujući i pružanje savjeta na području usluga.

U tom cilju, nastaviće se primjena Akcionog plana kako bi se podigao nivo zaštite potrošača u lokalnoj upravi. U tom pravcu, dodatno će se ojačati uloga lokalne uprave i podići nivo obučenosti

službenika na lokalnom nivou. Pored toga, planira se otvaranje tri centra za informisanje potrošača.

### **5.1. Zdravstvo**

Naše aktivnosti u zdravstvu usmjerit će se na prava pacijenata i poboljšanje kvaliteta zdravstvenih usluga. Uspostavit će se kriterijumi za liste čekanja i rokove za pružanje zdravstvenih usluga. Osaži će se zagovornici prava pacijenata proširenjem njihovih nadležnosti. Pored toga, nastaviće se sa podizanjem svijesti pacijenata u saradnji sa nevladinim organizacijama aktivnim u oblasti prava pacijenata i sa udruženjima ljekara.

### **5.2. Energetika**

Bezbjedno snabdijevanje energijom po pristupačnim cijenama i u fer uslovima, kao i efikasno korišćenje energije predstavljaju naš primarni cilj u energetske sektoru. Naglasak na orijentaciju kupaca i energetske efikasnost biti će prioritetni prilikom izrade nove Strategije razvoja energetike u Crnoj Gori do 2030. god i petogodišnjeg Akcionog plana za realizaciju Strategije.

Regulatorna agencija će sve više biti uključena u zaštitu potrošača. U tom pravcu pripremit će se strategija za zaštitu malih potrošača energije kao što su privatna domaćinstva kako bi se osiguralo bezbjedno i nesmetano snabdijevanje energijom. Pružiće se informacije korisnicima energije o njihovim pravima u pogledu snabdijevanja, cijena i izvora energije na javno pristupačan način, na primjer, preko naših internet portala. Ovo će pokriti osnovne teme kao što su pravo na prigovor i žalbu, pravo na promjene dobavljača pravo na informaciju o cijenama, ponudama, uslovima isporuke i izvorima energije. Takođe će se objaviti cijene energije i ponude na tržištu na sajtu regulatora kako bi se omogućilo jednostavno i slobodno poređenje različitih dobavljača energije.

Sarađivat će se sa jedinicama lokalne uprave koje su nadležne za socijalne poslove za razvoj tarifa za snabdijevanje ugroženih potrošača energije.

Energetska efikasnost je takođe jedan od prepoznatih prioriteta. Glavni instrument će biti Akcioni plan energetske efikasnosti za period 2013-2015 i primjena Zakona o energetske efikasnosti. Ovo podrazumijeva usvajanje i primjenu niza novih podzakonskih akata u oblastima: energetske efikasnosti zgrada, energetske pregledima, uvođenja kriterijuma energetske efikasnosti u javne nabavke, energetske označavanja uređaja u domaćinstvima i eko-dizajna proizvoda koji koriste energiju.

Nastaviće se sa intenzivnom informativnom kampanjom sa ciljem podizanja svijesti javnosti o značaju energetske efikasnosti. Poseban naglasak će biti stavljen na sprovođenje kampanja za građane, čiji je cilj povećanje upotrebe efikasnijih tehnologija i korišćenja obnovljivih izvora energije. Promotivne aktivnosti će posebno biti intenzivirane u pogledu sertifikacije energetske karakteristika zgrada i energetske označavanja uređaja u domaćinstvu.

### **5.3. Telekomunikacije i poštanske usluge**

Opšti cilj je poboljšanje kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga, ugovorenih putem sporazuma. Obezbijedit će se jasna naznaka cijena i tarifa elektronskih komunikacionih usluga i

unaprijediti sigurnost podataka. Povezat će se transparentnost usluga sa datom vrijednošću. Pristupit će se poboljšanju kvaliteta i bezbjednosti usluga, mjerenjem parametara kvaliteta.

Osnovni cilj je da se obezbijedi jednaka šansa za sve korisnike vezano za dostupnost univerzalnih usluga za lica sa posebnim potrebama i ugrožene grupe. Smanjivanje cijena elektronskih sertifikata su druga mjera da se olakša pristup građanima elektronskim uslugama.

Preduzimat će se mjere protiv obmanjujućeg reklamiranja prilikom prijavljivanja za telekomunikaciju i druge elektronske servise.

#### **5.4. Komunalne usluge**

U cilju unapređenja komunalnih usluga planiran je niz mjera. Organi lokalne samouprave, kao i proizvođači otpada usvojiće planove lokalnog upravljanja otpadom u skladu sa Zakonom o upravljanju otpadom i Nacionalnim planom upravljanja otpadom. To uključuje uspostavljanje sistema upravljanja za posebne vrste otpada kao što su baterije, električna i elektronska oprema, ambalaže ili djelovi vozila, kao i izgradnja postrojenja za prečišćavanje otpadnih voda i rekonstrukciju i proširenje kanalizacione mreže. Poseban naglasak će biti stavljen na povećanje kapaciteta ekološki prihvatljivog upravljanja otpadom.

Pojačaće se i uskladiti praćenje i izvještavanje u vezi sa radom organa lokalne samouprave. Još jedan fokus naših daljih aktivnosti je podizanje ekološke svijesti potrošača i drugih ciljnih grupa.

#### **5.5 Stanovanje**

Aktivnosti u oblasti stanovanja bit će usmjerene na sprovođenje Zakona o izgradnji objekata, Zakona o svojinsko pravnim odnosima i Zakona o etažnoj svojini, kao i na podizanje svijesti građana o njihovim pravima i obavezama kao podstanara, u vezi sa korišćenjem usluga iz oblasti stanovanja i korišćenjem stambenih zgrada .

### **6 Finansijske usluge**

#### **6.1. Bankarske i druge finansijske usluge**

Bankarske usluge stalno dobijaju na važnosti u životu građana, jer se sve više plaćanja vrši bezgotovinski. Sve više je prisutno i plaćanja koja se vrše na odloženo (u ratama ili preko kredita). U ovom sektoru prisutno je i intenzivno reklamiranje, koje često otežava potrošačima da uporede ili u potpunosti procijene posljedice svojih odluka.

Novi zakon o potrošačkim kreditima, će doprinijeti više reda u ovoj oblasti posebno kada je su u pitanju nefer uslovi, reklamiranje, plaćanje efektivne kamatne stope, nefer poslovnih praksi i dr.

U cilju kvalitetne implementacije ovog Zakona neophodno je obezbijediti obuku inspektora koji će vršiti nadzor u ovoj oblasti (Tržišna inspekcijiskija i CBCG). Takođe neophodno je obezbijediti podizanje svijesti potrošača u ovoj oblasti kroz upoznavanje istih o novim odredbama zakona koje stoje na raspolaganju potrošačima i koje mogu da koriste u cilju zaštite svojih prava.

## III Obrazovanje i informisanje potrošača

---

### 1. Obrazovanje

Polazeći od nezadovoljavajućeg nivoa svijesti o pravima potrošača i znanja o mogućnostima njihove zaštite, u Crnoj Gori je u prethodnom periodu pokrenut pilot projekat "Uvođenje zaštite potrošača u obrazovni sistem", koji će se realizovati u narednom periodu. Istovremeno, pokrenuće se i planiranje - realizacija aktivnosti na podizanju obrazovnog nivoa potrošača (odraslih) u cilju unapređenja njihovog položaja na tržištu, što će omogućiti podizanje svijesti i znanja o zaštiti potrošača kod svih starosnih kategorija stanovništva.

### 2. Informisanje

Institucije i organizacije aktivne u tržišnom nadzoru i zaštiti potrošača su pripremile i realizovale širok spektar aktivnosti na podizanju javne svijesti građana. Ovo uključuje i izradu brošura o pravima potrošača, kako bi se potrošači bolje informisali i upoznali sa pravima koja im pripadaju.

Tržišna inspekcija, ostali organi, kao i organizacije potrošača i Privredna komora, pružaju informacije o temama vezanim za zaštitu potrošača i tržišni nadzor na svojim web stranicama. Na sajtu Tržišne inspekcije ( [www.ti.gov.me](http://www.ti.gov.me) ), potrošači imaju mogućnost da putem obrasca direktno upute svoju žalbu i inicijativu, kao i da se informišu o opasnim proizvodima koje je Tržišna inspekcija pronašla na tržištu.

U prethodnom periodu organizovani su okrugli stolovi i seminari za potrošače i privredne subjekte, kao i press konferencije u cilju promovisanja zaštite potrošača. Revizija potrošačkog zakonodavstva, sprovođenje nadzora nad bezbjednošću neprehrambenih proizvoda sa preduzimanjem mjera na sprječavanju prometa opasnih proizvoda, pokretanje sajta Tržišne inspekcije, kao i drugi događaji značajni za potrošače, bili su medijski praćeni. Ovakvi događaji trebaju biti praksa u narednom periodu, a za cilj treba postaviti i jedan od oblika redovnog kontakta sa potrošačima organizovanjem emisije putem TV, kao najuticajnijeg medija.

Podrška IPA Projekta na organizovanju događaja koji su pomogli informisanje javnosti na ovom području, bila je od posebnog značaja. Takva podrška se očekuje i u narednom periodu od projekta čija realizacija je u toku.

