Crna Gora

Ministartvo ekonomskog razvoja

Direktorat za unutrašnje tržište i konkurenciju

Direktorat za tržišnu inspekciju

TRŽIŠNA INSPEKCIJA

**Kontrolna lista – Usluge od javnog interesa**

Zakon o zaštiti potrošača („Službeni list Crne Gore", br. 002/14, 006/14, 043/15, 070/17 i 067/19)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | | |
| 1. Da li je trgovac potrošaču omogućio:   1) pristup i korišćenje usluge od javnog interesa pod jednakim uslovima, ako je to tehnički moguće i bez diskriminacije;  2) pristup i nesmetano korišćenje usluge od javnog interesa pod uslovima utvrđenim zakonom, odnosno ugovorom;  3) račun koji sadrži sve podatke koji mu omogućavaju provjeru obračuna pruženih usluga;  4) besplatnu kontrolu računa;  5) besplatnu promjenu pružaoca usluge od javnog interesa bez naknade, ako je to moguće?  Da li račun sadrži i iznos neplaćenih dospjelih potraživanja za prethodne periode, sa posebno iskazanim iznosom potraživanja starijih od dvije godine, kao i, ako je obračunata kamata, iznos i period na koji se ona odnosi?  Da li je trgovac na zahtjev potrošača, u roku od osam dana od dana podnošenja zahtjeva, dostavio detaljan izvještaj o neplaćenim dospjelim potraživanjima? | ⬜ da ⬜ ne |  | |
| 1. Da li je trgovac, prije pružanja usluge od javnog interesa, upoznao potrošača sa uslovima korišćenja, a naročito sa:   1) utvrđenom cijenom; 2) načinom na koji se može ostvariti uvid u važeće cijene, odnosno tarifu i cijene održavanja; 3) načinom ostvarivanja prava na naknadu, odnosno povraćaj plaćenog iznosa, ako pružena usluga ne odgovara propisanom, odnosno ugovorenom kvalitetu  Da li je uslove korišćenja usluge od javnog interesa objavio u najmanje jednom dnevnom štampanom mediju koji se distribuira na cijeloj teritoriji Crne Gore i iste istakao u svojim poslovnim prostorijama?  Da li je prije utvrđivanja cijene usluge od javnog interesa zatražio mišljenje organizacija za zaštitu potrošača?  Da li je obavijestio potrošača o promjeni cijena i drugih uslova iz stava 1 ovog člana, najkasnije 30 dana prije početka njihove primjene?  Da li se cijena usluge od javnog interesa obračunava prema stvarnoj potrošnji, ako je to tehnički moguće, po utvrđenoj tarifi ili cjenovniku? | ⬜ da ⬜ ne |  | |
| 1. Da li je trgovac ugovor o pružanju usluge od javnog interesa iz člana 35 stav 1 Zakona o zaštiti potrošača zaključio sa potrošačem u pisanoj formi? | ⬜ da ⬜ ne |  | |
| 1. Da li je trgovac obezbijedi kvalitet usluge od javnog interesa, u skladu sa zakonom i ugovorom? | ⬜ da ⬜ ne |  | |
| 1. Da li je trgovac potrošaču uračunao u cijenu usluge od javnog interesa troškove izgradnje, rekonstrukcije i modernizacije distributivne mreže suprotno ovom zakonu? | ⬜ da ⬜ ne |  | |
| 1. Da li je trgovac koji nudi ili oglašava pružanje usluge snadbijevanja električnom energijom, gasom, vodom ili usluge grijanja u ponudi ili oglasu jasno istakao cijenu po jedinici mjere, cijene drugih pratećih elemenata u skladu sa posebnim pravilima, a koje se ne računaju prema potrošenoj količini, kao i cijenu za priključenje na distributivnu mrežu? | ⬜ da ⬜ ne |  | |
| 1. Da li je trgovac potrošaču ograničio pružanje javne usluge ili ga je isključio sa distributivne mreže u toku sudskog, vansudskog, upravnog ili drugog postupka u kome se račun osporava, a potrošač redovno plaća nesporne iznose računa? | ⬜ da ⬜ ne |  | |
| 1. Da li je trgovac bez odlaganja nastavio sa pružanjem usluge, odnosno priključio potrošača bez naknade na distributivnu mrežu do okončanja postupka u kome se račun osporava? | ⬜ da ⬜ ne |  | |
| 1. Da li trgovac pružanje, odnosno nastavak pružanja usluge i ponovno priključenje na distribitivnu mrežu, uslovljava plaćanjem dugova potrošača starijih od dvije godine? | ⬜ da ⬜ ne |  | |
| 1. Da je trgovac pokrenuo postupak prinudne naplate prije okončanja sudskog, vansudskog ili upravnog postupka u kojem potrošač osporava neplaćena dospjela potraživanja? | ⬜ da ⬜ ne |  | |
| 1. Da li trgovac od potrošača zahtijevao plaćanje potraživanja za koje je u sudskom, vansudskom ili upravnom postupku utvrđeno da potrošač nije dužan da plati? | ⬜ da ⬜ ne |  | |
| 1. Da li je trgovac obezbijedio potrošački servis za pružanje potrebnih informacija potrošačima i prijem prigovora u skladu sa čl. 25 Zakona o zaštiti potrošača?   Da li je trgovac, koji pruža usluge od javnog interesa u poslovnim prostorijama čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istakao radno vrijeme potrošačkog servisa, odnosno na drugi odgovarajući način o tome obavijesti potrošača, s tim da radno vrijeme potrošačkog servisa mora biti organizovano radnim danima, uključujući i subotu, u prijepodnevnim i poslijepodnevnim intervalima? | ⬜ da ⬜ ne |  | |