



Crna Gora
Ministarstvo ekonomije

NACIONALNI PROGRAM ZAŠTITE POTROŠAČA
jul 2015 – jun 2018

Podgorica avgust, 2015

SADRŽAJ:

I. Uvod

- 1. Dostignuća potrošačkog zakonodavstva u Crnoj Gori**
- 2. Institucionalni okvir politike zaštite potrošača u Crnoj Gori**
- 3. Zaštita potrošača u Evropskoj uniji**
 - 3.1. Zaštita potrošača-istorijat**
 - 3.2. EU potrošačka politika i položaj potrošača na tržištu**
- 4. Ocjena stanja na području zaštite potrošača nakon realizacije Nacionalnog programa zaštite potrošača za period 2012. – 2015.**
- 5. Cilj Nacionalnog programa zaštite potrošača za period jul 2015 jun 2018. godine**

II. Unaprijeđivanje zaštite potrošača u pojedinim oblastima

- 6. Bezbjednost proizvoda**
- 7. Bezbjednost hrane**
- 8. Trgovina**
- 9. Elektronska trgovina**
- 10. Turizam i ugostiteljstvo**
- 11. Javne usluge**
- 12. Zdravstvo**
- 13. Energetika**
- 14. Telekomunikacije i poštanske usluge**
- 15. Komunalne usluge**
- 16. Stanovanje**
- 17. Finansijske usluge**
- 18. Bankarske i druge finansijske usluge**
- 19. Obrazovanje i informisanje potrošača**
- 20. Prilog- Godišnji Akcioni plan realizacije NPZP 2015-2018, za period jul, 2015 – jun, 2016**

I Uvod

Nacionalni interes i strateški cilj Vlade Crne Gore je punopravno članstvo u Evropskoj uniji. Ispunjavanje uslova za punopravno članstvo u Evropskoj uniji - stabilnost institucija koje osiguravaju demokratiju, vladavinu prava i poštovanje demokratskih načela i ljudskih prava, međunarodnog prava te tržišne privrede, čine temelje unutrašnje i spoljne politike Crne Gore. Jedna od važnih karika ovoga evroatlantskog integracionog procesa je i zaštita prava potrošača i jačanje institucija koje rade na uspostavljanju uslova za sigurno funkcionisanje sistema zaštite potrošačkih prava kako u primarnom dijelu zakonske regulative, tako i u onom praktičnom dijelu primjene i poštovanje donesenih propisa. Upravo zbog prepoznatog značaja koji ima zaštita potrošača na državnom nivou su prava potrošača integrisana u članu 70 Ustava Crne Gore, u kome se navodi da država štiti potrošače i zabranjuje aktivnosti koje štete zdravlju, bezbjednosti i privatnosti potrošača.

U uslovima stvaranja neophodnih pretpostavki za punopravno članstvo u Evropskoj uniji, Vlade Crne Gore prihvatila je razvojni okvir za ubrzan napredak Crne Gore u civilno, ekonomski uspješno, prosperitetno i demokratski senzibilno društvo. Uvažavajući takvo određenje Crne Gore uočena je potreba sistemskog rješavanja problematike određenih kategorija stanovništva, posebno onih kojima se u demokratskom društvu garantuje posebna zaštita. S obzirom na širenje područja djelovanja Evropske unije ujedinjenjem evropskih država, Evropska unija svojim je zemljama članicama dala smjernice za stvaranje jedinstvene politike za ona područja koja su do tada bila isključivo u nacionalnoj nadležnosti. U skladu sa time, javila se i potreba za propisivanjem pravnih odredbi koje proklamuju poštovanje osnovnih ljudskih prava, što je jedno od osnovnih načela djelovanja Evropske unije .

Posvećenost Crne Gore da razvija civilno društvo i demokratski i tržišno orijentisane državne institucije i poslovne strukture sa željom da se integrišu u Evropsku uniju vodi do formiranja zakonodavstva koje poboljšava položaj najugroženijih i najslabijih strana na tržištu. Ta slabija strana u ugovornom procesu su pojedinci -potrošači koji ulaze na tržište bez namjere ostvarivanja profita, ali sa željom da ostvare svoj lični interes. Neophodno je zaštitu potrošača sistematski uključivati u svim važnim oblastima života i obezbeđivati da se ona strukturno sprovodi. Ovaj nacionalni program je izraz nastojanja da se rastuća svijest o potrebi zaštite potrošača pretvori u jasan i sveobuhvatan dokument koji sistematski stvara politiku zaštite potrošača i utvrđivanja prioriteta i mjera za njihovo ostvarenje u periodu jul 2015 – jun 2018.

Usklađenost crnogorskog sistema zaštite potrošača sa pravnom tekovinom EU je ključni instrument za uklanjanje prepreka ka sprovođenju ideja i principa fer konkurencije i društvene odgovornosti, a samim tim je i djelotvorna pravna zaštita potrošača i temelj za ispravno i nesmetano funkcionisanje tržišnog takmičenja. Stoga je jedan od ciljeva crnogorske ekonomske politike unaprijeđenje zaštite potrošača i obezbjeđivanje crnogorskim potrošačima jednakih prava koja imaju građani EU.

Potpisivanjem Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju između EU i njenih država članica, sa jedne strane i Crne Gore, sa druge strane Zakonom o ratifikaciji SSP („Sl.list CG“ br.7/07), Crna Gora se opredijelila za evropski put i evropske standarde zaštite potrošača.

Polazeći od toga u proteklom periodu ostvareni su značajni rezultati na području zaštite potrošača, a jedan od najznačajnijih je otvorenje pregovaračkog poglavlja 28 – Zaštita potrošača i zdravlja, na Međuvladinoj konferenciji između Crne Gore i Evropske unije, održanoj u Briselu 16 decembra 2014. godine.

Takođe, su ostvareni i značajni rezultati kod usklađivanja zakonodavstva sa pravom EU, veći stepen informisanosti i razvoja nevladinih organizacija. Ostvarena je i efikasnija pravna zaštita potrošača, kako bi se poboljšao kvalitet robe namijenjene potrošačima uz odgovarajuće sigurnosne standarde, i adekvatan pristup sudstvu u slučaju sporova potrošača, kao i razmjene informacija o opasnim proizvodima. Rezultati su ostvareni i u pogledu osposobljavanja i edukacije administrativnih kapaciteta u državnoj upravi zaduženih za kreiranje i sprovođenje politike zaštite prava potrošača, tačnije izgrađena je početna infrastruktura potrebna za kreiranje i sprovođenje adekvatne politike zaštite potrošača.

Ipak, sam proces izgradnje crnogorskog sistema zaštite potrošača još uvijek nije završen. Iako se u posljednjih osam godina puno toga postiglo, potrebno je i u narednom periodu kontinuirano djelovati u cilju unaprijeđenja politike zaštite potrošača i jačanja administrativnih kapaciteta.

Generalna skupština Ujedinjenih nacija donijela je, Rezolucijom broj 39/248 iz 1985. godine, smjernice o zaštiti potrošača kojima je podstakla zemlje članice na zakonsko uređivanje ovog područja te razvoj institucija koje će potrošače obavještavati i podučavati i djelotvorno štiti njihova prava. Evropske države potpisnice Ugovora o osnivanju Evropske zajednice, potpisanog u Rimu 1957. godine, donijele su krajem 1973. godine Evropsku povelju o obavještavanju i zaštiti potrošača s njihovim pravima, koja se sastoji od prava na zaštitu ekonomskih interesa, prava na zaštitu od opasnosti za život, zdravlje i imovinu prilikom kupovine proizvoda i usluga na tržištu, prava na

pravnu zaštitu i podršku države, prava na obavještanje i edukaciju potrošača, te prava na udruživanje sa svrhom zaštite njihovih interesa, prava na predstavljanje u tijelima koja odlučuju o stvarima od interesa za potrošače. Od tada do danas, na ovim principima u Evropskoj zajednici je nastalo bogato zakonodavstvo zaštite potrošača. U Sjedinjenim Američkim Državama donesen je Zakon o zaštiti potrošača 1972. godine i na temelju tog Zakona osnovana je posebna savezna komisija za sigurnost potrošačke robe. Zajedničko obilježje svih modernih demokratskih država je zaštita interesa ekonomski slabije strane u poslovnim transakcijama na tržištu, stoga se i zakonima o zaštiti potrošača u tim emljama, štite fizičke osobe, potrošači, na tržištu proizvoda i usluga koje kupuju za svoje neprofesionalne svrhe, odnosno za lične ili porodične potrebe. Sa zaštitom potrošača Evropska unija započela je u 70-im godinama dvadesetog vijeka. Do danas je to područje uređeno brojnim aktima što ukazuje na veliku važnost koja se pridaje ovoj problematici, to više što moderno tržište zahtijeva visoku razinu zaštite potrošača. Ugovorom o Evropskoj uniji, kojim je izmijenjen Ugovor o osnivanju Evropske zajednice, politika zaštite potrošača postaje službena politika Evropske unije. Dalje promjene izvršene su tzv. Ugovorom iz Amsterdama, odnosno Ugovorom o izmjenama Ugovora o osnivanju Evropske zajednice. Tim ugovorom, između ostalog, izvršena je renumeracija postojećeg teksta Ugovora o osnivanju Evropske zajednice, pa je dotadašnji član 129.a, kojim je bila uređena zaštita potrošača, postao član 153. i njime se navodi da se prava potrošača temelje na pet osnovnih prava ugrađenih u nacionalne politike njenih članica, koje slijede:

- zaštita zdravlja i sigurnost potrošača,
- zaštita ekonomskih interesa potrošača,
- pravo potrošača da budu informisani i edukovani,
- pravo na naknadu štete i
- udruživanje, zastupanje i sudjelovanje potrošača, radi ostvarenja svojih prava.

Zaštita potrošača izuzetno je dinamično područje koje je u Evropskoj uniji podvrgnuto donošenju učestalih novih mjera, stoga bi trebala predstavljati osnovu za usklađeno djelovanje svih nacionalnih tijela na području zaštite potrošača, vladinih i nevladinih organizacija. Savremeno tržište omogućava široku ponudu uz potrebno postizanje visokog i jedinstvenog nivoa zaštite potrošača, kako bismo našu državu pripremili za ravnopravno nastupanje na jedinstvenom tržištu Evropske unije. To podrazumijeva stvaranje jedinstvene i kvalitetne institucionalne strukture kao temelja provođenja učinkovite zaštite potrošača, čime bi Crna Gora pokazala da zaslužuje povjerenje potrošača na konkurentnom unutrašnjem tržištu uz jasna pravila i dosljedno sprovođenje zakona, bez obzira, će se potrošač ili trgovac nalaze. Da bi se sve to moglo ostvariti potrebna su i značajna materijalna sredstva koja bi dovela do značajne

koristi ne samo ekonomskim i tržišnim subjektima, nego i potrošačima u njihovom svakidašnjem životu, s obzirom na veći izbor robe i usluga uz bolji kvalitet i niže cijene.

1. Dostignuća potrošačkog zakonodavstva u Crnoj Gori

Zaštita potrošača je prepoznata kao posebna politika u Crnoj Gori stoga je u maju 2007 donešen prvi Zakon o zaštiti potrošača (Sl. list CG, br.26/07). Usvojeni Zakon je obilježio značajnu fazu u razvoju prava i politike zaštite potrošača u Crnoj Gori. Predstavljao je nužnu i osnovnu pretpostavku za poboljšanje zaštite prava potrošača, odnosno svih građana Crne Gore i istovremeno neophodnu pretpostavku za dalji progresivan razvoj i funkcionisanje tržišne privrede.

Iskustva stečena tokom nešto više od šest godina od njegovog usvajanja i primjene u praksi uslovile su potrebu za daljim uređenjem ovog pravnog okvira. Stoga je u Skupštini Crne Gore, 23 XII 2013 godine usvojen novi Zakon o zaštiti potrošača („Sl.list CG“, br. 02/14), koji je u primjeni do 22 VII 2014 godine. Ovaj Zakon predstavlja svojevrsnu koodifikaciju u oblasti zaštite prava potrošača, u skladu sa ustavnim opredjeljenjima Crne Gore o zaštiti potrošača (član 70 Ustava Crne Gore) i komparativnim iskustvom iz uporednog prava, odnosno prava Evropske Unije i međunarodnog prava.

Zakonom o zaštiti potrošača („Sl. listCG“, br. 2/14) u potpunosti su usklađene sljedeće direktive i to:

1. Direktiva 98/6/EZ godine o zaštiti potrošača prilikom isticanja cijena proizvoda koji se nude potrošačima;
2. Direktiva 1999/44/EZ o nekim aspektima prodaje robe široke potrošnje i pratećim garancijama;
3. Direktiva 2002/65/EZ o prodaji na daljinu finansijskih usluga naimjenjenih potrošačima i izmjenama Direktive Savjeta 90/619/EEZ i Direktiva 97/7/EZ i 98/27/EZ;
4. Direktiva 2005/29/EZ o nepoštenoj poslovnoj praksi privrednih subjekata prema potrošačima na unutrašnjem tržištu i o izmjeni Direktive 84/450/EEZ, Direktive 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ, kao i Regulative (EZ) br. 2006/2004;
5. Direktiva 93/13/EEZ o nepoštenim odredbama u potrošačkim ugovorima;
6. Direktiva 2008/122/EZ o zaštiti potrošača u pogledu pojedinih aspekata vremenski podijeljenog korišćenja nepokretnosti (timeshare), dugoročnih proizvoda za odmor, preprodaje i razmjene;
7. Direktiva 2009/22/EZ o sudskim i upravnim zabranama za zaštitu interesa potrošača.

Takođe, je Zakon o zaštiti potrošača djelimično usklađen s novom pravnom tekovinom o potrošačkim pravima (Direktiva 2011/83/EU o pravima potrošača) putem potpune usklađenosti sa sadržajem dvije direktive koje se novom Direktivom mijenjaju (Direktiva 93/13/EEZ i Direktiva 1999/44/EZ) i sa sadržajem dvije direktive koje novom Direktivom prestaju da važe (Direktiva 85/577/EEZ i Direktiva 97/7/EZ). Dalje usklađivanje je planirano Zakonom o izmjenama i dopunama zakona o zaštiti potrošača kojim će se u potpunosti transponovati Direktiva EU 2011/83/EU o pravima potrošača.

U cilju potpunog usklađivanja sa Direktivom 85/374/EEZ o odgovornosti za neispravan proizvod, novim Zakonom o zaštiti potrošača, članom 132 preuzete su odredbe koje nijesu preuzete Zakonom o obligacionim odnosima, uključujući i član 9 Direktive i definiciju štete.

U pogledu alternativnog rješavanja potrošačkih sporova, Zakon o zaštiti potrošača („Sl. list CG”, br. 2/14) u potpunosti je usklađen sa pravnom tekovinom EU, i to: Preporukom 98/257/EZ o načelima koja se primjenjuju na tijela odgovorna za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova i Preporukom 2001/310/EZ o načelima koja važe za vansudska tijela uključena u sporazumno rešavanje potrošačkih sporova.

Na osnovu Zakona o zaštiti potrošača („Sl. list CG”, br. 02/14), koji je u primjeni od 23. jula 2014 doneseni su sljedeći podzakonski akti i to:

Rješenje o osnivanju Savjeta za zaštitu potrošača („Sl. list CG”, br. 25/14), Pravilnik o proizvodima za koje se ne ističe cijena po jedinici mjere („Sl. list CG”, br. 41/14 i 14/15), čija je primjena otpočela 11. oktobra 2014. godine. U okviru koga se detaljnije uređuje ovo područje na način da su taksativno određeni proizvodi za koje je obvezno navođenje cijene po jedinici mjere, Uredbu o uslovima za ustupanje i obavljanje poslova utvrđenih nacionalnim programom zaštite potrošača i bližim kriterijumima, načinu i postupku finansiranja organizacija potrošača („Sl. list CG”, br. 40/2015), Pravilnik o Arbitražnom odboru za vansudsko rješavanje sporova potrošača („Sl. list CG”, br. 14/15), Pravilnik o evidenciji organizacija potrošača („Sl. list CG”, br. 16/15), Pravilnik o sadržaju i načinu vođenja registra tužbi za zaštitu kolektivnih interesa potrošača i registra odluka („Sl. list CG”, br. 16/15), Pravilnik o sadržaju evidencije o podacima iz nadzora i evidencije o žalbama potrošača i njihovom rješavanju ("Službeni list CG", broj 34/15), Pravilnik o sadržaju standardnog informacionog obrasca za ugovore o turističkim uslugama („Sl. list CG”, br. 30/15), Pravilnik o sadržaju standardnog obrasca za jednostrani raskid ugovora o turističkim uslugama („Sl. list CG”, br. 30/15).

Naime, do pristupanja EU, Crna Gora je Zakon o zaštiti potrošača („Sl. list CG”, br. 2/14), kroz član 174 djelimično usaglasila sa Regulativom 2006/2004/EZ o saradnji

između nacionalnih tijela nadležnih za sprovođenje zakona o zaštiti potrošača, prvenstveno sa članom 5 i Aneksom I navedene Regulative, tako što je istim propisala nadležnosti u nadzoru nad sprovođenjem ovog zakona putem donošenja Odluke o organima nadležnim za inspekcijski nadzor nad sprovođenjem zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača. Na ovaj način Crna Gora je stvorila preduslove za efikasan nadzor nad primjenom zakonodavstva koje preuzima pravnu tekovinu EU datu u Aneksu I navedene Regulative, kao i obezbjeđivanje koordinacije i saradnje nadležnih tijela. Predmetna [Odluka o organima nadležnim za inspekcijski nadzor nad sprovođenjem zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača usvojena je na sjednici Vlade Crne Gore održanoj 16. jula 2015. godine](#), objava se uskoro očekuje u Službenom listu Crne Gore.

Prijedlogom zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača u potpunosti se preuzima Direktiva 2011/83 Evropskog parlamenta i savjeta o pravima potrošača, izmjenama i dopunama Direktive Savjeta 93/13/EEZ i Direktive 1994/44/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta i prestanku važenja Direktive Savjeta 85/577/EEZ i Direktive 97/7/. Pored toga, ovom revizijom Zakona o zaštiti potrošača uzeće se u obzir i sugestije koje je na njega dala Evropska komisija. Usvajanje ovog zakona predstavljace važan segment u usaglašavanju nacionalnog zakonodavstva sa zakonodavstvom Evropske unije i imaće direktan uticaj na ostvarivanju visokog nivo zaštite potrošača u vezi sa ugovorima zaključenim između potrošača i trgovaca. Navedeni zakon će biti donijet u IV kvartalu 2015.

Prijedlogom zakona o zabrani obmanjujućeg oglašavanja kod pružanja usluga i prodaje proizvoda preuzeće se direktiva 2006/114/EEC o obmanjujućem i komparativnom oglašavanju, a njime će se urediti zaštita ekonomskih interesa potrošača kod ovih vidova oglašavanja. Usvajanje ovog zakona predstavljace važan segment u usaglašavanju nacionalnog zakonodavstva sa zakonodavstvom Evropske unije i imaće direktan uticaj na građane kroz povećanja sigurnosti pri kupovini roba odnosno usluga koje se nude putem oglašavanja. Utvrđivanje predmetnog predloga predviđen je Programom rada Vlade Crne Gore za IV kvartal 2015.

