

**MINISTARSTVO ZA EKONOMSKI RAZVOJ**

**USVOJENO NA VLADI**  
(18 aprila, 2008 godine)

**NACIONALNI PROGRAM ZAŠTITE POTROŠAČA  
ZA PERIOD 2008 – 2010.GODINE**

**Podgorica, mart 2008.godine**

## 1. U V O D

Zaštita potrošača u Crnoj Gori je jedan od prioriteta u procesu harmonizacije zakonodavstva i unapređivanja institucionalnog okvira, tim prije što je nacionalni interes i strateški cilj Crne Gore ispunjenje uslova za članstvo u Evropskoj uniji. Opredjeljenje Crne Gore da jača vladavinu prava, demokratiju i tržišnu ekonomiju, predstavlja osnov za preduzimanje mjera u ostvarivanju konzistentne politike zaštite potrošača.

Crna Gora je zalaganje za zaštitu potrošača utemeljila u osnovnom pravnom aktu – Ustavu, kojim je propisano da država štiti potrošača, kao i da su zabranjene radnje kojima se narušava zdravlje, bezbjednost i privatnost potrošača.

U tom smilu, Crna Gora je maja 2007 god. donijela Zakon o zaštiti potrošača, kojim je oblast zaštite potrošača u velikoj mjeri usaglašena sa propisima Evropske Unije i smjericama Ujedinjenih nacija.

Zakonom o zaštiti potrošača kao i drugim zakonima stvaraju se uslovi za uspostavljanje i funkcionisanje slobodnog i uređenog tržišta, a što je prevashodno u interesu potrošača. U uređenom pravnom i institucionalnom okviru uspostavlja se sistem zaštite potrošača u kojem potrošači mogu donositi ispravne odluke prilikom izbora i kupovine roba i usluga. Korektna komercijalna praksa i tretman potrošača kojim se poštuju njihova prava i interesi od velikog su značaja za sve učesnike na tržištu, pa je u tom smislu ostvarivanje prava potrošača jedan od osnovnih preduslova za funkcionisanje tržišne ekonomije.

U oktobru 2007 god. potpisan je Sporazum o stabilizaciji i pridruživanju između Evropskih zajednica i njihovih država članica, s jedne strane i Republike Crne Gore, s druge strane -Zakon o ratifikaciji SSP („Sl.list CG“ br.7/07). U Poglavlju VI, odredbom člana 78, Crna Gora je prihvatila obaveze usklađivanja standarda zaštite potrošača sa standardima zajednice u cilju efikasne potrošačke zaštite i funkcionisanja tržišne privrede. Ispunjenje ovih obaveza zavisiće od razvoja administrativnih kapaciteta u cilju nadzora tržišta i sprovođenja propisa, zbog čega se Crna Gora obavezala da će podsticati i obezbijediti:

- politiku aktivne zaštite potrošača u skladu sa pravom EU, uključujući veću informisanost i razvoj nezavisnih organizacija,
- usklađivanje zakonodavstva o zaštiti potrošača,
- efikasnu pravnu zaštitu potrošača kako bi se poboljšao kvalitet robe namijenjene potrošačima i održali odgovarajući sigurnosni standardi,
- praćenje pravila od strane nadležnih organa i obezbjeđenje pristupa sudstvu u slučaju sporova potrošača,
- razmjene informacija o opasnim proizvodima.

Zakon o zaštiti potrošača, kao osnovni zakon za područje zaštite potrošača, pravni je osnov za donošenje Nacionalnog programa zaštite potrošača (u daljem

tekstu: Program), koji upravo treba da omogući organizovane i koordinirane aktivnosti na sprovođenju potrošačkog zakonodavstva u Crnoj Gori.

Budući da je zaštitu potrošača neophodno obezbijediti u svim segmentima u kojima se proizvode i prodaju robe i usluge čiji su konrisnici građani, tj. potrošači, Ministarstvo za ekonomski razvoj formiralo je interresornu radnu grupu za izradu i implementaciju Programa, koja je sastavljena od predstavnika ministrstava, lokalne samouprave, nevladinog sektora za zaštitu potrošača i Privredne komore Crne Gore.

Programom se bliže utvrđuju ciljevi i zadaci za ostvarivanje politike zaštite potrošača, način i dinamika ostvarivanja ciljeva, subjekti ovlašćeni za realizaciju tih ciljeva, kao i potrebna finansijska sredstva od značaja za ostvarivanje zaštite potrošača. Nacionalni program se donosi za period od dvije godine i pokriva razdoblje 2008 – 2010 god.

Ciljevi Programa su:

- ostvarivanje i zaštita prava i interesa potrošača u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača,
- unapređenje zaštite potrošača u drugim oblastima kao djelovima ukupne politike zaštite potrošača,
- saradnja sa nevladinim organizacijama u oblasti zaštite potrošača, kao i
- povećanje obrazovnog nivoa i informisanje potrošača.

Da bi se ostvarili programski ciljevi, aktivnosti treba usmjeriti na:

- dalji razvoj zakonodavstva kako bi se obezbijedio cjelovit pravni okvir u oblasti zaštite potrošača;
- jačanje institucionalnog okvira na svim nivoima i uspostavljanje saradnje između subjekata relevantnih za zaštitu potrošača, sa posebnim akcentom na organe za sprovođenje tržišnog nadzora;
- stvaranje uslova za pružanje pravne pomoći i podrške potrošačima u ostvarivanju njihovih prava, posebno putem vansudske zaštite;
- obezbjeđivanje uslova za ostvarivanje uloge organizacija za zaštitu potrošača;
- podizanje svijesti potrošača putem obrazovanja i informisanja.

Posebne oblasti u kojima se obezbjeđuje zaštita potrošača, obuhvaćene ovim Programom, su: bezbjednost proizvoda i hrane, trgovina, turizam i ugostiteljstvo, zaštita životne sredine, zdravstvene usluge, javne usluge, finansijske usluge, obrazovanje i informisanje.

Sastavni dio Programa je Akcioni plan za implementaciju Nacionalnog programa za zaštitu potrošača za period 2008-2010.

## **2. RAZVOJ SISTEMA ZAŠTITE POTROŠAČA**

## 2.1. Razvoj zaštite potrošača u međunarodnim pravnim dokumentima

Generalna Skupština Ujedinjenih Nacija donijela je smjernice za zaštitu potrošača 1985. godine (Rezolucija 39/248), koje su inicirale zakonsko uređivanje ovog područja i razvoj institucija za zaštitu potrošača.

Sjedinjene Američke Države usvojile su Zakon o zaštiti potrošača 1972. godine, na osnovu koga je formirana Komisija za bezbjednost potrošačkih proizvoda, koja radi na zaštiti potrošača, kontroli i bezbjednosti tržišta.

Evropske države su, krajem 1973. godine, donijele Evropsku povelju o zaštiti i obavještanju potrošača o njihovim pravima, koja se odnose: na zaštitu ekonomskih interesa, na zaštitu od opasnosti za život, zdravlje i imovinu prilikom kupovine proizvoda i usluga na tržištu, na pravnu zaštitu i podršku države; na informisanje i pravo na udruživanje radi zaštite njihovih interesa.

Ugovorom o osnivanju EZ iz 1992. godine, politika zaštite potrošača postaje službena politika Zajednice. Ugovorom iz Amsterdama iz 1997. godine, izvršena je renumeracija postojećeg teksta Ugovora o osnivanju EZ pa je dotadašnji član 129a, kojim je bila uređena zaštita potrošača, postao član 153, u kojem se navodi da se prava potrošača zasnivaju na pet osnovnih prava ugrađenih u nacionalne politike njenih članica, kako slijedi:

- zaštita zdravlja i sigurnost potrošača,
- zaštita ekonomskih interesa potrošača,
- pravo potrošača na informisanje i obrazovanje,
- pravo na naknadu štete
- udruživanje, zastupanje i učešće potrošača, radi ostvarenja svojih prava.

Evropska unija pridaje veliki značaj zaštiti potrošača, na što ukazuju brojni akti kojima se danas ovo veoma dinamično područje uređuje, a koji predstavljaju okosnicu za usklađeno djelovanje svih nacionalnih tijela na području zaštite potrošača i nevladinih organizacija. Evropska Unija je sa proširivanjem, zemljama članicama dala smjernice za stvaranje jedinstvene politike za područja koja su do tada bila isključivo u nacionalnoj nadležnosti. Strategijom za zaštitu potrošača 2002–2006, Evropska Unija je odredila tri ključna cilja, i to:

- visoki nivo zajedničke zaštite potrošača;
- efikasno sprovođenje propisa za zaštitu potrošača, naročito preko nadzora tržišta, upravno i izvršno djelovanje, pristup potrošača podacima o uslugama i neprehranbenim proizvodima kao i pristup mehanizmima za vansudsko rješavanje sporova;
- uključivanje organizacija potrošača u oblikovanje i sprovođenje politike zaštite potrošača kao i u druge politike Unije koje se tiču interesa potrošača.

