

GODIŠNJI IZVJEŠTAJ O RADU ARBITRAŽNOG ODBORA ZA VANSUDSKO RJEŠAVANJE SPOROVA POTROŠAČA ZA PERIOD 01.01.-31.12.2009. GODINE

Aktivnosti AO-a

U navedenom periodu AO je hronološkim redom obavio sledeće aktivnosti:

- Odmah nakon imenovanja AO-a sredinom novembra 2009, Predsjednik AO-a je održao sastanak sa predstavnicima Privredne komore Crne Gore (nadalje PK), na čelu sa Sekretarom PK, g. Pavlom Radovanovićem. Na ovom sastanku je dogovoren način zajedničkog rada Sekretara u okviru tehničke podrške, saglasno zaduženjima koja proističu iz Zakona o zaštiti potrošača i Pravilnika o radu AO.
- Održan je sastanak AO-a na kojem je Predsjednik upoznao arbitre sa planiranim načinom rada AO-a i podrške stručne službe PK .
- Sredinom decembra 2008, u okviru TRIM projekta održan je seminar „Vansudsko rješavanje sporova potrošača”. Isti seminar je ponovljen sredinom marta 2009.
- Krajem marta 2008 Predsjednika AO stručnoj službi PK predao predlog organizacije i sadržaja web- stranice AO-a. Stručna služba PK je, u okviru tipskog rješenja sajta PK, napravila je web-stranicu AO-a, koja se nalazi na web- strani PK.
- U okviru TRIM/GTZ Projekta dobijena je i oprema za rad Arbitražnog odbora (fotokopir, računar i lap-top). Cjelokupnu opremu preuzela je stručna služba PK.
- U okviru TRIM projekta je predviđena izrada baze podataka za potreba Tržišne inspekcije, koja je trebala da obuhvati bazu podataka za potrebe AO. Predsjednik AO je predstavniku Projektantu Baze dostavilo podatke na način kako je od njega zahtijevano. Baza podataka je napravljena i instalirana.
- AO je procesuirao četiri spora. Za arbitre u sporovima su, po principu ravnopravnog opterećenja, birani arbitri koji su pohađali seminar „Vansudsko rješavanje sporova potrošača.“

Vođeni sporovi potrošača pred AO

U periodu 01.01. - 31.12.2009. godine, pred Arbitražni odbor procesuirana su 4 postupka, pokrenuta po individualnim tužbama potrošača:

- Dva postupka su riješena sporazumom zaključenim između potrošača i trgovca;
- Jedna tužba je odbijena, zbog nenadležnosti AO (spor između pravnih lica);
- Jedna tužba je u postupku (očekuje se izjašnjenje tužene strane).

Neposrednim kontaktom sa podnosiocima Tužbi, saznalo se da su potrošači za rad AO saznali iz TV emisije ili po instrukciji tržišnog inspektora .

SWOT analiza rada AO

Pri radu AO kao kvalitetno se može okarakterisati :

- izrada web-stranice i Baze podataka AO ;
- ažurnost imenovanih članova Arbitražnih vijeća i ažurnost stručnih službi PK , na čelu sa sekretarom AO, što je sve rezultiralo procesuiranjem svih sporova u zakonskom roku ;
- tehnička i kadrovska opremljenost PK, u dijelu koji se bavi podrškom AO.

Pri radu AO kao problematično se može okarakterisati:

- slaba informisanost potrošača i prodavaca o postojanju i funkciji AO;
- prodavci doživljavaju AO kao advokata potrošača, a ne kao Arbitražno tijelo;
- od 20 imenovanih članova AO, šest nije uzelo nikakvog učešća aktivnostima AO niti je odgovorilo na pozive Stručane služba PK da dostave kontakt podatke potrebne za Registar arbitara;
- 9 članova AO nije pohađalo ni jedan seminar „Vansudsko rješavanje sporova potrošača”.

Mogućnosti poboljšanja rada AO-a

Uprkos uspješnošću rješavanja sporova pred AO-om, broj pokrenutih sporova bio je neočekivano mali. Način kao su potrošači saznali za mogućnost rješavanja spora posredovanjem AO-a ukazuje na to da su potrošači saznali za postojanje AO-a ili iz TV emisija (koje su prikazivane isključivo u početnom mjesecu rada AO), ili od tržišnih inspektora. Ni jedan potrošač nije obaviješten od strane prodavca, udruženja potrošača, niti je informaciju dobio sa web sajta. U cilju poboljšanja rada AO potrebno je sprovesti sledeće aktivnosti:

- definisati institucije koje su zadužene za afirmaciju i unapređenje rada rada AO-a;
- medjski promovisati rad web-sajta AO-a ;
- promovisati rad AO na posjećenim web-sajtovima i na njima postaviti linkove za web-sajt AO-a ;
- raditi na podizanje svijesti prodavaca o koristima koje mogu imati od rada arbitražnog odbora ;
- stimulisati prodavce i udruženja potrošača da promovišu rad AO-a;
- zakonski omogućiti zamjenu članova AO-a koji nijesu zainteresovani za dalji rad
- nastaviti stručnu obuku arbitara .

Opasnosti za rad AO

Učestanost pokretanja sporova koincidirala je sa medijskom promocijom AO koja je obavljena na samom početku njegovog rada. Izostanak stalne promocije AO može dovesti do potpunog zamiranja rada AO.