

Izveštaj o radu Savjeta za zaštitu potrošača, za period mart 2023.- mart 2024. godine

I UVOD

Na predlog Ministarstva ekonomskog razvoja i turizma, Odlukom Vlade Crne Gore, osnovan je Savjet za zaštitu potrošača ("Službeni list Crne Gore", br. 28/22 i 98/22). Članom 162 Zakona o zaštiti potrošača („Službeni list CG“ br. 2/14, 6/14, 43/15, 70/17, 67/19 i 146/21) propisani su zadaci Savjeta, i to:

- 1) prati stanje zaštite potrošača na tržištu i predlaže odgovarajuće mjere i aktivnosti;
- 2) daje mišljenja o potrebi izmjena i dopuna postojećih i donošenje novih propisa u oblasti zaštite potrošača i razmatra nacрте propisa koji se donose u ovoj oblasti;
- 3) učestvuje u izradi Nacionalnog programa i saraduje u pripremi Akcionog plana, prati realizaciju i učestvuje u pripremi godišnjeg izvještaja o realizaciji Nacionalnog programa i predlaže određene mjere za: zaštitu zdravlja, bezbjednosti i ekonomskih interesa potrošača, unaprjeđenje pravne zaštite, unaprjeđenje informisanja i obrazovanja, kao i za podizanje svijesti o značaju zaštite potrošača;
- 4) donosi poslovnik o radu.

Vlada Crne Gore posebnom odlukom imenuje predsjednika, i članove Savjeta na period od četiri godine pa je tako Rješenjem o imenovanju Savjeta za zaštitu potrošača ("Službeni list Crne Gore", br. 113/22) imenovan aktuelni sastav Savjeta. U skladu sa tačkom 7 Odluke o osnivanju Savjeta za zaštitu potrošača, Savjet za svoj rad odgovara Vladi i dužan je da o svom radu izvještava Vladu, najmanje jedanput godišnje.

II AKTIVNOSTI U IZVJEŠTAJNOM PERIODU

U ovom izvještajnom periodu Savjet za zaštitu potrošača održao je jednu sjednicu 26. decembra 2023. godine. Tom prilikom su razmatrana najvažnija pitanja iz domena nadležnosti Savjeta, a u prvom redu nalazi i preporuke Izvještaja ekspertske misije Evropske komisije „Ispunjavanje završnog mjerila za Poglavlje 28” koji je finalizovan u oktobru 2023. godine, Izvještaja Evropske komisije o napretku Crne Gore za 2023. godinu iz novembra, kao i operativne zaključke sa sastanaka Pododbora za unutrašnje tržište i konkurenciju i Odbora za stabilizaciju i pridruživanje.

U Izvještaju Evropske komisije za Crnu Goru za 2023. godinu istaknuto je da je sastav Savjeta za zaštitu potrošača, savjetodavnog tijela vlade, promijenjen tako da uključuje predstavnike svih zainteresovanih strana u oblasti zaštite potrošača. Postoji potreba za jačanjem administrativnih kapaciteta i da se obezbijedi puna primjena pravnih tekovina EU. Prošlogodišnje preporuke ostaju na snazi, pa bi u narednoj godini Crna Gora posebno trebalo da:

- Završi usklađivanje nacionalnog zakonodavstva sa pravnim tekovinama EU o zaštiti potrošača;
- Ojača ulogu i djelotvornost Savjeta za zaštitu potrošača;

U dijelu legislativnog usklađivanja sa relevantnim pravnim tekovinama Evropske unije, izvještaj konstatuje da postoji nekoliko zakona koji čekaju na usvajanje i to: zakon o zaštiti potrošača, zakon o kolektivnim tužbama, zakon o potrošačkim kreditima, zakon o turizmu i ugostiteljstvu i izmjene zakona o nadzoru proizvoda na tržištu kako bi se u potpunosti uskladilo nacionalno zakonodavstvo sa najnovijim pravnim tekovinama EU u ovim oblastima. Takođe treba obezbijediti dalje usklađivanje sa Regulativom o saradnji između nacionalnih tijela nadležnih za sprovođenje propisâ o zaštiti potrošača. Konstatuje se da su preduzete neke mjere u sprovođenju akcionih planova za 2022. i 2023. godinu u okviru Nacionalnog programa zaštite potrošača (2022–2024), što uključuje imenovanje članova Savjeta za zaštitu potrošača u oktobru 2022, koji se sastao dva puta. Tokom izvještajnog perioda, NVO za zaštitu potrošača dobila je kolektivnu tužbu protiv banke u kom postupku

je sud utvrdio da je banka prekršila Zakon o potrošačkim kreditima i kolektivnim pravima potrošača.