Strategija za zaštitu potrošača EU, za period 2007 – 2013, predstavlja zajedničku politiku zaštite potrošača sa ciljem doslednog sprovođenja zakonodavstva, što bi rezultiralo povjerenjem potrošača na jedinstvenom tržištu EU, bez obzira na to gdje se potrošač ili trgovac/davalac usluga nalazi.

Udruživanjem svih relevantnih područja, kao i usklađenjem politike zaštite potrošača može se veoma pozitivno uticati na efikasnost razvoja i integrisanja ovog do sada veoma širokog područja. Za sprovođenje mjera u okviru novog zajedničkog programa, Evropska Unija radi na reviziji većine važećih direktiva o zaštiti potrošača u smjeru postupnog prelaza od mjera »minimalne« prema mjerama »maksimalne« harmonizacije, prvenstveno sa ciljem postizanja visokog stepena integracije zaštite potrošača u druge politike EU.

Uspostavljanjem tržišne ekonomije, fer konkurencije i široke ponude proizvoda i usluga na tržištu, kao i većeg stepena zaštite potrošača, Crna Gora će se pripremiti za nastup na jedinstvenom tržištu EU. Pretpostavke za to su, prije svega, stvaranje kvalitetne zakonske i institucionalne strukture u tržišno orijentisanoj privredi i sprovođenje efikasne zaštite. Zaštita potrošača je obuhvaćena Sporazumom o stabilizaciji i pridruživanju. Sa potpisivanjem Sporazuma Crna Gora je pokazala da se sigurno kreće ka evropskim integracijama, posebno imajući u vidu da su prava potrošača integrisana i u Ustavu Crne Gore.

## **2.2. Usaglašenost Zakona o zaštiti potrošača sa evropskim i međunarodnim pravilima**

Polazeći od navedenih evropskih i međunarodnih pravila, a u cilju zaštite potrošača kao strane koja je u nepovoljnijem položaju na tržištu u odnosu na trgovca, Crna Gora je sa donošenjem Zakona omogućila primjenu najviših standarda zaštite potrošača na ovom tržištu. Preuzimanjem direktiva EU o zaštiti potrošača, ovaj Zakon je u visokom procentu usaglašen sa evropskim standardima, i kao takav obezbjeđuje pogodan pravni ambijent u Crnoj Gori za funkcionisanje, kako vladinih, tako i nevladinih institucija, odnosno nezavisnih organizacija potrošača, što omogućava uspostavljanje i ostvarivanje aktivne politike zaštite potrošača.

Dakle, ovaj Zakon je objedinio osnovna prava potrošača pri kupovini roba i usluga, način ostvarivanja i postupak zaštite prava potrošača, što je razrađeno kroz sledeće segmente:

- zaštita bezbjednosti života i zdravlja potrošača;
- zaštita ekonomskih interesa potrošača;
- imovinsko-pravna zaštita (odgovornost za štetu, vansudska zaštita, sudska zaštita);
- institucionalna zaštita potrošača;
- nadzor i sankcije.

Zakonom o zaštiti potrošača transponovane su direktive EU, jedan broj djelimično, a neke u potpunosti, i to direktive koje se odnose na:

- zaštitu zdravlja i bezbjednosti (opšta bezbjednost proizvoda, pakovanje opasnih materija);
- zaštitu ekonomskih interesa (prodaja izvan poslovnih prostorija trgovca; prodaja na daljinu; vremenski ograničeno korišćenje nepokretnosti-time shearing; isticanje cijena na proizvodima; potrošački krediti i distanciona prodaja finansijskih usluga-djelimično su implementirane sa preporukom o posebnoj regulativi u toj oblasti; prevarno reklamiranje i komparativno reklamiranje-djelimično implementirane sa preporukom da se posebnim propisom reguliše oblast reklamiranja; nepoštena trgovinska praksa; televizijsko emitovanje-djelimično implementirana jer postoji poseban propis o tome, i dr);
- zaštitu potrošača u ugovornim odnosima (neki aspekti prodaje robe potrošačima uz određene garancije, kao i nepoštene odredbe u potrošačkim ugovorima);
- pravo na naknadu štete (odgovornost za proizvod sa nedostatkom-u dijelu u kome nije regulisana Zakonom o obligacionim odnosima; naknada štete prouzrokovane na proizvodu datom na popravku), kao i sudski nalozi radi zaštite potrošača.

Na osnovu Preporuke Komisije 98/257 i 2001/310, u zakon su uključene i odredbe o vansudskom rješavanju potrošačkih sporova.

Jedan broj direktiva je transponovan u druge propise, a ostale direktive će biti predmet posebnih propisa.

Pored Zakona o zaštiti potrošača, u funkciji zaštite potrošača su mnogi drugi zakoni i podzakonska akta. To su, prije svega: Zakon o akreditaciji, Zakon o metrologiji, Zakon o standardizaciji, Zakon o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjenjivanju usaglašenosti proizvoda s propisanim zahtjevima, Zakon o bezbjednosti hrane, zakoni koji se odnose na zdravstvenu ispravnost i nadzor nad životnim namirnicama i predmetima opšte upotrebe (u djelovima koji se odnose na predmete opšte upotrebe), Zakon o turizmu, Zakon o životnoj sredini, Zakon o trgovini, Zakon o prometu robe, Zakon o energetici, Zakon o telekomunikacijama, kao i drugi zakoni koji uređuju područje usluga. Određena pitanja u vezi sa zaštitom potrošača regulisana su i drugim propisima. Na zaštitu potrošača u ugovornim odnosima koji nijesu regulisani Zakonom o zaštiti potrošača, primjenjuje se Zakon o obligacionim odnosima kao „lex generalis“. Dakle, Zakon o zaštiti potrošača se primjenjuje zajedno sa postojećim kao i zakonima koji će biti donešeni u narednom periodu.

### **3. OCJENA POSTOJEĆEG STANJA ZAŠTITE POTROŠAČA**

### **3.1. Sprovođenje Zakona o zaštiti potrošača**

Na osnovu Zakona o zaštiti potrošača, donešen je Pravilnik o sadržini vođenja evidencije organizacija potrošača i Uredba o bližim kriterijumima, načinu i postupku pružanja finansijske pomoći organizacijama potrošača, a ostali propisi za sprovođenje zakona su u pripremi.

Postojeći nivo zaštite potrošača u Crnoj Gori i stanje u ovoj oblasti može se sagledati kroz dosadašnju primjenu Zakona i drugih propisa kojima se reguliše ova oblast, kao i kroz djelovanje organizacija potrošača.

Na pozitivne efekte primjene Zakona o zaštiti potrošača, ukazuju podaci iz inspekcijskog nadzora koji potvrđuju sve veće interesovanje potrošača za zaštitu svojih prava. Sa primjenom ovog Zakona povećao se broj prijava potrošača, koje su se u odnosu na predhodni period udvostručile. Takođe je primijetan i porast interesovanja potrošača za zaštitu prava i u oblasti javnih usluga.

U Crnoj Gori u toku je TRIM MNE Projekat za usklađivanje sa trgovinskom praksom i jedinstvenim tržištem EU. Radi se o projektu EU, kojim upravlja EAR, a implementiraju GTZ i Eureka. Projekat će trajati do maja 2009. godine. Cilj ovog Projekta je jačanje kapaciteta glavnih zainteresovanih strana na polju zaštite potrošača i podrška u sprovođenju efektivne politike ove zaštite u saglasnosti sa politikom i praksom zemalja EU.

### **3.2 Zaštita potrošača po pojedinim oblastima**

#### **3.2.1. Bezbjednost proizvoda i hrane**

##### **a) Bezbjednost proizvoda**

U uslovima tranzicije privrede i društva i liberalizacije uvoza, potrošači su izloženi riziku da se na tržištu srijeću sa nekvalitetnim proizvodima (igračke, kozmetika, tehnički složeni proizvodi, tekstil i drugi proizvodi), koji predstavljaju rizik po njihovo zdravlje i bezbjednost potrošača.

Podaci inspekcijskih organa i organizacije potrošača upućuju na prisustvo ovakvih proizvoda i na našem tržištu, što je posledica još uvijek nezavršenog procesa usklađivanja propisa iz odnosne oblasti, posebno sa Direktivom o opštoj bezbjednosti proizvoda i direktivama novog pristupa. Takvom stanju doprinosi i nepotpuna saradnja organa zaduženih za nadzor i ocjenu usaglašenosti proizvoda, kao i nedovoljna informisanost potrošača o tim proizvodima.