---

**Godišnji Akcioni plan realizacije Nacionalnog  
programa zaštite potrošača 2012-2015  
za period jul,2012 –jun, 2013**

---

## Realizacija aktivnosti iz akcionog plana

### I Ostvarivanje zaštite potrošača u skladu sa zakonom o zaštiti potrošača i dalje unapređivanje pravnog sistema zaštite potrošača

Aktivnosti nadležnih organa i institucija u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i dalje unapređivanje pravnog sistema zaštite potrošača, zajedno sa dinamikom ostvarivanja tih aktivnosti, razvrstane su u sedam cjelina, i to:

1. Obezbjedenje zaštite potrošača u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača;
2. Usaglašavanje potrošačkog zakonodavstva (donošenje novih i revizija postojećih);
3. Unapređenje institucionalnih uslova za uspostavljanje jedinstvenog sistema zaštite potrošača na svim nivoima i jačanje saradnje između subjekata uključenih u sistem zaštite;
4. Koordinacija i saradnja nosilaca zaštite potrošača;
5. Dalje jačanje organa i institucija nadležnih za zaštitu potrošača;
6. Dalja podrška vansudskom rješavanju sporova potrošača;
7. Saradnja i dalje unapređivanje uslova za jačanje i efikasnije funkcionisanje organizacija za zaštitu potrošača (NVO):

<b>I OSTVARIVANJE ZAŠTITE POTROŠAČA U SKLADU SA ZAKONOM O ZAŠTITI POTROŠAČA I DALJE UNAPREĐIVANJE PRAVNOG SISTEMA ZAŠTITE POTROŠAČA</b>		
<b>Aktivnosti</b>	<b>Nosioci</b>	<b>Rokovi</b>
<b>1. Obezbjedenje zaštite potrošača u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača</b>		
<b>1.1. Sprovođenje Zakona o zaštiti potrošača (ZZP)</b>		
a) Lista nadležnih organa za nadzor nad primjenom ZZP	Uprava za inspekcijske poslove (po inspekcijama)  dr. organi nadležni za nadzor	90 dana od dana objavljivanja novog ZZP
b) revizija obrasca za praćenje podataka iz nadzora nad primjenom ZZP	Uprava za inspekcijske poslove (po inspekcijama)  dr. organi nadležni za nadzor	90 dana od dana objavljivanja novog ZZP



c) izvještaj o podacima iz nadzora nad primjenom ZZP	Uprava za inspekcijske poslove (po inspekcijama)  dr. organi nadležni za nadzor	Polugodišnje/godišnje
--	--	-----------------------

**Način realizacije aktivnosti:** Nadzor nad ZZP se vrši kontinuirano po programima rada inspekcija i po prijavama (žalbama) potrošača i drugih subjekata.

- U skladu sa novim ZZP Uprava za inspekcijske poslove i dr. organi nadležni za nadzor predložiće Ministarstvu ekonomije Listu nadležnosti za nadzor nad ZZP (kako bi Vlada CG donijela odgovarajući podzakonski akt) i informisati o tome Komisiju za praćenje realizacije NPZP.
- U skladu sa novim ZZP (čl.159), da bi se podaci o nivou poštovanja prava potrošača po ZZP pratili po istoj metodologiji, inspekcije i dr. organi nadležni za nadzor, dužni su da revidiraju obrazac za praćenje podataka o nadzoru u skladu sa novim ZZP kao i da podatke o nadzoru nad primjenom ovog zakona vode posebno, tj. odvojeno od podataka o nadzoru nad primjenom drugih zakona, i iste evidentiraju na standardizovanom obrascu;
- Izvještaj o podacima iz nadzora nad primjenom ZZP, nadležni inspekcijski organi dostavljaju Ministarstvu ekonomije i Komisiji za praćenje realizacije NPZP na standardizovanom obrascu polugodišnje/godišnje, u roku od 30 dana od isteka perioda na koji se izvještaj odnosi.

**Napomena:** Pravila iz tač. 1.1. odnose se i na sprovođenje ostalih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača, koji su predmet posebnih oblasti ovog Akcionog plana.

### **1.2. Evidentiranje i praćenje žalbi i tužbi potrošača od strane nadležnih organa i tijela u različitim oblastima**

a) evidencija i praćenje žalbi potrošača u upravnom postupku	Nadležne inspekcije  i dr. nadležni organi	Kontinuirano
b) evidencija i praćenje potrošačkih sporova u vansudskom postupku	Arbitražni odbor	Kontinuirano
c) evidencija i praćenje potrošačkih sporova u sudskom postupku	Sudski savjet (Sekreterijat sudskog savjeta)	Kontinuirano
d) revizija obrazaca za evidenciju i praćenje žalbi i tužbi potrošača	Uprava za inspekcijske poslove (po inspekcijama)  dr. organi nadležni za nadzor  Arbitražni odbor  Sudski savjet (Sekreterijat), nadležni sudovi	30 dana od dana objavljivanja novog ZZP
d) izvještaj o podacima iz evidencije i praćenja žalbi i tužbi potrošača.	Nadležni organi	Polugodišnje/godišnje

#### **Način realizacije aktivnosti :**

Organi nadležni za rješavanje žalbi potrošača u upravnom postupku (inspekcije, agencije i dr.), i tužbi u vansudskom (Arbitražni odbor) i sudskom postupku (nadležni sudovi) vode evidenciju žalbi i tužbi potrošača i njihovo rešavanje, i dostavljaju Ministarstvu ekonomije i Komisiji podatke o tim predmetima.

Za ove potrebe neophodno je da organi uprave i sudovi obezbijede uslove za posebno praćenje podataka o predmetima po žalbama/tužbama potrošača.

**Napomena:** Pravila iz tačke 1.2 odnose se na sve žalbe/tužbe u različitim oblastima, tj. na sva prava potrošača uređena nacionalnim zakonodavstvom (ZZP i ostali).

<b>2. Usaglašavanje zakonodavstva (donošenje novih i revizija postojećih propisa)</b>		
a) Usvajanje novog Zakona o zaštiti potrošača (ZZP)	ME u saradnji sa nadležnim organima	IV Q 2012
b) Priprema i donošenje podzakonskih akata za ZZP	ME MORiT Uprava za inspekcijske poslove i dr. nadležni organi	U roku propisanim zakonom
c) Priprema i dopuna ZZP-a (prenošenje nove Direktive o pravima potrošača – 2011/83/EU)	ME	II Q2013
d) Priprema Zakona o oglašavanju – prenošenje Direktive/a	ME MK i dr. resorna ministarstva Agencija za elektronske medije	II Q2013
<b>Način realizacije aktivnosti:</b>		
<p>d)Ministarstvo ekonomije zajedno sa organima nadležnim za medije (Ministarstvo kulture i medija, Agencija za elektronske medije i dr.) i u saradnji sa drugim ministarstvima i organima nadležnim za zdravlje, poljoprivredu i druge oblasti u kojima je potrebno štiti potrošače od prevarnog reklamiranja. Objediniti sva područja u kojima treba regulisati ovu oblast.</p> <p><b>Napomena:</b> Usaglašavanje ostalih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača predmet je posebnih oblasti ovog Akcionog plana.</p>		
<b>3. Unapređenje institucionalnih uslova za uspostavljanje jedinstvenog sistema zaštite potrošača na svim nivoima i jačanje saradnje između subjekata uključenih u sistem zaštite potrošača</b>		
a) Uspostavljanje Centralnog informacionog sistema za evidentiranje i praćenje žalbi potrošača u različitim oblastima (CISZP)	ME Tržišna inspekcija u saradnji sa dr. nadležnim organima	April 2013.god
b) Dalji razvoj IS za praćenje predmeta pred AO	PKCG AO	April 2013.god
c) Dalji razvoj IS u pravosuđu (praćenje potrošačkih sporova kod sudova)	Sudski savjet nadležni sudovi	April 2013.god

**Način realizacije aktivnosti:**

a), b) Uspostavljanje i razvoj Centralnog informacionog sistema za evidentiranje i praćenje žalbi potrošača, (CISZP) za razmjenu informacija između nadležnih organa i sa potrošačima, kao i realizovanje on-line žalbi potrošača, po planu utvrđenom u okviru EU Projekta (IPA 2010) "Tržišni nadzor i zaštita potrošača", uz učešće svih relevantnih organa i tijela koji rješavaju po žalbama potrošača, uključujući i žalbe koje rješava Bankarski ombudsman, kao i tužbe po kojima odlučuje Arbitražni odbor.

c) kako bi se obezbijedilo evidentiranje i praćenje tužbi potrošača za ostvarivanje potrošačkih prava pred sudovima (potrošački spor).

**Napomena:** Odnosi se na sve žalbe i tužbe (vansudski i sudski predmeti) kojima su obuhvaćena prava potrošača u različitim oblastima utvrđena nacionalnim zakonodavstvom (ZZP i ostali).

