

VLADA CRNE GORE

***Godišnji izvještaj o realizaciji Nacionalnog programa
zaštite potrošača, za period april 2008 – mart 2009 godine.***

Podgorica, april. 2009. godine

UVOD

Potpisivanjem Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju sa Evropskom unijom (Poglavlje VI, član 78), Crna Gora je prihvatila obaveze usklađivanja standarda zaštite potrošača sa standardima EU. U cilju ispunjavanja ovih obaveza, a shodno Zakonu o zaštiti potrošača, Vlada Crne Gore je, u aprilu 2008 god., donijela Nacionalni program zaštite potrošača (u daljem tekstu: Program) sa Akcionim planom (u daljem tekstu: AP) za period od dvije godine (2008-2010).

Osnovni 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 (bezbjednost proizvoda i hrane, trgovina, turizam i ugostiteljstvo, zaštita životne sredine, zdravstvene usluge, javne usluge, finansijske usluge, obrazovanje i informisanje);
- Saradnja sa nevladinim organizacijama u oblasti zaštite potrošača, kao i
- Povećanje obrazovnog nivoa i informisanje potrošača.

Ostvarivanje ciljeva Programa, zasnovano je na definisanju obaveza svih institucija relevantnih za zaštitu potrošača (resorna ministarstva i drugi organi uprave, uključujući i inspeksijske organe, lokalna samouprava, organizacije potrošača i privredni sektor), kao i njihovoj odgovornosti za realizaciju istih. Programom su predviđeni i način ostvarivanja ciljeva i finansijska sredstva za ostvarivanje Programa.

Da bi se ostvarili ciljevi Programa, aktivnosti u AP, usmjerene su 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.

Imajući u vidu da je zaštitu potrošača neophodno obezbijediti u svim segmentima u kojima se proizvode i prodaju robe i usluge čiji su korisnici građani, tj. potrošači, Ministarstvo za ekonomski razvoj, kao nadležno za usvajanje i implementaciju politike zaštite potrošača u Crnoj Gori, u januaru 2008 god., formiralo je međuresorsku Radnu grupu za izradu i implementaciju Programa (RG), koju čine predstavnici ministarstava, lokalne samouprave, nevladinog sektora za zaštitu potrošača i Privredne komore Crne Gore.

Ova RG je pripremila Program sa AP, kojim su precizno definisane aktivnosti, nosioci i rokovi za realizaciju aktivnosti. Pored toga, RG je nastavila aktivno praćenje implementacije AP,

precizirajući rokove u okviru opšte postavljениh, i podržavajući međusobnu saradnju sektora zaduženih za zaštitu potrošača, kako putem sastanaka tako i komunikacijom sa nivoa MER.

Ministarstvo za ekonomski razvoj, uz pomoć RG, shodno čl. 117 Zakona o zaštiti potrošača, pripremiло je prvi godišnji izveštaj o realizaciji Programa, odnosno AP. Izveštaj je rezultat zajedničke analize ostvarivanja zaštite potrošača svih učesnika, artikulisan preko članova RG, koji su koordinirali planirane aktivnosti u sektorima koje predstavljaju.

Istovremeno sa analizom realizacije AP u proteklom jednogodišnjem periodu, definisani su i određeni zaključci i preporuke za potrebe što efikasnijeg ostvarivanja planiranih aktivnosti u naredenom periodu važenja Programa.

REALIZACIJA AKCIONOG PLANA

Aktivnosti u Akcionom planu, u saglasnosti sa ciljevima Programa, definisane su u tri poglavlja, i to:

- I Ostvarivanje zaštite prava i interesa potrošača u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača
- II Unapređenje zaštite potrošača u pojedinim oblastima
- III Obrazovanje i informisanje potrošača.

I Ostvarivanje zaštite prava i interesa potrošača u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača

Usvajanjem Zakona o zaštiti potrošača, koji predstavlja osnov za donošenje Programa, stekli su se uslovi za uvođenje aktivne politike zaštite potrošača u Crnoj Gori, u skladu sa standardima razvijenih zemalja.

Implementacija ovog zakona definisana je kroz utvrđene aktivnosti AP, koje se odnose na:

1. Unapređenje sistema pravne zaštite potrošača;
2. Unapređenje institucionalnih uslova za uspostavljanje jedinstvenog sistema zaštite prava potrošača na svim nivoima i jačanje saradnje između subjekata uključenih u sistem zaštite potrošača;
3. Stvaranje uslova za partnersku saradnju i za aktivno uključivanje organizacija potrošača za potpunije ostvarivanje prava i interesa potrošača.

| I | | |
|---|---|--|
| Aktivnosti | Nosioci | Rokovi |
| 1. Unapredjivanje sistema pravne zaštite potrošača | | |
| 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 -Podzakonska akta -2008 II Q |
| <p>Relizacija:</p> <p>- Sprovođenje i monitoring Zakona o zaštiti potrošača (ZZP) :</p> <p>Nadležne inspekcije, po oblastima za koje su zadužene, vrše nadzor nad primjenom ZZP.</p> <p>Tržišna inspekcija uglavnom kontrolise primjenu odredbi koje uređuju ekonomske interese potrošača pri kupovini roba i korišćenju javnih, zanatskih i dr. ličnih usluga, kao i odredbe koje se odnose na usaglašenost tehničkih i najvećeg broja drugih neprehrambenih proizvoda na tržištu sa propisanim zahtjevima.U 2008 godini TI je utvrdila 9.872 nepravilnosti u oblasti zaštite potrošača, što je 54% od ukupnog broja nepravilnosti koje su utvrđene u tom periodu.Najviše su kršene odredbe koje propisuju način isticanja cijena, način deklarisanja proizvoda, obavezu izdavanja računa i sadržinu računa, obavezu isticanja obavještenja o postupku ostvarivanja prava reklamacije, kao i o uslovima prodaje, obavezu predaje garancije i dr.propisanih isprava (tehnička uputstva, uputstva za upotrebu i dr.), kao i ostvarivanja prava iz garancije, obavezu označavanja robe sa nedostatkom i robe koja nije za prodaju i dr. Radi otklanjanja nepravilnosti kojima su kršene odredbe ZZP, tržišni inspektori su preduzimali propisane upravne mjere i radnje, i to: preko 7.500 rješenja i 400 ukaza, a u skoro 2.700 slučajeva privremeno je stavljena van prometa roba u vrijednosti od blizu 2,7 miliona eura, uglavnom zbog nepropisnog deklarisanja.Za utvrđene prekršaje po ovom zakonu, izrečeno je preko 6.500 mandatnih kazni i podnešeno 470 zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka.</p> <p>Značajna pomoć potrošačima pružena je u ostvarivanju prava na reklamaciju, kako po podnešenim prigovorima potrošača, tako i u ispunjavanju obaveza trgovaca da u svojim maloprodajnim objektima istaknu informacije o načinu i rokovima ostvarivanja tog prava.Tržišna inspekcija je prioritetno postupala po prijavama potrošača, a bilo ih je ukupno 440 u izvještajnom periodu, od čega se u 161 slučaju radiilo o reklamaciji. TI je bila angažovana i na zabrani reklamiranja koja potrošače mogu dovesti u zabludu u pogledu proizvoda i njihovih cijena, kako reklama istaknutih u samim prodajnim objektima, tako i onih koje se objavljuju u štampanim medijima.</p> <p>U cilju što bolje zaštite potrošača, telefoni TI se objavljuju u dnevnoj štampi, a u kancelariji TI u Podgorici, dežurni inspektor (svaki radni dan, puno radno vrijeme) prima prijave potrošača neposredno, putem telefona, pismene i dr.Takođe, potrošači mogu ostaviti poruke i izvan radnog vremena na automatska sekretarici.Osim brige o prijavama potrošača, koje objedinjava iz svih područja CG i unosi u dnevni izvještaj, dežurni inspektor pregleda dnevne štampane medije radi evidentiranja prevernih reklama i o istima, takođe, daje podatke u dnevnom izvještaju, po kojem se dalje organizuje nadzor.Dežurni inspektor daje i savjete potrošačima neposredno ili putem telefona. Pored dobre saradnje sa potrošačima, TI ostvaruje saradnju i sa drugim inspekcijama na republičkom i lokalnom nivou, organizacijama za zaštitu potrošača, trgovcima i drugim subjektima nadzora, medijima i dr. Potpuni podaci o nadzoru TI nalaze se u godišnjem izveštaju o radu.</p> <p>Podaci o nadzoru ostalih inspekcija dati su u odgovarajućim tačkama ovog izvještaja, shodno njihovim nadležnostima.</p> <p>- Donošenje podzakonskih akata za primjenu ZZP:</p> <p>Pravilnik o sadržini vođenja evidencije organizacija potrošača (Sl. list CG br.17/07);</p> <p>Pravilnik o Arbitražnom odboru za rješavanje sporova potrošača („Sl.list CG“ br.28/08);</p> <p>Uredba o kriterijumima za utvrđivanje naknade za članove Vijeća Arbitražnog odbora u vansudskom rješavanju sporova potrošača („Sl.list CG“ br. 46/08).</p> | | |

Za implementaciju ove Uredbe i Pravilnika o Arbitražnom odboru, MER je donio Odluku o vrijednosti koeficijenta za obračun naknade za rad AO i Odluku o odredjivanju predsjednika AO;

Uredba o kriterijumima za vršenje pojedinih poslova utvrđenih Nacionalnim programom zaštite potrošača i bližim kriterijumima, načinu i postupku pružanja finansijske pomoći organizacijama potrošača („Sl.list CG“ br.46/08). Za implementaciju ove Uredbe, MER je donio Uputstvo o sadržini projekta i obrascu za pripremu projekata koji se finansiraju iz Budžeta.

Konstatcija: - Aktivnosti se sprovode kontinuirano.