Vlada Crne Gore utvrdila je Predlog zakona o opštoj bezbjednosti proizvoda, kojim će se transponovati Direktiva o opštoj bezbjednosti proizvoda i Direktiva o proizvodima obmanjujućeg izgleda, kao i Regulativa Komisije o usaglašenosti sa pravilima o bezbjednosti proizvoda u slučaju uvoza proizvoda iz trećih zemalja. Ovaj zakon se odnosi na proizvode čija bezbjednost nije pokrivena, ili nije u potpunosti pokrivena posebnim propisima. Nakon usvajanja ovog zakona, za njegovu primjenu donijeće se podzakonska akta koja se odnose na sadržinu i

postupak obavještanja nadležnog inspekcijskog organa od strane proizvođača i distributera i na razmjenu informacija između nadležnih organa u Crnoj Gori. Takođe, ovim zakonom će se uspostaviti pravni osnov za RAPEX (sistem brze razmjene podataka o opasnim proizvodima u EU).

Na osnovu Zakona o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjenjivanju usaglašenosti proizvoda s propisanim zahtjevima, kao i drugih zakona, već se radi na tehničkim propisima i drugim podzakonskim aktima kojima će se transponovati direktive novog i starog pristupa.

## **b) Bezbjednost hrane**

Jedno od glavnih pitanja vezano za zaštitu i unapređenje zdravlja potrošača, kao osnovnih principa zdravog života je bezbjedna, zdravstveno-sigurna i kvalitetna hrana i pravilna ishrana.

Bezbjednost hrane mora biti zastupljena na nacionalnom i međunarodnom nivou, posebno imajući u vidu trend globalne trgovine hranom i slobodan protok roba. Osnovni pravni akt u ovoj oblasti je Zakon o bezbjednosti hrane, koji je u velikom dijelu harmonizovan sa propisima EU i uspostavljanjem zahtjeva u oblasti proizvodnje i prometa bezbjedne hrane i hrane za životinje, obezbjeđuje visok nivo zaštite života i zdravlja ljudi. Zakon se zasniva na pet osnovnih načela, i to: analiza rizika, predostrožnosti, transparentnosti, učešća javnosti, kao i načelo zaštite interesa potrošača kojim se uređuju važna pitanja ove zaštite.

Kako u procesu proizvodnje, tako i u prometu hrane, moraju biti ispoštovana propisana pravila u cilju osiguranja zaštite zdravlja potrošača. Stoga je u Zakonu poseban akcenat dat na odgovornost subjekata u poslovanju s hranom, kao i na odgovornost nadležnih tijela. Takođe, propisana je obaveza pravovremenog informisanja potrošača o podacima iz kontrola kojima su utvrđeni nedostaci, posebno u slučaju pojave nebezbjedne hrane na tržištu.

Procjenu rizika, radi kontinuiranog praćenja bezbjednosti hrane ili hrane za životinje, obavljaće Nacionalni savjet za procjenu bezbjednosti hrane, na osnovu raspoloživih podataka i stručnih mišljenja.

Na osnovu ovog zakona donijeće se odgovarajući podzakonski akti. Zaštita potrošača hrane uređena je i drugim zakonima iz oblasti poljoprivrede ( organska poljoprivreda, genetski modifikovani organizmi-GMO i dr.).

### **3.2.2. Trgovina**

U trgovini kao privrednoj djelatnosti, u kojoj potrošači ostvaruju svoje svakodnevne potrebe za proizvodima, zaštita potrošača ima značajnu ulogu. S obzirom na globalizaciju i liberalizaciju tržišta, nove proizvodne tehnologije i razvoj informacionih i komunikacionih tehnologija, dolazi do promjena u potrebama i zahtjevima potrošača, kao i u ponašanju trgovaca i davalaca usluga. Na ove zahtjeve većim dijelom je odgovoreno Zakonom o zaštiti potrošača kroz odredbe o pravima potrošača u različitim oblicima trgovine, kao i drugim propisima. Međutim, ostaje potreba za daljim usklađenjem zakonske regulative u oblasti trgovine, pa će se donošenjem Zakona o unutrašnjoj trgovini, čija izrada

je u toku, doprinijeti upotpunjavanju pravila za zaštitu potrošača prilikom kupovine proizvoda.

Takođe, s obzirom da elektronska trgovina kao posebni oblik trgovine, sve više dobija na značaju zbog prednosti koje mogu ostvariti svi učesnici u ovom poslu, neophodno je nastaviti dalje usklađivanje ovih propisa sa direktivama EU. Istovremeno, potrebno je unapređivati osnovne uslove za razvoj elektronske trgovine, kao što je podizanje kvaliteta pristupa internetu u cilju povećanja broja korisnika, te stalno raditi na jačanju povjerenja korisnika, posebno u zaštiti podataka, privatnosti i sigurnosti potrošača.

### **3.2.3. Turizam i ugostiteljstvo**

Turizam kao strateška privredna grana Crne Gore je djelatnost u kojoj zaštita potrošača, takodje ima značajno mjesto, posebno ako se ima u vidu da veliki broj korisnika ovih usluga dolazi iz zemalja sa visokim nivoom zaštite potrošača. Stoga je interes Crne Gore da u ovoj oblasti hvata korak sa standardima razvijenih zemalja, kako bi obezbijedila zadovoljstvo sve većeg broja korisnika ovih usluga.

Pitanje zaštite potrošača u oblasti turizma i ugostiteljstva, regulisano je Zakonom o turizmu i podzakonskim aktima, koji su u velikoj mjeri usklađeni sa propisima EU. Ovo posebno u dijelu koji se odnosi na obaveze davanja turističkih informacija i promotivnog materijala, kataloga i sl., kao i u dijelu obaveza organizatora putovanja da ustanovi opšte uslove putovanja i obezbijedi programe u pisanoj formi i da ih učini dostupnim putniku.

Na osnovu ovog zakona, ministarstvo nadležno za poslove turizma donijelo je Pravilnik o klasifikaciji, minimalnim uslovima i kategorizaciji ugostiteljskih objekata, kojim se reguliše oblast kategorizacije ugostiteljskih objekata, što potrošaču garantuje određen nivo usluge . U cilju unapređenja daljeg nivoa zaštite potrošača , vršiće se usklađivanje ovih propisa i u narednom periodu kroz donošenje novih zakona i podzakonskih akata, pri čemu će se relevantni propisi EU uključiti u domaće zakonodavstvo.

### **3.2.4. Zaštita životne sredine**

Svojim ustavnim opredjeljenjem Crna Gora je ekološka država, što promoviše njenu posvećenost očuvanju životne sredine i održivom korišćenju prirodnih resursa, bržem i ravnomjernijem ekonomskom i društvenom razvoju, i procesu evropskih integracija, što definiše pravce i ciljeve njenog razvoja.

Ubrzan ekonomski razvoj sa sobom nosi i sve izraženije pritiske na okolinu, posebno na područjima kao što su: osiromašenje resursa, zagađenje voda, vazduha, zemljišta, klimatske promjene i oštećenja ozonskog omotača, potrošnja energije, pitanje tretmana čvrstog otpada i smanjenje biodiverziteta. Na stanje životne sredine utiču, kako preduzeća obavljanjem svoje poslovne aktivnosti, tako i građani kao potrošači.

Zaštita životne sredine je pitanje kojem se mora posvetiti velika pažnja, kako na nacionalnom, tako i na lokalnom nivou. Zaštita i unapređenje životne sredine, u skladu sa usvojenim protokolima i rezolucijama, kao i onima koje će biti usvojene, podrazumijeva adekvatno angažovanje potrošača, jer oni predstavljaju veoma značajnu ciljnu grupu, čije promjene navika u potrošnji mogu bitno uticati na unapređenje kvaliteta života, a sami tim i zaštitu okoline i održivi razvoj. Ostvarivanje prava potrošača na zdravu životnu sredinu biće uspješnije ukoliko je sistem zaštite životne sredine usaglašen sa međunarodnim propisima i EU standardima.

Zakonom o integrisanom sprječavanju i kontroli zagađivanja životne sredine, koji je u primjeni od januara 2008.god., uspostavljen je sistem integrisanih dozvola, zasnovan na konceptu najboljih dostupnih tehnika i programa čistije proizvodnje koji su prepoznati kao prioritetna oblast ekonomskog razvoja i zaštite životne sredine. To ima za cilj uvođenje tehnika i metodologija čistije proizvodnje, neophodnih za kontinuiranu primjenu preventivne ekološke strategije u odnosu na proizvodne procese, proizvode i usluge, omogućavajući na taj način postizanje maksimalnih pozitivnih efekata na životnu sredinu.