Skupština Crne Gore od 16. oktobra 2014. godine, usvojila je novi Zakon o opštoj bezbjednosti proizvoda („Sl.list CG“, br. 45/14), koji je usklađen sa sljedećim sekundarnim izvorima prava EU:

- Direktivom 2001/95/EZ Evropskoga Parlamenta i Vijeća od 3.12.2001. o opštoj bezbjednosti proizvoda (Službeni list L 11, 15.1.2002., str. 4-17);
- Direktivom 87/357/EEZ Evropskoga Vijeća od 25.6.1987. o približavanju zakonodavstva Država članica u vezi proizvoda koji obmanjujućim izgledom ugrožavaju zdravlje ili bezbjednost potrošača (Službeni list L 192, 11.7.1987., str. 49 i 50).

Predmetnim zakonom uređuje se opšti zahtjev bezbjednosti, kriterijumi bezbjednosti koje moraju da ispunjavaju proizvodi koji se isporučuju na tržište, obaveze proizvođača i distributera i način informisanja i razmjene informacija o opasnim proizvodima i rizicima koje ti proizvodi predstavljaju za potrošače i druge krajnje korisnike.

U pogledu Uredbe o načinu rada sistema brze razmjene informacija o proizvodima koji predstavljaju rizik, koja je trenutno upućena Evropskoj Komisiji na razmatranje, može se reći da je ista dijelom rađena u poštovanju principa RAPEX a ne po cjelosti same Odluke 2010/15/EZ Evropske Komisije od 16.12.2009 o smjernicama za sprovođenje sistema RAPEX (Službeni list L 22, 26.1.2010., str. 1-64). Takođe je Zakon o opštoj bezbjednosti proizvoda u članu 16 postavljena osnova o EU RAPEX, i biće realizovana uredbom u trenutku realnog očekivanja skorog ulaska u EU.

Predmetnom Uredbom je utvrđen način rada sistema brze razmjene informacija o proizvodima koji predstavljaju rizik i organ nadležan za objedinjavanje i razmjenu informacija o opasnim proizvodima.

Na osnovu Zakona o opštoj bezbjednosti proizvoda pripremljeni su i sledeći podzakonski akti: Pravilnik o listi standarda iz oblasti opšte bezbjednosti proizvoda ("Službeni list CG", broj 32/15) i Pravilnik o sadržaju obavještenja o opasnom proizvodu ("Službeni list CG", broj 32/15).

Na osnovu Zakona o nadzoru proizvoda na tržištu, Vlada Crne Gore je donijela Uredbu o grupama proizvoda nad kojima organi nadzora na tržištu vrše nadzor („Sl. list CG“, br. 20/15), a koja se odnosi i na opštu bezbjednost proizvoda, kao i Odluku o obrazovanju Koordinacionog tijela za nadzor na tržištu ("Službeni list CG", broj 32/15).

Osim Zakona o zaštiti potrošača, i Zakona o opštoj bezbjednosti proizvoda, Zakona o potrošačkim kreditima („Sl. list CG“, br. 35/13), Zakona o turizmu („Sl. list CG“, br. 61/10 i 53/11), Zakona o obligacionim odnosima („Sl. list CG“, br. 4/11), Zakona o nadzoru proizvoda na tržištu („Sl. list CG“, br. 33/14) i Zakon o inspeksijskom nadzoru („Sl. list RCG“, br. 39/03 i „Sl. list CG“, br. 76/09, 57/11, 18/14 i 11/15)., pored prethodnonavedenih interesi potrošača štite se još i nizom propisa koji uređuju različita prava potrošača, kao što su:

- Zakon o unutrašnjoj trgovini („Sl. list CG“, br. 49/08),
- Zakon o elektronskoj trgovini („Sl. list CG“, br.56/13),
- Zakon o elektronskim komunikacijama („Sl. list CG“, br. 50/08, 70/09 i 49/10),
- Zakon o elektronskim medijima („Sl. list CG“, br. 46/10, 6/13),
- Zakon o energetici („Sl. list CG“, br. 28/10),

- Zakon o metrologiji („Sl. list CG”, br. 79/08 i 40/11),
- Zakon o kontroli predmeta od dragocjenih metala („Sl. list CG”, br. 40/10 i 40/11),
- Zakon o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjenjivanju usaglašenosti („Sl. list CG”, br. 53/11),
- Zakon o standardizaciji („Sl. list CG”, br. 13/08),
- Zakon o metrologiji („Sl. list CG”, br. 79/08),
- Zakon o akreditaciji („Sl. list CG”, br. 54/09),
- Zakon o bezbjednosti hrane („Sl. list CG”, br. 14/07 i 40/11),
- Zakon o obligacionim odnosima i osnovama svojinsko-pravnih odnosa u vazdušnom saobraćaju („Sl. list CG”, br. 18/11),
- Zakon o ugovornim odnosima u željezničkom saobraćaju („Sl. list CG”, br. 41/10),
- Zakon o lokalnoj samoupravi („Sl. list CG”, br.88/09, 03/10 i 38/12) i dr.

2. Institucionalni okvir politike zaštite potrošača u Crnoj Gori

Zakonom o zaštiti potrošača i ostalim propisima kojima se sektorski uređuju pojedini segmenti zaštite potrošača uređen je pravni okvir politike zaštite potrošača, dok strategijski okvir Crne Gore u oblasti zaštite potrošača predstavlja trogodišnji Nacionalni program za zaštitu potrošača a sastavni dio programa je godišnji Akcioni plan u okviru koga su predviđeni ciljevi, mjere, nosioci i rokovi za realizaciju planiranih aktivnosti. Nacionalni programom zaštite potrošača donosi Vlada Crne Gore na prijedlog Ministarstva ekonomije.

U Crnoj Gori do sada su donesena tri Nacionalna programa zaštite potrošača i to dva dvogodišnja za razdoblje od 2008. do 2010. godine i za razdoblje od 2010. do 2012. godine, i jedan trogodišnji za razdoblje od 2012. do 2015. godine kao i Izveštaji o realizaciji godišnjeg Akcionog plana NPZP.

Nosioci politike zaštite potrošača određeni Zakonom o zaštiti potrošača, su: Vlada, Ministarstvo, drugi organi državne uprave nadležni za sprovođenje politike zaštite potrošača, savjet za zaštitu potrošača, jedinice lokalne samouprave, Privredna komora i druga udruženja učesnika na tržištu i organizacije potrošača.

Vlada Crne Gore predlaže propise, donosi Nacionalni Program zaštite potrošača, razmatra i usvaja godišnji izvještaj o realizaciji NPZP.

Ministarstvo ekonomije kao kjučni nosioc politike zaštite potrošača u okviru svojih nadležnosti preduzima čitav niz aktivnosti u cilju daljeg razvoja sistema zaštite potrošača, a koje se sastoje od kreiranja ukupne politike zaštite potrošača, kroz praćenje svih promjena EU zakonodavstva i preuzimanja istih u crnogorsko

zakonodavstvo, predlaže Vladi Nacionalni program zaštite potrošača (NPZP), nadgleda sprovođenje NPZP-a i podnosi godišnji izvještaj Vladi o sprovođenju NPZP-a. Saraduje sa drugim organima i institucijama koje se bave zaštitom potrošača, utvrđuje podzakonska akta za sprovođenje Zakona o zaštiti potrošača, uključujući i kriterijume za izbor članova i funkcionisanje Arbitražnog odbora za vansudsku zaštitu potrošača, razmatra godišnji izvještaj o radu Arbitražnog odbora, kao i čitav niz aktivnosti koje se odnose na samo sprovođenje politike zaštite potrošača.

Kako bi se osiguralo što kvalitetnije sprovođenje politike zaštita potrošača uključena su i druga tijela i institucije:

Uprava za inspekcijske poslove je samostalni organ državne uprave koji preko inspektora vrši inspekcijski nadzor nad primjenom propisa na teritoriji cijele Crne Gore. Strategijom reforme javne uprave u Crnoj Gori za period 2011-2016 utvrđeni su osnovi za centralizaciju inspekcijskog nadzora u jedan organ državne uprave, pa je pristupljeno reviziji Zakona o inspekcijskom nadzoru, čije su izmjene i dopune objavljene u „Sl. list CG” br. 57/11. Na osnovu toga je 2012. uspostavljena Uprava za inspekcijske poslove.

Navedene Uprava po nadležnim inspekcijama vrše nadzor i napodručju ekonomskih interesa potrošača i bezbjednosti proizvoda.

U okviru **Ministarstva saobraćaja** funkcioniše Inspekcija za drumski saobraćaj u čijem resoru je zaštita potrošača korisnika usluga u drumskom saobraćaju i bezbjednost motornih vozila.

Takođe, značajni nosioci na polju bezbjednosti proizvoda su: **Zavod za metrologiju, Institut za standardizaciju, Akreditaciono tijelo Crne Gore i Uprava carina.**

Centralna banka Crne Gore vrši kontrolu potrošačkih kredita u bankarskom sektoru u skladu s odredbama Zakona o potrošačkim kreditima i utvrđuje jedinstveni način obračuna i iskazivanja efektivne kamatne stope na kredite i depozite.

Centralna banka je u okviru Sektora kontrole osnovala Direkciju za licenciranje odobrenja, mjere i nadzor potrošačkih kredita, a u okviru ove direkcije osnovano je Odjeljenje za nadzor potrošačkih kredita u čijoj je nadležnosti nadzor nad primjenom Zakona o potrošačkim kreditima i Zakona o zaštiti potrošača od strane finansijskih institucija kojima je Centralna banka izdala dozvolu za rad.

Lokalna samouprava sprovodi politiku zaštite potrošača na lokalnom nivou u skladu sa zakonom i Planom aktivnosti na podizanju nivoa zaštite potrošača u jedinicama lokalne samouprave (donijet 2011.) i preko svojih inspekcija vrši i nadzor nad sprovođenjem propisa iz svoje nadležnosti.

Značajnu ulogu u jačanju, koordinisanju i unaprijeđivanju oblasti zaštite potrošača, imaju i **Savjet za zaštitu potrošača, Koordinaciono tijelo za tržišni nadzor, Arbitražni odbor za vansudsko rješavanje sporova potrošača, Bankarski ombudsman i Sistem za zaštitu potrošača.**

Savjet za zaštitu potrošača je formiran u junu 2014, Odlukom o uspostavljanju Savjeta za zaštitu potrošača („Sl. List CG“, br. 25/14). Aktivnosti Savjeta fokusirane su na poboljšanje položaja potrošača u Crnoj Gori, pa u skladu sa time predlaže odgovarajuće mjere i aktivnosti, učestvuje u izradi Nacionalnog programa, razmatra nacрте propisa koji se donose na ovu oblast, daje mišljenja o potrebi izmjena i dopuna postojećih i donošenju novih propisa u ovoj oblasti i sveobuhvatno doprinosi jačanju potrošačkih prava u Crnoj Gori.

U sastavu Savjet za zaštitu potrošača, pored predstavnika Ministarstva ekonomije, su i predstavnici: Ministarstva poljoprivrede i ruralnog razvoja, Ministarstva prosvjete, Zavoda za školstvo, Ministarstva održivog razvoja i turizma, Ministarstva zdravlja, Ministarstva za informaciono društvo i telekomunikacije, Ministarstva unutrašnjih poslova, Ministarstva saobraćaja i pomorstva, Uprave za inspekcijske poslove, Ekonomskog fakulteta Podgorica, Fakulteta za poslovne studije “Montenegro Business School”, Centralne banke Crne Gore, Privredne komore Crne Gore, Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost i nevladinie organizacije za zaštitu potrošača (CEZAP i ECOM).

Aktivnosti Savjeta fokusirane su na poboljšanje položaja potrošača u Crnoj Gori, pa u skladu sa tim institucije članice Savjeta predlažu odgovarajuće mjere i aktivnosti, daju mišljenja o potrebi izmjena i dopuna postojećih i donošenje novih propisa u oblasti zaštite potrošača i razmatrju nacрте propisa koji se donose u ovoj oblast, učestvuju u izradi Nacionalnog programa i sarađuju u pripremi Akcionog plana, prate realizaciju i učestvuju u pripremi godišnjeg izvještaja o realizaciji Nacionalnog programa i predlažu određene mjere za: zaštitu zdravlja, bezbjednosti i ekonomskih interesa potrošača, unaprijeđenje pravne zaštite, unaprijeđenje informisanja i obrazovanja, kao i za podizanje svijesti o značaju zaštite potrošača.

Savjet je održao od uspostavljanja konstitutivnu i tri redovne sjednice. Trenutne aktivnosti su usmjerena na pripremu Godišnjeg izvještaja o realizaciji Nacionalnog programa zaštite potrošača (2012-2015), za period jul 2014- jun 2015 i pripremi četvrtog Nacionalnog programa zaštite potrošača (2015-2018) i Akcionog plana za period jul 2015- jun 2016.

Kroz rad Nacionalnog savjeta uočene su potrebe za uključivanjem još učesnika u pripremi Izvještaja i Nacionalnog programa, tako da su pored gore navedenih

predstavnik uključeni i predstavnici Zajdnice opština Crne Gore i Agencije za nadzor osiguranja.

Koordinaciono tijelo za tržišni nadzor je tijelo sastavljeno od predstavnika inspekcija uključenih u tržišni nadzor, predstavnika carinskog organa i sektora za infrastrukturu kvaliteta Ministarstva ekonomije. Osnovni zadatak ovog tijela je da prati realizaciju Strategije tržišnog nadzora, posebno da koordinira rad organa tržišnog nadzora, uključujući i ujednačavanje pristupa u planiranju tržišnog nadzora.

Arbitražni odbor za rješavanje sporova potrošača djeluje na osnovu Zakona o zaštiti potrošača i Pravilnika o Arbitražnom odboru, kao nezavisan organ koji u vansudskom postupku rješava sporove između potrošača i trgovaca s ciljem da potrošači dobiju jeftiniju i bržu zaštitu prava. Spor pred Arbitražnim odborom pokreće potrošač, a u slučajevima zaštite kolektivnog interesa potrošača, spor može pokrenuti i organizacija potrošača.

Bankarski ombudsman (zaštitnik prava klijenata) je nezavisno lice koje u vansudskom postupku, učestvuje u rješavanju spornih pitanja između klijenata i banaka, odnosno mikrokreditnih finansijskih institucija i kreditnih unija. Odredbama člana 92 Zakona o bankama uređuju se pitanja statusa bankarskog ombudsmana i njegovih ovlašćenja i dužnosti, kao i procesna pitanja u postupanju pred bankarskim ombudsmanom. Za bankarskog ombudsmana može biti izabrano lice koje nije povezano s bankama, odnosno mikrokreditnim finansijskim institucijama i kreditnim unijama, ima značajno iskustvo iz oblasti bankarskog poslovanja i u čiju se nepristrasnost ne može sumnjati. Prava iz rada i po osnovu rada bankarski ombudsman ostvaruje u Centralnoj banci.

Sistem za zaštitu potrošača

Informacioni sistem za zaštitu potrošača koji je razvijen u 2013. uz podršku Projekta Ipe „Zaštita potrošača i tržišni nadzor“ i sadrži tri glavne funkcionalne zahtjeve:

- Nacionalni informacioni sistem se bazira na sistemu EU RAPEX-a, sa težnjom da se za opasne proizvode registruju istovjetni podaci i u istom obimu kao što se to radi na nivou EU. Nacionalni sistem vrši automatski uvoz podataka s internetskog sajta sistema EU RAPEX-a, a nacionalna kontaktna tačka vrši selekciju proizvoda interesantnih sa aspekta lokalnog tržišta;
- Sistem za upravljanje žalbama i pitanjima potrošača i razmjenu informacija između kompetentnih tijela u domenu zaštite potrošača;
- Internetski sajt www.potrosac.me je javni sistem za razmjenu informacija o opasnim proizvodima pronađenim na crnogorskom tržištu i to u vidu kategorisanog registra (sa svim relevantnim informacijama i fotografijama proizvoda).

Oganizacije potrošača

Imaju aktivnu ulogu u zaštiti potrošača. Propisano je njihovo učešće u odgovarajućim fazama pripreme zakona i drugih propisa, u izradi i realizaciji Nacionalnog programa zaštite potrošača i drugih mjera za zaštitu potrošača, davanje mišljenja u postupku donošenja standarda i td. Obaveza organizacija potrošača je da djeluju u skladu sa Zakonom, da svoje aktivnosti obavljaju isključivo u korist potrošača i da rade na ostvarivanju njihovih prava i interesa. Dužnost im je, takođe, da obezbijede javnost podataka i informacija koje poseduju. U Crnoj Gori, do sada su aktivne dvije organizacije potrošača i to: „CEZAP“ i „ECOM“ iz Podgorice. Takođe, su i članovi novoosnovanog Savjeta za zaštitu potrošača pri Ministarstvu ekonomije. Ističemo da je glavni zadatak Savjeta da daje predloge za odlučivanje o stručnim pitanjima i pruža stručnu pomoć u postupku donošenja odluka i priprema propise iz oblasti zaštite potrošača. Takođe, važno je istaći i da pola članova Arbitražnog odbora za vansudsko rješavanje sporova biraju organizacije potrošača.

Kao partneri organizacije potrošača su bile uključene u tri projekta u okviru CARDS 2006 „Usklađivanje s trgovinskom praksom i jedinstvenim tržištem Evropske unije“, u okviru IPA 2009 „Pristupanje unutrašnjem tržištu“ i IPA 2010 „Zaštita potrošača i tržišni nadzor“.

Kontinuirana je saradnja organizacija potrošača sa Ministarstvom ekonomije, kao i Upravom za inspeksijske poslove, koja se odvija kroz dnevnu komunikaciju povodom žalbi potrošača u cilju efikasne i kvalitetne zaštite prava potrošača. Saradnja se ostvaruje i sa ostalim organima i institucijama (npr. Agencija za elektronske komunikacije idr.). Na ovaj način kroz partnersku saradnju Ministarstva, Uprave i drugih za zaštitu potrošača na sprovođenju projekata za informiranje, edukaciju i savjetovanje potrošača nastoji se povećati javna svijest i znanja o potrebi zaštite potrošača u Crnoj Gori.

3. Zaštita potrošača u Evropskoj uniji

3.1. Zaštita potrošača-istorijat

Zaštita potrošača odnosno politika predstavlja jednu od novijih oblasti prava čiji se nastanak vezuje prevashodno za drugu polovinu dvadesetog vijeka. Ovaj period obilježio je opšti ekonomski i industrijski razvoj, đe potrošači počinju da igraju ekonomski veoma bitnu ulogu, kao ključni akteri na tržištu koji treba da potroše proizvedena dobra, odnosno da iskoriste pružene usluge. Do tada postojeći pravni režim zaštite, zasnovan prije svega na opštim pravilima ugovornog prava, nije pružao

odgovarajući nivo zaštite, stoga je bilo potrebno stvoriti jedan novi, posebni pravni režim namijenjen upravo da pruži adekvatnu pravnu zaštitu potrošača.

Evropska komisija je 1975. godine usvojila prvi preliminarni program Evropske ekonomske zajednice o zaštiti potrošača i politici obaviještenosti, po uzoru na kenedijevo obraćanje kongresu, ovaj dokument takođe navodi osnovna prava potrošača: pravo na zaštitu zdravlja i bezbednost, pravo na zaštitu ekonomskog interesa, pravo na pravno sredstvo, pravo na obaviještenost i obrazovanje i pravo na učešće. Ovaj program je postavio temelje razvoja prava zaštite potrošača Evropske unije koje tridesetsedam godina nakon usvajanja ovog dokumenta predstavlja jednu zasebnu i vrlo razvijenu oblast prava EU.