- Donešeni su svi podzakonski akti.

| | | |
|--|--|--|
| <p>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.)</p> | <p>MER u saradnji za nadležnim ministarstvima</p> | <p>2008/ IVQ</p> |
| <p>Realizacija:</p> <p>- Analiza postojećeg zakonodavstva CG u oblasti potrošačkih kredita i prodaje finansijskih usluga na daljinu, radi se u okviru TRIM- MNE projekata: Analiza nacionalnog zakonodavstva u odnosu na evropsko zakonodavstvo.</p> <p>- Analiza postojećeg zakonodavstva u oblasti reklamiranja: MER je za ovu aktivnost iz Budžeta CG izdvojio 3.000€, i ista je putem javnog oglasa, na osnovu čl.119 i 123 ZZP, dodjeljena je NVO CEZAP (projekat „ Analiza nacionalnog zakonodavstva i njegova primjena u oblasti reklamiranja“).</p> <p>Konstatcija: Izrada ovih analiza je u toku i biće završena u II Q 2009 god.</p> | | |
| <p>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.)</p> | <p>MER u saradnji sa resornim ministarstvima i SEI</p> | <p>U skladu sa NPI (2009/ IIIQ)</p> |
| <p>Konstatcija: O načinu i obimu izmjena propisa (novi zakoni ili izmjene i dopune postojećih), odlučiće se nakon završetka obaveza iz tač. 1.2., stim što će se usaglašavanje zakonodavstva u oblasti potrošačkih kredita i finansijskih usluga izvršiti u roku predviđenom u Programu rada Vlade.</p> | | |
| <p>1.4. Uspostavljanje i usavršavanje sistema vansudskog rješavanja sporova potrošača</p> | <p>MER, Privredna komora, NVO za zaštitu potrošača i jedinice lokalne samouprave</p> | <p>Uspostavljanje 2008/ III Q Usavršavanje 2009/ IVQ</p> |
| <p>Realizacija: Krajem 2008 god. uspostavljen je sistem vansudskog rješavanja sporova potrošača (Arbitražni Odbor), pri Privrednoj komori CG, koja pruža administrativno-tehničku podršku.</p> <p>Konstatcija: Vršiće se kontinuirano usavršavanje sistema u 2009 god.</p> | | |
| <p>1.5. Obuka članova Arbitražnog Odbora i informisanje potrošača o vansudskoj zaštiti</p> | <p>MER, Privredna Komora i NVO za z.p.</p> | <p>-Obuka članova AO 2008/ Q IV -Informis.potroš. 2009/ Q II</p> |

| | | |
|---|---|---------------------|
| <p>Realizacija :</p> <p>- Obuka članova AO: Održane su dvije radionice za obuku članova AO u organizaciji TRIM MNE projekta, u decembru 2008 i martu 2009 godine;</p> <p>- Informisanje potrošača o vansudskoj zaštiti: Putem pisanih i elektronskih medija potrošači su informisani o uspostojanju AO, o načinu pokretanja i pravilima postupka pred AO i prednostima vansudskog rješavanja sporova. U okviru TRIM MNE projekta urađena je brošura o postupku pred AO namijenjena potrošačima. PK CG je uspostavila web stranicu sa svim relevantnim informacijama o zakonskoj regulativi, biće objavljen i obrazac tužbe kao pomoć potrošačima i sl.</p> <p>Konstatacija: Aktivnosti su realizovane u potpunosti, ali će se na tome i dalje raditi.</p> | | |
| <p>2. Unapređenje institucionalnih uslova za uspostavljanje jedinstvenog sistema zaštite prava potrošača na svim nivoima i jačanje saradnje između subjekata uključenih u sistem zaštite potrošača</p> | | |
| <p>2.1. Koordinacija nadležnih institucija i drugih subjekata - nosilaca zaštite potrošača u cilju bezbjednosti proizvoda i kvaliteta usluga</p> | <p>MER, Radna grupa za izradu i implementaciju NP i nadležna ministarstva, Privredna Komora Crne Gore - PKCG, NVO za z.p.</p> | <p>Kontinuirano</p> |
| <p>Relizacija : Koordinaciju institucija nadležnih za zaštitu potrošača u cilju bezbjednosti proizvoda i kvaliteta usluga, vrši MER preko Radne grupe za izradu i implementaciju NPZP. Ovom cilju značajan doprinos daje i Radna grupa za izradu i sprovođenje Strategije tržišnog nadzora, sastavljena od predstavnika inspekcija koje vrše nadzor proizvoda i usluga na tržištu, predstavnika Uprave Carina i predstavnika Odsjeka za infrastrukturu kvaliteta (MER). Do sada su MER i TRIM – MNE organizovali tri radionice za izradu Strategije tržišnog nadzora, na kojima su učestvovali sve institucije odgovorne za bezbjednost proizvoda i usluga. Članovi ove r.grupe, pored izrade Strategije, ostvaruju saradnju u nadzoru na tržištu u cilju što kvalitetnije zaštite potrošača prilikom kupovine roba i usluga.</p> <p>Konstatacija: Aktivnosti će se sprovođiti kontinuirano.</p> | | |
| <p>2.2. Jačanje međuresorske saradnje na nivou Radne grupe za izradu i implementaciju NPZP</p> | <p>MER i resorna ministarstva Radna grupa</p> | <p>Kontinuirano</p> |
| <p>Realizacija: Jačanje međuresorske saradnje na nivou Radne grupe odvijalo se kroz pripremu i održavanje sastanaka r.grupe, kojih je u izvještajnom periodu bilo sedam, kao i nakon sastanaka, u cilju praćenja izvršavanja utvrđenih zaključaka. Predmet sastanaka bile su analize realizacije aktivnosti iz AP za koje su rokovi utvrđeni, kao i dinamiziranje kontinuiranih aktivnosti. Zbog čestog odsustva pojedinih članova sa sastanaka u proteklom periodu, kao i neažurnog postupanja po zaključcima r.g., pojedine zajedničke aktivnosti su kasnile. Dakle, kontinuitet u angažovanju svih članova r.g. doprinio bi i većem nivou međuresorske saradnje.</p> <p>Konstatacija: Medjuresorska saradnja je značajnije ostvarena u pripremi ovog izvještaja, a kontinuitet u tome može se očekivati ukoliko se ostvari potrebna reorganizacija radne grupe na način predložen u preporukama ovog izvještaja.</p> | | |
| <p>2.3. Izrada projekta informacionog sistema za praćenje ostvarivanja prava potrošača u različitim oblastima</p> | <p>Nadležna ministarstva, inspekcijски organi, PKCG, NVO za z.p. i druge NVO</p> | <p>2009/ I Q</p> |
| <p>Konstatacija: Projekat informacionog sistema za praćenje ostvarivanja prava potrošača nije realizovan. Dinamika realizacije utvrdiće se nakon usvajanja Strategije tržišnog nadzora, na osnovu koje će nadležni organi, zavisno od</p> | | |

| | | |
|---|--|------------------------------------|
| <p>stanja resursa u pojedinim organima, kao i raspoloživih i planiranih sredstava (sopstvenih i iz donacije), odrediti rokove za realizaciju u pojedinim oblastima.</p> <p>Napomena: Tržišna inspekcija je u januaru t.g. dobila IT opremu (CARDS 2006), pripremljeni su i korisnički zahtjevi za izradu softvera za TI, ali se zastalo sa postupkom, shodno zaključku Vlade zbog globalne ekonomske krize. U izradi je program za praćenje prijava potrošača (Poglavlje II tač. 1.6.)</p> | | |
| <p>2.4. Osposobljavanje inspeksijskih službi i ostalih organa u cilju efikasne implementacije zakonodavstva za zaštitu potrošača</p> | <p>MER i ostala nadležna ministarstva, inspeksijski organi</p> | <p>Kontinuirano</p> |
| <p>Realizacija :</p> <p>- Ministrstvo za ekonomski razvoj: Tržišna Inspekcija, Odeljenje za zaštitu potrošača i Odeljenje za infrastrukturu kvaliteta, tj. njihovi predstavnici, bili su preko TRIM –MNE projekta, u studijskoj posjeti institucijama za zaštitu potrošača u Njemačkoj, kojom je ostvaren cilj upoznavanja sa razvijenom i aktivnom politikom zaštite potrošača. Tržišna inspekcija (4 predstavnika) preko TAIEX-a bili su u studijskoj posjeti institucijama Slovenije relevantnim za bezbjednost neprehrambenih proizvoda na tržištu (Tržišna inspekcija, Uprava carina i Institut za kvalitet sa laboratorijama). Pored saradnje ovih organa, upoznali su se i sa ulogom kontaktne tačke koju ima TI Slovenije u brzom razmjeni informacija o opasnim proizvodima (RAPEX sistem). TI je bila uključena na više radionica i seminara u organizaciji TRIM MNE, na teme: Prevarno reklamiranje, Potrošački krediti i prodaja finansijskih usluga na daljinu u EU.</p> <p>- Ministrstvo poljoprivrede šumarstva i vodoprivrede: Veterinarska i fitosanitarna inspekcija, preko TAIEX-a prisustvovali su većem broju seminara, studijskih putovanja i radionica iz oblasti bezbjednosti hrane, veterinarske i fitosanitarne oblasti; Obuka o bezbjednosti hrane kroz radionice, seminari i kurs o procedurama HACCP; TRIM MNE – studijska posjeta 4 predstavnika Veterinarskoj i Fitosanitarnoj upravi Slovenije sa ciljem unapređivanja znanja o tehničkim zahtjevima na polju bezbjednosti hrane (higijena hrane i hrane za životinje) i SPS mjera usaglašenih sa EU i dr.</p> <p>- Ministrstvo turizma i zaštite životne sredine: Ekološki inspektori su preko Regionalnog centra za zaštitu životne sredine Centralne i Istočne Evrope uključeni u projekte edukacije i razmjene iskustava sa drugim Balkanskim zemljama u okviru tzv. BERCEN mreže od 2002.god. (Balkanska mreža za usaglašavanje i sprovođenje regulative iz oblasti životne sredine) ; ECENA Train the Trainer Programme on Environmental Crime, Budapest, Hungary – prekogranično kretanje opasnog otpada; Trening radionica o nadzoru i kontroli prekograničnog prometa supstanci koje oštećuju ozonski omotač; Seminar o primjeni zakona o genetički modifikovanim organizmima- trening radionica Biološka sigurnost (BCH)-kontrola na granicnim prelazima.</p> <p>Zajednička obuka:</p> <p>- Predsavnici MER-a i drugih organa nadležnih za pojedine komponente zaštite potrošača, u okviru GTZ ORF (Otvoreni Regionalni Fond) - Komponenta zaštita potrošača, učestvovali su na regionalnim konferencijama (Ohrid, Beograd, Zagreb, Budva).</p> <p>- Pretstavnici MER-a, Ministarstva finansija, Sekretarijat za Evropske integracije, preko TAIEX-a, prisustvovali su regionalnoj konferenciji o zaštiti potrošača u Bugarskoj-Sofija.</p> <p>Konstatcija: Nastaviće se sa osposobljavanjem, posebno inspeksijskih organa.</p> | | |
| <p>2.5. Stvaranje uslova za jačanje odsjeka za zaštitu potrošača u okviru ministarstva</p> | <p>MER</p> | <p>U skladu sa NPI (2008 god.)</p> |
| <p>Realizacija: Sistematizovano je novo radno mjesto u Odsjeku za zaštitu potrošača (MER)</p> <p>Konstatcija: Zbog donešenih mjera Vlade za prevazilaženje postojeće ekonomske krize odloženo je popunjavanje radnog mjesta.</p> | | |