Polazeći od pozitivnih rezultata ostvarenih u pilot Programu čistije proizvodnje, procijenjeno je da je potrebno stvoriti uslove za uspostavljanje Nacionalnog centra za čistiju proizvodnju. Isti će biti uspostavljen u prvoj polovini 2008.god. u cilju stvaranja uslova za održivu proizvodnju, mijenjanjući na taj način tradicionalan odnos industrije prema mjerama zaštite životne sredine, koje su često bile prepoznate kao opterećenje za nesmetan i ubrzan ekonomski razvoj.

Novim Zakonom o životnoj sredini, čija izrada je u toku, regulisaće se Sistem upravljanja zaštitom životne sredine (EMAC), u okviru kojeg se utvrđuju standardi procesa, proizvoda i usluga, kao i ekološki znak, što je u neposrednoj vezi sa zaštitom odnosno bezbjednosti potrošača. Ovim zakonom planirano je osnivanje Agencije za zaštitu životne sredine, a definisaće se i pojmovi tipa zagađenja životne sredine, podizanje ekološke svijesti kao i načelo prevencije i predostrožnosti što je veoma važno sa aspekta zaštite potrošača. Zaštita potrošača unaprijeđivaće se i kroz implementaciju standarda kvaliteta ISO 14000 iz oblasti upravljanja životnom sredinom.

### **3.2.5. Zdravstvene usluge**

U Crnoj Gori zdravstvene usluge se pružaju u javnim i privatnim zdravstvenim ustanovama. Korisnici zdravstvenih usluga imaju pravo na zdravstvenu zaštitu, koju ostvaruju na primarnom, sekundarnom i tercijarnom nivou, kao i pravo na naknadu zarade za vrijeme privremene spriječenosti za rad i pravo na naknadu putnih troškova ostvarenih za potrebe liječenja.

U ostvarivanju zdravstvene zaštite korisnici se susreću sa problemima koji, prije svega, potiču od neadekvatne organizacije posla u javnim zdravstvenim ustanovama, kao i od nedovoljne informisanosti pri korišćenju ovih usluga. Ovo najčešće za posljedicu ima dugo čekanje na medicinsku uslugu i veliki broj

pacijenata po jednom ljekaru, a samim tim i nedovoljno kvalitetnu zdravstvenu uslugu.

Uspostavljanjem instituta „izabrani doktor“ na primarnom nivou zdravstvene zaštite, nijesu ispunjena očekivanja korisnika, pa je neophodno dalje afirmisanje i usavršavanje ovog načina pružanja zdravstvenih usluga. Pacijenti nijesu dovoljno upoznati sa načinom izbora doktora i načinom komunikacije sa izabranim doktorom (nijesu dovoljno upoznati sa načinom zakazivanja posjeta kod izabranog doktora kao i o svojim pravima kod istog).

Način ostvarivanja prava u korišćenju zdravstvene zaštite na sekundarnom nivou, zbog neuređenih odnosa i loše organizacije, nepovoljno se odražava na kvalitet pružene usluge i vrijeme čekanja na specijalistički pregled.

Uočavajući ove probleme, ministarstvo nadležno za poslove zdravlja, pokrenulo je inicijativu da se građani kao korisnici ovih usluga, edukuju i upoznaju sveobuhvatno sa pravima, kao i sa načinom njihovog ostvarivanja.

Pored toga, prevazilaženje problema sa kojima se srijeću korisnici zdravstvenih usluga, podrazumijeva dalje usaglašavanje zakonodavstva, u okviru čega i donošenje posebnog propisa o zaštiti prava pacijenata. Takođe, dalje usavršavanje organizacije zdravstvenog sistema u cilju racionalnijeg korišćenja kadrovskih i drugih kapaciteta u ovoj djelatnosti, a sve u cilju poboljšanja položaja korisnika zdravstvenih usluga.

### **3.2.6. Javne usluge**

U oblasti javnih usluga, prije svega energetike, telekomunikacija i poštanskih usluga, komunalnih usluga (snabdijevanje vodom za piće, odvođenje otpadnih voda, održavanje čistoće i zelenila, parking servisi, i dr.), interesi potrošača nijesu zaštićeni na potrebnom nivou.

Metodologija formiranja cijena proizvoda i usluga u ovim oblastima još uvijek nije na adekvatan način urađena, niti je učinjena javnom, a nerijetka je praksa da se cijene povećavaju bez ikakvog obrazloženja. Kod pravnih subjekata-davalaca ovih usluga nije obezbijedjena mogućnost da se čuje glas potrošača prilikom donošenja odluka o promjenama cijena, a prisutni su i problemi kod uskraćivanja usluge potrošačima zbog neredovne naplate i sl.

U skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača neophodno je obezbijediti potrošačima korišćenje javnih usluga pod jednakim uslovima, po ugovorenim uslovima, provjeru obračuna pruženih usluga i besplatnu kontrolu računa, kao i priključak na distributivnu mrežu na propisani način. Takođe, davaoci javnih usluga su dužni uspostaviti potrošački servis preko koga potrošači mogu dobiti sve informacije o uslugama, kao i ostvariti pravo na prigovor reklamacije.

#### **a) Energetika**

Kvalitet pružanja javnih usluga u energetske sektoru regulisan je Zakonom o energetici. Ovim zakonom uređena su osnovna načela za primjenu energetske

politike, kao i uloga i odgovornost Regulatorne agencije, koja je dužna da, shodno Zakonu obezbijedi sigurnost i redovitost snabdijevanja električnom energijom, utvrdi cijenu, kao i da se obezbijedi zaštita životne sredine. Elektroprivreda CG kao davalac usluga, dužna je da zajedno sa Agencijom u svemu poštuje odredbe Zakona o zaštiti potrošača prilikom priključka, utvrđivanja nivoa cijena, pružanja usluge, obračuna i naplate usluge. Pored toga, u cilju zaštite potrošača važno je obezbijediti poštovanje pravila u slučaju isključenja potrošača sa distributivne mreže, zbog neplaćanja računa za utrošenu energiju.

## **b) Telekomunikacione i poštanske usluge**

Područje **telekomunikacija** uređeno je Zakonom o telekomunikacijama i Zakonom o radio-difuziji. U cilju usaglašavanja zakonodavstva iz ove oblasti sa mjerama EU i bolje zaštite potrošača u narednom periodu, pripremljen je i upućen Parlamentu novi Zakon o elektronskim komunikacijama.

**Poštanske usluge** su regulisane Zakonom o poštanskim uslugama. U ovoj oblasti predviđeno je jačanje pravnog okvira u smislu završetka aktivnosti vezanih za donošenje Strategije razvoja poštanske djelatnosti i liberalizacije poštanskog tržišta. Strategija će biti donešena u toku 2008 godine i istom će biti definisani ciljevi i zadaci iz ove djelatnosti, za naredni petogodišnji period.

## **c) Komunalne usluge**

Jedna od osnovnih potreba potrošača u domenu komunalnih usluga je svakako redovno snabdijevanje kvalitetnom vodom za piće, kao i odvođenje otpadnih voda. Sadašnje stanje karakteriše neadekvatno vodosnabdijevanje i odvod otpadnih voda čime se ugrožava životna sredina i zdravlje ljudi. Neredovno snabdijevanje vodom, naročito u ljetnjim mjesecima, posebno u primorskim opštinama ugrožava potrošače i turističku privredu. U pripremi je Zakon o vodosnabdjevanju i upravljanju otpadnim vodama, pa je za očekivati poboljšanje stanja, kako u dijelu vodosnabdijevanja, tako i u dijelu upravljanja otpadnim vodama. Istovremeno je prisutan i problem neosnovanog isključivanja potrošača sa vodovodne mreže zbog neredovne naplate usluga, uglavnom zbog neažurnosti pružaoca ovih usluga, pa treba naglasiti potrebu zaštite potrošača u slučaju neselektivnog isključivanja sa mreže, kao i nepoštovanje propisane procedure kod primjene ove mjere.

Primjena novog Zakona o upravljanju otpadom počće će novembra 2008 godine, pa treba očekivati da će problem odvoza i deponovanja otpada biti riješen na adekvatniji način, kako u prigradskim, tako i u gradskim područjima, što će doprinijeti očuvanju životne sredine, a time i zdravlja ljudi.

## **d) Stanovanje**

Donošenjem Zakona o etažnoj svojini krajem 2004 godine, stvorene su osnovne pravne pretpostavke za funkcionisanje ovog dijela stambenih odnosa na novim svojinskim osnovama. Kod etažne svojine postoji pravo svojine na stambeni

prostor, pravo na zajedničkim djelovima zgrade, kao i pravo na zemljište na kojima je zgrada podignuta.