Izveštaj ekspertske misije Evropske komisije (*peer review*) „Ispunjavanje završnog mjerila za Poglavlje 28” prepoznaje da je Crna Gora razvila sveobuhvatnu administrativnu strukturu nadležnu za zaštitu potrošača, koja uključuje institucije odgovorne za strateško planiranje i razvoj politike i institucije odgovorne za sprovođenje zakona o zaštiti potrošača. Naročito je uvažen značajan napor koji je Crna Gora uložila u koordinaciji aktivnosti različitih organa uprave i drugih nevladinih aktera nadležnih za zaštitu potrošača, sa ciljem efikasnije i transparentnije implementacije zaštite potrošača, čiji je važan dio Centralni informacioni sistem za zaštitu potrošača (CISZP).

U dijelu preporuka, u Izveštaju je akcentovana potreba za daljim radom na usklađivanju zakonodavnog okvira, što se u prvom redu odnosi na transponovanje Direktiva (EU) 2019/2161, 2014/17/EU, 2019/770, 2019/771, 2020/1828, 2015/2302. Takođe, u proporcijama je istaknuto da je potrebno uložiti dalje napore na kadrovskom jačanju nadležnih institucija, nastaviti sa razvojem programa edukacije i obuka u oblasti zaštite potrošača za šta je potrebno obezbijediti dodatna finansijska sredstva. Pored toga, naglašenja je i potreba jačanja finansijske i logističke podrške nevladinim organizacijama i vansudskim mehanizmima, kao i da se uloži dodatni napor da se lokalne samouprave više angažuju u zaštiti potrošača, posebno njihovim uključivanjem u Centralni informacioni sistem za zaštitu potrošača.

Kada je riječ o bezbjednosti proizvoda, crnogorskim institucijama je prvenstveno dat savjet da vode računa o blagovremenoj transpoziciji i implementaciji Uredbe (EU) 2019/1020, jačanju administrativnih kapaciteta organa za nadzor tržišta u skladu sa strateškim dokumentima i uspostavljanju Jedinствене kancelarije za vezu u Upravi za inspeksijske poslove na osnovu postojećeg zakonodavstva do primjene Uredbe (EU) 2019/1020.

Na **XIV sastanku Pododbora za unutrašnje tržište i konkurenciju**, održanog 20. juna 2023. godine kojim je za Crnu Goru predsjedavala predsjednica Savjeta, Jasna Vujović, Komisija je potvrdila da je crnogorsko zakonodavstvo u velikoj mjeri usklađeno sa Direktivom o zaštiti potrošača, posebno u pogledu ovlaštenja organa za sprovođenje zakona o potrošačima, i ohrabrila Crnu Goru da dalje rješava preostala pitanja posebno u vezi sa ovlašćivanjem nadležnih inspekcija za ulazak u stambene prostore i prikrivene kupovine. Što se tiče alternativnog rješavanja sporova, EK je konstatovala da je Crna Gora u potpunosti usklađena sa direktivom EU i pohvalila aktivnosti MERT-a na procjeni kriterijuma za imenovanje tijela za vansudsko rješavanje sporova potrošača. U operativnim zaključcima sa sastanka istaknuto je, da pored daljeg normativnog usaglašavanja, Crna Gora treba da pojača implementaciju i sprovođenje zaštite potrošača, posebno povećanjem uloge i efikasnosti Savjeta za zaštitu potrošača i mehanizama za vansudsko rješavanje sporova.

Na **XIII sastanku Odbora za stabilizaciju i pridruživanje**, koji je 21. februara 2024. godine održan u Podgorici, Delegacija EU je, pored ukazivanja na potrebu daljeg legislativnog usaglašavanja, pozvala Crnu Goru da ispuni preporuke iz Izvještaja ekspetske misije (peer review) EU posebno o administrativnim strukturama i kapacitetima. Takođe, još jednom je konstatovana potreba jačanja uloge i efikasnosti Savjeta za zaštitu potrošača i mehanizama za vansudsko rješavanje sporova. Crnogorska delegacija koju je, u dijelu unutrašnjeg tržišta i konkurencije, predvodila predsjednica Savjeta predočila je status relevantnih zakona kojim se prenosi pravna tekovina EU u ovoj oblasti, i istakla da je u pripremi Odluka o izmjenama i dopunama Odluke o osnivanju Savjeta za zaštitu potrošača kojom će se doprinijeti jačanju položaja i uloge ovog tijela. Kada je u pitanju vansudsko rješavanje sporova Akcionim planom za sprovođenje Nacionalnog programa zaštite potrošača 2022-2024, za 2023, koji je Vlada donijela 6. VII 2023, predviđeno je niz aktivnosti na jačanju ovog mehanizma zaštite prava potrošača posvećenih primarno unaprjeđenju kriterijuma stručnosti i podsticajnim mjerama.