**4. Koordinacija i saradnja nosilaca zaštite potrošača**

a) Obrazovanje Komisije za praćenje realizacije NPZP	ME	30 dana od dana usvajanja NPZP
b) Jačanje međuresorske saradnje u skladu sa novim ZZP	ME  Komisija za praćenje realizaciju NPZP  Nadležna ministarstva i organi uprave  Jedinice lokalne samouprave  PKCG  Organizacije potrošača	Kontinuirano
c) Utvrditi Plan aktivnosti PKCG na promovisanju zaštite potrošača, za period septembar 2012-avgust 2013  - izvještaj o realizaciji	PKCG u saradnji sa ME i NVO	30 dana od dana usvajanja NPZP  Polugodišnje/godišnje
d) Realizacija Plana aktivnosti jedinica lokalne samouprave na podizanju nivoa zaštite potrošača, za period septembar 2012- avgust 2013  - izvještaj o realizaciji (na način kao u tač. 1.1 c, Poglavlja I ovog AP)	MUP i ZOČG u koordinaciji sa nosiocima aktivnosti:  MORIT  AZŽS  Jedinicama lokalne samouprave  NVO	Kontinuirano  Polugodišnje/godišnje

**Način realizacije aktivnosti:**

a), b) Ministarstvo ekonomije koordinira aktivnosti institucija nadležnih za zaštitu potrošača preko Komisije za praćenje realizacije NPZP, koju će imenovati od predstavnika zainteresovanih strana.

Uloga Komisije zahtijeva da njeni članovi budu kompetentne osobe, od uticaja u svojim organima/institucijama, kako bi obezbijedili realizaciju planiranih aktivnosti, te da redovno informišu predpostavljene o realizaciji utvrđenih obaveza iz NPZP.

Zadatak Komisije je da prati i podstiče realizaciju planiranih aktivnosti i u tom cilju utiče na jačanje međuresorske saradnje. Kontinuirano će koordinirati aktivnosti nosilaca u cilju sveobuhvatne realizacije obaveza iz NPZP, u skladu sa AP, pri čemu će u okviru šire postavljenih rokova precizirati dinamiku i pratiti realizaciju. Takođe,

zavisno od izmjena u pravnom okviru i drugih relevantnih okolnosti, Komisija će utvrđivati prioritete u područjima obuhvaćenim NPZP. Komisija će raditi na sastancima (uključujući i sastanke u užem sastavu za pojedina pitanja), pratiti realizaciju svojih zaključaka, saradivati između sastanaka u cilju podsticanja rada u pojedinim sektorima, a o zaključcima redovno obavještavati Ministarstvo ekonomije.

c) U cilju podizanja svijesti privrednika (trgovaca, davalaca usluga, proizvođača, distributera) o značaju zaštite potrošača i uticaju nivoa zaštite potrošača na tržište, PK će u saradnji sa ME i organizacijama za zaštitu potrošača, preko odbora i udruženja privrednika, utvrditi plan aktivnosti za naznačeni period i o realizaciji plana dostavljati Ministarstvu ekonomije i Komisiju izvještaje polugodišnje i godišnje.

d) Realizacija Plana aktivnosti na podizanju nivoa zaštite potrošača u naznačenom periodu:

Ministarstvo unutrašnjih poslova će za realizaciju plana formirati Radnu grupu za unapređivanje zaštite potrošača u jedinicama lokalne samouprave u cilju ostvarivanja intenzivnije saradnje i koordinacije između nosilaca zaštite potrošača (Ministarstva unutrašnjih poslova, Ministarstva održivog razvoja i turizma, Zajednice opština Crne Gore, Agencije za zaštitu životne sredine, jedinica lokalne samouprave i organizacija potrošača upisanih u registar kod Ministarstva ekonomije).

Uloga radne grupe je ostvarivanje uslova za uključivanje svih zainteresovanih strana u ostvarivanju politike zaštite potrošača, edukaciju, informisanje i savetovanje potrošača na nivou jedinica lokalne samouprave uz aktivnu ulogu organizacija potrošača, i o realizaciji plana obavještavati Komisiju polugodišnje.

### **5. Dalje jačanje organa i institucija nadležnih za zaštitu potrošača**

a) Kadrovsko jačanje i edukacija u Odsjeku za zaštitu potrošača	ME	I Q 2013
b) Kadrovsko jačanje i edukacija inspekcija u dijelu z.p.	drugi nadležni organi	Kontinuirano
d) Obrazovanje Savjeta za zaštitu potrošača i donošenje odgovarajućeg podzakonskog akta na osnovu novog ZZP -donošenje Poslovnika o radu Savjeta	ME u saradnji sa drugim organima i institucijama  ME	U skladu sa novim ZZP

### **6. Dalja podrška vansudskom rješavanju sporova potrošača**

a) Donošenje odgovarajućeg podzakonskog akta o AO na osnovu novog ZZP,	ME  PKCG	Kontinuirano
b) Edukacija članova AO i afirmacija uloge AO	ME  PKCG	Kontinuirano
c) Finansijska podrška u skladu sa zakonom	ME	U skladu sa zakonom

### **7. Saradnja i dalje unapređivanje uslova za jačanje i efikasnije funkcionisanje organizacija za zaštitu potrošača (NVO)**

a) Podrška u ostvarivanju uloge NVO u skladu sa novim ZZP, NPZP i ovim AP	ME  jedinice lokalne samouprave	Kontinuirano
b) Finansijska podrška iz Budžeta za prioritetne projekte,	ME	U skladu sa zakonom
c) Podrška u ostvarivanju saradnje i pomoći kroz međunarodne projekte, na zahtjev organizacija potrošača	MIPIEI  ME  i dr.ministarstva nadležna za zaštitu potrošača	Kontinuirano
d) Uspostavljanje i unapređivanje saradnje NVO sa odgovarajućim međunarodnim organizacijama i institucijama	NVO	Kontinuirano

**Način realizacije aktivnosti:**

Pored aktivnosti iz ove tačke, saradnja sa organizacijama potrošača predmet je i drugih aktivnosti sadržanih u sva tri dijela ovog Akcionog plana. Obaveza organa i institucija s jedne strane i organizacija potrošača s druge strane je da djeluju sinhronizovano, kako bi aktivnosti bile realizovane na najbolji način za potrošače i kako bi se ostvarila potpuna informisanost potrošača.

**II UNAPREĐIVANJE ZAŠTITE POTROŠAČA U POJEDINIM OBLASTIMA**

1. Bezbednost proizvoda;
2. Bezbednost hrane;
3. Trgovina (i elektronska trgovina);
4. Turizam i ugostiteljstvo;
5. Javne usluge (zdravstvene usluge; energetika; telekomunikacione i poštanske usluge; komunalne usluge; stanovanje; zaštita prava putnika u prevozu);
6. Finansijske usluge (bankarske i druge finansijske usluge; usluge u osiguranju).

<b>II UNAPREĐIVANJE ZAŠTITE POTROŠAČA U POJEDINIM OBLASTIMA</b>		
<b>Bezbednost proizvoda i hrane</b>		
<b>1. Bezbednost proizvoda</b>		
<b>1.1. Sprovođenje propisa koji uređuju bezbednost proizvoda i nadzor nad tržištem</b>		
a) donošenje godišnjeg Nacionalnog programa nadzora nad tržištem za 2013god., polazeći od utvrđene Liste nadležnosti po grupama proizvoda	Koordinaciono tijelo Uprava za inspekcijske poslove i drugi nadležni državni organi	IV Q 2012
b) Evidencije propisa u ovoj oblasti	Koordinaciono tijelo Uprava za inspekcijske poslove	Novembar, 2012.godina
c) Utvrđivanje obrasca za praćenje podataka iz nadzora nad tržištem	Uprava za inspekcijske poslove i drugi nadležni državni organi	Oktobar, 2012.godina
d) Izveštaj o podacima iz nadzora nad tržištem (na način kao u tač. 1.1 c, Poglavlja I ovog AP)	Uprava za inspekcijske poslove i drugi nadležni državni organi	Polugodišnje/godišnje
e) Evidentiranje i rješavanje žalbi i tužbi potrošača na području bezbednosti proizvoda (na način kao u tač. 1.2.d, Poglavlja I ovog AP)	Uprava za inspekcijske poslove i drugi nadležni državni organi	Kontinuirano
<b>1.2. Usaglašavanje zakonodavstva (donošenje novih i revizija postojećih propisa)</b>		
a) Donošenje novog Zakona o opštoj bezbednosti proizvoda (prenošenje direktiva o opštoj bezbednosti proizvoda i o obmanjujućim proizvodima)	ME	II Q 2013