| | | |
|--|---|-------------------------------|
| <p>2.6. Uspostavljanje različitih vidova saradnje sa odgovarajućim međunarodnim organizacijama i institucijama (regionalna i saradnja sa zemljama članicama EU, kao i tijelima u EU)</p> | <p>MER, Ministarstvo inostranih poslova, SEI, NVO za z.p.</p> | <p>Kontinuirano</p> |
| <p>Realizacija:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Učešćem na regionalnim konferencijama -oblast zaštite potrošača (GTZ -ORF), formirano je regionalno Monitoring tijelo za jačanje potrošačke politike u Jugoistočnoj Evropi, u kojem su i pretstavnici CG.U okviru Studijske posjete Njemačkoj ostvaren je kontakt MER-a sa tamošnjim ministarstvima i organima nadležnim za zaštitu potrošača; Nastavljena je saradnja Tržišne inspekcije CG sa Tržišnom inspekcijom Slovenije. - NVO sektor - CEZAP je član Internacionalne organizacije za zaštitu potrošača CI i ima odličnu saradnju sa organizacijama za zaštitu potrošača u regionu. Aktivno učestvuje u svim regionalnim sastancima organizovanim u okviru ORF-pravna reforma uz podršku GTZ-a (seminari u Ohridu, Beogradu, Zagrebu, Budvi) kao i studijska putovanja u Njemačkoj i Briselu i seminarima organizovanim od Evropske Komisije za jačanje kapaciteta i saradnje među zemljama u regionu P2P- seminari u Briselu i Beogradu. <p>Konstatacija: Realizovano u izvještajnom periodu, nastavlja se za 2009 god.</p> | | |
| <p>3.Stvaranje uslova za partnersku saradnju i za aktivno uključivanje organizacija potrošača za potpunije ostvarivanje prava i interesa potrošača</p> | | |
| <p>3.1. Stvaranje uslova za unapređenje, jačanje i efikasnije funkcionisanje organizacija za zaštitu potrošača (evidencija, finansiranje)</p> | <p>MER</p> | <p>Kontinuirano 2008-2009</p> |
| <p>Realizacija:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evidencija organizacija za zaštitu potrošača: MER je uspostavio evidenciju organizacija za zaštitu potrošača (evidentirane su dvije organizacije, i to „CEZAP“ Podgorica i „ECOM“ Podgorica); - Finansiranje organizacija za zaštitu potrošača: MER je putem javnog oglasa, u skladu sa ZZP, iz Budžeta CG za 2008 god. NVO sektoru za zaštitu potrošača, dodijelio ukupno 40.000€, od kojih 20.000€, shodno čl.119 i 123, za realizaciju obaveza iz NPZP (četiri projekta), a 20.000€ kao finansijsku podršku, shodno čl. 121, i to: <ul style="list-style-type: none"> - CEZAP -u 10.000€, za projekat „Praćenje cijena osnovnih prehrambenih proizvoda i njihova analiza“; - ECOM -u 10.000 €, za projekat „Unapređenje nivoa zaštite potrošača u oblasti pružanja komunalnih usluga – odlaganje otpada“ <p>Konstatacija: Aktivnost realizovana u potpunosti, stim što će realizacija projekata od strane organizacija potrošača biti završena u II Q 2009 god.</p> | | |
| <p>3.2. Podrška organizacijama za zaštitu potrošača za uključivanje u program zaštite potrošača u EU.</p> | <p>MER, SEI</p> | <p>Kontinuirano 2008</p> |
| <p>Realizacija: Nijedna Organizacija potrošača nije član Evropske potrošačke organizacije (BEUC).</p> <p>Konstatacija: MER će pružiti podršku za jačanje potrošačkih organizacija, čime će se stvoriti uslovi za prijem u BEUC.</p> | | |

II Unapređenje zaštite potrošača u pojedinim oblastima

U uslovima liberalizacije tržišta, potrošači su izloženi raznim rizicima prilikom kupovine roba i korišćenja usluga, pa je zbog toga, AP predviđeno unapređenje zaštite potrošača u sledećim oblastima:

1. Bezbednost proizvoda
2. Bezbednost hrane;
3. Trgovina;
4. Turizam i ugostiteljstvo;
5. Zaštita životne sredine;
6. Zdravstvene usluge;
7. Javne usluge (energetika; telekomunikacione usluge; komunalne usluge; stanovanje);
8. Finansijske usluge (bankarske i kreditne usluge; usluge u osiguranju).

U okviru ovog poglavlja osnovne aktivnosti su bile usmerene na donošenje i sprovođenje zakonske regulative koja uređuje zaštitu potrošača u navedenim oblastima.

| II | | |
|--|------------------------------------|--------------------|
| Bezbednost proizvoda i hrane | | |
| 1. Bezbednost proizvoda | | |
| 1.1. Donosenje Zakona o opštoj bezbednosti proizvoda i podzakonskih akata za njegovu primjenu | MER | 2008/ III Q i IV Q |
| <p>Realizacija: - Donešen Zakon o opštoj bezbednosti proizvoda („Sl. List CG“, br.48/08).</p> <p>- Podzakonski akati za primjenu Zakona su u izradi, i to: Uredba o načinu razmjene informacija o opasnim proizvodima (član 12, stav 3 Zakona), kojom će se urediti način rada i saradnje nadležnih državnih organa u postupcima nacionalne i međunarodne razmjene informacija o opasnim proizvodima; Pravilnik o sadržini obavještenja o opasnom proizvodu (član 10, stav 4 Zakona), koji se odnosi na postupanje proizvođača i distributera prema nadležnim inspekcijama, a za lakšu primjenu Pravilnika u izradi su i Smjernice po kojima proizvođači i distributeri obavještaavaju nadležne organe o opasnim proizvodima.</p> <p>Konstatacija: Aktivnosti ce se realizovati do kraja maja.</p> | | |
| 1.2. Donošenje tehničkih propisa na osnovu Zakona o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjenjiv. usaglašenosti proizvoda sa zahtjevima (transponovanje direktiva novog i starog pristupa) | MER i ostala nadležna ministarstva | u skladu sa NPI |
| <p>Realizacija:</p> <p>Donešeni su podzakonski akti za primjenu Zakona o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjenjivanju usaglašenosti proizvoda sa propisanim zahtjevima („Sl.list CG“ br.14/08), čime su stvoreni uslovi za transponovanje direktiva starog i novog pristupa. Plan transponovanja i ministarstva nadležna za transponovanje direktiva utvrđeni su u NPI, i</p> | | |

| | | |
|---|--|--|
| <p>do II Q 2010 g., to je: MER – Direktive NP: oprema pod pritiskom II Q 2008 g. (završena radna verzija – prioritet); građevinski proizvodi II 2008 g.; gasni aparati IV Q 2008 g.; toplovodni kotlovi I Q 2009 g.; jednostavne posude pod pritiskom I Q 2009 g. (prioritet); neautomatski instrumenti za mjerenje IV Q 2009 g.(djelimično transponovana u Zakonu o metrologiji); uređaji za hlađenje 2009 g.; mašine II 2010 g. (prioritet); Direktive SP: staklo; tekstil; obuća (II Q 2010 g.); MSPT- Direktive NP: radio i telekomunikacijska terminalna oprema 2008 g. (završena radna verzija – prioritet); elektromagnetna kompatibilnost I Q 2009 g. (završena radna verzija – prioritet); žičare za prevoz ljudi II Q 2009 g.; Direktive SP: motorna vozila (formirana radna grupa, razmatranje dokumenata u toku); MZRS - Direktive NP: oprema za ličnu zaštitu 2010 g. (prioritet); Direktive SP: hemijski proizvodi III Q 2009 g.; farmaceutski proizvodi (formirana radna grupa, razmatranje dokumenata u toku); MPŠV - Direktive SP: drvo (razmatranje dokumenata u toku); sredstva za ishranu bilja (razmatranje dokumenata u toku);</p> <p>Transponovanje ostalih direktiva planirano je nakon II Q 2010 g.</p> <p>Konstatacija:Nadležna ministarstva će u skladu sa NPI transponovati direktive NP i SP, tj.donijeti tehničke propise.</p> | | |
| <p>1.3. Sprovođenje propisa na području bezbjednosti proizvoda</p> | <p>Nadležna ministarstva i drugi organi uprave</p> | <p>Kontinuirano</p> |
| <p>Realizacija: Kontrolu sprovođenja propisa na području bezbjednosti proizvoda (neprehrambenih) vrše nadležne inspekcije, i to: Tržišna – kontrola tehničkih i dr. neprehrambenih proizvoda na tržištu, za koje nije propisana nadležnost dr. inspekcije; Sanitarna – igračke, hemikalije, kozmetika i dr.; Ekološka – kontrola na radioaktivnost roba pri uvozu, uključujući i uvoz korišćenih - polovnih električnih i elektronskih uređaja, kontrola prometa robe koja sadrži supstance koje oštećuju ozonski omotač i dr. Donošenjem podzakonskih akata-tehničkih propisa (tač.1.1. i 1.2. ovog Poglavlja), uključujući i uspostavljanje sistema za razmjenu podataka o nebezbednim proizvodima na tržištu, kao i izradom Strategije tržišnog nadzora, sve više će se uvoditi evropski standardi u cilju zaštite potrošača na ovom području.</p> <p>Konstatcija: Aktivnosti se odvijaju kontinuirano.</p> | | |
| <p>1.4. Donošenje Strategije tržišnog nadzora u cilju reorganizacije i jačanja nadzora na tržištu</p> | <p>MER, ostala nadležna ministarstva i inspeksijske službe koje vrše nadzor na tržištu</p> | <p>2009/I Q</p> |
| <p>Realizacija: Na inicijativu MER-a formirana je međuresorska Radna grupa, sastavljena od predstavnika inspekcija koje vrše nadzor proizvoda i usluga na tržištu, predstavnika Uprave Carina i predstavnika Odsjeka za infrastrukturu kvaliteta (MER), a uz podršku TRIM MNE Projekta uzradjen je nacrt Strategije tržišnog nadzora.Strategija ima za cilj da obezbijedi integrisani nadzor, prije svega, tehničkih i drugih neprehrambenih proizvoda na tržištu, u skladu sa evropskim standardima, na efikasan način, koji će istovremeno biti u funkciji zaštite potrošača od nebezbednih proizvoda na tržištu, kao i u funkciji slobopdnog protoka roba.</p> <p>Konstatacija: Aktivnost će biti završena u II Q 2009 god.</p> | | |
| <p>1.5. Sprovođenje Strategije tržišnog nadzora</p> | <p>Nadležna ministarstva-inspeksijski organi, Uprava za kadove</p> | <p>U skladu sa Strategijom tržiš.nadzora</p> |
| <p>Konstatacija: Aktivnost će otpočeti nakon realizacije tač.1.4</p> | | |