Zbog podjele nadležnosti nad korišćenjem etažne svojine, često puta su prisutne pojave neprimjenjivanja Zakona o etažnoj svojini, što ima za posljedicu probleme vezane za zajedničko snadbjevanje vodom, strujom (zajednička strujna mjerila, zajednička potrošnja u ulazima..) i sl. Prisutna je devastacija stambenih objekata, kako spolja, tako iznutra, a često je prisutna i nelegalna dogradnja. Istovremeno, ulazi zgrada i zajedničke prostorije su higijenski zapušteni, a često i prilazi samim zgradama.

U pripremi je nova regulativa za ovu oblast, pri čemu će dio koji se odnosi na svojinskopravne odnose biti obuhvaćen novim Zakonom o svojinskopравnim odnosima koji se nalazi u skupštinskoj proceduri, a oblast stanovanja će biti uređena Zakonom o stanovanju.

Navedeni problemi u ovoj oblasti obavezuju na preduzimanje svih mjera u cilju primjene propisa, na čemu se moraju angažovati i jedinice lokalne samouprave, kako podizanjem svijesti samih stanara, tako i sopstvenim aktivnostima.

### **3.2.7. Finansijske usluge**

Finansijske usluge (bankarske i usluge osiguranja), uređene su posebnim propisima. Najčešći problemi na području **bankarskih** usluga sa kojima se susrijeću potrošači su neadekvatno informisanje od strane banaka o uslugama koje nude, uslovima pod kojima se odobravaju krediti, kao i o uslovima i posledicama korišćenja kreditnih i drugih potrošačkih kartica.

Novim Zakonom o bankama uvedena je institucija *bankarskog ombudsmana*, kao nezavisnog lica, koji u vansudskom postupku učestvuje u rješavanju spornih pitanja između klijenta i finansijskih institucija. Ombudsman će biti uspostavljen u propisanom roku i sigurno će doprinijeti poboljšanju zaštite potrošača u ovoj oblasti.

**Usluge u osiguranju** definisane su Zakonom o osiguranju, kojim su propisani način utvrđivanja rizika i vrste osiguranja, oblik društva za osiguranje, kao i način i pravila za upravljanje rizicima u osiguranju. Zakonom su propisani uloga i nadležnost Agencije za nadzor osiguranja, kao nezavisnog regulatornog tijela, koje vrši nadzor u oblasti osiguranja i uspostavlja adekvatan sistem nadzora nad osiguravajućim društvima, što na određeni način doprinosi zaštiti potrošača u ovoj oblasti.

Zakonom o obaveznom osiguranju u saobraćaju utvrđen je postupak i rokovi za rješavanje odštetnih zahtjeva kao i pravo oštećene osobe na podnošenje tužbe. U skladu sa ovim Zakonom formirano je Udruženje osiguravača CG - Nacionalni biro, kome je zakonodavac povjerio značajan dio poslova u oblasti osiguranja.

U cilju zaštite potrošača, neophodno je obezbijediti dosljednu primjenu odredbi Zakona o zaštiti potrošača koje se odnosi na potrošački servis u oblasti finansijskih usluga (način i mjesto pružanja informacija potrošačima i prijem reklamacija), kao i edukacija potrošača o svim postojećim i novim finansijskim uslugama.

### **3.2.8.Obrazovanje i informisanje potrošača**

**Obrazovanje** potrošača je jedno od osnovnih prava zaštite potrošača u EU. U Crnoj Gori, ovo pitanje je uređeno Zakonom o zaštiti potrošača, kao i drugim propisima. Obrazovanje potrošača znači sticanje znanja za pravilan i pouzdan izbor proizvoda i usluga. Obrazovanjem potrošača podiže se nivo svijesti o osnovnim pravima i odgovornostima i načinu kako ih ostvariti. Kod nas je obrazovanje potrošača na samom početku. Zbog toga, potrebno je da se u narednom dvogodišnjem periodu inoviraju nastavni programi (za osnovno i srednje obrazovanje), sadržajima koji se odnose na prava i obaveze potrošača, shodno praksi zemalja u okruženju.

**Informisanje** potrošača, takođe je jedno od osnovnih prava zaštite potrošača u EU. U Crnoj Gori je, pored Zakona o zaštiti potrošača, regulisano i drugim propisima (Zakon o slobodnom pristupu informacijama od javnog značaja, Zakon o medijima i dr.). Kao i obrazovanje, i informisanje potrošača je još uvijek na nezadovoljavajućem nivou. U okviru radio-televizijskih aktivnosti, kao i drugim medijima nema posebnog programa posvećenog zaštiti potrošača, a emisije ovog karaktera su izuzetno rijetko zastupljene.

Obavješćavanje potrošača do sada je vršeno putem prospekata i brošura, kojima su od strane Centra za zaštitu potrošača (CEZAP), obrađivane pojedine oblasti zaštite potrošača. U istom cilju bilo je i povremenih kontakt emisija i drugih obraćanja potrošačima putem elektronskih i štampanih medija, kako od strane CEZAP-a, tako i od strane ministarstva nadležnog za zaštitu potrošača i inspekcijskih organa. Zaštita potrošača je bila medijska tema i u okviru prezentiranja aktivnosti Crne Gore na usaglašavanju zakonodavstva sa evropskim standardima. Treba naglasiti da i mediji pokazuju sve više interesovanja za ovu oblast, što znači da je informisanje potrošača u Crnoj Gori u uzlaznoj liniji. Ovaj Program ima za cilj da u dijelu informisanja potrošača sve više podstiče, kako NVO, tako i ostale odgovorne subjekte.

## **4. NOSIOCI SISTEMA ZAŠTITE POTROŠAČA**

U cilju ostvarivanja Programa zaštite potrošača Crne Gore, za period 2008-2010, neophodno je dalje unapređivati institucionalnu strukturu za zaštitu potrošača, pojačati međuinstitucionalnu saradnju, kao i saradnju sa nevladinim sektorom za zaštitu potrošača.

#### **4.1. Vlada Crne Gore**

Vlada Crne Gore donosi Program za period od 2 godine, i jednom godišnje do 31.marta (za predhodnu godinu), razmatra izvještaj o realizaciji mjera iz Programa i donosi druga akta iz oblasti zaštite potrošača.

#### **4.2. Ministarstvo za ekonomski razvoj**

Ministarstvo za ekonomski razvoj je nosilac politike za zaštitu potrošača. Ministarstvo predlaže Program, stara se o njegovoj realizaciji i dostavlja Vladi godišnji izvještaj o sprovođenju aktivnosti utvrđenih Programom, saraduje sa nevladinim sektorom za zaštitu potrošača i vrši druge poslove, a naročito:

- utvrđuje bliže kriterijume o načinu izbora članova Arbitražnog odbora za vansudsku zaštitu, način pokretanja postupka i sam postupak pred Vijećem odbora;
- utvrđuje kriterijume za visinu naknade za članove Vijeća Arbitražnog odbora;
- razmatra izvještaj o radu arbitražnog odbora;
- vrši javno oglašavanje poslova utvrđenih Programom i predlaže Vladi kriterijume za vršenje tih poslova;
- predlaže Vladi bliže kriterijume za pružanje finansijske pomoći organizacijama potrošača.

**Odsjek za zaštitu potrošača** u Ministarstvu za ekonomski razvoj, vrši poslove iz nadležnosti ministarstva, prati sprovođenje Zakona o zaštiti potrošača i Programa, kao i druge poslove koji mu se stave u zadatak.

#### **4.3. Inspekcijski organi**

Nad primjenom Zakona o zaštiti potrošača, inspekcijski nadzor vrši ministarstvo preko tržišnih inspektora, druga ministarstva preko inspektora nadležnih u odgovarajućim oblastima, Sekretarijat za razvoj, Centralna banka i drugi nadležni organi, kao i jedinice lokalne uprave preko lokalnih inspektora u skladu sa zakonom. Pored ovog zakona, inspekcijski organi sprovode nadzor i nad primjenom drugih propisa koji su u funkciji zaštite potrošača.