b)Prenošenje Odluke 2010/15/EU RAPEX (smjernice) i donošenje ostalih podzakonskih akata	ME	Rok propisan zakonom.
c)Donošenje Zakona o nadzoru nad tržištem (prenošenje Regulative 765/2008)	ME	II Q 2013
d) donošenje podzakonskih akata po Zakonu o nadzoru nad tržištem	ME	Rok propisan zakonom.
e)Donošenje tehničkih propisa (prenošenje direktiva novog i starog pristupa)	ME i druga nadležna ministarstva	Po planu ME-Odsjeka za infrastrukturu kvaliteta
f)Ažuriranje registra tehničkih propisa	ME	Kontinuirano
g) Podsticanje usaglašavanja zakonodavstva na osnovu iskustva iz prakse	Organi nadležni za nadzor nad tržištem	Kontinuirano
<b>1.3. Sprovođenje Strategije tržišnog nadzora (jačanje kapaciteta)</b>		
a) Plan rada Koordinacionog tijela za tržišni nadzor za 2013 god.	Koordinaciono tijelo	IV Q 2012
b) Jačanje kapaciteta -obezbjedjivanje odgovarajući kadra - obuka inspektora za sprovođenje nadzora u oblasti bezbjednosti proizvoda - IT oprema i ostali uslovi za unapredjivanje tržišnog nadzora;	Uprava za inspekcijske poslove drugi nadležni državni organi	U okviru godišnjeg programa rada
c)Saradnja na nacionalnom i međunarodnom nivou	Uprava za inspekcijske poslove i drugi nadležni državni organi	Kontinuirano
d)Godišnji izvještaj o radu Koordinacionog tijela za 2012 i IQ 2013. god.	Koordinaciono tijelo	I Q 2013
<b>1.4. Razvoj sistema razmjene podataka o opasnim proizvodima na nivou CG</b>		
a) Stvaranje uslova za potpuno funkcionisanje sistema	Tržišna inspekcija kao kontakt tačka Uprava za inspekcijske poslove i drugi nadležni državni organi	I Q 2013
b) Usavršavanje sistema: - analiza stanja resursa kod organa uključenih u sistem, -plan aktivnosti na jačanju resursa sistema	Tržišna inspekcija kao kontakt tačka Uprava za inspekcijske poslove i drugi nadležni državni organi	II Q 2013

c) <i>Godišnji izvještaj o funkcionisanju Nacionalnog sistema razmjene podataka o opasnim proizvodima</i>	<i>Kontakt tačka sistema</i>	<i>I Q 2013</i>
<b>Način realizacije aktivnosti:</b>		
<p>a) U Nacionalni sistem razmjene podataka o opasnim proizvodima još uvijek, iako su formalno članovi sistema, nije uključeno veći broj inspekcija koje su nadležne za nadzor nad bezbjednošću neprehrambenih proizvoda. S toga, potrebno je da svi organi tržišnog nadzora, obezbijede sopstvene uslove za uključenje u nacionalni sistem za razmjenu podataka o opasnom proizvodu.</p> <p>b) U okviru projekta IPA 2010 „Tržišni nadzor i zaštita potrošača“ biće data dalja podrška u usavršavanju Nacionalnog sistema razmjene podataka o opasnim proizvodima i razvoju softverske aplikacije.</p>		
<b>1.5. Podizanje nivoa svijesti o bezbjednosti neprehrambenih proizvoda</b>	<i>Kontakt tačka sistema</i>  <i>Uprava za inspeksijske poslove</i>  <i>PKCG</i>  <i>NVO</i>	<i>Kontinuirano</i>
<b>2. Bezbjednost hrane</b>		
<b>2.1. Sprovođenje propisa koji uređuju ovu oblast (bezbjednost hrane)</b>		
a) <i>Obezbjeđivanje pune primjene:</i>		
- <i>Zakon o bezbjednosti hrane</i>	<i>MZ</i>	
- <i>Zakon o genetički modifikovanim organizmima</i>	<i>MPIRR, Veterinarska i Fitosanitarna uprava</i>	<i>Kontinuirano</i>
- <i>Zakoni na području poljoprivrede u dijelu zaštite potrošača</i>	<i>Uprava za inspeksijske poslove</i>	
- <i>Sprovođenje Akcionog plana za hranu i ishranu.</i>		
b) <i>Evidencije propisa i lista nadležnih organa za nadzor u ovoj oblasti</i>	<i>Uprava za inspeksijske poslove i nadležni organi</i>	<i>Oktobar, 2012.godina</i>
c) <i>Utvrđivanje obrasca za praćenje podataka iz nadzora nad primjenom zakona u ovoj oblasti</i>	<i>Uprava za inspeksijske poslove</i>	<i>Oktobar, 2012.godina</i>
d) <i>Izvještaj o podacima iz nadzora o bezbjednosti hrane (na način kao u tač. 1.1.c, Poglavlja I ovog AP)</i>	<i>Uprava za inspeksijske poslove</i>	<i>Polugodišnje–Godišnje</i>
e) <i>Evidentiranje i rješavanje žalbi i tužbi potrošača u ovoj oblasti (na način kao u tač. 1.2.d, Poglavlja I ovog AP)</i>	<i>Uprava za inspeksijske poslove</i>	<i>Kontinuirano</i>
<b>2.2. Usaglašavanje zakonodavstva (donošenje novih i revizija postojećih propisa)</b>		
a) <i>Donošenje novog Zakona o bezbjednosti hrane</i>	<i>MZ</i>  <i>MPIRR, Veterinarska i Fitosanitarna uprava</i>  <i>Uprava za inspeksijske poslove</i>	<i>IV Q 2012</i>

b) donošenje podzakonskih akata za Zakona o bezbjednosti hrane	MZ MPIRR	Rok propisan zakonom
<b>2.3. Jačanje administrativnih kapaciteta i edukacija</b>		
a) Formiranje nove strukture za upravljanje rizikom u oblasti bezbjednosti hrane .	MZ MPIRR Uprava za inspeksijske poslove	IV Q 2012
b) Opremanje laboratorija	Nadležni organi državne uprave i laboratorije, donacije	Kontinuirano
c) Treninzi i obuke za implementaciju zakona	MZ MPIRR, Veterinarska i Fitosanitarna uprava Uprava za inspeksijske poslove	Kontinuirano
<b>2.4. Podizanje nivoa svijesti o bezbjednost hrane</b>		
a) Saradnja i zajedničke aktivnosti sa nevladinim organizacijama koje se bave pitanjima bezbjednosti hrane i zaštite potrošača.	MZ MPIRR, Veterinarska i Fitosanitarna uprava Uprava za inspeksijske poslove NVO	Kontinuirano
b) Edukacija proizvođača i trgovaca hranom	MZ MPIRR, Veterinarska i Fitosanitarna uprava Uprava za inspeksijske poslove PKCG	Kontinuirano
c) Informisanje i edukacija potrošača o bezbjednosti i kvalitetu hrane	MZ MPIRR, Veterinarska i Fitosanitarna uprava IJZ Uprava za inspeksijske poslove	Kontinuirano
<b>Napomena:</b>  Planirane aktivnosti u tač 2. su navedene na osnovu informacija koje je dostavilo MPIRR , dok ostali organi (MZ, i druge nadležne inspekcije) nijesu dostavili informacije o planiranim aktivnostima u ovoj oblasti.		

### 3. Trgovina

#### 3.1 Sprovođenje propisa koji uređuju ovu oblast (uključujući i elektr. trgovinu)



a) Obezbeđivanje pune primjene: - Zakon o elektronskoj trgovini sa aspekta Zakona o zaštiti potrošača (distaciona prodaja) - Zakona o unutrašnjoj trgovini	MIDIT  Uprava za inspekcijske poslove	Kontinuirano
b) Evidencije propisa i lista nadležnih organa za nadzor u ovoj oblasti	Uprava za inspekcijske poslove  MIDIT	Oktobar, 2012.godina
c) Utvrđivanje obrasca za praćenje podataka iz nadzora nad primjenom propisa	Uprava za inspekcijske poslove  MIDIT	Oktobar, 2012.godina
d) Izvještaj o podacima iz nadzora u oblasti trgovine (na način kao u tač. 1.1 c, Poglavlja I ovog AP)	Uprava za inspekcijske poslove  MIDIT	Polugodišnje –Godišnje
e) Evidentiranje i rješavanje žalbi i tužbi potrošača u ovoj oblasti (na način kao u tač. 1.2.d, Poglavlja I ovog AP)	Uprava za inspekcijske poslove  MIDIT	Kontinuirano
<b>Napomena:</b> S obzirom na razvoj elektronske trgovine, posebno je značajno obezbjeđiti punu primjenu Zakon o elektronskoj trgovini sa aspekta Zakona o zaštiti potrošača (distaciona prodaja).		
<b>3.2. Usaglašavanje zakonodavstva (donošenje novih i revizija postojećih propisa)</b>		
Donošenje podzakonskih akata za Zakona o unutrašnjoj trgovini	ME	II Q 2013
<b>3.3. Jačanje administrativnih kapaciteta</b>		
Strucno usavršavanje i edukacija inspektora ( posebno na području elektronske trgovine)	MIDIT  Uprava za inspekcijske poslove	Kontinuirano
<b>3.4. Podizanje nivoa svijesti o elektronskoj trgovini</b>		
a) promocija informacionog društva sa aspekta elektronske trgovine b) povećanje broja e-servisa	MIDIT	Kontinuirano
<b>4. Turizam i ugostiteljstvo</b>		
<b>4.1. Sprovođenje propisa koji uređuju turističku i ugostiteljsku djelatnost</b>		
a) Obezbeđivanje pune primjene - Zakona o turizmu i ostalih propisa kojima se uređuje ova oblast	Uprava za inspekcijske poslove	Kontinuirano
b) Evidencije propisa i lista nadležnih organa za nadzor u ovoj oblasti	Uprava za inspekcijske poslove	Novembar, 2012.godina