| | | |
|--|---|---|
| <p>1.6.Uvođenje programa praćenja prijava potrošača i predmeta u vansudskom rješavanju potrošačkih sporova</p> | <p>MER, NVO za z.p., Arbitražni odbor</p> | <p>U skladu sa Strategijom tržiš.nadzora</p> |
| <p>Realizacija: U saradnji TRIM MNE Projekta i predstavnika Tržišne inspekcije, CEZAP-a i Arbitražnog odbora, u izradi je program praćenja prijava potrošača za Tržišnu inspekciju, CEZAP i Arbitražni Odbor.Program za Tržišnu inspekciju je urađen i očekuje se provjera aplikacije.Program kod</p> <p>Konstatcija: Aktivnosti su toku, stim što se očekuje da program kod sva tri korisnika bude u funkciji do kraja II Q 2009 god.</p> | | |
| <p>1.7.Razvoj sistema razmjene podataka o opasnim proizvodima na nivou CG</p> | <p>MER, SEI i dr.nadležni organi</p> | <p>U skladu sa Strategijom tržiš. Nadzora</p> |
| <p>Konstatcija: Sistem razmjene podataka o opasnim proizvodima između organa u CG, uspostavljaće se u skladu sa podzakonskim aktima za primjenu Zakona o opštoj bezbjednosti proizvoda, a biće i predmet Strategije tržišnog nadzora.Za razvoj sistema potrebno je uz IT opremu razviti i odgovarajući softer i obezbijediti trening inspektora, posebno pripremiti Tržišnu inspekciju koja će biti kontaktana tačka.Sa aktivnostima će se početi nakon donošenja Uredbe o razmjeni informacija o opasnim proizvodima.</p> | | |
| <p>1.8. Reorganizacija i jačanje laboratorija i drugih institucija koje se bave testiranjem proizvoda</p> | <p>nadležna ministarstva i nadležne laboratorije</p> | <p>Kontinuirano</p> |
| <p>Realizacija: Od strane Akreditacionog tijela CG, akreditovano je 6 organizacija, od kojih su 4 laboratorije za ispitivanje i dvije su kontrolne kuće, koje daju tumačenje o bezbjednosti i kvalitetu proizvoda. MER je, preko Odbora za kvalitet, u protekloj godini, dodijelilo subvencije za 10 organizacija za sertifikaciju i akreditaciju. MER je i zastupalo organizacije i institucije infrastrukture kvaliteta u lobiranju pomoći IPA 2007 preko koje će biti investirano 1.500.000 € u sistem sertifikacije i metrološke sledljivosti koja je usmjerena na bezbjednost i kvalitet proizvoda i usluga.</p> <p>Konstatcija: Aktivnosti u toku</p> | | |
| <p>2. Bezbjednost hrane</p> | | |
| <p>2.1. Implementacija Zakona o bezbjednosti hrane, donošenje i implementacija podzakonskih akata</p> | <p>Ministarstvo poljoprivrede, šuma-rstva i vodoprivrede, Veterinarska Uprava i Ministarstvo zdravlja, rada i socijalnog staranja</p> | <p>- Kontinuirano - saglasno NPI</p> |
| <p>Realizacija: - Implementacija Zakona o bezbjednosti hrane:</p> <p>Kontrolu bezbjednosti hrane u proizvodnji i prometu, kao i pitanja javnog zdravlja pokrivaju inspekcije (veterinarska, zdravstveno-sanitarna, i fitosanitarna) i laboratorije (Institut za javno zdravlje CG, Centar za ekotoksikološka ispitivanja CG (CETI), Specijalistička veterinarska laboratorija, Fitosanitarna laboratorija i druge laboratorije Biotehničkog fakulteta).Detaljniji podaci o inspekcijom nadzoru nad proizvodnom i prometom hrane, dati su u tač. 2.6. ovog Poglavlja.</p> <p>U toku 2008 godine realizovan je Program monitoring rezidua (uzet je 461 uzorak mesa, sirovog mlijeka, jaja, meda, ribe i dr. i 33 uzorka mesa divljači na prisustvo teških metala).Pripremljen je Nacrt Programa monitoringa rezidua pesticida u hrani biljnog porijekla na nivou primarne proizvodnje za 2009. godinu.</p> <p>Urađene su ček liste za pregled objekata i pripremljen je plan rada za 2009 godinu radi utvrđivanja stanja u objektima odnosno stepena usaglašenosti sa propisanim zahtjevima.</p> <p>Izrađen je priručnik za operatere u poslovanju s mesom i proizvodima od mesa, pripremaju se uputstva za</p> | | |

sprovedenje HACCP i DHP u objektima za proizvodnju i promet hrane. Intezivno se radi na informisanju i ohrabrivanju operatera na uspostavljanju obaveznih sistema: sljedljivosti, HACCP, DHP, DPP.

- Donošenje podzakonskih akata za primjenu Zakona o bezbjednosti hrane: Pravilnik o bližim uslovima, vrstama i količinama hrane životinjskog porijekla, kombinovane hrane, hrane za kućne ljubimce i bilja i biljnih proizvoda, koji se koriste tokom putovanja ili se unose na teritoriju Crne Gore, naručuju pouzecom ili služe za snabdijevanje posade i putnika u prevoznim sredstvima u međunarodnom saobraćaju („Sl. listu CG“, br. 27/08); Pravilnik o bližim uslovima, vrstama i količinama hrane biljnog porijekla nakon primarne proizvodnje, kombinovane hrane i ostale hrane, koja se koristi tokom putovanja ili se unosi na teritoriju Crne Gore, naručuje pouzecom ili služi za snabdijevanje posade i putnika u prevoznim sredstvima u međunarodnom saobraćaju („Sl. list CG“, br. 32/08); Pravilnik o higijenskim zahtjevima za hranu životinjskog ili biljnog porijekla (Sl. list CG“, br. 14/09); Pravilnik o posebnim higijenskim zahtjevima za hranu životinjskog porijekla (Sl. list CG“, br. 14/09); Odluka o vrstama kombinovane hrane i njihovom razvrstavanju („Sl. list CG“, br. 20/09).

Usvajanjem ovih propisa i podjelom nadležnosti prema vrstama hrane stvoreni su uslovi za otpočinjanje postupka kategorizacije objekata za proizvodnju i promet hrane, koja će biti osnov za budući program za unaprjeđenja ovih objekata. U toku je izrada registra odobrenih objekata.

U skladu sa Zakonom o bezbjednosti hrane, Ministarstvo zdravlja, rada i socijalnog staranja i Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede, formirali su radne grupe za izradu ostalih podzakonskih akata.

Konstatacija: - Aktivnosti se sprovode kontinuirano

- Aktivnosti na izradi podzakonskih akata su u toku

| | | |
|---|--|------------|
| 2.2. Osnivanje Nacionalnog Savjeta za procjenu bezbjednosti hrane | Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede i Ministrstvo zdravlja rada i socijalnog staranja | 2008 III Q |
|---|--|------------|

Realizacija: Aktivnosti oko formiranja Nacionalnog savjeta za procjenu bezbjednosti hrane biće finalizirane tokom 2009. godine. Očekuje se podrška za formiranje i rad ovog savjeta kroz Projekat IPA 2008 - Development of the food safety services in Montenegro

Konstatacija: Aktivnosti u toku

| | | |
|---|---|--------------|
| 2.3. Implementacija Zakona o genetski modifikovanim 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 |
|---|---|--------------|

Relizacija: Na osnovu Zakona o genetski modifikovanim organizmima, u roku dvije godine od dana stupanja istog na snagu, donijeće se podzakonski akti, a do donošenja novih podzakonskih akata, primjenjivaće se podzakonski akti donešeni na osnovu Zakona o GMO (Sl.list SRJ br.53/91).

U istom roku, formiraće se i Nacionalni savjet .

Kako bi se izgradili kapaciteti za implementaciju zakona, održani su seminari -obuke za nadležne inspekcije, medije i i dr.nadležne institucije.

Konstatacija: Aktivnosti u toku

| | | |
|---|---|--------------|
| 2.4. Implementacija drugih propisa iz oblasti poljoprivrede u djelu zaštite potrošača | Ministarstvo poljoprivrede, šuma-rstva i vodoprivrede i drugi nadležni organi | Kontinuirano |
|---|---|--------------|

Relizacija: U skladu sa NPI donešeni su propisi: Zakon o sredstvima za zaštitu bilja („Sl.list CG“, br. 51/08); Pravilnik o mjerama za utvrđivanje, suzbijanje i iskorjenjivanje bruceloze goveda („Sl.list CG“, br. 64/08); Pravilnik o mjerama za utvrđivanje, suzbijanje i iskorjenjivanje enzootske leukoze goveda („Sl. list CG“, br. 64/08); Pravilnik o mjerama za utvrđivanje, suzbijanje i iskorjenjivanje tuberkuloze goveda („Sl.list CG“, br. 64/08); Naredba o preduzimanju mjera za sprječavanje unošenja zarazne bolesti životinja transmisivnih spongiformnih encefalopatija u Crnu Goru, („Sl.list CG“, br. 44/08); Naredba o preduzimanju mjera za sprječavanje unošenja zarazne bolesti životinja slinavke i šapa u Crnu Goru („Sl. list CG“, br. 44/08).

U skupštinskoj proceduri su: Zakon o poljoprivredi i ruralnom razvoju, Zakon o morskome ribarstvu i marikulturi i

Zakon o alkoholnim pićima.
 Uspostavljen je Sistem identifikacije i registracije goveda, što je jedan od bazičnih segmenata za uspostavljanje visokih standarda u stočarskoj proizvodnji, usvajanje novih standarda u sistemu zaštite zdravlja životinja i izgradnji prepoznatljivog sistema praćenja i kontrole zdravlja životinja i bezbjednosti hrane životinjskog porijekla - praćenje od «farme do trpeze» čime se odebjeđuje proizvodnja bezbjedne hrane i adekvatna zaštita zdravlja potrošača, kao krajnjih korisnika.
 U skladu sa Zakonom o veterinarstvu, sproveden je Operativni program zdravstvene zaštite životinja u 2008. godi., koji je u odnosu na programe iz predhodnih godina unaprijeđen sa tri nova podprograma monitoringa zoonoza – (salmonela, BSE, listerija).
 Nacionalni program proizvodnje hrane i razvoja ruralnog područja 2009-2013 –usvojen u decembru 2008.

Konstatcija: Aktivnosti u toku

| | | |
|---|---|---------------------------------------|
| <p>2.5. Reorganizacija i jačanje kapaciteta i institucija za integrisani sistem nadzora u lancu bezbjednosti hrane</p> | <p>Nadležna ministarstva, inspeksijske službe, laboratorije i druge institucije</p> | <p>Kontinuirano / u skladu sa NPI</p> |
|---|---|---------------------------------------|

Relizacija: Institucionalni kapaciteti odgovorni za bezbjednost hrane (tač.2.1.).
 Krajem 2008 godine formirana je Fitosanitarna uprava, koja će u integrisanom sistemu nadzora bezbjednosti hrane doprinijeti većoj zaštiti potrošača kroz nadzor nad zdravljem bilja, upotrebom đubriva, pesticida, GMO, praćenja rezidua pesticida, bezbjednošću hrane biljnog porijekla na nivou primarne proizvodnje, zaštitom intelektualne svojine kada je u pitanju zaštita biljnih sorti i dr.
 Sa ciljem usavršavanja i osposobljavanja inspektora, stručnog osoblja, osoblja laboratorija i poboljšanja administrativnih kapaciteta za izradu propisa održan je veći broj radionica, seminara, kao i obuka za zaposlene u nadležnim institucijama (prvenstveno kroz podršku EU kao i Svjetske banke)
 Radi funkcionalnijeg vršenja poslova iz svoje nadležnosti i Veterinarska uprava je izvršila reorganizaciju.
 Kontinuirano se radi na jačanju administrativnih i institucionalnih kapaciteta kako u organima uprave tako i laboratorijskog osoblja.
 Prema predlogu unutrašnje organizacije i sistematizacije poslova u Sektoru zdravstvene zaštite Ministarstva zdravlja, organizovaće se Odsjek za bezbjednost hrane, koji će da vrši poslove koji se odnose na pripremanje propisa iz ove oblasti i implementaciju Zakona o bezbjednosti hrane.

Konstatcija: Aktivnosti u toku

| | | |
|---|---|------------------|
| <p>2.6. Informisanje potrošača o zdravstvenoj ispravnosti i kvalitetu hrane na tržištu</p> | <p>Nadležna ministarstva, NVO za z.p.</p> | <p>2008-2010</p> |
|---|---|------------------|

Realizacija:

Institut za javno zdravje vrši ispitivanja zdravstvene ispravnosti namirnica i na osnovu utvrđenih rezultata, svake godine sačinjava godišnji izvještaj o zdravstvenoj ispravnosti kontrolisanih namirnica na području CG i shodno tome preduzima potrebne mjere za zaštitu javnog zdravlja, a preko medija informiše potrošače o zdravstvenoj ispravnosti i kvalitetu hrane.