Potrošačko pravo je čak ušlo i u najviši akt EU o ljudskim pravima – povelju Evropske unije o osnovnim pravima, đe je naglašeno da politika unije mora da osigura visok stepen zaštite potrošača. U svom posljednjem programu o daljem razvoju prava zaštite potrošača za vremenski period od 2014. do 2020. godine, Evropska unija naglašava potrebu za daljim razvojem zaštite potrošača sa ciljem stvaranja moćnog i sposobnog potrošača kao ključnog aktera jedinstvenog tržišta

Za ostvarenje ovoga cilja, potrebno je ojačati: 1. sigurnost proizvoda kroz efikasan nadzor na tržištu, 2. informisanost, edukovanost i svijest potrošača o njihovim pravima, 3. potrošačka prava i instrumenti pritužbe, posebno kroz vansudsko rješavanje sporova, 4. prava potrošača u prekograničnoj trgovini.

3.2. EU potrošačka politika i položaj potrošača na tržištu

Od samog početka, evropsko pravo zaštite potrošača se razvijalo sa dvostrukim ciljem: dostizanja visokog nivoa zaštite potrošača i obezbeđivanja nesmetanog kretanja robe i usluga između država članica putem uspostavljanja što harmonizovanijih pravnih propisa među njima. Stoga, sam razvoj evropskog prava zaštite potrošača nije bio uslovljen samo ciljem da se potrošačima pruži visok nivo zaštite, već i drugim ciljem uspostavljanja i ostvarivanja zajedničkog tržišta.

Takođe, treba imati u vidu da je politika evropskog prava zaštite potrošača u dugom vremenskom periodu karakterisala zahtjeve isključivo minimalne harmonizacije. Sa izuzetkom Direktive o odgovornosti proizvođača za proizvode sa nedostatkom, sve ostale direktive u oblasti prava zaštite potrošača (npr. Direktiva o nepravničnim ugovornim odredbama ili Direktiva o ugovorima zaključenim na daljinu) do prije skoro jednu deceniju bile su zasnovane na zahtjevima minimalne harmonizacije. Zahtjevi minimalne harmonizacije podrazumijevali su da države članice su u obavezi da

transponuju odredbe direktive u nacionalni pravni sistem i ispoštuju minimalni nivo zaštite potrošača koji određena direktiva nalaže. Dok je sa druge strane, državama članicama ostavljena bila sloboda da nesmetano uspostave veći stepen zaštite potrošača u skladu sa nacionalnom politikom države članice Evropske unije i u skladu s osnivačkim ugovorom. Ovu mogućnost su posebno koristile države članice sa tradicionalno razvijenijom politikom zaštite potrošača kao što su to Njemačka ili skandinavske zemlje.

Međutim, poslednju deceniju razvoja evropskog prava zaštite potrošača obelježio je radikalan prelaz sa zahtjeva minimalne ka zahtjevu maksimalne harmonizacije. Sve evropske direktive koje su usvojene u posljednjih nekoliko godina u oblasti potrošačkog prava na primjer Direktiva o nepoštenom poslovanju, Direktiva o potrošačkom kreditu, Direktiva o podjeljenom korišćenju nepokretnosti ili nova Direktiva o potrošačkim pravima zahtijevaju maksimalnu, odnosno potpunu harmonizaciju prava država članica sa pravom Evropske unije. Maksimalna harmonizacija podrazumijeva da države članice više nijesu samo u obavezi da uspostave minimalan nivo zaštite predviđen određenom direktivom, već im je nametnut i maksimalno dozvoljen nivo zaštite. To se odlično vidi na primjeru potrošačevog prava na jednostrani raskid ugovora kod nove Direktive o potrošačkim pravima koja zamjenjuje prethodno važeće propise o potrošačkim ugovorima zaključenim izvan poslovnih prostorija trgovca, kao i potrošačkim ugovorima zaključenim na daljinu, đe su, po prethodno važećim direktivama, države članice mogle da ustanove bilo koji dozvoljeni rok za jednostrani raskid pod uslovom da nije kraći od sedam dana, što su države članice i iskoristile u korist potrošača, dok nova Direktiva, sa obzirom na maksimalni karakter harmonizacije, ustanovljava opšte obavezan rok od četrnaest dana koji države članice ne mogu da izmijene i produže.

Upravo bi taj visok stepen zaštite potrošača trebala doprinijeti razvoju poslovne aktivnosti na zajedničkom tržištu, za koje se smatra da nije u dovoljnoj mjeri iskorišteno od strane država članica. Kako bi potrošači imali što aktivniju ulogu na zajedničkom tržištu, nužno je osigurati sigurnost, obrazovanje, informiranost, sprovođenje propisa, i djelotvorne metode ostvarivanja potrošačkih prava. Osnažiti potrošače znači pružiti im kvalitetan zakonodavni okvir i alate koji će im omogućiti da donose odgovorajuće odluke o kupni proizvoda i usluga. Takođe, imajući i u vidu jedan od izazova pred zajedničkim tržištem, u Evropskoj uniji koji se odnosi na digitalnu revoluciju koja je u potpunosti promijenila način prezentovanja i prodaje proizvoda i usluga, organizovanja i razmjene informacija.

4. Ocjena stanja na području zaštite potrošača nakon realizacije Nacionalnog programa zaštite potrošača za period 2012. – 2015.

U pogledu jednogodišnjih izvještaja o sprovođenju Nacionalnog programa zaštite potrošača za period 2012. – 2015. godine ostvaren je visok stepen napretka na području politike zaštite potrošača, koja se sprovodila na svim nivoima i koja je uključivala čitav niz nosioca u sprovođenja ove politike, što je i rezultiralo jačanjem zaštite potrošača u Crnoj Gori.

U području bezbjednosti hrane, Pripremljen je i dostavljen EK na mišljenje (jun 2015) Prijedlog novog Zakona o bezbjednosti hrane. Kako su otpočeli pregovori sa Evropskom unijom i dobijena mjerila za otvaranje pregovora u poglavlju 12 (Bezbjednost hrane, veterinarska i fitosanitarna politika), dodatno se nametnula potreba za daljim usklađivanjem pravnog okvira za potpunu transpoziciju i harmonizaciju sa EU propisima, kojima je uređeno područje bezbjednosti hrane, naročito oblasti stavljanja na tržište hrane i hrane za životinje (higijena hrane i hrane za životinje), pravila za bezbjednost hrane u pogledu informacija o hrani koje moraju biti dostupne potrošaču, označavanja hrane, aditiva, enzima, materijala koji dolaze u kontakt sa hranom, brzo smrznute hrane, nove hrane i dr. kao i specifična pravila za bezbjednost hrane za životinje, uključujući stavljanje na tržište, aditive, nedozvoljene supstance u hrani za životinje i zahtjeve za posebne kategorije hrane za životinje (medicinirana hrana).

U dijelu sprovođenja propisa koji urjeđuju bezbjednost proizvoda i nadzor nad tržištem nadležne inspekcije Uprave za inspekcijske poslove kontinuirano vrše nadzor nad primjenom propisa koji urjeđuju bezbjednost i nadzor nad tržištem u skladu sa godišnjim programima nadzora proizvoda na tržištu, uključujući i postupanje po obavještenjima o opasnim proizvodima na tržištu.

U pogledu informacionog sistema za razijenu podataka o opasnim proizvodima na nivou Crne Gore, Uprava za inspekcijske poslove, Odsjek Tržišne inspekcije kao kontakt tačka ovog sistema, brine o njegovom održavanju. Shodno Uredbi o utvrđivanju grupe proizvoda nad kojima se vrši nadzor na tržištu, nadležne inspekcije - članovi sistema vrše razmjenu informacija o opasnim proizvodima.

Uprava za inspekcijske poslove je sa Ministarstvom ekonomije, odnosno Ministarstvom zdravlja učestvovala u pripremi podzakonskih akata za primjenu Zakona o opštoj bezbjednosti proizvoda, Zakona o nadzoru proizvoda na tržištu i Zakona o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjenjivanje usaglašenosti i to: Uredba o utvrđivanju grupa proizvoda nad kojima se vrši nadzor na tržištu, Uredba o razmjeni informacija o opasnim proizvodima, Pravilnik o listi standarda iz oblasti opšte bezbjednosti proizvoda, Pravilnik o sadržaju obavještenja o opasnom proizvodu i proizvodu koji predstavlja ozbiljan rizik, Pravilnik o bezbjednosti igračaka (Direktiva 2009/48/EC), Pravilnik o radio opremi i telekomunikacionoj terminalnoj opremi, Pravilnik o tehničkim zahtjevima za kristalno staklo, Pravilnik o obilježavanju i označavanju tekstilnih proizvoda, Pravilnik o

označavanju obuće, Pravilnik o opremi lične zaštite, Pravilnik o jednostavnim posudama pod pritiskom, Pravilnik o elektromagnetnoj kompatibilnosti.

U okviru zaštite potrošača u području javnih usluga nadležna ministarstva, regulatorne agencije kao i ostale institucije provodile su niz aktivnosti u cilju stvaranja odgovarajućih uslova za razvoj konkurencije, uvažavajući sve tržišne okolnosti koje utiču na formiranje cijena, kao i sprovođenje nadzora nad vršenjem tih usluga. Iako su obavljene aktivnosti u smislu edukacije korisnika, praćenja i kontrole rada operatora i rješavanje sporova na ovom području, potrošači su upozoravali na određene nepravilnosti, što ukazuje na potrebu daljeg uređivanja ovog područja u cilju bolje zaštite potrošačkih prava.

U dijelu trgovine kao jednog od važnijih segmenata ekonomskog sistema, koji potrošačima treba da osigura dostupnost proizvoda i usluga koji svojim cijenama i svojom kvalitetom i sigurnošću odgovaraju njihovim potrebama, izdvajamo elektronsku trgovinu, koji na tržištu igra važnu ulogu. Nužan preduslov za razvoj elektronske trgovine je otklanjanje nepovjerenja potrošača prema ovakvom obliku poslovanja, podizanje javne svijesti o samoj praktičnosti uz poboljšanje kvalitete pristupa, a sve kako bi se steklo što veće povjerenje u sigurnost potrošača u procesu elektronske trgovine sa jedne strane i njenog razvoja sa druge strane. Stoga sama primjena e-poslovanja smanjuje troškove poslovanja, stvara veću dodatnu vrijednost i čini poslovanje konkurentnijim.

U pogledu finansijskih, osiguravajućih usluga i bankarstva, važno je istaći kako su zaštita potrošača i finansijska pismenost osnova svakog konkurentnog, efikasnog i pravičnog društva. Stoga korisnici finansijskih usluga imaju pravo na jasne, tačne i razumljive informacije prije podizanja kredita ili pri preduzimanja nekog drugog novčanog ulaganja. Isto tako, korisnici moraju posjedovati pristup efikasnim i brzim mehanizmima za zaštitu svojih potrošačkih prava uz finansijsko obrazovanje koje im omogućava donošenje dugoročnih finansijskih planova i odluka.

Kod informisanja javnosti o pravima potrošača u bankarskom sektoru u cilju edukacije i podizanja nivoa informisanosti, javnost je o načinu ostvarivanja i postupku zaštite prava potrošača - korisnika potrošačkih kredita informisana putem interneta (web stranice Centralne banke), informativnih i tematskih emisija, kao i putem štampanih medija.

Današnje moderno i dinamično tržište svakodnevno nudi čitav niz novih proizvoda i usluga, za koje je potrošačima nužna permanentna edukacija i informisanje, stoga je potrebno i u narednom periodu jačati saradnju sa medijima, organizacijama za zaštitu potrošača, poslovnom zajednicom, akademskom zajednicom i svim ostalim zainteresovanim stranama. Neophodno je organizovati različite tematske skupove, edukativne emisije i informisati javnost putem brošura o samom značaju i važnosti

zaštite potrošača, kroz edukaciju potrošača o njihovim pravima i trgovaca o njihovim obvezama, a radi podizanja opšteg nivoa znanja o zaštiti potrošača u Crnoj Gori.

5. Cilj Nacionalnog programa zaštite potrošača za period od jula 2015 do juna 2018. godine

Glavni cilj ovog Nacionalnog programa je podizanje znanja o pravima potrošača i jačanje uloge potrošača na zajedničkom tržištu. Takođe, će se i ovim programom dalje podsticati jačanje prava potrošača u različitim područjima i jačanje njegove uloge kao aktivnog učesnika na tržištu. Da bi se ovaj primarni cilj postigao potrebno je kontinuirano usaglašavanje potrošačkog zakonodavstva sa pravom EU, zaštititi potrošače od nefer poslovne prakse i opasnih proizvoda kroz jačanje efikasnijeg tržišnog nadzora i uz pružajnje odgovarajuće podrške poslovanju u ispravnoj primjeni novog zakonodavstva.

Akcent se stavlja na zaštiti ranjivih grupa i bezbjednost proizvoda, a potrebno je obratit i posebnu pažnju na reklamiranje i na poboljšanje kvaliteta telekomunikacije, finansijskih i javnih usluga. Takođe, neophodno je potrošačima obezbijediti jednostavan pristup informacijama, u upravljanju žalbama, stručnim savjetima. U pogledu usklađivanja nacionalnog zakonodavstva sa EU zakonodavstvom za zaštitu potrošača, potrebno je naglasiti da su sva dosadašnja dostignuća na ovom području ostvarena uz podršku EU Projekta i Ministarstva ekonomije u saradnji sa nadležnim organima. Trenutno su kroz TAIEX podršku finalizovane radne verzije: Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača i Zakon o zabrani obmanjujućeg oglašavanja kod pružanja usluga i prodaje proizvoda.

Cilj Privredne komore Crne Gore u dijelu jačanja politike zaštite potrošača

Privredna komora Crne Gore, prepoznajući značaj zaštite potrošača, je shodno Zakonu o zaštiti potrošača, obezbijedila administrativno-tehničke uslove za rad Odbora za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova, u kome kao arbitri ravnopravno participiraju predstavnici privrednih društava i potrošača. Naime, Odbor predstavlja vid alternativnog i efikasnog načina rješavanja potrošačkih sporova, koji je počeo sa radom krajem 2008. godine. Postupak pred Odborom može pokrenuti samo potrošač. Stranke u postupku pred Odborom za vansudsko rješavanje sporova su potrošač i trgovac. Potrošač, u smislu Zakona o zaštiti potrošača, je fizičko lice koje zaključuje pravni posao ili djeluje na tržištu u svrhe koje nisu namijenjene njegovom zanimanju ili poslovnoj djelatnosti. Trgovac, u smislu Zakona o zaštiti potrošača, je lice koje zaključuje pravni posao ili djeluje na tržištu u okviru svoje poslovne ili druge komercijalne djelatnosti.

Postupci koji su do sada vođeni pred Odborom za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova pri Privrednoj komori Crne Gore, riješeni su u većini slučajeva u korist potrošača. U praksi se često dešava da prije sazivanja Vijeća i odlučivanja po tužbi, potrošač postigne sporazum sa trgovcem. Postupak pred Odborom vodi se na način kojim će se strankama omogućiti da ravnopravno iznesu činjenice, dokaze, pravna stanovišta i zahtjeve, te se time ne uskraćuje pravo ni jednoj od stranaka da naknadno koriste i mogućnost rješavanja spora pred redovnim (državnim) sudom.

Odbor je zasnovan na uspostavljanju korektnih odnosa između stranaka. Svakako da je ovo jedan od razloga i prednosti kod sporova male vrijednosti, a koji su nesrazmjerni trošku i vođenju sudskog postupka.

Tužbe koje potrošači podnose Odboru za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova pri Privrednoj komori Crne Gore uglavnom se odnose na neispravnost kupljenih tehničkih uređaja, nepravilnosti u vezi sa cijenama, deklaracijom proizvoda, ispravama koje prate proizvod. Svakako da ovdje treba spomenuti i pritužbe na račun izvršioca usluga – visina računa, način obračunavanja, neredovno učitavanje stanja, itd.

Polazeći od nacionalnog zakonodavstva na području zaštite potrošača, Privredna komora Crne Gore je prepoznata kao nacionalno udruženje privrede, čiji je jedan od zadataka da podstiče i razvija poslovni moral i zaštitu potrošača.

Prioriteti Privredne komore Crne Gore u cilju promocije i jačanja zaštite potrošača

U cilju zaštite prava potrošača u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i drugim zakonima koji sadrže odredbe o zaštiti prava potrošača, Privredna komora Crne Gore će kontinuirano sprovoditi sljedeće aktivnosti:

- Evidencija i praćenje potrošačkih sporova u vansudskom postupku;
- Unapređivanje informacionog sistema za praćenje potrošačkih tužbi;
- Edukacija članova Odbora za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova i afirmacija uloge Odbora (upoznavanje potrošača i privrednika o mogućnostima rješavanja sporova vansudskim putem).

Privredna komora Crne Gore će u cilju unaprijeđivanja zaštite potrošača u pojedinim oblastima kontinuirano sprovoditi aktivnosti u cilju podizanja nivoa svijesti o bezbjednosti hrane kroz edukaciju proizvođača i trgovaca hranom.

Planirane aktivnosti u cilju promocije vansudskog rješavanja potrošačkih sporova

U cilju promocije i unapređenja rada Odbora za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova, Privredna komora Crne Gore će u narednom periodu medijski promovisati rad i ulogu Odbora, kao i značaj ovog tijela u cilju zaštite prava potrošača. Takođe, u narednom periodu planira se sprovođenje obuka za arbitre. Privredna komora Crne Gore će kroz rad Odbora udruženja poljoprivrede i prehrambene industrije raditi na podizanju svijesti o bezbjednosti hrane koja mora biti obezbijeđena na nacionalnom i na međunarodnom nivou. U narednom periodu će se organizovati seminari i obuke proizvođača i trgovaca, te će se na taj način uticati na podizanje svijesti o bezbjednosti i kvalitetu proizvoda.

Lokalna samouprava

Vizija lokalne uprave je moderna, profesionalna, efikasna lokalna uprava koja nudi kvalitetne usluge građanima. To podrazumijeva adekvatne i transparentne cijene, dobar kvalitet usluga, lako razumljive informacije za korisnike, uključujući i pružanje savjeta na području usluga.

U cilju ostvarivanja vizije lokalne uprave, u proteklom periodu lokalne samouprave su značajno unaprijedile svoje usluge u domenu zaštite korisnika svojih usluga - potrošača. Tako su, u domenu informisanosti građana donijele Vodiče za slobodan pristup informacijama u kojima su na sažet način upoznati korisnici usluga o nadležnostima organa lokalne uprave, službi i drugih tijela lokalne uprave, o načinu na koji mogu ostvarivati svoja prava, kao i kontakte putem kojih mogu uspostaviti komunikaciju sa istima. Ovi Vodiči se nalaze na internet stranicama lokalnih samouprava. Takođe, u svim organima i službama koje su nadležne za rješavanje o pravima i obavezama građana, utvrđena su lica za komunikaciju sa građanima, kao i radno vrijeme za prijem stranaka. U prethodnom periodu, osnovani su građanski biro - mjesta za komunikaciju sa građanima, putem kojih se građani mogu informisati o statusu svog zahtjeva.

Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o lokalnoj samoupravi („Sl.list CG“, br. 88/2009) utvrđeno je da opština u okviru svojih nadležnosti obezbjeđuje uslove za zaštitu potrošača. Da bi se na sistematski način obezbjedilo sprovođenje ove norme, potrebno je u Odlukama o organizaciji i načinu rada organa lokalne uprave, odnosno u aktu o unutrašnjoj sistematizaciji radnih mjesta u nadležnom organu lokalne uprave utvrditi nadležnost obezbjeđivanja uslova za zaštitu potrošača. Na taj način bi se obezbjedilo da se u opisu posla određenog lokalnog službenika utvrdi i staranje o sprovođenju ovog zakonskog opredjeljenja. Takođe je potrebno i na nivou pružaoca komunalnih usluga (komunalnih preduzeća) obezbjediti u opisu posla određenog/ih lica komunikaciju sa potrošačima. U domenu informisanosti potrošača, potrebno je

unaprijediti servisne informacije koje se objavljuju na internet stranicama komunalnih preduzeća u pogledu planiranih i neplaniranih prekida u pružanju komunalnih usluga.