c) Revidiranje obrasca za praćenje podataka iz nadzora u oblasti turizma i ugostiteljstva	Uprava za inspeksijske poslove	Oktobar, 2012.godina
d) Izvještaj o podacima iz nadzora iz ove oblasti (na način kao u tač. 1.1.c, Poglavlja I ovog AP)	Uprava za inspeksijske poslove	Polugodišnje–Godišnje
e) Evidentiranje i rješavanje žalbi i tužbi potrošača u ovoj oblasti (na način kao u tač. 1.2.d, Poglavlja I ovog AP)	Uprava za inspeksijske poslove	Kontinuirano
<b>4.2. Usaglašavanje zakonodavstva (donošenje novih i revizija postojećih propisa)</b>		
a) izmjene i dopune Zakona o turizmu (prenošenje Direktive o paket aranžmanima)	MORIT	II Q 2013
b) donošenje podzakonskih akata shodno obavezama iz Zakona o turizmu	MORIT	Rok propisan zakonom.
c) donošenje podzakonskog akta o time-share na osnovu Zakona o zaštiti potrošača	MORIT	Rok propisan zakonom
<b>Način realizovanja aktivnosti:</b>		
<p>a) Uz podršku EU Projekta „Zaštita potrošača i Tržišni nadzor“ izvršiće se izmjene i dopune zakona o turizmu u cilju potpunog prenošenja <i>Direktive o paket aranžmanima</i>.</p> <p>b) Na osnovu Zakona o turizmu donijeće se četiri pravilnika:  -Pravilnik o izmjenama i dopunama minimalnim tehničkim uslovima, uslovima za kategorizaciju ugostiteljskih objekata III Q 2012  -Pravilnik o minimalno-tehničkim uslovima, uslovima za kategorizaciju i načinu kategorizacije objekata u kojima se pružaju usluge u seoskom domaćinstvu IV Q 2012  -Pravilnik o avanturističkim sportovima II Q 2013  -Pravilnik o prijavi za obavljanje usluga u turizmu (provjeriti) II Q 2013</p> <p>c) Uz podršku EU Projekta „Zaštita potrošača i Tržišni nadzor“ pripremiće se podzakonski akt o o <i>time-share</i> na osnovu ZZP.</p>		
<b>4.3. Jačanje administrativnih kapaciteta i edukacija</b>		
- Koordinaciono tijelo za pripremu i praćenje turističkih sezona u cilju povećanje kvaliteta usluga - Kadrovska edukacija (upoznavanje sa zakonskim propisima, proširenje znanja stranih jezika)	MORIT	Kontinuirano
<b>Način realizacije aktivnosti:</b>		
Kordinaciono tijelo će pratiti aktivnosti na sagledavanju sveobuhvatne problematike u pripremi ljetne i zimske sezone.		
<b>4.4. Podizanje nivoa svijesti potrošača o pravima iz oblasti turizma i ugostiteljstva</b>		
a) Povezivanje i razmjena informacija call-centra sa servisom informacija 1180 i drugim informacionim sistemima (AMS CG i dr.)	MORIT	II Q 2013

b) Unapredjenje sistema za rešavanje reklamacije potrošača kao i pružanje informacija u oblasti turizma i ugostiteljstva	MORIT	Kontinuirano
<b>Način realizacije aktivnosti:</b>		
Preko call centra Montenegro- specijalnog telefona 1300, potrošači će se bliže informisati o pravima iz oblasti turizma i ugostiteljstva (rješavanje reklamacija potrošača i pružanje informacija na više jezika).		
<b>5.JAVNE USLUGE</b>		
<b>5.1.Zdravstvene usluge</b>		
<b>Napomena:</b> MZ nije dostavilo plan aktivnosti u ovoj oblasti.		
<b>5.2. Energetika</b>		
<b>5.2.1. Sprovođenje propisa koji uređuju oblast energetike i energetske efikasnosti</b>		
a) Obezbeđivanje pune primjene - Zakona o energetici  - Zakona o energetskej efikasnosti	Regulatorna Agencija za energetiku  Uprava za inspeksijske poslove	Kontinuirano
b) Programa za subvencioniranje ugroženih potrošača za električnu energiju	MRSS  ME  MF	IV Q 2012 i dalje
c) Ažuriranje evidencije propisa i liste nadležnih organa za nadzor u ovoj oblasti	Regulatorna Agencija za energetiku  Uprava za inspeksijske poslove	Novembar, 2012.godina
d) Revidiranje obrasca za praćenje podataka iz nadzora nad primjenom propisa iz ove oblasti	Regulatorna Agencija za energetiku  Uprava za inspeksijske poslove	Oktobar, 2012.godina
e) Izvještaj o podacima iz nadzora iz ove oblasti (na način kao u tač. 1.1.c, Poglavlja I ovog AP)	Regulatorna Agencija za energetiku  Uprava za inspeksijske poslove	Polugodišnje–Godišnje
f) Evidentiranje i rješavanje žalbi i tužbi potrošača u ovoj oblasti (na način kao u tač. 1.2.d, Poglavlja I ovog AP)	Regulatorna Agencija za energetiku  Uprava za inspeksijske poslove	Kontinuirano
<b>Način realizacije aktivnosti:</b>		
b) Vlada će u kontinuitetu subvencionirati cijene električne energije korisnicima materijalnog obezbjeđenja porodice, lične invalidnine, njege i pomoći drugog lica, korisnicima smještaja u porodicu i korisnicima materijalnog obezbjeđenja boraca. Ministarstvo rada i socijalnog staranja (MRSS) će pružiti podršku i dostaviti sve informacije potrebne za sprovođenje programa subvencija Ministarstvu ekonomije.		

<b>5.2.2. Usaglašavanje zakonodavstva (donošenje novih i revizija postojećih propisa)</b>		
<p>a) <i>Donošenje propisa iz oblasti energetike:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Pravila kojima će biti definisan način odobravanja naknade za rad operatora tržišta,</i></li> <li>- <i>Tarife za ugrožene (ranjive) kupce,</i></li> <li>- <i>Pravilnik o energetsom bilansu</i></li> <li>- <i>Pravila za funkcionisanje distributivnog sistema električne energije,</i></li> <li>- <i>Metodologiju za utvrđivanje cijena, rokova i uslova za priključenje na distributivni sistem električne energije</i></li> <li>- <i>Tržišna pravila.</i></li> </ul>	<p>ME</p> <p>Regulatorna Agencija za energetiku</p> <p>EPCG</p>	<p>IV Q 2012</p>
<p>b) <i>Donošenje propisa iz oblasti energetske efikasnosti:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>propisa o energetske efikasnosti zgrada i sertifikovanju energetskih karakteristika zgrada</i></li> <li>- <i>pravilnika o energetsom označavanju uređaja u domaćinstvu</i></li> <li>- <i>pravilnika u oblasti eko dizajna proizvoda koji koriste energiju</i></li> </ul>	<p>ME</p> <p>MORIT</p> <p>Uprava za inspeksijske poslove</p>	<p>III i IV Q2012 i dalje</p>
<p>c) <i>Usvajanje nove Strategije razvoja energetike za Crnu Goru do 2030. godine, a nakon toga i petogodišnjeg Akcionog plana za implementaciju Strategije</i></p>	<p>ME</p>	<p>IV Q2012</p>
<p>d) <i>Usvajanje novog Akcionog plana energetske efikasnosti za period 2013-2015 godina</i></p>	<p>ME</p>	<p>I Q 2013</p>
<p><b>Način realizacije aktivnosti:</b></p> <p>a),b)Prepoznavanje prioriteta i adekvatno planiranje u oblasti energetike i energetske efikasnosti vodi ka efikasnijem korišćenju resursa i ima pozitivan uticaj na smanjenje potrošnje energije u svim sektorima potrošnje energetske zavisnosti Crne Gore. Stoga je usvajanje strateških i planskih dokumenata od izuzetnog značaja za razvoj u ovim oblastima.</p> <p>c)Nakon stupanja na snagu novog Zakona o energetici u cilju njegovog sprovođenja, Regulatorna agencija za energetiku i Ministarstvo ekonomije će izraditi veći broj podzakonskih akata. U cilju pravovremenog usvajanja gore navedenih akata i samog kvaliteta istih, neophodna je još bolja saradnja između Regulatorne agencije za energetiku koja usvaja ove akte i energetskih subjekata koji učestvuju u njihovoj pripremi.</p> <p>d)Navedeni pravilnici će biti usvojeni do kraja 2012. godine, nakon čega će započeti njihova primjena. Predmetni pravilnici će obezbijediti da prilikom kupovine određenih proizvoda na tržištu, odnosno kupovine/zakupa stambenog/poslovnog prostora krajnji korisnici imaju informaciju o potrošnji energije određenog proizvoda/objekta odnosno njegovoj energetske efikasnosti, što može poslužiti kao jedan od kriterijuma kod konačnog odabira.</p>		
<b>5.2.3. Jačanje administrativnih kapaciteta</b>		
<p>a) <i>Jačanje službe kod snabdjevača električne energije u cilju unapređenja zaštite potrošača.</i></p>	<p>ME</p> <p>Regulatorna Agencija za energetiku</p> <p>EPCG</p>	<p>Kontinuirano</p>
<p>b) <i>Obuka tržišnih inspektora za implementaciju pravilnika: Pravilnik o energetsom označavanju uređaja u</i></p>	<p>Uprava za inspeksijske poslove</p>	<p>Kontinuirano</p>