Za efikasan inspekcijski nadzor koji će osigurati zaštitu potrošača na propisanom nivou, neophodni su odgovarajući kadrovski i tehnički uslovi. U tom smislu potrebno je obezbijediti nedostajući stručni kadar u pojedinim inspekcijskim organima, kao i dodatno usavršavanje i praktičnu obuku inspektora za pojedina područja (prema direktivama novog pristupa i dr.). Istovremeno, neophodno je inspekcijskim organima obezbijediti bolje uslove rada, posebna finansijska sredstva za ispitivanje bezbjednosti proizvoda, razna vještačenja, informatičku opremljenost, službena vozila i sl. Prioritet u opremanju inspekcija je uspostavljanje odgovarajućeg informacionog sistema i medjusobna povezanost,

kao i povezanost sa drugim učesnicima u kontroli proizvoda. To je neophodno za efikasnu i brzu akciju državnih organa, nadležnih za sprovođenje zakonodavstva o bezbjednosti potrošača i za funkcionisanje pravila zaštite potrošača u zemlji. Neophodno je izgraditi i uspostaviti sistem brze razmjene informacija o opasnim proizvodima na nivou države.

Da bi se obezbijedila sigurnost potrošača na tržištu, potrebno je obezbijediti njihovo pravovremeno informisanje putem javnih medija.

Za efikasan inspekcijski nadzor potrebno je uspostaviti saradnju i potpunu koordinaciju svih organa tržišnog nadzora. U tom cilju, u Crnoj Gori će se donijeti Strategija tržišnog nadzora.

#### **4.4. Organizacije potrošača**

Uloga nevladinog sektora u oblasti zaštite potrošača uređena je Zakonom o zaštiti potrošača, shodno evropskim standardima. Dakle, organizacije potrošača imaju aktivnu ulogu i, u tom smislu, cilj ovog Programa je da se obezbijede uslovi za partnersku saradnju nevladinog i vladinog sektora. Povjerenje i razumijevanje između ova dva sektora je neophodno u cilju prevazilaženja problema potrošača. Potrebno je da potrošači preko svojih organizacija budu zastupljeni na svim nivoima na kojima se donose odluke od značaja za interese potrošača. U interesu je Crne Gore da nevladine organizacije za zaštitu potrošača budu što efikasnije u svom djelovanju, kao i međusobno povezane, kako bi na taj način pojačale svoj uticaj na one koji ugrožavaju prava potrošača. U tom smislu državni organi i lokalna samouprava će pomagati aktivnosti organizacija potrošača u skladu sa ovim Programom.

Obaveza organizacija potrošača je da djeluju u skladu sa zakonom, da svoje aktivnosti obavlja 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. Kada je riječ o aktivnostima nevladinog sektora na području zaštite potrošača u Crnoj Gori, u proteklom periodu, potrošači su svoje potrebe u zaštiti prava artikulirali preko CEZAP-a. Ova organizacija potrošača je svoje angažovanje ispoljila u toku izrade Zakona o zaštiti potrošača, kao i na promovisanju prava potrošača putem realizacije određenog broja projekata. Treba pomenuti periodičnu akciju „Potrošač je zakon“, veći broj održanih okruglih stolova, medijskih nastupa, objavljenih brošura i td. Takođe, značajan doprinos su dali u prikupljanju prijava potrošača koje su prosljeđivali nadležnim inspekcijskim organima, kao i na skretanju pažnje na prava potrošača u sektoru javnih usluga i reklamiranja. Ministarstvo je uspostavilo propisanu evidenciju organizacija potrošača, u kojoj su do sada upisane dvije organizacije.

## **5. USLOVI ZA OSTVARIVANJE CILJEVA POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA**

### **5.1. Razvoj sistema pravne zaštite potrošača**

Obezbjedeње vladavine prava u funkciji zaštite potrošača, pretpostavlja praćenje implementacije postojećih zakona i dalje usklađivanje crnogorskog zakonodavstva sa pravom EU.

Aktivnosti bez čije realizacije nije moguće ostvariti ove ciljeve, su :

- sprovođenje Zakona o zaštiti potrošača i donošenje podzakonskih akata za njegovu primjenu, kao i monitoring u periodu primjene Programa, u cilju pripreme za potpunu harmonizaciju potrošačkog zakonodavstva;
- sprovođenje ostalih propisa iz drugih oblasti, koji regulišu zaštitu potrošača;
- usvajanje novih zakonskih propisa u cilju kompletiranja regulative koja se odnosi na zaštitu potrošača kao i usaglašavanje postojećih propisa i obuhvatanje područja koja do sada nijesu bila regulisana;
- izgradnja sistema vansudskog rešavanja sporova potrošača uz propisanu podršku nevladinih organizacija i privrednog sektora.

### **5.2. Unapređivanje institucionalnih uslova**

Za uspostavljanje jedinstvenog sistema zaštite prava potrošača na svim nivoima potrebno je dalje jačanje institucionalne saradnje između organa i organizacija uključenih u sistem zaštite potrošača. Neophodno je uspostavljanje jedinstvenog, (integrisanog) sistema zaštite prava potrošača na svim nivoima. Ostvarivanje ovih ciljeva pretpostavlja naročito sledeće aktivnosti:

- povezivanje institucija i subjekata-nosilaca zaštite potrošača, kako bi se stvorili uslovi za bezbjednost proizvoda, kvalitet javnih i finansijskih usluga, usluga u turizmu i ugostiteljstvu, u trgovini, u zdravstvenoj zaštiti, obrazovanju, zaštiti životne sredine i drugo;
- razvijanje informacionog sistema i odgovarajuće mreže za protok informacija,
- osposobljavanje kadrova inspekcijских službi;
- unapređenje i jačanje nezavisnih, neprofitabilnih, nevladinih, organizacija za zaštitu potrošača;
- jačanje odsjeka za zaštitu potrošača;
- jačanje međuresorske saradnje na nivou radne grupe za izradu i implementaciju Programa;
- uspostavljanje različitih vidova saradnje sa odgovarajućim međunarodnim organizacijama i institucijama (regionalna saradnja, posebno sa zemljama u neposrednom okruženju, saradnja sa zemljama, članicama EU i odgovarajućim tijelima EU nadležnim za zaštitu potrošača).

### **5.3. Uslovi za funkcionisanje organizacija potrošača**

Radi stvaranja uslova za efikasno funkcionisanje organizacija potrošača, ministarstvo nadležno za poslove zaštite potrošača uspostavilo je i vodi njihovu evidenciju.

Pored toga, neophodno je pomagati u stvaranju materijalnih i drugih pretpostavki za njihov rad i razvoj i omogućiti učešće u svim aktivnostima na propisani način. To su uslovi na kojima će se insistirati, u skladu sa ovim Programom, kako bi se ostvarila aktivna uloga organizacija potrošača, a sve u cilju podizanja nivoa zaštite potrošača na što veći nivo.

## **6. FINANSIJSKA SREDSTVA ZA OSTVARIVANJE NACIONALNOG PROGRAMA**

Finansiranje Programa, vršiće se iz sledećih izvora:

- Budžet Crne Gore, za organe i institucije nadležne za zaštitu potrošača, u iznosu predviđenom za sprovođenje aktivnosti utvrđenih Programom;
- sredstva CARDS-a i drugi programi EU;
- sredstva donatora i dr.

### **6.1. Finansiranje aktivnosti koje sprovodi Ministarstvo za ekonomski razvoj**

U Budžetu Crne Gore za 2008 godinu, koji se odnosi na Ministarstvo za ekonomski razvoj, za aktivnosti sprovođenja Programa zaštite potrošača, predviđen je iznos od 40.000 €.

Za naredni period implementacije Programa (2009-2010), Ministarstvo će planirati sredstva u budžetu Crne Gore, u skladu sa NPI.

### **6.2. Finansiranje aktivnosti koje sprovode druga nadležna ministarstva i institucije**

Ostala nadležna ministarstva i institucije, koji učestvuju u implementaciji Programa, obaveze iz Akcionog plana, predviđene u 2008 godini, realizovaće iz svojih budžetskih sredstava za tekuću godinu.

Finansiranje obaveza, utvrđenih Programom za naredni period (2009-2010), ostala ministarstva i institucije vršiće iz svojih budžetskih sredstava koja će biti planirana za taj period.