Kao primjer dobre prakse u domenu informisanosti potrošača izdvaja se servis Glavnog grada „Sistem 48“, kojim se garantuje da će se na upit građanina/potrošača odgovoriti u roku od 48 časova.

Praksa je pokazala da se elementi za utvrđivanje cijena komunalnih usluga i tarifnih cijena donose u proceduri kojoj se u najvećem broju slučajeva obezbjeđuje da se skupština opštine/grada ili, u manjem broju slučajeva, Upravni odbor komunalnog preduzeća daje saglasnost na istu. Međutim, u postupku utvrđivanja metodologije o elementima za obračun cijena i određivanja cijena nije data mogućnost potrošačima da kroz javnu raspravu učestvuju u kreiranju ovih akata. Takođe, računi za pruženu uslugu ne sadrže elemente na osnovu kojih se utvrđuje cijena, te potrošači nijesu valjano obaviješteni o tome šta utiče na formiranje cijene usluge koja im se pruža. U tom pogledu, potrebno je unaprijediti postojeće prakse.

Članom 37 stav 1 Zakona o zaštiti potrošača propisano je da je trgovac dužan da o pružanju usluge od javnog interesa putem distributivne mreže sa potrošačem zaključi ugovor u pisanoj formi. Budući da se javno vodosnabdjevanje i upravljanje otpadnim vodama pruža putem distributivne odnosno sabirne mreže, ova zakonska odredba se odnosi na vodovodna i kanalizaciona preduzeća.

II. Unaprjeđenje zaštite potrošača u pojedini oblastima

1 Bezbjednost proizvoda

Bezbjednost proizvoda pitanje je od velike važnosti kako u državama članicama Evropske unije, tako i u Crnoj Gori. Pravo na siguran proizvod osnovno je pravo svakog potrošača i važan je dio politike zaštite potrošača u Crnoj Gori.

Zakonom o opštoj bezbjednosti proizvoda detaljno je uređeno koje kriterijume bezbjednosti moraju da ispunjavaju proizvodi koji se isporučuju na tržište, obaveze proizvođača i distributera i način informisanja i razmjene informacija o opasnim proizvodima i rizicima koje ti proizvodi predstavljaju za potrošače i druge krajnje korisnike. Takođe je uređeno i postupanje kada se na tržištu pojavi opasan proizvod, budući da je tada od velike važnosti pravovremeno informisati javnost o pojavi nebezbjednog proizvoda na tržištu. Pogotovo što proizvod može biti namijenjen kategoriji ranjivih potrošača koji bi mogli biti naročito osjetljivi na rizike koji se odnose na određeni proizvod.

Takođe, 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.

Stoga poboljšanje zaštite života i zdravlja od opasnih proizvoda predstavlja jedan od prioriteta područja nadzora Uprave za inspekcijske poslove kao organa nadležnog za kontrolu primjene Zakona o opštoj bezbjednosti proizvoda .

2 Bezbjednost hrane

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. Stoga je razvijenost samog nacionalnog sistema bezbjednosti hrane veoma bitna za zaštitu zdravlja i bezbjednosti potrošača. Dalje se sprovode aktivnosti na usklađivanje crnogorskog zakonodavstva, kako bi se obezbjedio pravni okvir za potpunu transpoziciju i harmonizaciju sa EU propisima, kojima je uređeno područje bezbjednosti hrane, naročito oblasti stavljanja na tržište hrane i hrane za životinje, pravila za bezbjednost hrane u pogledu informacija o hrani koje moraju biti dostupne potrošaču, označavanja hrane, aditiva, enzima, materijala koji dolaze u kontakt sa hranom, brzo smrznute hrane, nove hrane i dr. Kao i specifična pravila za bezbjednost hrane za životinje, uključujući stavljanje na tržište, aditive, nedozvoljene supstance u hrani za životinje i zahtjeve za posebne kategorije hrane za životinje (medicinirana hrana).

U dijelu sprovođenja propisa koji uređuju bezbjednost hrane nadležne inspekcije Uprave za inspekcijske poslove kontinuirano vrše nadzor nad primjenom propisa koji uređuju bezbjednost hrane.

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 dalji napredak u zaštiti potrošača, usvojiće se Izmjene Zakona o zaštiti potrošača i Zakona o zabrani obmanjujućeg i komparativnog oglašavanja i

pripremiti odgovarajući podzakonski akti. Pored toga, uskladiće se 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 zahtijevaće intenzivno informisanje potrošača, kao i informisanje 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

U oblasti elektronske trgovine planira se rad na edukaciji crnogorskih potrošača o značaju i karakteru on-line trgovine, kao i mogućnostima potpune primjene svih oblika on-line trgovine u realnom životu potrošača, kako bi na taj način oni osjetili koristi od elektronske trgovine.

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, prije svega zbog njegovog značaja sa aspekta doprinosa DBP-u, generisanju zaposlenosti i poboljšanju životnog standarda stanovništva, kao i uravnoteženijem regionalnom razvoju države.

Strateški razvojni cilj u sektoru turizma jeste stvaranje kvalitetnog i diverzifikovanog turističkog proizvoda koji će se nuditi turistima tokom čitave godine. Poboljšanje nivoa kvaliteta turističkog proizvoda i usluga obezbijediće se, između ostalog, i implementiranjem međunarodnih standarda u nacionalno zakonodavstvo (transponovanje EU direktiva za oblast turizma i ugostiteljstva). Osim toga, realizacijom već započetih i novih investiciono - razvojnih projekata u turizmu, u značajnoj mjeri podstiče se ekonomski rast u zemlji, što je još jedan od razloga za svrstavanje turizma, pored energetike, industrije, poljoprivrede i ruralnog razvoja, u prioritetne sektore razvoja Crne Gore.

Razvojni potencijal turizma u Crnoj Gori, potvrđuje i Izvještaj Svjetskog savjeta za putovanja i turizam (World Travel and Tourism Council) za 2015. godinu, u kojem je Crna Gora rangirana između 184 zemlje, na 3. mjestu prema dugoročnoj prognozi rasta (za period 2015 – 2025. godine).

Kako bi se pomenute prognoze i realizovale, neophodno je prevazići: nedostatke smještajnih kapaciteta visokih kategorija, nedovoljno razvijene turističke infrastrukture i diversifikacije turističkog proizvoda, prevazilaženje problema trajanja turističke sezone koja se još uvijek u najvećoj mjeri zasniva na ponudi „more i plaža”. Takođe, neophodno je dalje intenziviranje aktivnosti na unapređenju avio - dostupnosti Crne Gore kao turističke destinacije u periodima van glavne ljetnje turističke sezone, daljem razvoju planinskog turizma (u sjevernom regionu Crne Gore), boljoj obučenosti zaposlenih u sektoru turizma i ugostiteljstva, kao i većem stepenu uključivanja lokalnog stanovništva u sektor turizma uz podizanje nivoa svijesti o značaju turizma generalno.

U cilju zaštite turista kao inostrane populacije (od ukupnog broja turista u Crnoj Gori, 90% čine strani gosti), transponovanjem direktiva EU za oblast turizma i ugostiteljstva, radiće se na pravnom usklađivanju propisa iz oblasti turizma i ugostiteljstva sa propisima EU.

Osim toga, preduzimaju se aktivnosti na uspostavljanju kvalitetnijeg sistema evidencije turista preko usavršavanja i nadogradnje Centralnog turističkog registra (CTR), Jedinstvene evidencije turističkog prometa (JETP) i njihove umreženosti sa softverskim sistemima MUP-a, Poreske uprave i drugih organa.

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 oblasti turizma i ugostiteljstva, propisana je obaveza da pružaoci usluga, vode Knjigu žalbi, ovjerenu 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. Pružaoci 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

Razvojem lokalne uprave želi se stvoriti moderna, profesionalna, efikasna lokalna uprava koja nudi bolje usluge građanima. Konkretni ciljevi ovog razvoja lokalne uprave je da se postignu što bolji uslovi za potrošače u javnom prevozu, komunalnim uslugama i u snadbijevanju energijom. To podrazumijeva adekvatne i transparentne cijene, dobar kvalitet usluga, lako razumljive informacije za korisnike, uključujući i pružanje savjeta na području usluga.

Nastaviće se primjena Akcionog plana kako bi se podigao nivo zaštite potrošača u lokalnoj upravi, a 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

Aktivnosti u zdravstvu kontinuirano će se usmjeriti na poboljšanje kvaliteta zdravstvenih usluga i prava pacijenata. Takođe, će se nastaviti na podizanje 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 energetskom sektoru. Neophodno je posvetiti posebnu pažnju pitanjima istraživanja i korišćenja energetskih resursa, pretvaranja energije, prenosa/transporta i snabdijevanja potrošača energijom u okviru specifičnih tehno-ekonomskih, pravno-regulativnih i institucionalno-organizacionih uslova države, sa ciljem obezbijeđenja energetskih servisa adekvatnog kvaliteta i sigurnosti snabdijevanja, u kontekstu društveno prihvatljivih socio-ekonomskih uslova, te zahtjeva zaštite životne sredine.

Jedna od preporuka Strategije razvoja energetike do 2030. godine je obezbjeđenje socijalne zaštite ugroženih kupaca električne energije.

5.3. Telekomunikacije i poštanske usluge

U narednom periodu opšti cilj je poboljšanje kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga i u tom pravcu praćenje parametara kvaliteta svih usluga i objavljivanje uporednih podataka o mjerenjima.

Obezbjedjenje potpunih informacija o cijenama i tarifama elektronskih komunikacionih usluga i promjenama u ponudama i Cjenovnicima usluga operatora elektronskih komunikacionih usluga i sprečavanje aktivnosti operatora na uvođenju usluga za koje nijesu ispunjeni zakonski uslovi u smislu obavještenosti korisnika o sadržaju usluge, cijeni i promjeni uslova pružanja usluga.

Poboljšanje informisanosti potrošača o uslugama Univerzalnog servisa.

Kontinuirana edukacija korisnika elektronskih komunikacionih usluga u pravcu poboljšanja informisanosti o pravima u korišćenju usluga elektronskih komunikacija propisanih zakonom (pravo na pristup uslugama, prenosivost broja, ograničenje potrošnje, jednostrani raskid ugovora, račun za pružene usluge i dr).

5.4. Komunalne usluge

U cilju unapređenja komunalnih usluga planira se čitav niz mjera. Organi lokalne samouprave, kao i proizvođači otpada usvojiće lokalne planove upravljanja otpadom i planove upravljanja otpadom proizvođača otpada u skladu sa Zakonom o upravljanju otpadom i Državnim planom upravljanja otpadom. To uključuje uspostavljanje sistema upravljanja za posebne vrste otpada kao što su otpadne baterije i akumulatori, otpadna električna i elektronska oprema, otpadna ambalaža, otpadna ulja, otpadne gume i otpadna vozila. Poseban naglasak će biti stavljen na izgradnju infrastrukture za ispunjenje ciljeva iz Zakona o upravljanju otpadom koji se odnose na recikliranje i ponovnu upotrebu i na unapređenju inspeksijskog nadzora, posebno na lokalnom nivou. Bitan preduslov za unapređenje stanja u oblasti komunalnih djelatnosti je donošenje novog Zakona o komunalnim djelatnostima, koji je od strane Vlade Crne Gore utvrđen i krajem 2011. godine dostavljen Skupštini Crne Gore na donošenje, kao i odgovarajućih podzakonskih akata, kojima će se na jedan kvalitetniji i mnogo jasniji način uspostaviti odnosi između opština i vršilaca komunalnih djelatnosti, s jedne strane, i vršilaca komunalnih djelatnosti i korisnika usluga, s druge. Takođe, u toku je izrada amandmana koji će biti dostavljeni Vladi na ponovno razmatranje.

U cilju povećanja procenta transpozicije Direktive Savjeta 91/271/EEC, koja se odnosi na prečišćavanje komunalnih otpadnih voda, Ministarstvo održivog razvoja i turizma će pripremiti i Zakon o upravljanju komunalnim otpadnim vodama.

Dobra zakonska rješenja treba da doprinesu što većem nivou komunalnih usluga uz što niže cijene, ali cijene, koje će pokrivati sve troškove pružanja određene usluge. Da bi se obezbijedio odgovarajući nivo komunalne usluge, potrebno je obezbijediti i odgovarajuću infrastrukturu, pa je pored unapređenja u dijelu zakonskih rješenja, potrebno stvoriti i odgovarajuće infrastrukturne pretpostavke. Ovo se prije svega odnosi na infrastrukturu u oblasti vodosnabdijevanja i upravljanja otpadnim vodama

(postrojenja za prečišćavanje otpadnih voda i vodovodna i kanalizaciona mreža sa pripadajućim objektima), kao investiciono najzahtjevniju.

5.5 Stanovanje

Stanovanje je jedna od osnovnih egzistencijalnih potreba ljudi, koja na različite načine, direktno i indirektno utiče na sve nivoe egzistencije, od nivoa pojedinaca do različitih oblasti državnog nivoa. Socijalno značenje stana proističe iz različitih oblika i instrumenata kojima država, bez obzira na svoju razvijenost čini dostupnijim ostvarivanje ovog prava za svakog svog građanina, a posebno za grupe koje ovo pravo bez intervencije države ne bi mogle da ostvare (socijalno ugrožene grupe). Stan ima i izrazitu ekonomsku prirodu kao nepokretno dobro velike vrijednosti i trajnosti, koje u fazi izgradnje podstiče proizvodnju i zapošljavanje, a u fazi eksploatacije doprinosi povećanju proizvodnosti rada stvaranjem boljih uslova života i osjećaja životnog zadovoljstva i sreće kod ljudi. Osnovni cilj svake stambene politike je da cjelokupno stanovništvo može uz najracionalniji vid podrške obezbijediti stanove odgovarajuće veličine i opremljenosti u funkcionalnom okruženju i uz razumne cijene, a odabir stanovništva u pristupu stanovima treba da bude što manje privilegovan.

Aktivnosti u oblasti stanovanja su usmjerene na sprovođenje Zakona o socijalnom stanovanju, Zakona o stanovanju i održavanju stambenih zgrada i na usvajanje Zakona o legalizaciji neformalnih objekata.

Vlada Crne Gore utvrdila je Predlog zakona o legalizaciji neformalnih objekata u julu 2012. godine. Nakon utvrđivanja, Predlog je upućen Skupštini Crne Gore radi stavljanja u proceduru razmatranja i usvajanja. Integracija bespravno izgrađenih objekata u sektor formalnog stanovanja je cilj koji se želi postići sprovođenjem zakona. U Crnoj Gori izgrađen je veliki broj neformalnih objekata- prema evidenciji Uprave za nekretnine ovih objekata ima oko 43.000, dok je nezvaničnim procjena da je u prostoru postoji oko 100.000 nelegalnih objekata. To doprinosi smanjenom kvalitetu i bezbjednosti stanovanja zbog nedovoljnih radnih vještina, nelicenciranih građevinskih materijala i nekontrolisane gradnje. Značajan dio javnih prihoda se ne realizuje. U cilju regularizacije i valorizacije prostora Crne Gore, kao najvažnijih resursa Države, u prethodnom periodu sprovedeno je niz aktivnosti na sprečavanju njegove dalje devastacije.

Takođe, Akcionim planom pretvaranja neformalnih naselja u formalna i regularizacije objekata za period 2015 – 2018 predviđeni su osnovni preduslovi za sprovođenje procesa regularizacije i to:

- Usvajanje Zakona o legalizaciji neformalnih objekata
- Komunikacija sa jedinicama lokalne samouprave i nadležnim državnim organima i formiranje implementacionih jedinica

- Izrada 3D kosog orto foto snimka, tehnička obrada podataka i preklapanje podataka sa postojećim podlogama
- Uspostavljanje baze podataka neformalnih objekata
- Ispitivanje stanja lokacije neformalnih naselja- klizišta
- Sprovođenje medijske kampanje u cilju podizanja svijesti građana o pravima i obavezama u postupku legalizacije
- Sprovođenje mjera poreske politike -oporezivanje nelegalnih objekata
- Implementacija pilot projekta DUP Bjelila Rutke Gorela, Sutomore-opština Bar

Nakon usvajanja Zakona, otpočeće proces legalizacije neformalnih objekata, koji mora biti efikasan, čime će se značajno povedati prihodi Budžeta, kroz naplatu naknada za komunalno opremanje građevinskog zemljišta i naknade za legalizaciju, ali i kroz naplatu prihoda od poreza na nepokretnosti.

Zakon o socijalnom stanovanju stupio je na snagu u julu 2013. godine. Zakonom se socijalno stanovanje definiše kao oblik netržišnog stanovanja, te je propisano da se koncept, politika i kriterijumi netržišnog stanovanja definisani i uređeni na nivou države, a razrada i primjena ovih politika uređena na lokalnom nivou. Zakonom su definisani instituti socijalnog stanovanja, nadležnosti, precizirana lica koja imaju prvenstvo pri rješavanju stambenog pitanja, definisani izvori finansiranja, i najširi dijapazon mogućnosti za razvoj socijalnog stanovanja. Nedostatak finansijskih sredstava predstavlja jedan od glavnih izazova za uspostavljanje održivog sistema socijalnog stanovanja. Koncept, politika i kriterijumi socijalnog stanovanja se definišu na nivou države kroz Program socijalnog stanovanja, čija je period implementacije tri godine. Razrada i primjena ovih politika uređuje se na lokalnom nivou i konkretizuje kroz donošenje lokalnih programa socijalnog stanovanja jedinica lokalne samouprave.

2014. godine usvojen je Program socijalnog stanovanja. Jedno od najvažnijih pitanja koje ovaj dokument preporučuje je preciziranje nadležnosti nad upravljanjem i održavanjem stambenog fonda, odnosno objekata socijalnog stanovanja i objekata koji će se ubuduće graditi odnosno obezbjeđivati za ove namjene, te je jasno definisana obaveza jedinica lokalne samouprave da obezbjeđuju održavanje i upravljanje stambenim fondom. Takođe, neophodno je da sve jedinice lokalne samouprave pristupe snimanju i analizi postojećeg stambenog fonda, jer tek ustanovljavanje svojine opština nad postojećim fondom se može utvrditi broj stambenih objekata kojima raspolaže svaka jedinica lokalne samouprave, a na osnovu tih informacija može se pristupiti izradi procjene i analize stambenih potreba. Takođe, neophodno je uvesti princip održivosti stambenog fonda koji pretpostavlja uvođenje troškovnog pristupa pri određivanju visine zakupnine. U tom smislu se mora obezbijediti

materijalna osnova za rješavanje stambenih pitanja narednih generacija, te je u programima socijalnog stanovanja, bilo da ih sprovodi država ili jedinica lokalne samouprave, neophodno prikazati sve stvarne troškove pribavljanja i korišćenja stana, i na tim osnovama utvrđivati načine približavanja cijene stanovanja, odnosno zakupnine krajnjim korisnicima.