<i>domaćinstvu i Pravilnik o eko dizajnu proizvoda koji koriste energiju</i>		
<b>Način realizacije aktivnosti:</b>		
a) U okviru FC Snabdijevanje se nalazi Centar za kontakt sa kupcima koji se bavi uvođenjem metodologija i procesa u cilju upoznavanja, potreba i navika kupaca i stvaranja čvršćih veza između kupaca i snabdjevača. Centar za kontakte sa kupcima, kao servis za pružanje usluga, informiše kupce o svim pitanjima vezanim za potrošnju električne energije.		
<b>5.2.4. Podizanje nivoa svijesti u oblasti energetike i energetske efikasnosti</b>		
a) <i>Poštovanje propisanih obaveza:</i>		
- <i>prilikom promjene tarifa, utvrđivanje cijena električne energije</i>	<i>Regulatorna Agencija za energetiku</i>	<i>Kontinuirano</i>
- <i>naknade štete potrošačima za nekvalitetnu isporučenu električnu energiju i za nezakonito isključenje sa električne mreže.</i>	<i>EPCG</i> <i>NVO</i>	
b) <i>Primjena Zakona o energetici i pravilima o snabdijevanju električnom energijom:</i>	<i>ME</i>	<i>Kontinuirano</i>
- <i>o obnovljivim i alternativnim izvorima energije;</i>	<i>Regulatorna Agencija za energetiku</i>	
- <i>o energetskej efikasnosti i uštedi energije.</i>	<i>EPCG</i> <i>NVO</i>	
<b>Način realizacije aktivnosti:</b>		
a) Regulatorna agencija za energetiku će početkom septembra ove godine definisati standarde kvaliteta snabdijevanja električnom energijom nakon čega će praviti Ugovori o snabdijevanju između FC Snabdijevanje i potrošača. Ovim ugovorima će biti obuhvaćen i način utvrđivanja naknade u slučaju nepoštovanja ugovorenih usluga.  Dodatno, u cilju zaštite potrošača potrebno je izvršiti analizu Zakona o energetici sa aspekta zaštite prava potrošača-fizičkih lica, posebno u dijelu naplate naknada koje su nastale kao posledica neažurnosti administracije EPCG, kao i gubitaka nastalih u prenosu na mreži, na osnovu koje će se predložiti adekvatne mjere. b) Izrada brošura, organizovanje medijskih kampanja, sprovođenje pilot projekata i sl. u bliskoj saradnji sa svim zainteresovanim stranama (subjekti javnog sektora, nevladine organizacije, bankarski sektor, preduzeća za stanovanje, privreda i dr).		
<b>5.3 Elektronske komunikacione i poštanske usluge</b>		
<b>5.3.1. Sprovođenje zakona iz oblasti elektronskih komunikacija i poštanskih usluga</b>		
a) <i>Primjena propisa iz oblasti elektronskih komunikacija i poštanskih usluga u dijelu zaštite korisnika</i>	<i>MIDiT</i> <i>Uprava za inspeksijske poslove</i> <i>Agencija</i>	<i>Kontinuirano</i>
b) <i>Evidencija propisa i lista nadležnih organa</i>	<i>MIDiT</i>	

za nadzor u ovoj oblasti	Uprava za inspekcijske poslove Agencija	Novembar, 2012.godina
c) Utvrđivanje obrazaca za praćenje podataka iz nadzora nad primjenom propisa iz ove oblasti	MIDiT Uprava za inspekcijske poslove Agencija	Oktobar, 2012.godina
d) Izvještaj o podacima iz nadzora iz ove oblasti (na način kao u tač. 1.1.c, Poglavlja I ovog AP)	MID iT Uprava za inspekcijske poslove Agencija	Polugodišnje/godišnje
e) Evidentiranje i rješavanje žalbi i tužbi potrošača u ovoj oblasti (na način kao u tač. 1.2.d, Poglavlja I ovog AP)	MIDiT Uprava za inspekcijske poslove Agencija	Kontinuirano
<b>5.3.2. Dalje usaglašavanje zakonodavstva</b>		
a) Donošenje Zakona o elektronskim komunikacijama	MIDiT	IV 2012
b) Donošenje podzakonskih akata na osnovu Zakona o elektronskim komunikacijama u dijelu zaštite potrošača	MIDiT Agencija	II 2013
c) Donošenje podzakonskih akata na osnovu Zakona o poštanskim uslugama u dijelu zaštite potrošača	MIDiT Agencija	IV 2012
<b>5.3.3 Podizanje nivoa svijesti korisnika elektronskih komunikacionih i poštanskih usluga</b>		
a) Izrada brošura sa uputstvima za korisnike elektronskih komunikacionih usluga sa odgovarajućim sadržajima	Agencija/NVO	Kontinuirano
b) Informisanje potrošača o pravima i načinu ostvarivanja prava putem sredstava javnog informisanja (dnevna štampa, TV i radio emisije i putem veb stranice)	Agencija/NVO	Kontinuirano
<b>5.4. Komunalne usluge</b>		
<b>5.4.1. Sprovođenje propisa koji uređuju komunalne usluge</b>		
a) Obezbeđivanje pune primjene propisa u cilju ostvarivanja propisanog kvaliteta usluga	MORiT drugi nadležni državni organ ZOCC	Kontinuirano

	<i>jedinice lokalne samouprave</i>	
<i>b) Evidencije propisa i lista nadležnih organa za nadzor u ovoj oblasti</i>	<i>MORiT</i> <i>Uprava za inspeksijske poslove</i> <i>ZOCG</i> <i>Jedinice lokalne samouprave</i>	<i>Novembar, 2012.godina</i>
<i>c) Utvđivanje obrasca za praćenje podataka iz nadzora nad primjenom propisa iz ove oblasti</i>	<i>MORiT</i> <i>Uprava za inspeksijske poslove</i> <i>ZOCG</i> <i>Jedinice lokalne samouprave</i>	<i>Oktobar, 2012.godina</i>
<i>d) Izvještaj o podacima iz nadzora iz ove oblasti (na način kao u tač. 1.1.c, Poglavlja I ovog AP)</i>	<i>Uprava za inspeksijske poslove</i> <i>ZOCG</i> <i>Jedinice lokalne samouprave</i>	<i>Polugodišnje/Godišnje</i>
<i>e) Evidentiranje i rješavanje žalbi i tužbi potrošača u ovoj oblasti (na način kao u tač. 1.2.d, Poglavlja I ovog AP)</i>	<i>Uprava za inspeksijske poslove</i> <i>Jedinice lokalne samouprave</i>	<i>Kontinuirano</i>
<b>5.4.2 Usaglašavanje zakonodavstva (donošenje novih i revizija postojećih propisa)</b>		
<i>a) Zakon o kumunalnim djelatnostima</i>	<i>MORiT</i>	<i>IV Q 2012</i>
<i>- donošenje podzakonskih akata</i>	<i>MORiT</i> <i>ZOCG</i> <i>Jedinice lokalne samouprave</i>	<i>Rok propisan zakonom.</i>
<i>b) Zakon o regionalnom vodo snadbijevanju Crnogorskog primorja</i>	<i>MORiT</i>	<i>IV Q 2012</i>
<i>- donošenje podzakonskih akata</i>	<i>MORiT</i> <i>ZOCG</i> <i>Jedinice lokalne samouprave</i>	<i>Rok propisan zakonom.</i>
<i>c) Donošenje podzakonskih akata na osnovu Zakona o upravljanju otpadom</i>	<i>MORiT</i> <i>ZOCG</i> <i>Jedinice lokalne samouprave</i>	<i>IV Q 2012</i>
<b><i>Način realizacije aktivnosti:</i></b>		
<i>c) MORiT će u propisanom roku, u saradnji sa ostalim nosiocima aktivnosti donijeti 25 podzakonskih akata za sprovođenje Zakona o upravljanju otpadom.</i>		

<b>5.4.3. Unapređenje komunalnih usluga u cilju zaštite životne sredine</b>		
a) Izgradnja regionalnih sanitarnih deponija (Bar, Nikšić, Kotor, Berane, Pljevlja)	MORiT AZŽS ZOCC Jedinice lokalne samouprave	II Q 2013
b) Uspostavljanje sistema upravljanja posebnim vrstama otpada (otpadne baterije i akumulatori, električna i elektronska oprema, ambalaža, vozila i automobilske gume)	MORiT AZŽS ZOCC Jedinice lokalne samouprave	II Q 2013
c) Izgradnja postrojenja za prečišćavanje otpadnih voda i rekonstrukcija i proširenje kanalizacionih mreža (Bar, Herceg Novi, Tivat, Kotor, Ulcinj, Cetinje, Nikšić, Bijelo Polje, Berane, Plav, Pljevlja, Žabljak, Plužine)	MORiT AZŽS ZOCC Jedinice lokalne samouprave	II Q 2013
d) Povećanje kapaciteta u oblasti zaštite životne sredine poboljšanjem upravljanja otpadom u Crnoj Gori.	MORiT AZŽS ZOCC Jedinice lokalne samouprave	II Q 2013
<b>5.4.4. Podizanje nivoa ekološke svijesti potrošača</b>		
a) Sprovedenje pravilnika kojim se regulišu pitanja odlaganja otpada, koji nastaje prilikom rekonstrukcije i adaptacije objekata.	MORiT Jedinice lokalne samouprave	Kontinuirano
b) U prigradskim naseljima definisati način ustanovitii termine odvoza smeća, a naročito baštinskog materijala i drugog kabastog otpada.	Jedinice lokalne samouprave	IV Q 2012
c) Edukacija za različite ciljne grupe o potrebi upravljanja otpadom u skladu sa zakonom.	MORiT AZŽS ZOCC Jedinice lokalne samouprave	Kontinuirano