Kontrolu zdravstvene ispravnosti i kvaliteta hrane na tržištu, vrše nadležne inspekcije i o tome dostavljaju izvještaje nadležnim organima, a u slučaju eventualnog prisustva nebezbednih prehrambenih proizvoda na tržištu, preduzimaju odgovarajuće mjere i obavještavaju javnost. Podaci o nadzoru po pojedinim inspekcijama dati su kako slijedi:

Sanitarna inspekcija je u 2008. godini u unutrašnjem prometu izvršila ukupno 11.345 kontrola i izrekla ukupno 1.571 mandatnu kaznu, uništila 2.362 kg hrane i podnijela 24 zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka. Uzeto je 6.621 uzorak hrane, vode i briseva za laboratorijsko ispitivanje.

Na graničnim prelazima i mjestima carinjenja, sanitarna inspekcija vrši nadzor nad uvozom hrane, predmeta opšte upotrebe i hemikalija. Primljeno je 7.163 zahtjeva, na osnovu kojih je pregledano 1.316.851 kg hrane, uzeto je 2522 uzorka za laboratorijska ispitivanja. Zbog utvrđenih nepravilnosti (deklaracije, prisustvo vještačkih boja) manji broj

pošiljki je učinjen neškodljivim. Ova inspekcija vrši i nadzor nad putnicima njihovim stvarima kao i saobraćajnim sredstvima u međunarodnom saobraćaju.

Veterinarska inspekcija je u 2008 god. izvršila 29.369 inspekcijskih kontrola (25.337 u spoljnotrgovinskom prometu i 4.032 u unutrašnjem prometu). Vršeni su redovni pregledi objekata iz nadležnosti kao i vanredni po nalogu i zahtjevima stranaka, vršena je kontrola uvoza, tranzita i izvoza pošiljki životinja, hrane životinjskog porijekla i hrane za životinje. Prilikom vršenja inspekcijskog nadzora u unutrašnjoj kontroli u protekloj godini zbog utvrđenih nepravilnosti donijeto je ukupno 669 upravnih mjera i to: 187 ukaza; 395 rješenja; 98 mandatnih kazni i 19 prijava za pokretanje prekršajnog postupka.

Najčešće utvrđivane nepravilnosti u unutrašnjem prometu, odnosile su se na nepoštovanje propisanih posebnih higijenskih zahtjeva tokom rukovanja hranom i u proizvodnji i u prometu. Zbog organoleptičkih pomjena izazvanih neodgovarajućim čuvanjem stavljeno je van prometa, a zatim uništeno 2786,60 kg hrane životinjskog porijekla. Takođe, na zahtjev Ministarstva unutrašnjih poslova izvršeno je: uništavanje zaplijenjene i oduzete hrane životinjskog porijekla (pilećeg goveđeg mesa, ribe i proizvoda od mlijeka) zbog neposjedovanja propisane dokumentacije i nadzor u karantinu nad oduzetim, ilegalno uvezenim životinjama. U prošloj godini uzeto je ukupno 2597 uzoraka hrane životinjskog porijekla, vode i hrane za životinje. U spoljnotrgovinskom prometu pregledano je ukupno 25337 pošiljke iz nadležnosti veterinarske inspekcije (uvoz 19337, provoz 5880, izvoz 120). Sve uvezene pošiljke podvrgnute su dokumentacijskom, identifikacijskom i fizičkom pregledu. Dodatna laboratorijska provjera vršena je, u skladu sa analizom rizika, zemljom porijekla i proizvođačkim objektom iz kog potiče pošiljka. Provjereno je 658 pošiljki hrane životinjskog porijekla a 17 pošiljki živih životinja upućeno je u karantin (svinje, konji, živina). Nebezbedne pošiljke su na zahtjev uvoznika uništene.

Fitosanitarna inspekcija vrši poslove praćenja i kontrole bezbjednosti hrane biljnog porijekla na nivou primarne proizvodnje. Inspekcijski nadzor vrši se u skladu sa zakonima: o zaštiti bilja, o bezbjednosti hrane, o sjemenskom materijalu poljoprivrednog bilja, o sadnom materijalu, o sredstvima za ishranu bilja, o sredstvima za zaštitu bilja, o zaštiti biljnih sorti i o genetički modifikovanim organizmima.

Ove inspekcije su ostvarile dobru međusobnu i saradnju sa drugim organima na republičkom i lokalnom nivou, predstavnicima proizvođača, građanima, medijima i dr.

Potpuni podaci o nadzoru inspekcija nalaze se u njihovim godisnjim izveštajima.

U organizaciji MZRS formirana je međuresorska radna grupa, koja uz ekspertsku podršku SZO, priprema petogodišnji Nacionalni akcioni plan za hranu i ishranu u Crnoj Gori, koji će sadržati i dio koji se odnosi na pružanje sveobuhvatnih informacija i edukacije za potrošače.

Konstatcija: Aktivnosti u toku

| | | |
|--|--|--------------|
| 2.7. Edukacija potrošača o pravilnoj ishrani | Institut za javno zdravlje – specijalna savjetovalšta i NVO za z.p | Kontinuirano |
|--|--|--------------|

Relizacija: Institut za javno zdravlje ovu aktivnost kontinuirano sprovodi preko Savjetovaništa za pravilnu ishranu, koje je u 2008 godini posjetilo više od 1000 građana i preko elektronskih i pisanih medija.

Konstatcija: Aktivnosti u toku

| | | |
|--|--|--------------|
| 2.8. Podizanje svijesti svih subjekata u lancu proizvodnje i prometa hrane | Ministrstvo poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede, Ministarstvo zdravlja, rada i socijalnog staranja | Kontinuirano |
|--|--|--------------|

Relizacija:-

Unapređenje stanja objekata u sektoru agroindustrije i edukacija osoblja uključenih u sistem bezbjednosti hrane u 2008 god., realizovana kroz podršku:

- GTZ projekat "Pomoć u razvoju malih i srednjih preduzeća u Crnoj Gori" (finansiran od strane Savezne Vlade – Njemačke): pružena podrška operaterima u mesnoj industriji, uključujući i pomoć državnim institucijama iz sektora agroindustrije (inspekcija, laboratorijske); izrađen priručnik za operatere u poslovanju s mesom i proizvodima od mesa; izvršena obuka iz oblasti higijene mesa sa provjerom znanja za zvanične kontrolore.

- CARDS Projekat – Tehnička podrška sektoru ribarstva CG: obuka laboratorijskog kadra u okviru radionica o standardu za akreditaciju laboratorija za testiranje, kao i hemijskih laboratorija i mikrobioloških laboratorija; pripremljen priručnik; obuka o bezbjednosti hrane odabranih veterinarskih i sanitarnih inspektora kroz radionice,

obuka o procedurama HACCP-a, obuka o bezbjednosti hrane za privatni sektor (uzgajivače i prerađivače ribe i uzgajivače dagnji) u lancu distribucije ribe; studijska putovanja u zemlje EU za veterinarske i sanitarne inspektore, uzgajivače dagnji, ribare i zaposlene u MPŠV; dizajniran i implementiran pilot projekat za sektor uzgoja dagnji (jačanje udruženja, centar za purifikaciju školjki i primjena galicijske tehnologije uzgoja). Predstavnici svih organa nadležnih za bezbjednost hrane učestvovali su na regionalnoj konferenciji (GTZ-ORF/ Zaštita potrošača), na temu bezbjednost hrane. Vlada je 2006 godine usvojila Strategiju zdravstvene bezbjednosti hrane a u toku je izrada Akcinog plana za hranu i ishranu.

Konstatcija: Aktivnosti u toku

3. Trgovina

| | | |
|-------------------------------------|-----|------------|
| 3.1. Donošenje Zakona o unut.trgov. | MER | 2008 / IIQ |
|-------------------------------------|-----|------------|

Relizacija: Donešen Zakon o unutrašnjoj trgovini („Sl. list CG“, br. 49/08), kojim se uređuju oblici i uslovi vršenja trgovine, evidencija nabavke i prodaje robe, zaštita od nelojalne konkurencije u trgovini. Zakon se odnosi na sve subjekte koji vrše promet robe, pa obzirom na njegovu sadržinu značajno doprinosi boljoj zaštiti potrošača prilikom kupovine roba.

Konstatcija: Realizovano

| | | |
|-------------------------------------|------------------------|--------------|
| 3.2. Unapređenje elektron. trgovine | Sekretarijat za razvoj | Kontinuirano |
|-------------------------------------|------------------------|--------------|

Relizacija: Zakonodavni okvir za elektronsku trgovinu čine: Zakon o elektronskoj trgovini („Sl. list RCG“, br. 80/04), Zakon o elektronskom potpisu, („Sl. list RCG“, br. 55/03 i 31/05) i Zakon o elektronskom dokumentu. („Sl. list CG“, br.5/08), kao i Zakon o unutrašnjoj trgovini, čije odredbe se odnose i na elektronsku trgovinu. CG je u procesu daljeg unapređivanja pravnog okvira za djelovanje i razvoj informacionog sistema. Takođe, umjesto dosadašnjeg Sekretarijata za razvoj, formirano je MInistarstvo za informaciono društvo, čime su stvoreni i institucionalni uslovi za unapređenje u ovoj oblasti.

Konstatcija: Aktivnosti u toku

4. Turizam i ugostiteljstvo

| | | |
|---|---|--------------|
| 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 |
|---|---|--------------|

Relizacija: U decembru 2008 god, Vlada CG donijela je Akcioni plan rada sa definisanim rokovima i nosiocima za sprovođenje aktivnosti u oblasti turizma. Na osnovu Zakona o skijalištima, donešen je Pravilnik o izgledu, načinu i mjestu postavljanja signalizacije na skijalištu, a na osnovu Zakona o morskome dobru donešen je Pravilnik o uslovima koje moraju ispunjavati uređena i izgrađena kupališta.

Posebne aktivnosti na sprovođenju zakonske regulative u oblasti ugostiteljstva i turizma, u pripremi ljetnje i izimske turističke sezone i sprovođenja mjera pojačanog nadzora u toku sezone, odvijaju se preko Koordinacionog tijela na nivou CG i koordinacionih tijela na nivou pojedinih opština.