Socijalno stanovanje, je stanovanje odgovarajućeg standarda koje se obezbjeđuje pojedincima ili domaćinstvima koja iz socijalnih, ekonomskih i drugih razloga ne mogu da riješe pitanje stanovanja. Stanovanje odgovarajućeg standarda, je stanovanje koje je u skladu sa načelima: dostupnosti, pravne sigurnosti, pristupačnosti stana za lica smanjene pokretljivosti i lica sa invaliditetom, stabilnosti i trajnosti objekata, aseizmičkog i arhitektonskog projektovanja, građenja objekata, zaštite zdravlja, zaštite životne sredine i prostora, zaštite od prirodnih i tehničko-tehnoloških nesreća, zaštite od požara, eksplozija i industrijskih incidenata, toplotne zaštite, energetske efikasnosti i zaštite od buke i vibracija. Preporuka trogodišnjeg državnog programa socijalnog stanovanja je da planiranje i implementaciju programa, uzimajući u obzir ravnomjeran regionalni i ukupni ekonomski i socijalni razvoj, neophodno fokusirati na razvoj projekata na sjeveru Crne Gore, u cilju smanjivanja migracije iz sjevernih opština u južni i središnji region Crne Gore. Postizanje socijalne kohezije i društvene solidarnosti, pomoć države i jedinica lokalne samouprave u obezbjeđivanje stambenog prostora za lica koja nemaju stan i koja ne mogu da obezbijede stambeni objekat, poboljšanje kvaliteta života građana, posebno pripadnika ranjivih društvenih grupa koje na tržištu ne mogu da riješe stambenu potrebu, smanjenje siromaštva i isključenosti, predstavljaju osnovne ciljeve politike stanovanja. Planirane mjere sprovode se kontinuirano kroz implementaciju projektata rješavanja stambenih potreba ciljnih grupa definisanih Zakonom o socijalnom stanovanju i Programom socijalnog stanovanja.

Zakon o stanovanju i održavanju stambenih zgrada je donijet 2011. godine, a izmjene i dopune ovog zakona stupile su na snagu 2014. godine. Cilj sprovođenja ovog zakona je poboljšanje stanja stambenog fonda. Naime, otkupom stanova i promjenom, zakonske regulative, devedesetih godina prošlog vijeka, obaveza održavanja stambenog fonda prešla je u isključivu nadležnost etažnih vlasnika, koji su do sada bili prilično inertni po tom pitanju. Navike stečene iz prethodnog perioda godine i činjenica da su tadašnja zakonska rješenja definisala održavanje posebnih i zajedničkih djelova stambenih zgrada kao javni interes, kod vlasnika stambenih jedinica, nažalost, uticalo je na formiranje svijesti da o održavanju stambene zgrade treba da brine neko drugi, a ne oni sami, pa je to bio jedan od razloga, koji je uzrokovao da u značajnom dijelu stambenih zgrada u Crnoj Gori do sada nijesu formirani organi upravljanja. Izmjenama i dopunama propisa otklonjene su slabosti koje su prepoznate u implementaciji, a koje se odnose prvenstveno na nedostatke u

dijelu sprovođenja inspekcijskog nadzora ali i druga pitanja čija je implementacija u praksi izazivala nedoumice pri tumačenju.

Tokom 2014. godine održane su radionice za službenike jedinica lokalne samouprave, predstavnike firmi koje se bave pružanjem usluga održavanja, predstavnicima organa upravljanja u stambenim zgradama i stanovnicima istih. Uz podršku LAMP projekta koji se implementira u saradnji sa Svjetskom bankom, izvršena je distribucija promotivnog materijala svim organima upravljanja stambenih zgrada na teritoriji Crne Gore i privrednim društvima koji se bave pružanjem profesionalnih usluga u ovoj oblasti.

Programom rada Vlade CG za 2015. godinu predviđena je izrada novog Zakona o stanovanju i održavanju stambenih zgrada, kao i obezbjeđivanju neophodnih pretpostavki za sprovođenje medijske kampanje u cilju podizanja nivoa svijesti stanara zgrada o formiranju organa upravljanja i očuvanja stambenog fonda – kako posebnih tako i zajedničkih djelova, i kao podrška osnivanju kompanija koje će se baviti pružanjem profesionalnih usluga iz ove oblasti.

5.6. Zaštita prava putnika u prevozu

Pored poboljšanja sigurnosti i bezbjednosti saobraćajnog sistema, koji je inače i primarni cilj strateškog razvoja saobraćaja Crne Gore, posebna pažnja se posvećuje povećanju kvalitetu saobraćajnih usluga i stimulaciji ekonomskog rasta kroz efikasniji i jeftiniji transport. Imajući u vidu da je Crna Gora kandidat za članstvo u Evropskoj uniji, te da je u procesu pristupnih pregovora, od velikog značaja je i usklađivanje domaćeg zakonodavnog sistema sa evropskom legislativom i povezivanje naše saobraćajne mreže kroz TEN-T mrežu, čime će se doprinijeti povećanju stepena konkurentnosti domaće transportne privrede. U cilju zaštite potrošača (u ovom slučaju korisnika transporta), Ministarstvo saobraćaja i pomorstva kontinuirano radi na donošenju zakona, koji tretiraju prava putnika u saobraćaju a koji su u velikoj mjeri usklađeni sa evropskom legislativom iz oblasti prava putnika. Pored ovih zakona, kontinuirano se donose podzakonski akti i programi koji imaju za cilj pojednostavljenje procedura pri svakodnevnim saobraćajnim aktivnostima. Takođe, naglasak je stavljen na uvođenje olakšica za putnike sa smanjenom pokretljivošću naročito prilikom graničnih i carinskih kontrola i ulaska i izlaska iz prevoznog sredstva. Teži se pojednostavljenju i smanjenju dugih i rigoroznih kontrola koje oduzimaju vrijeme i čine putovanje dužim i napornim, tamo gdje je moguće.

U oblasti vazdušnog saobraćaja već je napravljen značajan iskorak uvođenjem medijatora, tj. tijela za pružanje besplatne pravne pomoći prije pokretanja sudskog

postupka, ukoliko putnik-korisnik smatra da su mu prava ugrožena. Nastaviće se i sa intezivnim aktivnostima u cilju donošenja nove Strategije razvoja saobraćaja koja će postaviti jasne smjernice kako bi sadašnji saobraćajni sistem postao moderniji i kvalitetniji za same korisnike.

6. Finansijske usluge

6.1. Bankarske i druge finansijske usluge

Stupanjem na snagu Zakona o potrošačkim kreditima stvorena je osnova za dugoročnije i kvalitetnije rješavanje pitanja zaštite potrošača - korisnika potrošačkih kredita. Međutim, imajući u vidu dinamiku razvoja finansijskog, odnosno bankarskog tržišta u Crnoj Gori, te u tom smislu sve veći broj kreditora koji plasiraju nove kreditne proizvode, politiku zaštite potrošača neophodno je konstantno unapređivati kako bi omogućili potrošačima ostvarivanje osnovnih prava koja se odnose na pravo na informisanje, zaštitu ekonomskih interesa i efikasno rešavanje potrošačkih sporova.

Nadzor nad sprovođenjem Zakona o potrošačkim kreditima Centralna banka Crne Gore ostvaruje kroz kontrolu usklađenosti poslovanja banaka i mikrokreditnih finansijskih institucija kojima je Centralna banka izdala dozvolu za rad, u dijelu potrošačkog kreditiranja, kao i kroz postupanje po dostavljenim prigovorima potrošača. U cilju obezbjeđivanja visokog stepena zaštite potrošača, pored sankcionisanja kršenja potrošačkih prava, neophodno je preventivno intervenisati, između ostalog, kroz pojačan nadzor neposrednom kontrolom poslovanja kreditora.

Kontinuirano usklađivanje postojećih zakonodavnih rješenja sa relevantnim propisima EU, u cilju stvaranja kvalitetanog institucionalnog i regulatornog okvira i zadovoljavajućeg stepena informisanosti, za posledicu imaju finansijski pismene potrošače koji donose ekonomski opravdane odluke.

6.2 Usluge osiguranja

Usluge životnog i neživotnog osiguranja predstavljaju značajan segment usluga neophodnih za funkcionisanje tržišta, čija je osnovna namjena zaštita lica i njihove imovine od štetnih posljedica nastupanja neočekivanih događaja.

Jedan dio usluga osiguranja potrošači su dužni da koriste, pa se ta osiguranja – čije je korišćenje kao obavezno utvrđeno posebnim zakonima – svrstavaju u kategoriju obaveznih (npr. osiguranja po Zakonu o obaveznim osiguranjima u saobraćaju,

zakonima koji uređuju pružanje određenih usluga -advokati, revizori, projektanti, kao i zakonima koji uređuju obavljanje određenih djelatnosti – skijališta, hoteli, zaštita na radu, građenje objekata, itd.) Najzastupljenija vrsta osiguranja, povodom koje korisnici imaju i najveći broj prigovora, je obavezno osiguranje od autoodgovornosti, koje su dužni da zaključe svi vlasnici odnosno korisnici motornih vozila. Ovim osiguranjem vlasnici odnosno korisnici motornih vozila pokriveni su za štete koje upotrebom tih vozila pričine trećim licima.

Druge vrste osiguranja, koje su dobrovoljne, odnosno čije zaključenje zavisi isključivo od želje građana da zaštite sebe i svoju imovinu, razvija se postupno, a karakteristike tih proizvoda se kontinuirano mijenjaju u zavisnosti od potreba tržišta.

Osobenost crnogorskog tržišta, tj. teritorijalnost u načinu pružanja i pribavljanja ovih usluga i relativna konzervativnost građana u izboru vrste osiguranja, utiču na rasprostranjenost pojedinih vrsta u portfeljima društava.

Međutim, kako sektor osiguranja postupno raste, potrebno je uložiti dodatne napore da se unaprijedi postojeći nivo poznavanja proizvoda osiguranja, zaštite koju ti proizvodi obezbjeđuju i prava i obaveza koja po ugovorima o osiguranju pripadaju osiguranicima.

Ovaj cilj postiže se prije svega kroz ulogu Agencije za nadzor osiguranja, koja, kao mehanizam za zaštitu korisnika usluga osiguranja, nastupa dvojako – kao institucija nadležna za prudencijalni nadzor (kontrolu finansijske osposobljenosti društava da pruže pokriće za premije koje su naplatili) i, neposredno u smislu zaštite potrošača, kao institucija nadležna za rješavanje prigovora osiguranika i trećih oštećenih lica. Dalje osposobljavanje i unaprjeđivanje kapaciteta Agencije samo doprinosi većem nivou sigurnosti ovog sektora.

Takođe, aktivnosti na licenciranju ovlašćenih zastupnika i posrednika u osiguranju doprinose većem poznavanju propisa od strane tih lica, koja usluge osiguranja neposredno nude i imaju veći direktan kontakt sa potrošačem.

Dalje aktivnosti Agencije na upoznavanju javnosti sa novinama iz oblasti osiguranja putem internet strane te institucije i sredstava javnog oglašavanja takođe su jedan od modaliteta upoznavanja javnosti sa događajima koji mogu imati uticaja na način pružanja usluga osiguranja.

III. Obrazovanje i informisanje potrošača

1. Obrazovanje

Polazeći od potrebe za povećavanjem nivoa svijesti o pravima potrošača i znanja o mogućnostima njihove zaštite u Crnoj Gori, planirana su regionalna savjetovanja za

direktore i stručne saradnike, kao i izrada programa stručnog usavršavanja za direktore, nastavnike i stručne saradnike. Glavni akcenat u edukaciji treba staviti na primjeni savremenih i aktivnih metoda u nastavi. Takođe, će se sprovesti eksperimentalno istraživanje o efektima nastave Zaštita potrošača. Na kraju će se sprovesti evaluacija.

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 stranica. Na sajtu Tržine inspekcije (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.



Crna Gora

Ministarstvo ekonomije

Direktorat za razvoj nacionalnog brenda i zaštitu potrošača

**Godišnji Akcioni plan NPZP 2015-2018, za
period jul 2015 – jun 2016**

I Ostvarivanje zaštite potrošača u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i dalje unaprijeđivanje pravnog sistema zaštite potrošača

Aktivnosti nadležnih organa i institucija u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i dalje unaprijeđivanje pravnog sistema zaštite potrošača, zajedno sa dinamikom ostvarivanja tih aktivnosti, razvrstane su u sedam cjelina i to: Nadzor nad sprovođenjem ZZP i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača, Evidentiranje i praćenje žalbi potrošača Usaglašavanje zakonodavstva, Unaprijeđenje institucionalnih uslova za uspostavljanje jedinstvenog sistema zaštite potrošača na svim nivoima i jačanje saradnje između subjekata uključenih u sistem zaštite potrošača, Saradnja sa drugim nosiocima zaštite potrošača, Dalja podrška vansudskom rješavanju sporova potrošača, Saradnja i dalje unaprijeđivanje uslova za jačanje i efikasnije funkcionisanje organizacija za zaštitu potrošača (NVO).

I Inspekcijski nadzor u oblasti zaštite potrošača u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača (ZZP) i drugih zakonima koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača – zaštita ekonomskih interesa potrošača

| Aktivnosti | Nosioci aktivnosti | Vremenski okvir/indikator |
|---|--|---------------------------|
| 1. Nadzor nad sprovođenjem ZZP i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača | | |
| 1.1. Nadzor nad sprovođenjem ZZP i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača (zaštita ekonomskih interesa potrošača) u skladu sa utvrđenim nadležnostima iz Liste organa za nadzor nad primjenom zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača | Uprava za inspekcijske poslove preko nadležnih inspekcija | kontinuirano |
| 1.2. Izvještaj o podacima iz nadzora (na propisanom obrascu) nad primjenom ZZP i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača, uključujući i podatke iz nadzora po žalbama potrošača | Uprava za inspekcijske poslove | godišnje |
| 2. Evidentiranje i praćenje žalbi potrošača | | |
| 2.1. Održavanje, funkcionisanje i promovisanje Centralnog informacionog sistema za evidentiranje i praćenje žalbi potrošača u različitim oblastima (CISZP) i povećanje broja korisnika sistema | Uprava za inspekcijske poslove - Tržišna inspekcija (kontakt tačka sistema) u saradnji sa drugim nadležnim inspekcijama Uprave i drugim nadležnim organima | kontinuirano |

| | | |
|---|---|--------------|
| 2.2. Evidencija i praćenje žalbi potrošača | Uprava za inspekcijske poslove (po inspekcijama) | kontinuirano |
| 2.3. Izvještavanje o postupanju po žalbama potrošača | Tržišna inspekcija -kontakt tačka sistema | godišnje |
| 2.4. Evidencija i praćenje potrošačkih sporova u vansudskom postupku | Odbor za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova | kontinuirano |
| 2.5. Evidencija i praćenje potrošačkih sporova u sudskom postupku | Sudski savjet (Sekreterijat sudskog savjeta) | kontinuirano |
| 3.Usaglašavanje zakonodavstva | | |
| 3.1. Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača(prenošenje nove Direktive o pravima potrošača – 2011/83/ EU) | Ministarstvo ekonomije | 2015 |
| 3.2. Zakon o zabrani obmanjujućeg oglašavanja kod pružanja usluga i prodaje proizvoda | Ministarstvo ekonomije | 2015 |
| 4. Unaprijeđenje institucionalnih uslova za uspostavljanje jedinstvenog sistema zaštite potrošača na svim nivoima i jačanje saradnje između subjekata uključenih u sistem zaštite potrošača | | |
| 4.1. Dalje unapređivanje informacionog sistema za praćenje predmeta pred Odborom | Privredna komora Crne Gore Odbor za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova | kontinuirano |
| 4.1.1. Dalje unapređivanje informacionog sistema u pravosuđu-praćenje potrošačkih sporova kod sudova | Sudski savjet-nadležni sudovi | kontinuirano |
| 4.2. Jačanje kapaciteta resornog ministarstva za zaštitu potrošača | | |
| 4.2.1. Edukacija i jačanje kapaciteta u Direkciji za zaštitu potrošača | Ministarstvo ekonomije | kontinuirano |
| 4.3. Jačanje kapaciteta inspekcija nadležnih za zaštitu potrošača | | |
| 4.3.1.Kadrovsko popunjavanje nadležnih inspekcija (u propisanoj proceduri popuna upražnjenih radnih mjesta inspektora po važećem aktu o sistematizaciji i izmjena akta o sistematizaciji) u cilju efikasnog nadzora nad | Uprava za inspekcijske poslove u saradnji sa Ministarstvom finansija i Upravom za kadrovr | IV Q 2015 |

| | | |
|---|--|--|
| primjenom zakona iz ove oblasti | | |
| 4.3.2.Edukacija inspektora u oblasti zaštite ekonomskih interesa potrošača u cilju efikasnog nadzora nad primjenom zakona iz ove oblasti | Uprava za inspekcijske poslove | kontinuirano |
| 4.3.3.Saradnja sa relevantnim institucijama na nacionalnom i međunarodnom nivou | Uprava za inspekcijske poslove | kontinuirano |
| 4.4. Jačanje kapaciteta Jedinice lokalne samouprave | | |
| 4.4.1.Izmjenama i dopunama Odluke o organizaciji i načinu rada organa lokalne uprave, odnosno akta o unutrašnjoj sistematizaciji radnih mjesta u nadležnom organu lokalne uprave utvrditi nadležnost obezbjeđivanja uslova za zaštitu potrošača | Predsjednik opštine/Gradonačelnik Starješina nadležnog organa lokalne uprave Komunalno preduzeće | Donijeta Odluka/Akt o unutrašnjoj organizaciji |
| 5. Saradnja sa drugim nosiocima zaštite potrošača | | |
| 5.1.Unaprijeđivanje rada Savijeta za zaštitu potrošača | Ministarstvo ekonomije | kontinuirano |
| 5.2.Saradnja sa drugim nadležnim organima, institucijama, NVO za zaštitu potrošača i privrednim subjektima u cilju podizanja svijesti o značaju zaštite potrošača i efikasne zaštite potrošača | Uprava za inspekcijske poslove | kontinuirano |
| 5.3.Usvajanje Plana aktivnosti Privredna komora Crne Gore na promovisanju zaštite potrošača, a u domenu ovog plana predvidjeti i određene aktivnosti kao što su: -praćenje tržišta sa aspekta pojave nepoštenih poslovnih praksi po sektorima i kontinuiranu edukaciju privrednika u ovoj oblasti -sagledati mogućnost revidiranja kodeksa/uzansa, sve u cilju zaštite fer konkurencije i potrošača | Privredna komora Crne Gore | kontinuirano |
| 5.4.Učešće u radu Savjeta za zaštitu potrošača | Uprava za inspekcijske poslove | kontinuirano |
| 6. Dalja podrška vansudskom rješavanju sporova potrošača | | |
| 6.1.Edukacija članova Arbitražnog odbora i afirmacija uloge Arbitražnog odbora, upoznavanje potrošača i privrednika o mogućnostima rješavanja sporova putem arbitražnog postupka | Privredna komora Crne Gore | kontinuirano |
| 7. Saradnja i dalje unaprijeđivanje uslova za jačanje i efikasnije funkcionisanje organizacija za zaštitu potrošača (NVO) | | |
| 7.1.Podrška u ostvarivanju uloge NVO u skladu sa: -Zakonom o zaštiti potrošača -Nacionalnim programom zaštite potrošača i ovim Akcionim planom | Ministarstvo ekonomije Jedinice lokalne samouprave | kontinuirano |

| | | |
|---|-----------------------------|---|
| 7.2. Finansijska podrška iz Budžeta za prioritetne projekte | Ministarstvo ekonomije | u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača |
| 7.3. Podrška uspostavljanju savjetovaništa za zaštitu potrošača od strane jedinica lokalne samouprave | Jedinice lokalne samouprave | u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača |
| 7.4. Finansijska podrška NVO za realizaciju projekata u oblasti zaštite potrošača | Jedinice lokalne samouprave | u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača |
| 7.5. Uspostavljanje i unaprijeđivanje saradnje NVO sa odgovarajućim međunarodnim organizacijama i institucijama | NVO za zaštitu potrošača | kontinuirano |