<b>Način realizacije aktivnosti:</b>		
<p>Nosioci aktivnosti će:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sprovođenje Plana aktivnosti na podizanje nivoa zaštite potrošača u jedinicama lokalne samouprave-koji se odnose na sprovođenje Zakona o životnoj sredini i ostalih propisa na područje zaštite životne sredine, radiće se na realizaciji programa čistije proizvodnje, pratiće se aktivnost na proširenju i unapređenju infrastrukture u oblasti zaštite životne sredine, jačaće se kapaciteti u skladu sa politikom Vlade CG u cilju unapređenja sistema kontrole kvaliteta životne sredine, vršiće se kadrovsko jačanje i edukacija kao i unapređenje neformalnog obrazovanja o zaštiti životne sredine.</li> <li>- za aktivnost b) u predviđenom roku utvrditi plan realizacije</li> <li>- kod nadležnih organa insistirati na pooštavanju kaznenih mjera zbog nepropisnog upravljanja otpadom</li> <li>- o realizacije aktivnosti informisati potrošače putem medija</li> <li>- u saradnji sa NVO preduzimati aktivnosti u cilju podizanja ekološke svijesti potrošača</li> </ul>		
<b>5.4.5. Donošenje planova upravljanja otpadom proizvođača otpada u skladu sa Zakonom o upravljanju otpadom i planom upravljanja otpadom opštine na čijoj teritoriji nastaje otpad.</b>	<p>Proizvođači otpada</p> <p>Jedinice lokalne samouprave</p>	II Q 2013
<b>5.5. Stanovanje</b>		
<b>5.5.1. Sprovođenje propisa o legalizaciji objekata, o stanovanju i održavanju stambenih zgrada</b>		
a) Sprovođenje Akcionog plana za pretvaranje neformalnih naselja u formalna i regularizaciju objekata sa posebnim akcentom na seizmičke izazove u skladu sa zakonom.	<p>MORiT</p> <p>ZOCG</p> <p>Jedinice lokalne samouprave</p>	IV Q 2012 do završetka procesa
b) Evidencije propisa i lista nadležnih organa za nadzor u ovoj oblasti	<p>MORiT</p> <p>Nadležne inspekcije</p>	Novembar, 2012. godina
c) Utvđivanje obrazaca za praćenje podataka iz nadzora nad primjenom propisa iz ove oblasti	<p>MORiT</p> <p>Nadležne inspekcije</p>	Oktobar, 2012. godina
d) Izvještaj o podacima iz nadzora iz ove oblasti (na način kao u tač. 1.1.c, Poglavlja I ovog AP)	<p>Nadležne inspekcije</p>	Polugodišnje/godišnje
e) Evidentiranje i rješavanje žalbi i tužbi potrošača u ovoj oblasti (na način kao u tač. 1.2.d, Poglavlja I ovog AP)	<p>Nadležne inspekcije</p>	Kontinuirano
<b>5.5.2. Usaglašavanje zakonodavstva (donošenje novih propisa)</b>		
a) Donošenje Zakona o socijalnom stanovanju	<p>MORiT</p>	IV Q 2012
b) Donošenje podzakonskih akata za primjenu Zakona o legalizaciji neformalnih objekata	<p>MORiT</p>	IV Q 2012
<b>5.5.3. Informisanje i edukacija građana o pravima iz oblasti stanovanja</b>		

a) sprovođenje javne kampanje o procedurama za legalizaciju objekata radi podizanja svijesti i upoznavanja građana sa osnovnim ciljem projekta tj. kroz adekvatnu i pozitivnu kampanju objasniti ciljnoj grupi proces, mogućnosti i benefite učešća u projektu- legalizacije neformalnih objekata.	MORiT ZOCG Jedinice lokalne samouprave	Januar-jun, 2013
b) podizanje svijesti građana o obavezama i pravima iz oblasti stanovanja, putem edukacije i informisanja stanara o njihovim pravima i obavezama na području stanovanja	MORiT ZOCG Jedinice lokalne samouprave	Kontinuirano
c) sprovođenje treninga i radionica u cilju podizanja svijesti u energetskej efikasnosti u stanovanju.	MORiT ME ZOCG Jedinice lokalne samouprave	II Q 2013
d) sprovođenje treninga i radionica u cilju podizanja svijesti u socijalnom stanovanju	MORiT Jedinice lokalne samouprave	I Q 2013 - IV Q 2013
<b>5.5.4. Jačanje kapaciteta</b>		
a) sprovođenje treninga i radionica u skladu sa Akcionim planom za pretvaranje neformalnih naselja u formalna i regularizaciju objekata sa posebnim akcentom na seizmičke izazove.	MORiT ZOCG Jedinice lokalne samouprave	I Q 2013
<b>5.6. Zaštita prava putnika u prevozu</b>		
<b>5.6.1. Sprovođenje propisa koji uređuju područje prevoza putnika (avio saobraćaj, željeznički, drumski i pomorski saobraćaj)</b>		
a) Obezbeđivanje pune primjene propisa u cilju ostvarivanja propisanog kvaliteta usluga	MSP Jedinice lokalne samouprave	Kontinuirano
b) Evidencije propisa i lista nadležnih organa za nadzor u ovoj oblasti	MSP Jedinice lokalne samouprave	Novembar, 2012
c) Utvđivanje obrasca za praćenje podataka iz nadzora nad primjenom propisa iz ove oblasti	MSP Jedinice lokalne samouprave	Oktobar, 2012
d) Izvještaj o podacima iz nadzora iz ove oblasti (na način kao u tač. 1.1.c, Poglavlja I ovog AP)	Nadležne inspekcije	Polugodišnje/godišnje
e) Evidentiranje i rješavanje žalbi i tužbi potrošača u ovoj oblasti (na način kao u tač. 1.2.d, Poglavlja I ovog AP)	Nadležne inspekcije	Kontinuirano

<b>5.6.2. Usaglašavanje zakonodavstva (donošenje novih i revizija postojećih propisa)</b>		
a) <i>Donošenje Zakona o moru, lukama, jahtama, raftingu</i>	<i>MSP i ostali nadležni organi</i>	<i>II Q 2013</i>
b) <i>Donošenje podzakonskih akata za primjenu Zakona o ugovornim odnosima u željezničkom saobraćaju.</i>	<i>MSP i ostali nadležni organi</i>	<i>II Q 2013</i>
<p><b>Način realizacije aktivnosti:</b></p> <p>Nosioci aktivnosti će donijeti <i>sledeća podzakonska akta:</i>  Pravilnik o određivanju cijena obrazaca za isprave koje izdaju lučke kapetanije;  Pravilnik o visini i načinu plaćanja naknade za pregled čamaca;  Uredba o čamcima;  Uredba o visini naknade za korišćenje objekata bezbjednosti plovidbe na plovim putevima u obalnom moru Republike Crne Gore;  Pravilnik o izbjegavanju sudara na moru;  Pravilnik o načinu i postupku prijavljivanja rođenja i smrti, nalasku napuštenog novorođenog djeteta i čuvanju izjave posljednje volje kao i postupku sa imovinom lica umrlih na brodu;  Pravilnik o zaštiti lica sa smanjenom pokretljivošću i lica sa invaliditetom u vazdušnom saobraćaju;</p>		
<b>5.6.3. Informisanje korisnika usluga u prevozu o njihovim pravima</b>	<i>MSP</i>  <i>NVO</i>  <i>i ostali nadležni organi</i>	<i>Kontinuirano</i>
<b>6. Finansijske usluge</b>		
<b>6.1. Bankarske i druge finansijske usluge</b>		
<b>6.1.1. Sprovođenje propisa koji uređuju ovu oblast</b>		
a) <i>Primjena Zakona o potrošačkim kreditima (nakon usvajanja) i drugih propisa koji uređuju ovu oblast</i>	<i>CBCG</i>  <i>Uprava za inspeksijske poslove</i>	<i>Kontinuirano</i>
b) <i>Evidencija propisa i lista nadležnosti u ovoj oblasti</i>	<i>Uprava za inspeksijske poslove</i>  <i>CBCG</i>	<i>Novembar, 2012. godina</i>
c) <i>Utvrđivanje obrasca za praćenje podataka iz nadzora nad primjenom propisa iz ove oblasti</i>	<i>Uprava za inspeksijske poslove</i>  <i>CBCG</i>	<i>Oktobar, 2012. godina</i>
d) <i>Izveštaj o podacima iz nadzora iz ove oblasti (na način kao u tač. 1.1.c, Poglavlja I ovog AP)</i>	<i>Uprava za inspeksijske poslove</i>  <i>CBCG</i>	<i>Polugodišnje/Godišnje</i>
e) <i>Evidentiranje i rješavanje žalbi i tužbi potrošača u ovoj oblasti (na način kao u tač. 1.2.d, Poglavlja I ovog AP)</i>	<i>Uprava za inspeksijske poslove</i>  <i>CBCG</i>	<i>Kontinuirano</i>
<b>6.1.2. Usaglašavanje zakonodavstva (donošenje novih i revizija postojećih propisa)</b>		
a) <i>Zakon o potrosackim kreditima</i>	<i>ME</i>  <i>MF</i>	<i>IVQ 2012</i>