Konstatcija : Aktivnosti u toku

| | | |
|---|--|----------------------|
| 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 |
| Konstatcija: U toku su aktivnosti na izmjeni i dopuni Zakona u turizmu | | |
| 4.3. Jačanje inspeksijskog 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 |
| <p>Realizacija: Edukacija turističkih inspektora o primjeni evropskih direktiva iz oblasti kvaliteta proizvoda i usluga u oblasti turizma i ugostiteljstva, kao i obuka za rad na računaru i engleski jezik.</p> <p>Konstatcija : Aktivnosti u toku</p> | | |
| 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 |
| <p>Relizacija: Od jula 2008 godine uveden je Call centar Montenegro preko specijalnog telefona 1300. Od osnivanja Centra do 31. decembra 2008 godine, zabilježeno je 1286 poziva, od čega 836 žalbi, 446 poziva za davanje informacija i 5 poziva se odnosilo na pohvale rada Call centra.</p> <p>Konstatcija: Realizacija u toku</p> | | |
| 4.5. Aktivnosti na sagledavanju sveobuhvatne problematike u pripremi ljetne i zimske sezone | Ministarstvo turizma i zaštite životne sredine i Vladino koordinaciono tijelo | 2008-2009 |
| <p>Relizacija: Na osnovu analize kvantitativnih i kvalitativnih pokazatelja iz 2008 god. sagledavaju se problemi koji su pratili turističku sezonu (ljetnja i zimska) i na toj osnovi sprovode se aktivnosti za što bolju pripremu narednih sezona.</p> <p>Konstatcija: Aktivnost u toku</p> | | |
| 5. Zaštita životne sredine | | |
| 5.1. Donošenje novog Zakona o životnoj sredini | Ministarstvo turizma i zaštite životne sredine i ostala nadležna ministarstva | U saglasnosti sa NPI |
| <p>Relizacija: Donešen Zakon o životnoj sredini (Sl.list CG br.48/08).</p> <p>Konstatcija: Realizovano</p> | | |

| | | |
|--|--|-----------------------------|
| 5.2..Formiranje Agencije za zaštitu životne sredine | Ministarstvo turizma i zaštite životne sredine i ostala nadležna ministarstva | 2008 III Q |
| <p>Realizacija: Donešena je Uredba o izmjenama i dopunama Uredbe o organizaciji i načinu rada državne uprave („Sl.listCG“, br.68/08), kojom je osnovana Agencija za zaštitu životne sredine i u toku je kadrovsko kompletiranje.</p> <p>Konstatcija: Realizovano</p> | | |
| 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 |
| <p>Relizacija: Program čistije proizvodnje urađen je i predat Vladi.Program se zasniva na uvođenju metodologije čistije proizvodnje i ekološki prihvatljivijih tehnologija u proizvodne procese.U prvom periodu odabrani su sektori turizma i proizvodnje hrane.</p> <p>Konstatcija: Aktivnost u toku</p> | | |
| 5.4.Podizanje nivoa ekološke svijesti potrošača | Ministarstvo turizma i zaštite životne sredine, NVO za z.p. i sredstva javnog informisanja | 2008-2010 (Kontinuirano) |
| <p>Realizacija: Ministarstvo turizma i zaštite životne sredine, krajem jula 2008 god., potpisalo je Sporazum sa 21 NV organizacijom koje se bave pitanjima životne sredine. Urađen je predlog Akcionog plana za 2009 god. koji se odnosi na edukaciju i bolju informisanost potrošača u dijelu selektivnog sakupljanja otpada. Unija poslodavaca CG sprovela je kampanju „Manje plastičnog smeća“, u cilju zaštite životne sredine. Bile su uključene NVO, a Ministarstvo turizma i zaštite životne sredine je finansijski podržalo kampanju (oktobar 2008god.).</p> <p>Konstatcija: Aktivnosti će se sprovoditi kontinuirano.</p> | | |
| <p>6. Zdravstvene usluge</p> | | |
| 6.1. Donošenje Zakona o zaštiti prava pacijenata | Ministarstvo zdravlja, rada i socijalnog staranja i Fond zdravstvenog osiguranja | U skladu sa NPI (2009/ IVQ) |
| <p>Realizacija: MZRS formiralo Radnu grupu za izradu Zakona, koja je uradila radnu verziju.Planirano donešenje Zakona prema NPI.</p> <p>Konstatcija: Aktivnost u toku</p> | | |
| 6.2. Plan aktivnosti na poboljšanju 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 |
| <p>Realizacija: Donešen Pravilnik o bližim uslovima za obavljanje zdravstvene djelatnosti u bolnicama i prirodnim lječilištima („Sl.list CG“, br.74/08).Fond zdravstvenog osiguranja, od 1.01 2009 god. realizovao Projekat informatičke podrške za pružanje zdravstvenih usluga preko izabranog doktora.Radi podizanja nivoa zdravstvenih usluga, MZRS vrši kontinuirani stručni nadzor u pogledu kvaliteta pružanja usluga.</p> | | |

| | | |
|---|--|------------------------|
| Konstatcija: Realizovano. Stručni nadzor će se vršiti, kao i poboljšanje uslova rada. | | |
| 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/ IVQ |
| <p>Realizacija: Ministarstvo je 20. maja 2008 godine, formiralo Call centar za prigovore građana u dijelu ostvarivanja prava iz zdravstvene zaštite, preko koga je do polovine marta t.g. bilo 82 poziva građana, od čega je riješen 51 prigovor, a 12 građana je primljeno na razgovor i postupci rješavanja prigovora su u toku. Fond zdravstvenog osiguranja, u svim područnim jedinicama, preko svojih predstavnika, po zahtjevima osiguranika, pruža pravnu pomoć u vezi ostvarivanja prava na zdravstvenu zaštitu. MZRS je dalo preporuku da se na nivou primarne zdravstvene zaštite uvede knjiga žalbi i knjiga utisaka .</p> <p>Konstatcija: Aktivnost realizovana</p> | | |
| 6.4. Informisanje pacijenata o njihovim pravima i obavezama iz domena zdravstvenih usluga | Ministrstvo zdravlja, rada i socijalnog staranja, Fond zdravstvenog osiguranja i NVO za z.p. | Kontinuirano |
| <p>Realizacija: Sve primjedbe pacijenata upućene pismeno, telefonom ili saopštene tokom prijema u Ministarstvu, prosljeđuju se zdravstvenim ustanovama i odgovornim licima na koje se odnose, radi postupanja po istima u najboljem interesu pacijenata, o čemu se pacijent obaveštava. Fond zdravstvenog osiguranja preko PR kampanje, vrši kontinuirano informisanje pacijenata o njihovim pravima iz domena zdravstvenih usluga .</p> <p>Konstatcija: Aktivnosti su u toku</p> | | |
| 7. Javne usluge | | |
| 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 |
| <p>Realizacija: Za realizaciju ove aktivnosti, MER je putem javnog oglasa, u skladu sa čl.119 i 123 ZZP, iz Budžeta CG za 2008 god., CEZAP-u dodijelio 8.000 € , za Projekat »Analiza nivoa zaštite potrošača u sektoru javnih usluga«.</p> <p>Konstatcija: Aktivnosti na realizaciji Projekta su u toku i završiće se u II Q 2009 god., a na osnovu rezultata analize preduzeće se aktivnosti u ovom području u narednom periodu.</p> | | |
| 7.2 Energetika | | |
| 7.2.1. Saglasno Zakonu 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 |

| | | |
|--|--|---------------------|
| <p>Realizacija: U okviru realizacije Projekta »Analiza nivoa zaštite potrošača u sektoru javnih usluga« (aktivnost iz tač. 7.1.), CEZAP se uključio u preispitivanje načina obračuna cijene električne energije za krajnjeg potrošača, ali izostala je saradnja sa ostalim nosiocima posla (Regulatorna agencija za energetiku i EPCG), i pored toga što im se CEZAP obračao sa zahtjevom za uključenje u rad tarifne komisije. Istovremeno prilikom formiranja novih cijena, od strane regulatornog tijela nije obezbijeđeno učešće NVO sektora iako su imali primjedbe na najavljena povećanja cijena.</p> <p>Konstatacija: Aktivnosti će biti realizovana u okviru roka postavljenog u tač. 7.1.</p> | | |
| <p>7.2.2. Preisp. poštov. zak. proced. pri isključivanju potrošača sa distributivne mreže, kao i redovnost naplate utrošene energije</p> | <p>MER i ostali inspekcijiski organi, NVO za zaštitu potrošača</p> | <p>Kontinuirano</p> |
| <p>Konstatacija: Preispitivanje poštovanja zakonske procedure pri isključivanju potrošača sa distributivne mreže, CEZAP će, takođe, realizovati u okviru Projekta »Analiza nivoa zaštite potrošača u sektoru javnih usluga«.</p> | | |
| <p>7.2.3. Informisanje potrošača o pravima koja proizilaze iz Zakona o energetici i pravilima o snabdijevanju električnom energijom</p> | <p>MER i NVO za z.p.</p> | <p>2008-2009</p> |
| <p>Realizacija: Za realizaciju ove aktivnosti, MER je putem javnog oglasa, u skladu sa čl.119 i 123 ZZP, iz Budžeta CG za 2008 god., ECOM -u dodijelio 3.000 € za Projekat „Informisanje potrošača o pravima koja proizilaze iz Zakona o energetici i pravima o snabdijevanju električnom energijom“.</p> <p>Konstatacija: Aktivnosti na realizaciji Projekta su u toku i završiče se do kraja aprila 2009 god.</p> | | |
| <p>7.2.4. Informisanje potrošača o alternativnim i obnovljivim izvorima energije i uštede energije i energetske efikasnosti</p> | <p>MER, Ministarstvo turizma i zaštite životne sredine i NVO za z.p.</p> | <p>2008-2009</p> |
| <p>Realizacija: - Za realizaciju ove aktivnosti, MER je putem javnog oglasa, u skladu sa čl.119 i 123 ZZP, iz Budžeta CG za 2008 god., ECOM -u dodijelio 6.000 € za Projekat „Informisanje potrošača o alternativnim i obnovljivim izvorima energije i uštede energije i energetske efikasnosti“.</p> <p>- MER, takođe, neposredno učestvuje u realizaciji ove aktivnosti putem sredstava javnog informisanja - promotivni spotovi se emituju na većini TV kanala. Informativne brošure će uskoro biti u štampi, i biće ponuđene kao letak u dnevnim štampanim medijima. Pored toga, u aprilu se kreće sa info linijom i besplatnim telefonom za pitanja i pružanje informacija o energetskej efikasnosti, a u drugoj polovini godine osposobiće se i info centar.</p> <p>Konstatacija: - Aktivnosti na realizaciji Projekta su u toku i završiče se u II Q 2009 god.</p> <p>- Aktivnosti koje sprovodi MER su u toku.</p> | | |
| <p>7.3 Telekomunikacione i poštanske usluge</p> | | |