II Unaprijeđivanje zaštite potrošača u pojedinim oblastima- Bezbjednost proizvoda, Bezbjednost hrane, Trgovina i elektronska trgovina, Turizam i ugostiteljstvo, Javne usluge (zdravstvene usluge, energetika, telekomunikacione i poštanske usluge, komunalne usluge, stanovanje, zaštita prava putnika u prevozu), Zaštita prava potrošača kod upotrebe eksploziva za civilnu upotrebu i pirotehničkih sredstava, Finansijske usluge (bankarske i druge finansijske usluge, usluge u osiguranju).

| II Unaprijeđivanje zaštite potrošača u pojedinim oblastima | | |
|--|---|---------------------------|
| Aktivnosti | Nosioci aktivnosti | Vremenski okvir/indikator |
| 1. Bezbjednost proizvoda | | |
| 1.1. Nadzor nad sprovođenjem zakona koji uređuju bezbjednost proizvoda i nadzor nad tržištem | | |
| 1.1.1. Nadzor nad sprovođenjem zakona koji uređuju bezbjednost proizvoda i nadzor nad tržištem (po godišnjem Opštem programu nadzora proizvoda na tržištu, kao i po obavještenjima o opasnim proizvodima) u skladu sa Uredbom o utvrđivanju grupa proizvoda nad kojima se vrši nadzor na tržištu | Uprava za inspekcijske poslove preko nadležnih inspekcija, u saradnji sa Koordinacionim tijelom za tržišni nadzor | kontinuirano |
| 1.1.2. Utvrđivanje obrazaca za praćenje podataka iz nadzora nad tržištem | Uprava za inspekcijske poslove | IV Q 2015 |
| 1.1.3. Izveštaj o realizaciji Opšteg programa nadzora proizvoda na tržištu, uključujući i podatke iz tržišnog nadzora po obavještenjima o opasnim proizvodima (na utvrđenom obrascu) | Uprava za inspekcijske poslove | godišnje |

| 1.2. Jačanje kapaciteta inspekcija nadležnih za nadzor nad tržištem | | |
|---|--|--------------|
| 1.2.1. Kadrovsko popunjavanje nadležnih inspekcija (u propisanoj proceduri popuna upražnjenih radnih mjesta inspektora po važećem aktu o sistematizaciji i izmjena akta o sistematizaciji) u cilju efikasnog nadzora nad primjenom zakona iz ove oblasti, | Uprava za inspekcijske poslove u saradnji sa Ministarstvom finansija i Upravom za kadrove | IV Q 2015 |
| 1.2.2. Edukacija inspektora u oblasti bezbjednosti proizvoda i tržišnog nadzora u cilju efikasnog nadzora nad primjenom zakona iz ove oblasti | Uprava za inspekcijske poslove | kontinuirano |
| 1.2.3. Saradnja sa relevantnim institucijama na nacionalnom i međunarodnom nivou | Uprava za inspekcijske poslove | kontinuirano |
| 1.3. Usaglašavanje zakonodavstva (donošenje novih i revizija postojećih propisa) | | |
| 1.3.1. Donošenja Uredbe koja će biti usaglašena sa Odlukom 2010/15/EZ Evropske Komisije od 16.12.2009 o smjernicama za sprovođenje sistema RAPEX (Službeni list L 22, 26.1.2010., str. 1-64). | Ministarstvo ekonomije | 2015 |
| 1.4. Razmjena podataka o opasnim proizvodima | | |
| 1.4.1. Održavanje i funkcionisanje informacionog sistema za razmjenu podataka o opasnim proizvodima, uključivanje ostalih korisnika sistema i jačanje resursa sistema | Uprava za inspekcijske poslove - Tržišna inspekcija (kontakt tačka sistema) u saradnji sa drugim nadležnim inspekcijama i Upravom carina | kontinuirano |
| 1.4.2. Izvještaj o funkcionisanju sistema za razmjenu podataka o opasnim proizvodima – podnosi se Vladi Crne Gore | Uprava za inspekcijske poslove - Tržišna inspekcija (kontakt tačka sistema) | godišnje |
| 1.5. Koordinacija nadzora nad tržištem | | |
| 1.5.1. Unaprijeđivanje rada Koordinacionog tijela za tržišni nadzor – tehnička podrška | Uprava za inspekcijske poslove u saradnji sa drugim organima članovima Koordinacionog tijela za tržišni nadzor | kontinuirano |
| 1.5.2. Izvještaj o radu Koordinacionog tijela za tržišni nadzor - podnosi se Vladi Crne Gore | Koordinaciono tijelo za tržišni nadzor | godišnje |
| 1.6. Sprovođenje Strategije tržišnog nadzora | | |
| 1.6.1. Edukacija privrednih subjekata (proizvođači, uvoznici, trgovci) o bezbjednosti prehrambenih proizvoda i značaju nadzora nad tržištem | Uprava za inspekcijske poslove u saradnji sa drugim nadležnim organima i institucijama | kontinuirano |
| 1.6.2. Saradnja sa NVO za zaštitu potrošača (i privrednim subjektima – njihovim asocijacijama) u cilju podizanja nivoa svijesti o značaju bezbjednosti prehrambenih proizvoda i nadzora nad tržištem | Uprava za inspekcijske poslove | kontinuirano |

| | | |
|---|---|--------------------------|
| 1.6.3.Saradnja sa relevantnim institucijama na nacionalnom i medjunarodnom nivou | Uprava za inspekcijske poslove | kontinuirano |
| 2. Bezbjednost hrane | | |
| 2.1. Nadzor nad sprovođenjem zakona koji uređuju bezbjednost hrane | | |
| 2.1.1. Nadzor nad sprovođenjem Zakona o bezbjednosti hrane i drugih zakona iz oblasti poljoprivrede u dijelu zaštite potrošača | Uprava za inspekcijske poslove preko nadležnih inspekcija | kontinuirano |
| 2.1.2.Utvrđivanje obrazaca za praćenje podataka iz nadzora u ovoj oblasti | Uprava za inspekcijske poslove | IV Q2015 |
| 2.1.3.Izvještaj o podacima iz nadzora u ovoj oblasti, uključujući i podatke iz nadzora po žalbama potrošača (udijelu bezbjednosti hrane i drugih zakona iz oblasti poljoprivrede), na utvrđenom obrascu | Uprava za inspekcijske poslove | godišnje |
| 2.2.Usaglašavanje zakonodavstva | | |
| 2.2.1.Donošenje novog Zakona o bezbjednosti hrane | Ministarstvom poljoprivrede i ruralnog razvoja | 2015 |
| 2.2.2.Donošenje podzakonskih akata za Zakona o bezbjednosti hrane | Ministarstvom poljoprivrede i ruralnog razvoja Ministarstvo zdravlja | Rok propisan zakonom |
| 2.3.Jaćanje administrativnih kapaciteta i edukacija | | |
| 2.3.1.Uspostavljanje nove strukture za upravljanje rizikom u oblasti bezbjednosti hrane | Ministarstvom poljoprivrede i ruralnog razvoja Ministarstvo zdravlja | u saglasnosti sa zakonom |

2.4. Jačanje kapaciteta inspekcija nadležnih za nadzor nad bezbjednošću hrane

| | | |
|--|--|--------------|
| 2.4.1. Kadrovske popunjavanje nadležnih inspekcija (u propisanoj proceduri popuna upražnjenih radnih mjesta inspektora po važećem aktu o sistematizaciji i izmjena akta o sistematizaciji) u cilju efikasnog nadzora nad primjenom zakona iz ove oblasti | Uprava za inspekcijske poslove u saradnji sa Ministarstvom finansja i Upravom za kadrove | IV Q 2015 |
| 2.4.2. Edukacija inspektora u oblasti bezbjednosti hrane i drugih zakona iz oblasti poljoprivrede u cilju efikasnog nadzora nad primjenom zakona iz ove oblasti | Uprava za inspekcijske poslove | kontinuirano |
| 2.4.3. Saradnja sa relevantnim institucijama na nacionalnom i međunarodnom nivou | Uprava za inspekcijske poslove | kontinuirano |

2.5. Podizanje nivoa svijesti o bezbjednosti hrane

| | | |
|--|--|--------------|
| 2.5.1. Saradnja i zajedničke aktivnosti sa nevladinim organizacijama koje se bave pitanjima bezbjednosti hrane i zaštite potrošača | Ministarstvom poljoprivrede i ruralnog razvoja Ministarstvo zdravlja NVO | kontinuirano |
| 2.5.2. Edukacija privrednih subjekata (proizvođači i trgovci) o bezbjednosti hrane | Uprava za inspekcijske poslove u saradnji sa drugim nadležnim organima i institucijama | kontinuirano |
| 2.5.3. Edukacija proizvođača i trgovaca hranom | Privredna komora Crne Gore | kontinuirano |
| 2.5.4. Saradnja sa NVO za zaštitu potrošača (i privrednim subjektima – njihovim asocijacijama) u cilju podizanja nivoa svijesti o značaju bezbjednosti hrane | Uprava za inspekcijske poslove | kontinuirano |

3. Trgovina

3.1. Nadzor nad sprovođenjem zakona koji uređuju oblast trgovine (uključujući i elektronsku trgovinu)

| | | |
|---|---|--------------|
| 3.1.1. Nadzor nad sprovođenjem Zakona o unutrašnjoj trgovini i Zakona o elektronskoj trgovini (u vezi sa ZZP- distanciona prodaja), kao i zakona koji uređuju metrologiju i kontrolu predmeta od dragocjenih metala | Uprava za inspekcijske poslove preko nadležnih inspekcija | kontinuirano |
|---|---|--------------|

| | | |
|--|--|--------------|
| 3.1.2.Sprovedenje Zakona o elektronskoj upravi sa aspekta zaštite potrošača | Ministarstvo za informaciono društvo i telekomunikacije | kontinuirano |
| 3.1.3.Izveštaj o podacima iz nadzora nad primjenom zakona iz ove oblasti, uključujući i podatke iz nadzora po žalbama potrošača u ovoj oblasti, na utvrđenom obrascu | Uprava za inspeksijske poslove | godišnje |
| 3.2.Usaglašavanje zakonodavstva | | |
| 3.2.1. Izmjene i dopune Zakona o poštanskim uslugama | Ministarstvo za informaciono društvo i telekomunikacije Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost Pošta Crne Gore a.d. | IIIQ2015 |
| 3.3. Jačanje kapaciteta inspekcije u oblasti trgovine | | |
| 3.3.1.Edukacija inspektora u oblasti elektronske trgovine u cilju efikasne zaštite potrošača (uz tehničku podršku) | Uprava za inspeksijske poslove u saradnji sa Ministarstvom za informaciono društvo i telekomunikacije | kontinuirano |
| 3.3.2.Saradnja sa relevantnim institucijama na nacionalnom i međunarodnom nivou | Uprava za inspeksijske poslove | kontinuirano |
| 3.4. Podizanje nivoa svijesti o elektronskoj trgovini | | |
| 3.4.1.Promocija informacionog društva sa aspekta elektronske trgovine | Ministarstvo za informaciono društvo i telekomunikacije | kontinuirano |
| 3.4.2.Povećanje broja e-servisa | Ministarstvo za informaciono društvo i telekomunikacije | kontinuirano |
| 3.4.3.Saradnja sa NVO za zaštitu potrošača (i asocijacijama privrednika) u cilju podizanja nivoa svijesti o elektronskoj trgovini i zaštiti potrošača | Uprava za inspeksijske poslove u saradnji sa Ministarstvom za informaciono društvo i telekomunikacije | kontinuirano |
| 4. Turizam i ugostiteljstvo | | |
| 4.1. Nadzor nad sprovođenjem zakona koji uređuju turističku i ugostiteljsku djelatnost | | |

| | | |
|--|--|---|
| 4.1.1.Nadzor nad sprovođenjem Zakona o turizmu i drugih propisa u oblasti ugostiteljstva, uključujući i ZZP | Uprava za inspekcijske poslove preko nadležne inspekcije | kontinuirano |
| 4.1.2.Nadzor nad sprovođenjem Zakona o turizmu i drugih propisa u oblasti turističke djelatnosti (skijališta, rafting itd.), uključujući i ZZP | Uprava za inspekcijske poslove preko nadležne inspekcije | kontinuirano |
| 4.1.3.Utvrđivanje obrazaca za praćenje podataka iz nadzora nad primjenom propisa iz oblasti ugostiteljstva i turizma, uključujući i nadzor po žalbama potrošača u ovoj oblasti | Uprava za inspekcijske poslove | IV Q 2015 |
| 4.1.4.Izvještaj o podacima iz nadzora nad primjenom zakona iz ove oblasti uključujući i podatke iz nadzora po žalbama potrošača, na utvrđenom obrascu | Uprava za inspekcijske poslove | godišnje |
| 4.2. Usaglašavanje zakonodavstva | | |
| 4.2.1.Izmjene i dopune Zakona o turizmu (prenošenje Direktive o paket aranžmanima) | Ministarstvo održivog razvoja i turizma | IV Q 2015 godine |
| 4.2.2.Izmjene i dopune Zakona o turizmu (usaglašavanje sa Direktivom o uslugama na unutrašnjem tržištu) | Ministarstvo održivog razvoja i turizma | II Q 2016 godine |
| 4.2.3.Unapređenje softverskog rješenja Centralnog turističkog registra (CTR) i Jedinstvene evidencije turističkog prometa (JETP) | Ministarstvo održivog razvoja i turizma, Ministarstvo unutrašnjih poslova, Ministarstvo finansija, Poreska uprava... | II Q 2016 godine |
| 4.2.4.Izmjene i dopune Zakona o raftingu Donošenje podzakonskih akata shodno obavezama iz Zakona o raftingu: -Pravilnik o uslovima za određivanje rijeka, djelova rijeka, vodotoka i rafting ruta na kojima se može obavljati rafting | Ministarstvo održivog razvoja i turizma | U zakonskom roku |
| 4.2.5.Izmjene i dopune Zakona o boravišnoj taksi Donošenje podzakonskih akata shodno obavezama iz Zakona o boravišnoj taksi: -Uredba o utvrđivanju paušalnog iznosa boravišne takse - Pravilnik o načinu vođenja evidencije turista, načinu podnošenja prijave i odjave turista lokalnoj turističkoj organizaciji | Ministarstvo održivog razvoja i turizma | IV Q 2015. godine U zakonskom roku |
| 4.2.6.Donošenje podzakonskih akata shodno obavezama iz Zakona o turističkim organizacijama - Pravilnik o bližim kriterijumima, načinu vrijednovanja kriterijuma za kategorizaciju turističkog mjesta i načinu određivanja kategorije turističkih mjesta, - Pravilnik o metodologiji neevidentiranog turističkog prometa | Ministarstvo održivog razvoja i turizma | IV Q 2015. godine |

| | | |
|---|---|--|
| 4.2.7. Donošenje podzakonskih akata shodno obavezama iz Zakona o skijalištima - Pravilnik o klasifikaciji, obilježavanju i sigurnosti na ski stazama | Ministarstvo održivog razvoja i turizma | IV Q 2015. godine |
| 4.2.8. Usaglašavanje propisa iz oblasti turizma i ugostiteljstva sa ZUP-om | Ministarstvo održivog razvoja i turizma | U zakonskom roku |
| 4.2.9. Učešće u pripremi propisa iz oblasti ugostiteljstva i turizma | Saradnja Uprave za inspekcijske poslove sa Ministarstvom održivog razvoja i turizma | U okviru rokova iz ovog Akcionog plana |
| 4.3. Jačanje administrativnih kapaciteta i edukacija | | |
| 4.3.1. Savjet za praćenje turističkog razvoja i pripremu i praćenje turističkih sezona | Ministarstvo održivog razvoja i turizma | kontinuirano |
| 4.3.2. Dalje unaprijeđenje sistema za rješavanje reklamacija nezadovoljnih turista putem call centra (broj 1300) - povećanje broja operatera sa znanjem više jezika u cilju davanja informacija na više jezika | Ministarstvo održivog razvoja i turizma | kontinuirano |
| 4.4. Jačanje kapaciteta inspekcije nadležne za nadzor u oblasti turizma i ugostiteljstva | | |
| 4.4.1. Kadrovsko popunjavanje nadležne inspekcije (u propisanoj proceduri popuna upražnjenih radnih mjesta inspektora po važećem aktu o sistematizaciji i izmjena akta o sistematizaciji) u cilju efikasnog nadzora nad primjenom zakona iz ove oblasti | Uprava za inspekcijske poslove u saradnji sa Ministarstvom finansija i Upravom za kadrove | IV Q 2015 |
| 4.4.2. Edukacija inspektora u oblasti turizma i ugostiteljstva u cilju efikasne zaštite potrošača u oblasti | Uprava za inspekcijske poslove | kontinuirano |
| 4.4.3. Saradnja sa relevantnim institucijama na nacionalnom i međunarodnom nivou | Uprava za inspekcijske poslove | kontinuirano |
| 4.5. Podizanje nivoa svijesti potrošača kao korisnika usluga u turizmu i ugostiteljstvu | | |
| 4.5.1. Razmjena informacija call-centra sa servisom informacija 1180 i drugim informacionim sistemima | NTO CG i Ministarstvo održivog razvoja i turizma | kontinuirano |
| 4.5.2. Pružanje pravovremenih i kvalitetnih informacija u oblasti turizma i ugostiteljstva | NTO CG i Ministarstvo održivog razvoja i turizma | kontinuirano |

| | | |
|---|--|--------------------------|
| 4.5.3.Podizanje nivoa svijesti potrošača o njihovim pravima i obavezama iz ove oblasti putem informisanja potrošača | NTO CG i Uprava za inspekcijske poslove u saradnji sa nadležnim institucijama i NVO za zaštitu potrošača | kontinuirano |
| 4.5.4.Saradnja sa NVO za zaštitu potrošača (i asocijacijama privrednika) u cilju podizanja nivoa svijesti potrošača kao korisnika turističkih i ugostiteljskih usluga | Uprava za inspekcijske poslove u saradnji sa Ministarstvom održivog razvoja i turizma | kontinuirano |
| 5.JAVNE USLUGE | | |
| 5.1.Zdravstvene usluge | | |
| 5.1.1. Nadzor nad sprovođenjem zakona koji uređuju oblast zdravstvenih usluga | | |
| 5.1.1.1.Nadzor nad sprovođenjem zakona koji uređuju zdravstvenu zaštitu i prava pacijenata, kao i drugih zakona koji uređuju oblast zdravstvenih usluga | Uprava za inspekcijske poslove preko nadležnih inspekcija | kontinuirano |
| 5.1.1.2.Utvrđivanje obrazaca za praćenje podataka iz nadzora u ovoj oblasti | Uprava za inspekcijske poslove | IV Q 2014 |
| 5.1.1.3.Izveštaj o podacima iz nadzora u oblasti zdravstvenih usluga, uključujući i podatke iz nadzora po žalbama potrošača u ovoj oblasti, na utvrđenom obrascu | Uprava za inspekcijske poslove | godišnje |
| 5.1.2.Usaglašavanje zakonodavstva | | |
| 5.1.2.1.Izmjene i dopune: -Zakona o zdravstvenoj zaštiti -Zakona o zdravstvenom osiguranju | Ministarstvo zdravlja | 2015 |
| 5.1.3.Jaćanje administrativnih kapaciteta | | |
| 5.1.3.2. Reorganizacija zdravstvenog sistema preko reorganizovanja Zdravstvenih Centara (osam centara kojima će se objediniti više nivoa zdravstvene zaštite, a sve radi bolje održivosti i efikasnosti zdravstvenog sistema) | Ministarstvo zdravlja | u saglasnosti sa zakonom |
| 5.1.3.3. Sprovođenje Program obuke u oblasti komunikacijskih vještina za ciljne grupe – zaposlene u zdravstvu (doktori, medicinske sestre, nemedicinsko osoblje). | Ministarstvo zdravlja | kontinuirano |