## 7. AKCIONI PLAN ZA IMPLEMENTACIJU NACIONALNOG PROGRAMA

Polazeći od formuliranih ciljeva, definisane su aktivnosti, nosioci i rokovi za realizaciju Programa na sledeći način:

<b>I OSTVARIVANJE ZAŠTITE PRAVA I INTERESA POTROŠAČA U SKLADU SA ZAKONOM O ZAŠTITI POTROŠAČA</b>		
<b>Aktivnosti</b>	<b>Nosioci</b>	<b>Rokovi</b>
<b>1. Unapredjivanje sistema pravne zaštite potrošača</b>		
1.1.Sprovođenje i monitoring Zakona o zaštiti potrošača i donošenje podzakonskih akata za njegovu primjenu	MER u saradnji za nadležnim ministarstvima i drugim organim	Kontinuirano kroz godišnje izvještaje Podzak.akta – 2008 II Q
1.2.Analiza postojećeg zakonodavstva radi kompletiranja pravne regulative za zaštitu potrošača (potrošački krediti u neregulisanom dijelu, prodaja finans. usluga na daljinu, reklamiranje i dr.)	MER u saradnji za nadležnim ministarstvima	2008/IV Q
1.3. Usvajanje novih propisa u cilju kompletiranja pravne regulative za zaštitu potrošača (potrošački krediti u neregulisanom dijelu, prodaja finans. usluga na daljinu, reklamiranje i dr.)	MER u saradnji sa resornim ministarstvima i SEI	u skladu sa NPI
1.4. Uspostavljanje i usavršavanje sistema vansudskog rješavanja sporova potrošača	MER, Privredna komora, NVO za zaštitu potrošača i jedinice lokalne samourave	Uspostavljanje 2008/QIII Usavršavanje 2009/QIV
1.5. Obuka članova Arbitražnog Odbora i informisanje potrošača o vansudskoj zaštiti	MER, Privredna Komora i NVO za z.p.	Obuka članova AO 2008/Q IV Informisanje potr. 2009/ Q II
<b>2. Unapređenje institucionalnih uslova za uspostavljanje jedinstvenog sistema zaštite prava potrošača na svim nivoima i jačanje saradnje između subjekata uključenih u sistem zaštite potrošača</b>		
2.1.Koordinacija nadležnih institucija i drugih subjekata - nosilaca zaštite potrošača u cilju bezbjednosti proizvoda i kvaliteta usluga	MER, Radna grupa za izradu i implementaciju NP i nadležna ministarstva, Privredna Komora Crne Gore - PKCG, NVO za z.p.	Kontinuirano
2.2.Jačanje međuresorske saradnje na nivou Radne grupe za izradu i implementaciju NPZP	MER i resorna ministarstva Radna grupa	Kontinuirano

2.3 Izrada projekta informacionog sistema za praćenje ostvarivanja prava potrošača u različitim oblastima	Nadležna ministarstva, inspekcijski organi, PKCG, NVO za z.p. i druge NVO	2009/ IQ
2.4. Osposobljavanje inspekcijskih službi i ostalih organa u cilju efikasne implementacije zakonodavstva za zaštitu potrošača	MER i ostala nadležna ministarstva, inspekcijski organi	Kontinuirano
2.5 Stvaranje uslova za jačanje odsjeka za zaštitu potrošača u okviru ministarstva	MER	u skladu sa NPI
2.6 Uspostavljanje različitih vidova saradnje sa odgovarajućim međunarodnim organizacijama i institucijama (regionalna i saradnja sa zemljama članicama EU, kao i tijelima u EU)	MER, Ministarstvo inostranih poslova, SEI, NVO za z.p.	Kontinuirano
<b>3. Stvaranje uslova za partnersku saradnju i za aktivno uključivanje organizacija potrošača za potpunije ostvarivanje prava i interesa potrošača</b>		
3.1. Stvaranje uslova za unapredjenje, jačanje i efikasnije funkcionisanje organizacija za zaštitu potrošača (evidencija, finansiranje)	MER	Kontinuirano 2008-2009
3.2. Podrška organizacijama za zaštitu potrošača za uključivanje u program zaštite potrošača u EU	MER, SEI	Kontinuirano 2008
<b>II UNAPREĐENJE ZAŠTITE POTROŠAČA U POJEDINIM OBLASTIMA</b>		
<b>Bezbjednost proizvoda i hrane</b>		
<b>1. Bezbjednost proizvoda</b>		
1.1. Donosenje Zakona o opštoj bezbjednosti proizvoda i podzakonskih akata za njegovu primjenu	MER	2008/ III Q i IV Q
1.2 Donosenje tehnickih propisa na osnovu Zakona o tehnickim zahtjevima za proizvode i ocjeni usaglašenosti proizvoda sa zahtjevima (transponovanje direktiva novog i starog pristupa)	MER i ostala nadležna ministarstva	u skladu sa NPI

1.3. Sprovođenje propisa na području bezbjednosti proizvoda	nadležna ministarstva i drugi organi uprave	Kontinuirano
1.4. Donošenje Strategije tržišnog nadzora u cilju reorganizacije i jačanja nadzora na tržištu	MER, ostala nadležna ministarstva i inspekcijske službe koje vrše nadzor na tržištu	2009/I Q
1.5. Sprovođenje Strategije trž. nadzora	Nadležna ministarstva-inspekcijski organi, Uprava za kadove	u skladu sa Strategijom tržišnog nadzora
1.6. Uvođenje programa praćenja prijave potrošača i predmeta u vansudskom rješavanju potrošačkih sporova	MER, NVO za z.p., Arbitražni odbor	u skladu sa Strategijom tržišnog nadzora
1.7. Razvoj sistema razmjene podataka o opasnim proizvodima na nivou CG	MER, SEI i dr. nadležni organi	u skladu sa Strategijom tržišnog nadzora
1.8. Reorganizacija i jačanje laboratorija i drugih institucija koje se bave testiranjem proizvoda	nadležna ministarstva i nadležne laboratorije	Kontinuirano
<b>2. Bezbjednost hrane</b>		
2.1 Implementacija Zakona o bezbjednosti hrane, donošenje i implementacija podzakonskih akata	Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede, Veterinarska Uprava i Ministarstvo zdravlja, rada i socijalnog staranja	Kontinuirano Saglasno NPI
2.2 Osnivanje Nacionalnog Savjeta za procjenu bezbjednosti hrane	Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede i Ministarstvo zdravlja rada i socijalnog staranja	2008 III Q
2.3 Implementacija Zakona o genetski modificiranim organizmima, donošenje i implementacija podzakonskih akata i formiranje Nacionalnog savjeta za biološku sigurnost	Ministarstvo poljoprivrede šumarstva i vodoprivrede, Ministarstvo turizma i zaštite životne sredine	kontinuirano
2.4 Implementacija drugih propisa iz oblasti poljoprivrede u djelu zaštite potrošača	Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede i drugi nadležni organi	Kontinuirano

2.5 Reorganizacija i jačanje kapaciteta i institucija za integrisani sistem nadzora u lancu bezbjednosti hrane	Nadležna ministarstva, inspekcijske službe, laboratorije i druge institucije	Kontinuirano/u skladu sa NPI
2.6 informisanja potrošača o zdravstvenoj ispravnosti i kvalitetu hrane na trzistu	Nadležna ministarstva, NVO za z.p.	2008-2010
2.7 Edukacija potrošača o pravilnoj ishrani	Institut za javno zdravlje – specijalna savjetovalšta i NVO za z.p.	Kontinuirano
2.8 Podizanje svijesti svih subjekata u lancu proizvodnje i prometa hrane	Ministrstvo poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede, Ministarstvo zdravlja, rada i socijalnog staranja	Kontinuirano
<b>3. Trgovina</b>		
3.1. Donošenje Zakona o unut.trgov.	MER	2008/ IIQ
3.2. Unapređenje elektron. trgovine	Sekretarijat za razvoj	Kontinuirano
<b>4. Turizam i ugostiteljstvo</b>		
4.1 Sprovođenje Zakona o turizmu i ostalih propisa kojima se uređuje turistička i ugostiteljska djelatnost	Ministarstvo turizma i zaštite životne sredine i ostala nadležna ministarstva	kontinuirano
4.2. Donošenje novih propisa, izmjena i dopuna postojećih u saglasnosti sa zakonskom regulativom EU	Ministarstvo turizma i zaštite životne sredine i ostala nadležna ministarstva	kontinuirano
4.3. Jačanje inspekciskog nadzora u cilju efikasnije zaštite potrošača, u skladu sa EU regulativom u ovoj oblasti	Ministarstvo turizma i zaštite životne sredine i Uprava za kadrove	2008-2009
4.4. Funkcinisanje i unapredjenje sistema za rješavanje reklamacija potrošača kao i pružanje informacija u oblasti turizma i ugostiteljstva	Ministarstvo turizma i zaštite životne sredine I Turistička inspekcija, Crnogorsko Turističko Udruženje, Nacionalna Turistička Organizacija, Lokalne turističke organizacije	2008 -2009
4.5. Aktivnosti na sagledavanju sveobuhvatne problematike u pripremi ljetne I zimske sezone	Ministarstvo turizma i zaštite životne sredine i Vladino koordinaciono tjelo	2008-2009
<b>5. Zaštita životne sredine</b>		