| | | |
|---|--|---------------------|
| <p>7.3.1. Donošenje Zakona o elektronskim komunikacijama i podzakonskih akata, u cilju usaglašavanja zakonodavstva sa zakonodavstvom EU i podizanje nivoa zaštite potrošača</p> | <p>Ministarstvo saobraćaja, pomo-rstva i telekomunikacija, Agencija za telekomunikacije, Agencija za radiodifuziju, Javni telekomunikacioni operateri, NVO za z.p.</p> | <p>2008-2009</p> |
| <p>Realizacija: Donešen Zakon o elektronskim komunikacijama („Sl.list CG“, br.50/08), kojim je u Poglavlju IX (čl.102-118), regulisano pitanje prava i zaštite interesa korisnika. Podzakonski akati koji su u funkciji zaštite korisnika: na javnoj raspravi: Pravilnik o radio opremi i telekomunikacionoj terminalnoj opremi RiTT. Ovim pravilnikom se omogućava uvoz opreme stavljanje u rad po evropskim direktivama a u cilju što veća informisanosti korisnika (opis uređaja, bolje upoznavanje sa kvalitetom uređaja i lakše korišćenje istog).Pravilnik o elektromagnetnoj kompatibilnosti. Ovim pravilnikom se određuje prilagođenost opreme uređeja za kvalitetan rad pod dozvoljenim nivom elektromagnetnih ometanja (korisnici će moći da imaju uvid o radu opreme kvalitetu i usaglašenosti iste u toj oblasti). u izradi: Pravilnik o kućnim instalacijama i zajedničkim antenskim sistemima; Propis o tehničkim uslovima za priključenje na javnu elektronsku komunikacionu mrežu; Propis o prilagođavanju korišćenja javnih elektronskih komunikacija u stambenim i poslovnim objektima; Propis o uslovima za interoperabilnost digitalne radijske i televizijske i korisničke opreme (tiču se korisničkih uslova i prava).</p> <p>Konstatacija: Aktivnost u toku.</p> | | |
| <p>7.3.2. Monitoring sprovođenja zakonske regulative iz oblasti telekomunikacija, a naročito u dijelu procesuiranja žalbi i pritužbi potrošača</p> | <p>Agencija za telekomunikacije, Agencija za radio difuziju, NVO za z.p.</p> | <p>Kontinuirano</p> |
| <p>Realizacija: Monitoring sprovođenja zakonske regulative iz oblasti telekomunikacija, u dijelu procesuiranja žalbi i pritužbi potrošača se ne sprovodi. Agencija je Operativnim planom za 2009 god. predvidjela kao stalni zadatak aktivnosti na zaštiti potrošača, kroz rješavanje pitanja i prigovora, razmatranje inicijativa i donošenje normi iz domena zaštite interesa i prava korisnika.</p> <p>Konstatacija: Aktivnost nije realizovana.</p> | | |
| <p>7.3.3. Unapredjivanje nivoa zaštite potrošača kroz Izmjene i dopune postojećeg Zakona o poštanskim uslugama u smislu veće zaštite potrošača</p> | <p>Ministarstvo saobraćaja, pomo-rstva i telekomunikacija, Agencija za telekomunikacije, Javni telekomunikacioni operateri, NVO za z.p.</p> | <p>kontinuirano</p> |
| <p>Konstatacija: Zakonom o poštanskim uslugama (Sl.list RCG br.46 /05), kao i Pravilnikom o opštim uslovima za obavljanje poštanskih usluga, korisniku usluga je data mogućnost na podnošenje reklamacije zbog oštećenja ili umanjenja sadržaja registrovane pošiljke kao i nadoknadu štete. Izmjene i dopune Zakona o poštanskim uslugama, predviđene su u II Q 2009 godini, čime se takođe očekuje unapređenje nivoa zaštite potrošača u ovoj oblasti.</p> | | |
| <p>7.3.4. Donošenje Strategije razvoja u poštanskoj djelatnosti i liberalizacija poštanskog tržišta</p> | <p>Ministarstvo saobraćaja, pomorstva, i telekomunikacija, Agencija za telekomunikacije, Javni telekomunikacioni</p> | <p>2008</p> |

| | | |
|--|---|---------------------|
| | operateri, NVO za z.p. | |
| <p>Relizacija: Na osnovu Zakona o poštanskim uslugama, Vlada CG je, u decembru 2008 god., donijela Strategiju razvoja poštanske djelatnosti u CG (2008-2018).</p> <p>Konstatacija: Realizovano</p> | | |
| <p>7.4. Komunalne usluge</p> | | |
| <p>7.4.1. Unapredjenje nivoa zaštite potrošaca kroz izmjene i dopune postojećih i donošenje novih propisa u oblasti komunalnih djelatnosti (vodosnabdijevanje, upravljanje otpadnim vodama, odvoz i deponovanje otpada, održavanje čistoće i sl.)</p> | <p>Ministarstvo turizma i zaštite životne sredine, resorna ministarstva i drugi organi, Jedinice lokalne samouprave i NVO za z.p.</p> | <p>Kontinuirano</p> |
| <p>Realizacija:</p> <p>Ministarstvo turizma i zaštite životne sredine je u 2008 godini donijelo Pravilnik o kvalitetu i sanitarno-tehničkim uslovima za ispuštanje otpadnih voda („Sl.list CG“, br.45/08) i Odluku o odredjivanju izvorišta namjenjenih za regionalno i javno vodosnabdijevanje i utvrđivanje njihovih granica („Sl.list CG“, br.36/08).Donešena je i Uredba o kriterijumima, visini i načinu plaćanja naknade za upravljanje otpadom („Sl.list CG“, br. 11/09), a u fazi donošenja su još deset podzakonskih akata.</p> <p>Konstatacija: Realizacija u toku</p> | | |
| <p>7.4.2.Donošenje Zakona o vodosnabdijevanju i upravljanju otpadnim vodama</p> | <p>Ministarstvo turizma i zaštite životne sredine i ostala resorna ministarstva, Jedinice lokalne samouprave i NVO za z.p.</p> | <p>2008</p> |
| <p>Realizacija: Urađen je Predlog Zakona o organizovanju i pružanju usluga u vodosnabdijevanju i upravljanju otpadnim vodama .</p> <p>Konstatacija: Aktivnost je u toku.</p> | | |
| <p>7.4.3. Jačanje aktivnosti na doslednom sprovođenju i primjeni Zakona o upravljanju otpadom</p> | <p>Ministratvo turizma i zaštite životne sredine, jedinice lokalne samouprave, NVO za z.p.</p> | <p>Kontinuirano</p> |
| <p>Konstatcija: Upravljanje otpadom regulisano je na osnovu Zakona o upravljanju otpadom (Sl.list CG br.80/05 i 73/08), čime su stvoreni uslovi da do 2010 godine, lokalne uprave urede ovo područje.</p> | | |
| <p>7.5. Stanovanje</p> | | |
| <p>7.5.1. Jačanje nadzora nad sprovođenjem propisa</p> | <p>MER i jedinice lokalne samouprave</p> | <p>Kontinuirano</p> |

| | | |
|--|--|----------------------------|
| <p>Realizacija: Nadzor nad sprovođenjem Zakona o etažnoj svojini, vrši MER tako što, preko nadležnih organa lokalne uprave, prikuplja podatke o poštovanju zakona od strane vlasnika stanova, koji se vode kod organa upravljanja stambenim zgradama, na osnovu čega sačinjava izvještaj za Vladu CG. Na osnovu Izvještaja definišu se dalje obaveze i aktivnosti nosilaca ovog posla. Napomena: Po evidenciji nadležnih organa lokalne uprave u pojedinim jedinicama lokalne samouprave, može se konstatovati da se odredbe zakona u pogledu organizovanja skupština etažnih vlasnika, različito primjenjuju, tj. poštovanje tih obaveza nije sprovedeno u istoj mjeri kod svih.</p> <p>Konstatacija: Donešen Zakon o svojinskopравnim odnosima, kojim je preuređena oblast etažne svojine (vidi realizaciju u narednoj tač. 7.5.2.)</p> | | |
| 7.5.2. Donošenje Zakona o svojinskopравnim odnosima | Min. Finansija | 2008/ II Q |
| <p>Realizacija: Donešen Zakon o svojinskopравnim odnosima („Sl.list CG“, br. 19/09), kojim su propisane odredbe o etažnoj svojini (čl. 161-192), čime je prestao da važi dio odredbi Zakona o etažnoj svojini, a odredbe o stanovanju biće predmet posebnog zakona (tač. 7.5.3.)</p> <p>Konstatacija: MER će u skladu sa novim zakonom, preduzeti aktivnosti na uspostavljanju saradnje svih činilaca značajnih za implementaciju zakona, čime će se obezbijediti uslovi za ostvarivanje nadzora.</p> | | |
| 7.5.3. Donošenje Zakona o stanovanju | MER | 2008/ IV Q /predlog zakona |
| <p>Konstatacija: Donošenje Zakona o stanovanju nije donešen zbog toga što je Zakonom o svojinskopравnim odnosima na nov način regulisana oblast etažne svojine, pa je rok za donošenje istog pomjeren za III Q 2009 god.</p> | | |
| 7.5.4. Edukacija stanara putem informisanja o pravima i obavezama pri korišćenju etažne svojine | Jedinice lokalne samouprave i NVO za z.p. | Kontinuirano |
| <p>Realizacija: Agencija za stanovanje Podgorica upoznavala je građane sa propisanim obavezama i ponudila svoje besplatne usluge (objašnjenja procedure i potrebni obrasci) za organizovanje i registraciju skupština etažnih vlasnika. Na zahtjev vlasnika u Podgorici, Agencija je održala do sada 432 sastanka i uručila obrasce radi sprovođenja procedure organizovanja i registracije.</p> <p>Konstatacija: Aktivnosti u toku, stim što će MER preko MUPJU, kao ministarstva resornog za lokalnu samoupravu, pokrenuti inicijativu za realizaciju ovih aktivnosti u svim jedinicama l.s. Uspostaviti saradnju sa NVO za z.p.</p> | | |
| <h2>8. Finansijske usluge</h2> | | |
| <h3>8.1. Bankarske i kreditne usluge</h3> | | |
| 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 |
| <p>Realizacija: CB CG je donijela Odluku o bankarskom ombudsmanu („Sl.list CG“, 15/09), kojom su bliže uređeni postupak zaštite, uslovi i obaveze ombudsmana. Postupak izbora ombudsmana je u nadležnosti Skupštine CG, a rok za izbor je godinu dana od dana stupanja na snagu zakona, tj. 19.03.2009 god.</p> <p>Konstatacija: Aktivnosti u toku</p> | | |
| 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 |

| | | |
|--|--|------------------------|
| <p>Realizacija:</p> <p>- CB CG je donijela Odluku o minimalnim standardima za upravljanje rizikom kamatne stope („SI.list CG“, 60/08).</p> <p>- Ostali podzakonski akti značajni za zaštitu potrošača: nakon analize zakonodavstva na području potrošačkih kredita i prodaje finansijskih usluga na daljinu, u smislu Poglavlja I tač. 1.2 i 1.3., opredijeliće se dalje aktivnosti na usaglašavanju propisa u ovoj oblasti sa pravom EU.</p> <p>Napomena: Odlukom o jedinstvenom načinu obračuna i iskazivanja efektivne kamatne stope na kredite i depozite, iz 2003 god., utvrđen je način obračuna efektivne kamatne stope na kredite i depozite klijenata banke, kao i obaveza banke da informiše javnost i klijente o efektivnoj kamatnoj stopi.</p> <p>Konstatacija: - Aktivnost realizovana</p> <p style="padding-left: 40px;">- Aktivnost će se sprovesti nakon izvršene analize (tač. I.1.2 i 1.3.)</p> | | |
| <p>8.1.3. Usklađivanje propisa sa Direktivom o distancionoj prodaji finans.usluga</p> | <p>Ministarstvo finansija i MER</p> | <p>U skladu sa NPI</p> |
| <p>Konstatacija: Usklađivanje propisa će se izvršiti nakon izrade analize od strane eksperata TRIM MNE Projekta, u smislu Poglavlja I tač. 1.2 i 1.3.</p> | | |
| <p>8.1.4. Informisanje potrošača o pravima prilikom korišćenja bankarskih usluga</p> | <p>Centralna Banka CG,NVO za z.p.</p> | <p>Kontinuirano</p> |
| <p>Realizacija: Zakon o bankama sadrži posebno poglavlje koje se odnosi na zaštitu potrošača (čl.87-92), sa normama koje regulišu obaveze banaka po pitanju informisanja klijenata, objavljivanja uslova poslovanja banke, zabrane uslovljavanja klijenata i internog postupka po prigovoru klijenta, čime je normativno zaokružena zakonska regulativa iz ove oblasti.</p> <p>Konstatacija: Aktivnost informisanja potrošača o pravima prilikom korišćenja bankarskih usluga odvijaće se kontinuirano, stim što treba uspostaviti jaču saradnju sa NVO za zaštitu potrošača, u cilju prilagođavanja sadržine informacija prosječnom potrošaču.</p> | | |
| <p>8.2 Usluge u osiguranju</p> | | |
| <p>8.2.1. Implementacija Zakona o osiguranju i ostalih propisa iz oblasti osiguranja koja se odnose na zaštitu potrošača</p> | <p>Ministarstvo finansija, Agencija za nadzor osiguranja</p> | <p>Kontinuirano</p> |
| <p>Realizacija: Zakonom o osiguranju i Statutom Agencije, propisana je obaveza Agencije za nadzor osiguranja da štiti interese osiguranika i drugih korisnika osiguranja, pa su u tom cilju preduzete aktivnosti na: uređenju internet stranice Agencije; objavljivanju biltena koji će sadržati sve potrebne podatke od značaja za poznavanje poslovanja osiguravajućih društava; objavljivanju važnih akata Agencije (statut, dozvole za rad, izricanje mjera ili oduzimanje dozvola i sl.).</p> <p>Agencija za nadzor osiguranja je tokom 2008 godine sprovela i aktivnosti na: obezbjeđenju finansijski pouzdanog i stabilnog tržišta osiguranja; kontroli subjekata koji posluju na tržištu osiguranja CG i uspostavljanju i intenziviranju saradnje sa drugim nadležnim institucijama, kao i međunarodnim institucijama osiguranja.</p> <p>Konstatacija: Aktivnosti u toku</p> | | |