| | | |
|---|--|--------------|
| 5.1.4. Jačanje kapaciteta inspekcija za sprovođenje nadzora u oblasti zdravstvenih usluga | | |
| 5.1.4.1.Kadrovsko popunjavanje nadležnih inspekcija (u propisanoj proceduri popuna upražnjenih radnih mjesta inspektora po važećem aktu o sistematizaciji i izmjena akta o sistematizaciji) u cilju efikasnog nadzora nad primjenom zakona iz ove oblasti | Uprava za inspekcijske poslove u saradnji sa Ministarstvom finansjaj Upravom za kadrove | IV Q 2015 |
| 5.1.4.2.Edukacija inspektora u oblasti zdravstvenih uslugau cilju efikasnog nadzora nad primjenom zakona iz ove oblasti | Uprava za inspekcijske poslove | kontinuirano |
| 5.1.4.3. Saradnja sa relevantnim institucijama na nacionalnom i međunarodnom nivou | Uprava za inspekcijske poslove | kontinuirano |
| 5.1.5.Podizanje nivoa svijesti potrošača- korisnika zdravstvenih usluga | | |
| 5.1.5.1.Saradnja sa NVO za zaštitu potrošača u cilju podizanja nivoa svijesti potrošača- korisnika zdravstvenih usluga | Uprava za inspekcijske poslove u saradnji sa Ministarstvom zdravlja | kontinuirano |
| 5.2. Energetika | | |
| 5.2.1. Nadzor nad sprovođenjemzakona koji uređuju oblast energetike i efikasnog korišćenja energije | | |
| 5.2.1.1.Primjena: -Zakona o energetici - Zakona o energetskej efikasnosti | Regulatorna Agencija za energetiku Ministarstvo ekonomije | kontinuirano |
| 5.2.1.2.Program za subvencioniranje ugroženih potrošača za električnu energiju | <i>Ministarstvo rada</i> i socijalnog staranja Ministarstvo ekonomije Ministarstvo finansija <i>Elektroprivreda Crne Gore</i> | kontinuirano |
| 5.2.1.3.Nadzor nad sprovođenjem Zakona o energetici i Zakona o efikasnom korišćenju energije i drugih propisa u vezi sa potrošnjom električne energije (aspekt zaštite potrošača) i u vezi sa ZZP | Uprava za inspekcijske poslove preko nadležnih inspekcija | kontinuirano |
| 5.2.1.4.Nadzor nad prometom naftnih derivata, biogoriva u dijelu kvaliteta i cijena | Uprava za inspekcijske poslove preko nadležne inspekcije | kontinuirano |

| | | |
|--|---|---|
| 5.2.1.5.Nadzor nad mjernim instrumentima kod korišćenja električne energije i prometa naftnih derivata i biogoriva | Uprava za inspekcijske poslove preko nadležne inspekcije | kontinuirano |
| 5.2.1.6.Izvještaj o podacima iz nadzora nad sprovođenjem zakona iz ove oblasti sa aspekta zaštite potrošača,na utvrđenom obrascu | Uprava za inspekcijske poslove | godišnje |
| 5.2.1.7.Izvještaj o podacima iz nadzora nad sprovođenjem zakona iz ove oblasti u dijelu nadležnostivezane za aspekt zaštite potrošača, uključujući i podatke iz nadzora po žalbama potrošača | Regulatorna Agencija za energetiku | godišnje |
| 5.2.2.Usaglašavanje zakonodavstva (donošenje novih i revizija postojećih propisa) | | |
| 5.2.2.1.Izrada i usvajanje novog Zakona o energetici | Ministarstvo ekonomije | IV Q 2015 godine |
| 5.2.2.2.Donošenje podzakonskih akata | Ministarstvo ekonomije Regulatorna Agencija za energetiku Crnogorski operator tržišta električne energije | U roku predviđen postojećim zakonom i godinu dana od usvanja novog Zakona |
| 5.2.2.3.Donošenje propisa iz oblasti energetske efikasnosti | Ministarstvo ekonomije Ministarstvo održivog razvoja i turizma | Nakon usvajanja novog zakona (u roku od godinu dana) |
| 5.2.2.4.Usvajanje petogodišnjeg Akcionog plana za implementaciju Strategije razvoja energetike do 2030 | Ministarstvo ekonomije | II 2016 |
| 5.2.3.Jaćanje administrativnih kapaciteta | | |
| 5.2.3.1.Jaćanje službe kod snabdjevača električne energije u cilju unaprijeđenja zaštite potrošača | Ministarstvo ekonomije Regulatorna Agencija za energetiku <i>Elektroprivreda Crne Gore</i> | kontinuirano |
| 5.2.3.2.Obuka tržišnih inspektora za implementaciju pravilnika: Pravilnik o energetskom označavanju uređaja u domaćinstvu i Pravilnik o eko dizajnu proizvoda koji koriste energiju | Ministarstvo ekonomije u saradnji sa UIP | kontinuirano |
| 5.2.4. Jaćanje kapaciteta inspekcija nadležnih za nadzor u oblasti energetike | | |

| | | |
|---|---|------------------------|
| 5.2.4.1.Kadrovsko popunjavanje nadležnih inspekcija (u propisanoj proceduri popuna upražnjenih radnih mjesta inspektora po važećem aktu o sistematizaciji i izmjena akta o sistematizaciji) u cilju efikasnog nadzora nad primjenom zakona iz ove oblasti | Uprava za inspeksijske u saradnji sa Ministarstvom finansjai Upravom za kadrove | IV Q2015 |
| 5.2.4.2.Edukacija inspektora u cilju efikasnog nadzora nad primjenom zakona iz ove oblasti | Uprava za inspeksijske poslove u saradnji sa Ministarstvom ekonomije | kontinuirano |
| 5.2.4.3.Saradnja sa relevantnim institucijama na nacionalnom i međunarodnom nivou | Uprava za inspeksijske poslove | kontinuirano |
| 5.2.5. Podizanje nivoa svijesti u oblasti energetike i energetske efikasnosti | | |
| 5.2.5.1Poštovanje propisanih obaveza: - prilikom promjene tarifa, utvrđivanje cijena električne energije; - naknade štete potrošačima za nekvalitetnu isporučenu električnu energiju i za nezakonito isključenje sa električne mreže. | Regulatorna Agencija za energetiku <i>Elektroprivreda Crne Gore</i> NVO | kontinuirano |
| 5.2.5.2.Primjena Zakona o energetici i pravilima o snabdijevanju električnom energijom: -o obnovljivim i alternativnim izvorima energije; -o energetskej efikasnosti i uštedi energije. | Ministarstvo ekonomije Regulatorna Agencija za energetiku <i>Elektroprivreda Crne Gore</i> NVO | kontinuirano |
| 5.2.5.3.Intenzivna informativna kampanja sa ciljem podizanja svijesti o značaju energetske efikasnosti | Ministarstvo ekonomije , NVO , bankarski sektor, preduzeća za stanovanje i privredni subjekti | 2015-2016 |
| 5.3. Elektronske komunikacione i poštanske usluge | | |
| 5.3.1. Nadzor nad sprovođenjem zakona iz oblasti elektronskih komunikacija i poštanskih usluga | | |
| 5.3.1.1.Nadzor nad sprovođenjem Zakona o elektronskim komunikacijama i Zakona o poštanskim uslugama (aspekt zaštite potrošača - korisnika ovih usluga) | Uprava za inspeksijske poslove preko nadležne inspekcije. | kontinuirano |
| 5.3.1.2.Izveštaj o podacima iz nadzora nad sprovođenjem zakona iz ove oblasti sa aspekta zaštite potrošača, na utvrđenom obrascu | Uprava za inspeksijske poslove | godišnje |
| 5.3.1.3. Izveštaj o podacima iz nadzora nad sprovođenjem zakona iz ovih oblasti u dijelu nadležnosti vezane za aspekt zaštite potrošača, uključujući i podatke po žalbama potrošača | Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost | polugodišnje /godišnje |

| | | |
|--|--|------------------|
| 5.3.1.4. Izbor operatora za pružanje usluga Univerzalnog servisa u oblasti elektronskih komunikacija za period od pet godina u skladu sa članom 82 Zakona o elektronskim komunikacijama („Sl. list CG", broj 40/13) | Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost | I. kvartal 2016 |
| 5.3.2. Dalje usaglašavanje zakonodavstva | | |
| 5.3.2.1. Izrada izmjene i dopune Zakona o poštanskim uslugama. | Ministarstvo za informaciono društvo i telekomunikacije Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost Pošta Crne Gore a.d. | III kvartal 2015 |
| 5.3.3 Podizanje nivoa svijesti korisnika elektronskih komunikacionih i poštanskih usluga | | |
| 5.3.3.1. Izrada informativnih materijala u dijelu elektronskih komunikacionih usluga sa odgovarajućim sadržajima namenjene potrošačima | Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost /NVO | kontinuirano |
| 5.3.3.2. Informisanje potrošača o pravima i načinu ostvarivanja prava putem sredstava javnog informisanja (dnevna štampa, TV i radio emisije i putem veb stranice) | Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost /NVO | kontinuirano |
| 5.3.4. Jačanje kapaciteta inspekcije nadležne za nadzor u oblasti elektronskih komunikacija i poštanske djelatnosti | | |
| 5.3.4.1. Kadrovska popunjavanje nadležnih inspekcija (u propisanoj proceduri popuna upražnjenih radnih mjesta inspektora po važećem aktu o sistematizaciji i izmjena akta o sistematizaciji) u cilju efikasnog nadzora nad primjenom zakona iz ove oblasti | Uprava za inspeksijske poslove u saradnji sa Ministarstvom finansija i Upravom za kadrove | IV Q2015 |
| 5.3.4.2. Saradnja sa relevantnim institucijama na nacionalnom i međunarodnom nivou | Uprava za inspeksijske poslove | kontinuirano |
| 5.4. Komunalne usluge | | |
| 5.4.1. Nadzor nad sprovođenjem zakona koji uređuju komunalne usluge | | |
| 5.4.1.1 Implementacija propisa is oblasti komunalne djelatnosti u cilju ostvarivanja kvalitetnih usluga | Jedinice lokalne samouprave Zajednica opština Crne Gore Ministarstvo održivog razvoja i turizma | kontinuirano |

| | | |
|--|---|------------------------------|
| 5.4.1.2. Nadzor nad sprovođenjem propisa is oblasti komunalnih djelatnosti u dijelu kontrole računa i mjernih instrumenata (usluge vodosnabdijevanja i odvoza smeća) | Uprava za inspekcijske poslove preko nadležnih inspekcija Jedinice lokalne samouprave | kontinuirano |
| 5.4.1.3. Nadzor nad sprovođenjem Zakona o upravljanju otpadom u dijelu posebnih vrsta otpada (otpadne baterije i akumulatori, električna i elektronska oprema) | Jedinice lokalne samouprave | kontinuirano |
| 5.4.1.4. Izvještaj o podacima iz nadzora uključujući i podatke iz nadzora po žalbama potrošača u ovoj oblasti, na utvrđenom obrascu | Uprava za inspekcijske poslove Jedinice lokalne samouprave | godišnje |
| 5.4.2. Usaglašavanje zakonodavstva (donošenje novih i revizija postojećih propisa) | | |
| 5.4.2.1. Zakon o komunalnim djelatnostima | Ministarstvo održivog razvoja i turizma | IV Q 2016 |
| 5.4.2.2. Donošenje podzakonskih akata | Ministarstvo održivog razvoja i turizma Zajednica opština Crne Gore Jedinice lokalne samouprave | rok propisan zakonom |
| 5.4.2.3. Zakon o regionalnom vodosnabdijevanju Crnogorskog primorja | Ministarstvo održivog razvoja i turizma | IV Q 2016 |
| 5.4.2.4. Donošenje podzakonskih akata | Ministarstvo održivog razvoja i turizma Zajednica opština Crne Gore Jedinice lokalne samouprave | rok propisan zakonom |
| 5.4.2.5. Zakon o upravljanju komunalnim otpadnim vodama | Ministarstvo održivog razvoja i turizma Zajednica opština Crne Gore Jedinice lokalne samouprave | II Q 2016 |
| 5.4.2.6. Podzakonski akti na osnovu Zakona o upravljanju komunalnim otpadnim vodama | Ministarstvo održivog razvoja i turizma | rok će biti propisan zakonom |
| 5.4.2.7. Zakon o upravljanju otpadom | Ministarstvo održivog razvoja i turizma, Zajednica opština Crne Gore, Jedinice lokalne samouprave | III Q 2015 |
| 5.4.2.8. Donošenje podzakonskih akata na osnovu Zakona o upravljanju otpadom | Ministarstvo održivog razvoja i turizma | IV Q 2018 |

| 5.4.4.Unaprijeđenje komunalnih usluga u cilju zaštite životne sredine | | |
|--|--|---|
| 5.4.4.1. Državnim planom upravljanja otpadom predložene su tri opcije za upravljanje otpadom: 1. Formiranje jedinstvenog regiona za upravljanje otpadom 2. Tri regiona za upravljanje otpadom 3. Pet regiona za upravljanje otpadom | Ministarstvo održivog razvoja i turizma Jedinice lokalne samouprave | Kontinuirano u skladu sa Državnim planom upravljanja otpadom |
| 5.4.4.2.Uspostavljanje sistema upravljanja posebnim vrstama otpada (otpadne baterije i akumulatori, električna i elektronska oprema, ambalaža, vozila i automobilske gume) | Ministarstvo održivog razvoja i turizma <i>Agencija za zaštitu životne sredine</i> Jedinice lokalne samouprave | kontinuirano |
| 5.4.4.3.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) | Ministarstvo održivog razvoja i turizma <i>Agencija za zaštitu životne sredine</i> Jedinice lokalne samouprave | kontinuirano |
| 5.4.4.4.Povećanje kapaciteta u oblasti zaštite životne sredine poboljšanjem upravljanja otpadom u Crnoj Gori. | Ministarstvo održivog razvoja i turizma <i>Agencija za zaštitu životne sredine</i> Jedinice lokalne samouprave | kontinuirano |
| 5.4.4.4.Na internet stranici pružaoca komunalnih usluga (komunalnih preduzeća), redovno objavljivati servisne informacije u pogledu planiranih i neplaniranih prekida u pružanju komunalnih usluga | Komunalna preduzeća | Broj objavljenih servisnih informacija |
| 5.4.4.5.Obezbjediti učešće javnosti u postupku utvrđivanja elemenata za određivanje cijena i cjenovnika komunalnih usluga | Nadležni organ lokalne samouprave | Izmjenjeni propisi kojim se omogućuje predmetna aktivnost |
| 5.4.4.6.Utvrditi obrazac računa koji sadrži sve elemente neophodne za formiranje cijene komunalne usluge | Komunalna preduzeće | Utvrđen obrazac računa |
| 5.4.4.7.Obezbjediti zaključivanjem ugovora u pisanoj formi za korisnicima usluga - potrošačima | Vodovodno i komunalno preduzeće | Pripremljen obrazac ugovora Utvrđena dinamika potpisivanja ugovora sa već postojećim korisnicima usluga Redovno zaključivanje ugovora sa novim korisnicima usluga |
| 5.4.5. Podizanje nivoa ekološke svijesti potrošača | | |
| 5.4.5.1.Sprovođenje pravilnika kojim se regulišu pitanja odlaganja otpada, koji nastaje prilikom rekonstrukcije i adaptacije objekata. | Ministarstvo održivog razvoja i turizma Jedinice lokalne samouprave | kontinuirano |

| | | |
|---|--|--|
| 5.4.5.2.Edukacija za različite ciljne grupe o potrebi upravljanja otpadom u skladu sa zakonom. | Ministarstvo održivog razvoja i turizma i Jedinice lokalne samouprave <i>Agencija za zaštitu životne sredine</i> NVO | kontinuirano |
| 5.4.6. Donošenje planova upravljanja otpadom proizvođača otpada u skladu sa Zakonom o upravljanju otpadom i planom upravljanja otpadom opštine na čijoj teritoriji nastaje otpad | Proizvođači otpada Jedinice lokalne samouprave | III Q 2016 |
| 5.4.6.1.Donošenje Državnog plana za upravljanje otpadom za period 2015-2020 | Ministarstvo održivog razvoja i turizma i jedinice lokalne samouprave | III Q 2015 |
| 5.4.6.2.Donošenje lokalnih planova upravljanja otpadom | Ministarstvo održivog razvoja i turizma i jedinice lokalne samouprave | I Q 2016 |
| 5.5. Stanovanje | | |
| 5.5.1. Sprovođenje propisa iz oblasti stanovanja | | |
| 5.5.1.1.Sprovođenje Akcionog plana za pretvaranje neformalnih naselja u formalna i regularizaciju objekata za period 2015-2018 | Ministarstvo održivog razvoja i turizma Uprava za nekretnine Jedinice lokalne samouprave | 2015-2016 |
| 5.5.1.2.Sprovođenje Zakona o socijalnom stanovanju | Ministarstvo održivog razvoja i turizma Jedinice lokalne samouprave | kontinuirano |
| 5.5.1.3.Sprovođenje Zakona o stanovanju i održavanju stambenih zgrada | Ministarstvo održivog razvoja i turizma Jedinice lokalne samouprave | kontinuirano |
| 5.5.2. Usaglašavanje zakonodavstva | | |
| 5.5.2.1. Donošenje Zakona o legalizaciji neformalnih objekata | Skupština Crne Gore Ministarstvo održivog razvoja i turizma Jedinice lokalne samouprave | 2015/2016 |
| 5.5.2.2.Donošenje podzakonskih akata za sprovođenje Zakona o legalizaciji neformalnih objekata | Ministarstvo održivog razvoja i turizma Vlada Crne Gore | Nakon stupanja na snagu Zakona o legalizaciji neformalnih objekata |

| | | |
|---|--|-----------------|
| 5.5.2.3. Donošenje novog Zakona o stanovanju i održavanju stambenih zgrada | Ministarstvo održivog razvoja i turizma Skupština Crne Gore | IV kvartal 2015 |
| 5.5.3. Podizanje svijesti građana o pravima iz oblasti stanovanja | | |
| 5.5.3.1. Sprovođenje komunikacione kampanje u vezi sa Zakonom o legalizaciji neformalnih objekata - Medijska/komunikaciona kampanja koja bi imala za cilj upoznavanje javnosti sa programom regularizacije objekata, kao i podizanje svijesti pojedinaca o benefitima samog procesa | Ministarstvo održivog razvoja i turizma Jedinice lokalne samouprave | kontinuirano |
| 5.5.3.2. Spovođenje komunikacione kampanje sa ciljem podizanja svijesti etažnih vlasnika stambenih zgrada o očuvanju stambenog fonda i podizanju nivoa kvaliteta stanovanja u stambenim zgradama | Ministarstvo održivog razvoja i turizma Jedinice lokalne samouprave | kontinuirano |
| 5.5.4. Jačanje kapaciteta | | |
| 5.5.4.1. Organizacija treninga i radionica u cilju obuke službenika jedinica lokalne samouprave za sprovođenje Zakona o legalizaciji neformalnih objekata | Ministarstvo održivog razvoja i turizma Jedinice lokalne samouprave | 2015-2016 |
| 5.5.4.2. Organizovanje treninga/radionica u cilju obuke službenika jedinica lokalne samouprave, inspektora za stanovanje i komunalnih inspektora za sprovođenje i vršenje nadzora nad sprovođenjem Zakona o stanovanju i održavanju stambenih zgrada | Ministarstvo održivog razvoja i turizma Jedinice lokalne samouprave Uprava za inspekcijske poslove | kontinuirano |
| 5.5.4.3. Sprovođenje treninga i radionica u cilju podizanja svijesti o principima urbane obnove i energetske efikasnosti u stanovanju | Ministarstvo održivog razvoja i turizma Ministarstvo ekonomije Jedinice lokalne samouprave | kontinuirano |
| 5.5.4.4. Spovođenje obuka za službenike jedinica lokalne samouprave za sprovođenje Zakona o socijalnom stanovanju | Ministarstvo održivog razvoja i turizma Jedinice lokalne samouprave | kontinuirano |
| 5.6. Zaštita prava putnika u prevozu | | |
| 5.6.1. Nadzor nad sprovođenjem zakona koji uređuju područje prevoza putnika | | |
| 5.6.1.1. Obezbeđivanje pune primjene propisa u cilju ostvarivanja propisanog kvaliteta usluga | MSP Jedinice lokalne samouprave | kontinuirano |