5.1 Donošenje novog Zakona o životnoj sredini	Ministarstvo turizma i zaštite životne sredine i ostala nadležna ministarstva	U saglasnosti sa NPI
5.2. Formiranje Agencije za zaštitu životne sredine	Ministarstvo turizma i zaštite životne sredine i ostala nadležna ministarstva	2008/III Q
5.3. Analiza mogućnosti za kreiranje podsticaja za uvođenje čistijih i energetski efikasnih tehnologija i sprovođenje izvodljivih rješenja	Ministarstvo turizma i zaštite životne sredine, MER i Ministarstvo finansija	kontinuirano
5.4. Podizanje nivoa ekološke svijesti potrošača	Ministarstvo turizma i zaštite životne sredine, NVO za z.p. i sredstva javnog informisanja	2008-2010 Kontinuirano
<b>6. Zdravstvene usluge</b>		
6.1. Donošenje Zakona o zaštiti prava pacijenata	Ministarstvo zdravlja, rada i socijalnog staranja i Fond zdravstvenog osiguranja	U skladu sa NPI
6.2. Plan aktivnosti na poboljšanje pružanja usluga i uslova rada na primarnom i sekundarnom nivou zdravstvene zaštite	Ministarstvo zdravlja, rada i socijalnog staranja, Fond zdravstvenog osiguranja i Ljekarska Komora	2008/ III Q
6.3. Uspostavljanje sistema za rješavanje prigovora pacijenata u oblasti zdravstvene zaštite i zdravstvenog osiguranja	Ministarstvo zdravlja, rada i socijalnog staranja i Fond zdravstvenog osiguranja	2008/ IV Q
6.4. Informisanje pacijenata o njihovim pravima i obavezama iz domena zdravstvenih usluga	Ministarstvo zdravlja, rada i socijalnog staranja, Fond zdravstvenog osiguranja i NVO za z.p.	Kontinuirano
<b>7. Javne usluge</b>		
7.1. Analiza nivoa zaštite potrošača u sektoru javnih usluga	MER i druga nadležna ministarstva, agencije i organi nadležni za oblast javnih usluga, NVO za z.p.	2009/ I Q i 2010 / I Q
<b>7.2 Energetika</b>		

7.2.1. Saglasno Zakona o energetici preispitati način obračuna cijene električne energije za krajnjeg potrošača (tarifnom politikom utvrđivati realne cijene, na osnovu troškova proizvodnje prenosa i distribucije)	Regulatorna Agencija za energetiku, EPCG i NVO za z.p.	kontinuirano
7.2.2. Preisp. poštov. zak. proced. pri isključivanju potroš. sa distributivne mreže, kao i redovnost naplate utrošene energije	MER i ostali inspekcijski organi, NVO za zaštitu potrošača	kontinuirano
7.2.3. Informisanje potrošača o pravima koja proizlaze iz Zakona o energetici i pravilima o snabdjevanju električnom energijom	MER i NVO za z.p.	2008-2009
7.2.4. Informisanje potrošača o alternativnim i obnovljivim izvorima energije i uštede energije i energetske efikasnosti	MER, Ministarstvo turizma i zaštite životne sredine i NVO za z.p.	2008-2009
<b>7.3. Telekomunikacione i poštanske usluge</b>		
7.3.1. Donošenje Zakona o elektronskim komunikacijama i podzakonskih akata, u cilju usaglašavanja zakonodavstva sa zakonodavstvom EU i podizanje nivoa zaštite potrošača.	Ministarstvo saobraćaja, pomorstva i telekomunikacija, Agencija za telekomunikacije, Agencija za radiodifuziju, Javni teleko-munikacioni operateri, NVO za z.p.	2008-2009
7.3.2. Monitoring sprovođenja zakonske regulative iz oblasti telekomunikacija a naročito u dijelu procesuiranja žalbi i pritužbi potrošača	Agencija za telekomunikacije, Agencija za radio difuziju, NVO za z.p.	kontinuirano
7.3.3. Unapredjivanje nivoa zaštite potrošača kroz Izmjene i dopune postojećeg Zakona o poštanskim uslugama u smislu veće zaštite potrošača	Ministarstvo saobraćaja, pomorstva i telekomunikacija, Agencija za telekomunikacije, Javni telekomunikacioni operateri, NVO za z.p.	kontinuirano
7.3.4. Donošenje Strategije razvoja u poštanskoj djelatnosti i liberalizacija poštanskog tržišta	Ministarstvo saobraćaja, pomorstva i telekomunikacija, Agencija za telekomunikacije, Javni telekomunikacioni operateri, NVO za z.p.	2008
<b>7.4. Komunalne usluge</b>		
7.4.1. Unapredjenje nivoa zaštite potrošača kroz izmjene i dopune postojećih i donošenje novih propisa u oblasti komunalnih djelatnost (vodosnabdijevanje, upravljanje otpadnim vodama, odvoz i deponovanje otpada, održavanje čistoće i	Ministarstvo turizma i zaštite životne sredine, resorna ministarstva i drugi organi, Jedinice lokalne samouprave i NVO za z.p.	Kontinuirano

sl.)		
7.4.2. Donošenje Zakona o vodosnabdijevanju i upravljanju otpadnim vodama	Ministarstvo turizma i zaštite životne sredine i ostala resorna ministarstva, Jedinice lokalne samouprave i NVO za z.p.	2008
7.4.3. Jačanje aktivnosti na doslednom sprovođenju i primjeni Zakona o upravljanju otpadom	Ministarstvo turizma i zaštite životne sredine, jedinice lokalne samouprave, NVO za z.p.	kontinuirano
<b>7.5. Stanovanje</b>		
7.5.1 Jačanje nadzora nad sprovođenjem propisa	MER i jedinice lokalne samouprave	kontinuirano
7.5.2. Donošenje Zakona o svojinskopравnim odnosima	Min. finansija	2008/ IIQ
7.5.3. Donošenje Zakona o stanovanju	MER	2008/ IV Q /predlog zakona
7.5.4. Edukacija stanara putem informisanja o pravima i obavezama pri korišćenju etažne svojine	Jedinice lokalne samouprave i NVO za z.p.	kontinuirano
<b>8. Finansijske usluge</b>		
<b>8.1. Bankarske i kreditne usluge</b>		
8.1.1 Uspostavljanje institucije bankarskog ombudsmana na osnovu Zakona o bankama	Centralna banka i ostale nadležne institucije iz ove oblasti	U skladu sa NPI
8.1.2 Izrada Odluke o minimalnim standardima za upravljanje rizikom kamatne stope, kao i ostalih podzakonskih akata	Centralna Banka CG,	U skladu sa NPI
8.1.3 Usklađivanje propisa sa Direktivom o distancionoj prodaji finans.usluga	Ministarstvo finansija i MER	U skladu sa NPI
8.1.4. Informisanje potrošača o pravima prilikom korišćenja bankarskih usluga	Centralna Banka CG, NVO za z.p.	Kontinuirano
<b>8.2 Usluge u osiguranju</b>		
8.2.1. Implementacija Zakona o osiguranju i ostalih propisa iz oblasti osiguranja koja se odnose na zaštitu potrošača	Ministarstvo finansija, Agencija za nadzor osiguranja	kontinuirano
8.2.2 Informisanje potrošača o ulozi	Agencija za nadzor osiguranja i	

Agencije za nadzor osiguranja	NVO za z.p.	2008 / III Q
<b>III OBRAZOVANJE I INFORMISANJE POTROŠAČA</b>		
<b>1. Obrazovanje</b>		
1.1 Analiza nastavnih programa o mogućnostima uvođenja elemenata zaštite potrošača u nastavni proces	Ministarstvo prosvjete i nauke, Zavod za školstvo, Zavod za udžbenike, Centar za stručno obrazovanje i NVO za z.p.	kontinuirano
1.2. Izrada priručnika za nastavnike i drugih materijala za zaštitu potrošača namijenjenih djeci predškolskog i školskog uzrasta.	Ministarstvo prosvjete i nauke, Zavod za udžbenike i NVO za z.p.	školska g. 2009/2010
1.3 Podizanje obrazovnog nivoa potrošača u cilju unapređenja njihovog položaja na tržištu	Ministarstvo prosvjete i nauke, Zavod za školstvo, Zavod za udžbenike, Centar za stručno obrazovanje, NVO za z.p. i druge NVO	Kontinuirano
<b>2. Informisanje</b>		
2.1. Emitovanje posebnih TV i Radio emisija i organizovanje debata, kao dijela programske šeme javnog servisa, u cilju edukacije potrošača	Javni servis u saradnji sa resornim ministarstvima-nadležne inspekcije i NVO za z.p.	kontinuirano
2.2.Organizovanje seminara, izdavanje časopisa, brošura i drugih štampanih medija namijenjenih potrošačima i upoznavanju javnosti sa aktivnostima na zaštiti potrošača	Resorna ministarstva - nadležne inspekcije i NVO za z.p.	kontinuirano