| | | |
|---|---|--------------|
| 8.2.2. Informisanje potrošača o ulozi Agencije za nadzor osiguranja | Agencija za nadzor osiguranja i NVO za z.p. | 2008 / III Q |
| <p>Relizacija: Od decembra 2008 god, potrošači se mogu informisati o uslugama iz ovog dijela sa Veb stranice Agencije i Biltena koji izdaje Agencija.</p> <p>Konstacija: Realizovano, stim što treba uspostaviti i jačati saradnju sa NVO za z.p. u cilju prilagođavanja sadržine informacija prosječnom potrošaču.</p> | | |

III Obrazovanje i informisanje potrošača

Obrazovanju i informisanju potrošača, kao jednom od osnovnih potrošačkih prava, posvećene su posebne aktivnosti, sa ciljem unapređenja njihovog položaja na tržištu. Pored podizanja svijesti potrošača o njihovim pravima, koje se vrši putem raznih oblika informisanja, u izvještajnom periodu, razmatrane su i mogućnosti uvođenja zaštite potrošača u sistem obrazovanja CG.

| | | |
|---|--|----------------------|
| III | | |
| 1. Obrazovanje | | |
| 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 |
| <p>Realizacija: Ministarstvo prosvjete i nauke, kroz razne vidove saradnje sa Zavodom za školstvo, Zavodom za udžbenike, Centrom za stručno obrazovanje, nastoji da ukaže na značaj uvođenja ove oblasti u nastavne programe. U tom smislu Ministarstvo je omogućilo kontakt člana Radne grupe za implementaciju NPZP (predstavnik NVO) i eksperata koji pomažu u ovoj oblasti sa rukovodiocima pomenutih institucija, kako bi se postigao dogovor na koji način da se pristupi inoviranju nastavnih programa određenim sadržajima i kako da se obezbijede priručnici i brošure, koji bi poslužili u tu svrhu.</p> <p>Kao rezultat tih dogovora, od strane CEZAP-a urađen je projekat „Analiza mogućnosti uvođenja elemenata zaštite potrošača u nastavni proces – edukacija nastavnika za obrazovanje djece kao potrošača“. Analizom bi se jasno definisali opšti cilj, ciljne grupe, glavne aktivnosti i mjesto realizacije projekta.</p> <p>Konstatacija: Realizacija ovog projekta zavisi od obezbjeđenja finansijskih sredstava.</p> | | |
| 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 |
| <p>Konstatacija: Izrada priručnika za nastavnike i drugih materijala namijenjenih djeci školskog i predškolskog uzrasta nije otpočela. Aktivnosti zavise od realizacije tač.1.1.</p> | | |

| | | |
|--|--|---------------------|
| <p>1.3. Podizanje obrazovnog nivoa potrošača u cilju unapređenja njihovog položaja na tržištu</p> | <p>Ministarstvo prosvjete i nauke, Zavod za školstvo, Zavod za udžbenike, Centar za stručno obrazovanje, NVO za z.p. i druge NVO</p> | <p>Kontinuirano</p> |
| <p>Realizacija: Podizanje obrazovnog nivoa potrošača (odraslih), za sada se vrši putem informisanja od strane institucija nadležnih za zaštitu potrošača, uključujući i NVO za z.p., na način opisan u narednim tač. 2.1. i 2.2. Takođe, za unapređivanje položaja potrošača na tržištu, CEZAP je uradio i izdao brošure: Vodič kroz Zakon o zaštiti potrošača; Kratak vodič kroz NPZP za period 2008-2010.</p> <p>Konstatcija: Aktivnost djelimično otpočela i istu nosioci aktivnosti trebaju kontinuirano sprovoditi. U odnosu na djecu školskog i predškolskog uzrasta, realizacija zavisi od sprovođenja obaveza iz prethodnih tač. 1.1. i 1.2.</p> | | |
| <p>2. Informisanje</p> | | |
| <p>2.1. Emitovanje posebnih TV i Radio emisija i organizovanje debata, kao dijela programske šeme javnog servisa, u cilju edukacije potrošača</p> | <p>Javni servis u saradnji sa resornim ministarstvima-nadležne inspekcije i NVO za z.p.</p> | <p>Kontinuirano</p> |
| <p>Realizacija: Nosioци ovog posla su putem intervjua u štampanim medijima, na radiju i TV, kao i kontakt emisijama i drugim oblicima komunikacija informisali javnost o aktivnostima koje se preduzimaju u oblasti zaštite potrošača. Na taj način potrošači su obavještavani o pravima i obavezama pri kupovini roba i korišćenju usluga, o uspostavljanju i funkcionisanju institucija koje su u funkciji zaštite prava potrošača, kao i o aktivnostima nadležnih inspekcija koje vrše nadzor na tržištu.</p> <p>Obzirom da je edukacija potrošača predviđena kao kontinuirana aktivnost, nosioci ove obaveze će pojačati saradnju sa javnim servisom kako bi ova oblast postala dio njegove programske šeme.</p> <p>Konstatcija: Aktivnosti će se sprovoditi kontinuirano.</p> | | |
| <p>2.2. Organizovanje seminara, izdavanje časopisa, brošura i drugih štampanih medija namijenjenih potrošačima i upoznavanju javnosti sa aktivnostima na zaštiti potrošača</p> | <p>Resorna ministarstva - nadležne inspekcije i NVO za z.p.</p> | <p>Kontinuirano</p> |
| <p>Realizacija: Od strane inspeksijskih organa iz resornih ministarstava u saradnji sa TRIM-MNE Projektom, organizovani su seminari na teme: Obmanjujuće reklame; Uloga Tržišne inspekcije CG u zaštiti potrošača i prezentacija konkretnih primjera iz prakse; obuka članova Arbitražnog odbora; elaboracija srednjoročne strategije organizacija potrošača i izrada strategije potrošačkih organizacija u Crnoj Gori; analiza stanja zaštite potrošača u oblasti finansijskih usluga.</p> <p>U okviru TRIM MNE Projekta, za potrebe informisanja potrošača, izdate su brošure: Pokretanje postupka pred Arbitražnim odborom i njegova uloga u rješavanju sporova potrošača; Prava iz garancije i sadržina garantnog lista; Pravo potrošača na reklamaciju.</p> <p>Konstatcija: Aktivnosti će se sprovoditi kontinuirano.</p> | | |

REZIME

Analiza realizacije Akcionog plana, ukazuje da je MER, u proteklom jednogodišnjem periodu važenja Programa, realizovao sve aktivnosti planirane za potrebe implementacije Zakona o zaštiti potrošača. Naime, donešeni su svi podzakonski akti, uspostavljena evidencija i pružena finansijska podrška organizacijama potrošača, uspostavljen Arbitražni odbor, putem javnog oglasa ustupljeni su pojedini poslovi iz Nacionalnog programa. Ostale aktivnosti za koje je zaduženo MER, takođe su ostvarene u visokom procentu.

Realizacija planiranih aktivnosti od strane ostalih nosilaca, prezentirana je u ovom Izveštaju u mjeri koju su odredili sami nosioci, uz napomenu da je sveobuhvatnost izvještaja, ipak, rezultat upornosti koordinatora izrade izvještaja, koji je insistirao na dostavljanju podataka o realizaciji aktivnosti po nosiocima. Takođe, nosioci aktivnosti nijesu dali procjenu nivoa realizacije obaveza za koje su bili zaduženi u izvještajnom periodu.

U odnosu na početak izvještajnog perioda, sve više je shvatan značaj zaštite potrošača od strane odgovornih subjekata, ali i dalje postoje i subjektivne i objektivne smetnje za što efikasniju realizaciju obaveza. To se reflektovalo, kako kroz rad Radne grupe, tako i kroz nedovoljnu posvećenost konkretnim pitanjima zaštite prava i interesa potrošača u pojedinim resorima, kao i odnosom prema planiranju finansijskih sredstava u pojedinim oblastima zaštite potrošača za potrebe realizacije Programa. Svim ovim okolnostima, koje su prepreka bržem napretku u ovoj oblasti, treba dodati i potpuno neshvatanje uloge lokalne samouprave u zaštiti potrošača, ispoljeno od strane Zajednice opština, koja je bila zastupljena u Radnoj grupi.

U cilju stvaranja uslova za što efikasniju realizaciju planiranih obaveza u narednom jednogodišnjem periodu, Vladi CG se **predlaže**:

- Polazeći od potrebe ostvarivanja pune međuresorske saradnje na daljoj realizaciji Nacionalnog programa zaštite potrošača (Poglavlja I tač. 2.2.), a obzirom da je osnovni zadatak RG bio izrada Programa, potrebno je istu reorganizovati u Komisiju za praćenje realizacije Akcionog plana u narednom periodu. Značaj zaštite potrošača i uloga ovog Programa u tome, obavezuju na kontinuitet angažovanja svih činilaca u ovoj oblasti. Stoga je potrebno da svi resori, za potrebe reorganizacije tijela koje će pratiti dalju realizaciju Programa, sagledaju značaj uloge svog predstavnika u tome, kao kontaktne tačke za zaštitu potrošača u domenu politike tog resora.

- Obzirom da je u toku izrada novog Zakona o lokalnoj samoupravi, potrebno je kod resornog ministarstva (MUPJU) inicirati da se u isti uvrste odredbe o zaštiti potrošača, tj. da se jedinice lokalne samouprave uključe u sistem zaštite potrošača. To bi doprinijelo unapređenju jedinstvenog institucionalnog sistema zaštite prava potrošača na svim nivoima. Konačno, preko lokalne samouprave, (uz dalje jačanje NVO za zaštitu potrošača), ova oblast bi se potpuno približila potrošaču.

- Prilikom planiranja budžeta - dio namijenjen zaštiti potrošača, pored MER, neophodno je da i druge budžetske jedinice, čiji djelokrug rada sadrži aktivnosti usmjerene na zaštitu potrošača, planiraju sredstva za tu namjenu.