| | | |
|--|--|--------------|
| 5.6.1.2.Nadzor nad sprovođenjem propisa is oblasti prava putnika i zakona koji uređuju predmetno područje (aspekt zaštite potrošača) i u vezi sa ZZP | Inspekcija za drumski saobraćaj Inspekcija za željeznički saobraćaj | kontinuirano |
| c) Izvještaj o podacima iz nadzora uključujući i podatke iz nadzora po žalbama potrošača u ovoj oblasti, na utvrđenom obrascu | Inspekcija za drumski saobraćaj Inspekcija za željeznički saobraćaj | godišnje |
| 5.6.2. Usaglašavanje zakonodavstva | | |
| 5.6.2.1.Donošenje Zakona o moru | MSP i ostali nadležni organi | III 2015 |
| 5.6.3. Informisanje korisnika usluga u prevozu o njihovim pravima | MSP NVO i ostali nadležni organi | kontinuirano |
| 5.7.Zaštita prava potrošača kod upotrebe eksploziva za civilnu upotrebu i pirotehničkih sredstava | | |
| 5.7.1.Nadzor nad sprovođenjem zakona koji uređuju predmetno područje | | |
| 5.7.1.1.Nadzor nad sprovođenjem zakona koji uređuju predmetno područje (aspekt zaštite potrošača) i u vezi sa ZZP | MUP | kontinuirano |
| 5.7.1.2.Izvještaj o podacima iz nadzora u ovoj oblasti uključujući i podatke iz nadzora po žalbama potrošača, na utvrđenom obrascu | MUP | godišnje |
| 6. Finansijske usluge | | |
| 6.1.Bankarske i druge finansijske usluge | | |
| 6.1.1. Nadzor nad sprovođenjem Zakona o potrošačkim kreditima | | |
| a) Evidencija kreditora, kreditnih posrednika i drugih subjekata, pružalaca finansijskih usluga potrošačima | Centralna banka Crne Gore | kontinuirano |

| | | |
|---|--|--------------|
| b)Evidencija kreditora i kreditnih posrednika koji pružaju usluge kreditiranja, odnosno posredovanja pri kreditiranju potrošača | Ministarstvo ekonomije | kontinuirano |
| c) Nadzor nad sprovođenjem Zakona o potrošačkim kreditima u realnom sektoru | Uprava za inspekcijske poslove preko nadležne inspekcije | kontinuirano |
| e) Izvještaj o podacima iz nadzora u ovoj oblasti uključujući i podatke iz nadzora po žalbama potrošača, na utvrđenom obrascu | Uprava za inspekcijske poslove | godišnje |
| 6.1.2. Usaglašavanje zakonodavstva | | |
| a) Kontinuirano usklađivanje postojeća zakonodavna rješenja sa relevantnim propisima EU. | Centralna banka Crne Gore | kontinuirano |
| 6.1.3.Unaprijeđenje bankarskih i drugih finansijskih usluga | | |
| a) Jačanje kapaciteta - institucija na sprovođenju Zakona o potrošačkim kreditima i propisa o zaštiti potrošača u bankarskom sektoru - unaprijeđenje kapaciteta - stručnih službi bankarskog ombudsmana | Centralna banka Crne Gore Ministarstvo finansija Udruženje banaka bankarskog ombudsmana | kontinuirano |
| 6.1.4. Jačanje kapaciteta inspekcije za nadzor u oblasti potrošačkih kredita | | |
| 6.1.4.1.Edukacija inspektora u cilju efikasnog nadzora nad primjenom zakona iz ove oblasti (uz tehničku podršku) | Uprava za inspekcijske poslove | kontinuirano |
| 6.1.4.2.Saradnja sa relevantnim institucijama na nacionalnom i međunarodnom nivou | Uprava za inspekcijske poslove | kontinuirano |
| 6.1.5. Informisanje javnosti o pravima potrošača u bankarskom sektoru | Centralna banka Crne Gore Udruženje banaka Banke | kontinuirano |
| 6.2. Usluge u osiguranju | | |

| | | |
|--|-------------------------------|--------------|
| 6.2.1. Implementacija Zakona o osiguranju, Zakona o obaveznom osiguranju u saobraćaju i drugih propisa u nadležnosti Agencije za nadzor osiguranja | Agencija za nadzor osiguranja | kontinuirano |
| 6.2.2. Licenciranje ovlašćenih zastupnika i posrednika | Agencija za nadzor osiguranja | kontinuirano |
| 6.2.3. Upoznavanje korisnika usluga osiguranja sa novinama u oblasti osiguranja | Agencija za nadzor osiguranja | kontinuirano |

III Obrazovanje i informisanje potrošača

Obrazovanje (savjetovanja, edukacija, istraživanje, literatura), Informisanje potrošača, Revizija propisa koji uređuju oblast zaštite potrošača

| III Obrazovanje i informisanje | | |
|--|--|---------------------------|
| Aktivnosti | Nosioci aktivnosti | Vremenski okvir/indikator |
| 1. Savjetovanja | | |
| 1.1 Regionalna savjetovanja za međupredmetne oblasti | | |
| 1.1.1. Regionalna savjetovanja za međupredmetne oblasti | Zavod za školstvo Centar za stručno obrazovanje | III i IV Q 2015 |
| 1.1.2. Regionalna savjetovanja za međupredmetne oblasti | Zavod za školstvo Centar za stručno obrazovanje | I i II Q 2016 |
| 1.2. Edukacija | | |
| 1.2.1. Akreditacija programa stručnog usavršavanja za nastavnike i stručne saradnike | Zavod za školstvo | II Q 2016 |
| 1.2.2. Edukacija direktora, nastavnika i stručnih saradnika | Zavod za školstvo | II Q 2016 – III Q 2018 |
| 1.3. Istraživanje | | |

| | | |
|---|--|--------------|
| 1.3.1. Istraživanje efekata nastave međupredmetne oblasti Zaštite potrošača | Zavod za školstvo | I –IV Q 2018 |
| 1.4. Literatura | | |
| 1.4.1. Priručnik – vodič za nastavnike | Zavod za školstvo | III Q 2017 |
| 2. Informisanje potrošača | | |
| 3.1. Informisanje potrošača o ulozi inspekcija Uprave za inspekcijske poslove na području zaštite ekonomskih interesa potrošača i bezbjednosti neprehrambenih proizvoda i hrane | Uprava za inspekcijske poslove preko PR službe | kontinuirano |
| 3.2. Saradnja sa NVO sektorom za zaštitu potrošača u cilju informisanja potrošača o njihovim pravima i načinu rješavanja njihovih žalbi u upravnom postupku | Uprava za inspekcijske poslove preko nadležnih inspekcija | kontinuirano |
| 3.3. Saradnja sa medijima u cilju informisanja potrošača | Uprava za inspekcijske poslove preko PR službe | kontinuirano |
| 3.4. Redovno ažuriranje informacija na sajtu www.potrosac.me i www.uip.gov.me | Uprava za inspekcijske poslove preko PR službe u saradnji sa Tržišnom inspekcijom - kontakt tačkom Sistema za razmjenu informacija o opasnim proizvodima i Centralnog sistema za upravljanje žalbama potrošača | kontinuirano |
| 3. Revizija propisa koji uređuju oblast zaštite potrošača | | |
| 4.1. Iniciranje izmjena i dopuna zakona koji uređuju oblast zaštite potrošača, uključujući i podzakonska akta | Uprave za inspekcijske poslove prema resornim ministarstvima | Po potrebi |
| 4.2. Učešće predstavnika Uprave za inspekcijske poslove u radnim grupama za izmjene i dopune propisa koji uređuju oblast zaštite potrošača | Resorno ministarstvo | Po potrebi |

IZVJEŠTAJ O SPROVEDENOJ ANALIZI PROCJENE UTICAJA PROPISA

| | |
|---|--|
| PREDLAGAČ PROPISA | Ministarstvo ekonomije |
| NAZIV PROPISA | <p>Predlog Nacionalnog programa zaštite potrošača, za period jul 2015– jun 2018 god., i</p> <p>Godišnji Akcioni plan realizacije NPZP 2015-2018, za period jul 2015- jun2016</p> |
| <p>1. Definisane probleme</p> <ul style="list-style-type: none"> - Koje probleme treba da riješi predloženi akt? - Koji su uzroci problema? - Koje su posljedice problema? - Koji su subjekti oštećeni, na koji način i u kojoj mjeri? - Kako bi problem evoluirao bez promjene propisa (“status quo” opcija)? <ul style="list-style-type: none"> - Predloženim Nacionalnim programom zaštite potrošača obezbijediće se kontinuitet u jačanju prava potrošača u različitim područjima i jačanje uloge potrošača kao aktivnog učesnika na tržištu. Da bi se ovaj primarni cilj postigao potrebno je kontinuirano usaglašavanje potrošačkog zakonodavstva sa pravom EU, kojom će se omogućiti zaštita potrošača od nefer poslovne prakse i opasnih proizvoda kroz jačanje efikasnijeg tržišnog nadzora i uz pružajne odgovarajuće podrške poslovanju u ispravnoj primjeni novog zakonodavstva. Predmetnim programom stavlja se poseban akcenat na: podizanje svijesti i informisanosti glavnih aktera o značaju zaštite potrošača, jednostavan pristup zaštiti prava potrošača, unaprijeđivanje zaštite potrošača u pojedinim oblastima (bezbjednost proizvoda, bezbjednost hrane, zdravstvo, finansijske usluge, telekomunikacije, komunalne usluge, prava putnika u prevozu itd.) i sistem obrazovanja i informisanja potrošača. • Uzroci problema su nedovoljno unaprijeđenim institucionalnim uslovima za uspostavljanje jedinstvenog sistema zaštite potrošača između subjekata uključenih u zaštitu potrošača, kako na nivou državne uprave i lokalne samouprave, tako i sa organizacijama potrošača i biznis sektorom. Takođe, još uvijek nije ostvarena potpuna usaglašenost potrošačkog zakonodavstva sa direktivama EU. • Glavna posljedica je nedovoljno razvijena koordinacija i saradnja subjekata na području zaštite potrošača, zbog čega se zaštita potrošača ne ostvaruje u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i drugim zakonima koji sadrže odredbe o pravima i zaštiti prava potrošača. - Oštećeni su potrošači, tako što nije u potrebnoj mjeri obezbijedjena zaštita njihovih prava na bezbjednost života i zdravlja i njihovih ekonomskih interesa. Potrošači kao slabija strana na tržištu treba da uživaju zaštitu od opasnih proizvoda i od robe/usluge lošeg kvaliteta, kao i pravo na obeštećenje u slučaju povrede njihovih ekonomskih interesa. Nemogućnost reklamacije i povraćaja kupljenog, loša informisanost potrošača koja ne omogućava donošenje informisanje odluke i odabir kvalitetnijih proizvoda pod najpovoljnijim uslovima, otežan pristup zaštiti prava potrošača itd. su štetne posljedice po potrošače, a istovremeno i doprinose neloyalnoj konkurenciji. - Nepostojanje ovog Programa uzrokovalo bi smanjenje standarda potrošača, pojavu robe lošijeg kvaliteta na tržištu, povećanje broja oštećenih potrošača, značajno smanjenje informisanosti potrošača o svojim pravima u dijelu reklamacije, garancije i prava na povraćaj ili zamjenu robe, kao i prava na raskid ugovora uz povraćaj plaćenog iznosa. Sve to pospešuje neloyalnu konkurenciju. | |
| <p>2. Ciljevi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Koji ciljevi se postižu predloženim propisom? - Navesti usklađenost ovih ciljeva sa postojećim strategijama ili programima Vlade, ako je | |

primjenljivo.

- Cilj donošenja ovog Programa je dalje usaglašavanje potrošačkog zakonodavstva sa direktivama EU i postizanje daljeg unapređivanja saradnje svih odgovornih subjekata na ovom području, kao i okruženje koje obezbjeđuje sprovođenje potrošačkog zakonodavstva u praksi i stalan razvoj zaštite prava potrošača. Sve to je istovremeno u funkciji obezbjeđivanja istovjetnih i jasnih pravila poslovanja ekonomskih subjekata na tržištu.
- Usvajanje ovog Nacionalnog programa zaštite potrošača u skladu je sa Zakonom o zaštiti potrošača i dio je obaveza iz Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju (Glava VI, član 78 - Zaštita potrošača).

3. Opcije

- **Koje su moguće opcije za ispunjavanje ciljeva i rješavanje problema? (uvijek treba razmatrati "status quo" opciju i preporučljivo je uključiti i neregulatornu opciju, osim ako postoji obaveza donošenja predloženog propisa).**
- **Obrazložiti preferiranu opciju?**

- Donošenje predloženog Programa je obaveza propisana zakonom.
- Izabrana opcija je neophodna za organizovano sprovođenje politike potrošača usmjerene na odabrane prioritete, i u tom cilju za koordinaciju i saradnju nosilaca zaštite potrošača na području unapređenja institucionalnih uslova za uspostavljanje jedinstvenog sistema zaštite potrošača, na svim nivoima i jačanje saradnje između subjekata uključenih u sistem zaštite.

4. Analiza uticaja

- **Na koga će i kako će najvjerojatnije uticati rješenja u propisu - nabrojati pozitivne i negativne uticaje, direktne i indirektno.**
- **Koje troškove će primjena propisa izazvati građanima i privredi (naročito malim i srednjim preduzećima).**
- **Da li pozitivne posljedice donošenja propisa opravdavaju troškove koje će on stvoriti.**
- **Da li se propisom podržava stvaranje novih privrednih subjekata na tržištu i tržišna konkurencija.**
- **Uključiti procjenu administrativnih opterećenja i biznis barijera.**

- Ovaj Program uticaće pozitivno prije svega na zaštitu potrošača u utvrđenim prioritarnim oblastima potrošačke politike, i u vezi sa tim na stvaranje jasnih pravila poslovanja na tržištu i suzbijanje nelojalne konkurencije. Negativnih uticaja nema.
- Primjena ovog Programa ne donosi nikakve troškove potrošačima i privredi.
- Troškovi koji će nastati kao posljedica donošenja ovog Programa su minimalni u odnosu na uslove koji se stvaraju njegovom primjenom.
- Ovim programom želi se stvoriti okruženje za brži i stabilniji razvoj, prosperitet, potpunu socijalnu sigurnost i bezbjednost potrošača, što obezbjeđuje stalan razvoj zaštite prava potrošača i fer konkurenciju.
- Ne postoje biznis barijere i administrativna opterećenja već se ovim programom podstiče dalje unapređivanje saradnje svih odgovornih subjekata na ovom području.

5. Procjena fiskalnog uticaja

- **Da li je potrebno obezbjeđenje finansijskih sredstava iz budžeta Crne Gore za implementaciju propisa i u kom iznosu?**
- **Da li je obezbjeđenje finansijskih sredstava jednokratno, ili tokom određenog vremenskog perioda? Obrazložiti.**
- **Da li implementacijom propisa proizilaze međunarodne finansijske obaveze? Obrazložiti.**
- **Da li su neophodna finansijska sredstva obezbijeđena u budžetu za tekuću fiskalnu godinu, odnosno da li su planirana u budžetu za narednu fiskalnu godinu?**
- **Da li je usvajanjem propisa predviđeno donošenje podzakonskih akata iz kojih će proisteći finansijske obaveze?**
- **Da li će se implementacijom propisa ostvariti prihod za budžet Crne Gore?**

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Objasni metodologiju koja je korišćena prilikom obračuna finansijskih izdataka/prihoda. - Da li su postojali problemi u preciznom obračunu finansijskih izdataka/prihoda? Objasni. - Da li su postojale sugestije Ministarstva finansija na nacrt/predlog propisa? - Da li su dobijene primjedbe uključene u tekst propisa? Objasni. |
| <ul style="list-style-type: none"> - Nijesu potrebna dodatna sredstva za implementaciju programa. - Vidjeti prethodni odgovor. - Implementacijom programa ne proizilaze međunarodne finansijske obaveze. - Ne. - Vidjeti prethodni odgovor. - Implementacija Programa utiče na priliv prihoda u budžet Crne Gore po osnovu prometa roba i usluga na tržištu, jer je isti usmjeren na sprovođenje Zakona o zaštiti potrošača i dr. zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača sa jasnim pravilima poslovanja, kao što su npr. obavezno izdavanje računa za prodatu robu/uslugu, transparentne informacije o uslovima prodaje, zabrana nepoštenih prakse, prevarnog reklamiranja i nepoštenih odredbi u potrošačkim ugovorima itd. Sve to je u funkciji regularnog poslovanja koje podrazumijeva smanjenje sive ekonomije i time podržava priliv u budžet. - Ne postoji finansijskih izdataka. - Ne. - Ne. - Vidjeti prethodni odgovor. |
| <p>6. Konsultacije zainteresovanih strana</p> <ul style="list-style-type: none"> - Naznačiti da li je korišćena eksterna ekspertska podrška i ako da, kako. - Naznačiti koje su grupe zainteresovanih strana konsultovane, u kojoj fazi RIA procesa i kako (javne ili ciljne konsultacije). - Naznačiti glavne rezultate konsultacija, i koji su predlozi i sugestije zainteresovanih strana prihvaćeni odnosno nijesu prihvaćeni. Objasni. |
| <ul style="list-style-type: none"> - Ne. - Konsultacije nijesu bile neophodne. - Nema rezultata konsultacije. |
| <p>7: Monitoring i evaluacija</p> <ul style="list-style-type: none"> - Koje su potencijalne prepreke za implementaciju propisa? - Koje će mjere biti preduzete tokom primjene propisa da bi se ispunili ciljevi? - Koji su glavni indikatori prema kojima će se mjeriti ispunjenje ciljeva? - Ko će biti zadužen za sprovođenje monitoringa i evaluacije primjene propisa? |
| <ul style="list-style-type: none"> - Ne postoje prepreke za implementaciju programa. - Donošenje godišnjih Akcionih planova za realizaciju Programa i obrazovanje međuresorske komisije koja će biti zadužena za praćenje realizacije aktivnosti iz Akcionog plana i Programa. - Godišnji izvjestaji o realizaciji Akcionog plana i Programa. - Ministarstvo ekonomije i ostali državni organi nadležni za nadzor nad primjenom ovog programa, jedinice lokalne samouprave, kao i nevladine organizacije za zaštitu potrošača. |

Datum i mjesto

07. 08. 2015.

Podgorica

Starješina

GENERALNI DIREKTOR

mr Jovo Rabrenović