	CBCG	
b) donošenje podzakonskih akata	ME MF CBCG	Rok propisan zakonom
<b>Način realizacije aktivnosti:</b>		
<p>Na osnovu Zakona o potrošačkim kreditima biće donijete četiri odluke od strane Savjeta CBCG u IV Q 2012:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Odluka o utvrđivanju obrasca o informacijama koje se dostavljaju klijentu prilikom zaključenja ugovora o kreditu;</li> <li>- Odluka o utvrđivanju elemenata za obračun EKS;</li> <li>- Odluka o izmjenama i dopunama odluke o Registu banaka, filijala stranih banaka, mikrokreditni finansijskih institucija, kreditnih unija i predstavništava stranih banaka (Registracija kreditnih posrednika);</li> <li>- Odluke o načinu obračuna i iskazivanja efektivne kamatne stope u skladu sa Zakonom o potrošačkim kreditima;</li> </ul>		
<b>6.1.3. Unapređenje bankarskih i drugih finansijskih usluga</b>		
a) Jačanje kapaciteta	CBCG	
- institucija na sprovođenju Zakona o potrosackim kreditima i propisa o zaštiti potrosaca u bankarskom sektoru (CBCG, Udruzenje banaka, bankarskog ombudsmana i inspekcija),	MF Udruzenje banaka	Kontinuirano
- Obuka inspektora za kontrolu primjene Zakona o potrosackim kreditima kod subjekata –kreditora na području realnog ssektora,	bankarskog ombudsmana	
- unapređenju kapaciteta - stručnih službi bankarskog ombudsmana	Uprava za inspeksijske poslove	
<b>Način realizacije aktivnosti:</b>		
<p>Pitanje zaštite potrošača odnosno klijenata u bankarskom sektoru podrazumijeva efektivnu i efikasnu primjenu Zakona o zaštiti potrošača. U ostvarenju ovog cilja potrebno je izvršiti <b>reorganizaciju sistematizacije radnih mjesta</b> u gore navedenim institucijama i, u tom smislu, <b>uspostaviti posebne organizacione jedinice sa adekvatnim kadrovskim potencijalom</b> koje će se, u okviru svojih ovlašćenja, starati o unapređenju zaštite klijenata u bankarskom sektoru.</p> <p>Polazeći od propisa kojim se obezbjeđuju sredstva za rad bankarskog ombudsmana, a imajući u vidu instintucionalnu nezavisnosti CBCG, Komisija za praćenje realizacije NPZP bi trebala da <b>formalno preporučiti CBCG</b> da poveća broj zaposlenih u stručnim službama kod bankarskog ombudsmana.</p>		
<b>6.1.4. Informisanje javnosti o pravima potrosaca u bankarskom sektoru i realnom sektoru</b>	NVO za zaštitu potrošača Udruženje banaka Banke ME PKCG	Kontinuirano
<b>Način realizacije aktivnosti:</b>		
Putem medija, Interneta (na web stranicama NVO, Udruženja banaka, banaka, ME, PKCG), objavljivanjem na oglasnim tablama, flajerima i ostalom propagandnom materijalu kreditora.		
<b>6.2. Usluge u osiguranju</b>		

<b>6.2.1. Implementacija Zakona o osiguranju i ostalih propisa iz oblasti osiguranja koja se odnose na zaštitu potrošača.</b>	<i>MF</i> <i>Agencija za nadzor osiguranja</i>	<i>Kontinuirano</i>
<b>Način realizacije aktivnosti:</b>  Razmatranje i odlučivanje po prigovorima i žalbama osiguranika, odnosno korisnika osiguranja, na rad društava za osiguranje, zastupnika i posrednika u osiguranju i agencija za pružanje drugih usluga u osiguranju.		
<b>6.2.2. Informisanje potrošača o ulozi Agencije za nadzor osiguranja</b>	<i>Agencija i NVO za z.p.</i>	<i>Kontinuirano</i>
<b>Način realizacije aktivnosti:</b>  Putem medija, Interneta (na web stranicama Agencije i NVO), objavljivanjem na oglasnim tablama, flajerima i ostalom reklamnom materijalu NVO.		

### III OBRAZOVANJE I INFORMISANJE POTROŠAČA

1. Obrazovanje potrošača;
2. Informisanje potrošača:

<b>III OBRAZOVANJE I INFORMISANJE</b>		
<b>1. Obrazovanje potrošača</b>		
<b>1.1. Priprema Pilot projekta za uvođenje sadržaja zaštite potrošača u obrazovni sistem</b>		
<b>1.1.1. Formiranje komisije (6 komisija po 5 članova i koordinator iz ZzŠ) sa zadatkom izrade priručnika za nastavnike sa potrebnim didaktičkim materijalom (radni listovi, radionice, i sl.)</b>	<i>Zavod za školstvo</i>	<i>IV Q 2012</i>
<b>1.1.2. Obuka komisija za izradu priručnika</b> - Organizovati trodnevni seminar sa ciljem predstavljanja programa zaštite potrošača i izrade skice priručnika za nastavnike (36 učesnika). Na seminaru obezbijediti kompetentne domaće i strane eksperte (predstaviti model izrade priručnika)	<i>Zavod za školstvo</i> <i>Zavod za udžbenike i nastavna sredstva</i>	<i>IV Q 2012</i>

<p><b>1.1.3. Izrada priručnika za nastavnike i didaktičkih materijala za učenike.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Izrada priručnik za nastavnike i didaktički materijal za djecu različitih nivoa obrazovanja (od predškolskog do srednjoškolskog uzrasta).</li> </ul>	<p>Zavod za školstvo</p> <p>Zavod za udžbenike i nastavna sredstva</p>	<p>II Q 2013</p>
<p><b>1.1.4 Tehnička obrada i štampa priručnika za nastavnike i didaktičkih materijala za učenike</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Obezbijediti kvalitetnu tehničku obradu i štampanje dovoljnog broja priručnika za predškolske ustanove, osnovnu školu, gimnaziju i srednje stručne škole</li> </ul>	<p>Zavod za školstvo</p> <p>Zavod za udžbenike i nastavna sredstva</p>	<p>II Q 2013</p>
<p><b>Način realizacije aktivnosti:</b></p> <p>Glavni nosilac aktivnosti na realizaciji ovog projekta je <i>Zavod za školstvo</i> uz podršku Ministarstva prosvjete i sporta, <i>Zavoda za udžbenike i nastavna sredstva</i> i <i>NVO „CEZAP“</i>. Sredstava za realizaciju projekta obezbijeđena su u Budžetu za 2012.godinu, u ukupnom iznosu 21.562,20€, u jednakim iznosima od strane ME i MPiS. Budući da ova sredstva do sada nijesu realizovana jer nijesu bila prenešena na žiro-račun izvođača Projekta, to je potrebno isto realizovati kako bi se sredstva namjenski kisoristila. Takođe, potrebno je obezbijediti dodatna sredstva za štampanje udžbenika. (kroz projekat podrške EU, a odgovarajući dio MPiS iz Budžeta CG).</p>		
<p><b>1.2. Podizanje obrazovnog nivoa potrošača (odrasliha) u cilju unapređenja njihovog položaja na tržištu.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Donijeti Plan podizanja obrazovnog nivoa potrošača (odraslih) za 2013.god. ,</li> <li>- Realizacija Plana</li> </ul>	<p>MPiS</p> <p>Centar za stručno obrazovane</p> <p>Zavod za udžbenike i nastavna sredstva</p> <p>NVO za zaštitu potrošača</p>	<p>XI 2012.god.</p> <p>Kontinuirano</p>
<p><b>2. Informisanje potrošača</b></p>		
<p><b>2.1. Informisanje potrošača o njihovim pravima i obavezama</b></p> <p>a) Donijeti Plan informisanja potrošača o pravima i zaštiti prava, za 2013.god. ,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizacija Plana</li> </ul> <p>b) uspostaviti kontakt sa potrošačima organizovanjem emisije putem TV, kao najuticajnijeg medija.</p>	<p>NVO za zaštitu potrošača, uz podršku ME i dr.resornih organa državne uprave I lokalne uprave, i u saradnji sa medijima</p>	<p>XI 2012.god.</p> <p>Kontinuirano</p>
<p><b>Način realizacije aktivnosti:</b></p> <p>NVO za zaštitu potrošača će u skladu sa odobrenim projektima koji se odnose na informisanje potrošača, sprovesti aktivnosti informisanja u cilju unapređenja položaja potrošača na tržištu. NVO u saradnji sa medijima (elektronskim i štampanim) i uz stručnu podršku ME, pripremiće Plan informisanja potrošača u okviru već uspostavljenih šema-rubrika (Radio CG, „Pobjeda“), u cilju daljeg usavršavanja sadržaja, kao i uvođenjem teme zaštita potrošača u program drugih medija (RTV CG), shodno pokrenutoj</p>		

inicijativi. Pri tome, potrebo je uzeti u obzir aktivnosti koje se odnose na informisanje po područjima u skladu sa ovim AP i obezbijediti punu saradnju svih organa i instirucija nadležnih za zaštitu potrošača.

**2.2. Informisanje javnosti o opasnim proizvodima na tržištu, u skladu sa zakonom.**

*Inspekcijski organi*

*Kontinuirano*