Savjet je razmatrao **informaciju o statusu Nacrta Zakona o zaštiti potrošača** kojim se preuzima potrošačka pravna tekovina Evropske Unije iz 2019. godine (direktive 2019/770, 2019/771 i 2019/2161) u nacionalno zakonodavstvo. Tako su Nacrtom zakona propisana izmijenjena pravila o saobraznosti roba i pratećoj garanciji, i posebno važno roba sa digitalnim elementom, kao i potpuno nova i zasebna pravila o saobraznosti digitalnih usluga i digitalnih sadržaja, kao posebne kategorije usluga koje se pružaju na tržištu i koja zahtijevaju posebno uređenje. Direktiva 2019/2161 mijenja čak četiri već transponovane direktive i to o nepoštenim poslovnim praksama, nepoštenim ugovornim odredbama, isticanju cijena i pravima potrošača. Pored navedenog, tu su i nova pravila i posebna rješenja nastala kao rezultat dosadašnje primjene zakona, od kojih su posebno izdvojena rješenja o prikrivenoj kupovini i načelu oportuniteta kod odredbi o nadzoru. Predlogom zakona obuhvaćene su i izmjene koje se odnose na zakonsko uređenje Centralnog informacionog sistema za zaštitu potrošača (CISZP), kao i na odredbe o vansudskom rješavanju potrošačkih sporova. Nacrt Zakona je stavljen na javnu raspravu u trajanju od 40 dana 24. januara 2024. godine.

Radi blagovremenog javno-privatnog dijaloga, Ministarstvo ekonomskog razvoja je ovim povodom, uz podršku Sekretarijata Savjeta za konkurentnost, organizovalo dva okrugla stola (6. VII i 23. XII 2023. godine) kojim je prisustvovao i dio članova Savjeta.

Na Savjetu je razmatrano i pitanje sprovođenja postupka **obuke za tijela za vansudsko rješavanje**. Ministarstvo ekonomskog razvoja će početkom 2024. godine formirati Komisiju koja će sprovesti postupak obuke i polaganja stručnog ispita za lica zadužena za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i Pravilnikom o programu obuke za lica koja sprovode vansudsko rješavanje potrošačkih sporova. Zaključeno je da bi ovaj program obuke i polaganja ispita trebalo da prođu i svi članovi Odbora za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova, što je posebno važno zbog unaprjeđenja kriterijuma stručnosti u ovim postupcima u skladu sa zahtjevima zakona i odgovarajuće ADR direktive.

U pogledu **pripreme Izvještaja o realizaciji Akcionog plana za 2023. godinu i Predloga akcionog plana** za sprovođenje Nacionalnog programa zaštite potrošača (2022-2024), za 2024. godinu, članovima su dostavljene odgovarajuće tabele u skladu sa novom Metodologijom razvijanja politika, izrade i praćenja sprovođenja strateških

dokumenata, radi unosa relevantnih podataka o realizaciji aktivnosti iz AP 2023, odnosno dostavljanja predloga aktivnosti za AP 2024. S tim u vezi, predloženo je da aktivnosti za AP 2024 treba planirati i koncipirati u skladu sa pomenutim preporukama datim u Izveštaju ekspertske misije Evropske komisije "Ispunjavanje završnog mjerila za poglavlje 28".

Savjet je još razmatrao i **zaključke koje je Vlada Crne Gore usvojila** u vezi sa Odlukom o utvrđivanju liste organa nadležnih za inspekcijski nadzor nad sprovođenjem zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača, obzirom da su na prethodnoj sjednici data zaduženja da članovi Savjeta, koji su obavezani da izvrše usklađivanje sektorskih zakona sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača, da najkasnije do sredine marta. 2023. godine izvijeste Ministarstvo o izvršenju obaveza propisanih predmetnim zaključkom. Međutim, odziv predstavnika/ica resornih ministarstava u Savjetu nije bio odgovarajući. U tom smislu konstatovano je da je Ministarstvo primilo izjašnjenja Ministarstva ekologije i prostornog planiranja, Ministarstva kulture i medija i Ministarstva zdravlja, dok Ministarstvo kapitalnih investicija, Ministarstvo finansija i Ministarstvo poljoprivrede nije dostavilo izjašnjenje na predmetne zaključke.

Dopisom Agencije za sprječavanje korupcije br. 016-102/23-7580/1 od 29.11.2023. godine, predočeno je da, u skladu sa članom 3 Zakona o sprječavanju korupcije, predsjednik i članovi Savjeta za zaštitu potrošača imaju status javnih funkcionera, pa su obavezni da Agenciji dostave izvještaj o prihodima i imovini.

Naposljetku, članovi su upoznati i sa aktivnostima Ministarstva ekonomskog razvoja na obilježavanju **Svjetskog dana zaštite prava potrošača 15. marta**. Za razliku od prošle godine kada je ovaj dan obilježen panel diskusijom održanom na Ekonomskom fakultetu u Podgorici, ove godine je održan info dan u atrijumu tržnog centra "Big Fashion" pod sloganom "Imamo potrošačka prava. Koristimo ih!", uz odgovarajuću promociju i medijsku pokrivenost, na kom su učestvovali članovi Savjeta obezbjeđivanjem odgovarajućeg edukativnog materijala za potrošače i svojim prisustvom, pa su, zajedno sa predstavnicima Ministarstva, pružali savjete i informacije potrošačima o njihovim pravima.

III ZAKLJUČAK

U skladu sa prethodno navedenim, radi blagovremenog ispunjenja svojih zadataka i planiranja budućih aktivnosti, Savjet za zaštitu potrošača je usvojio sljedeće zaključke pa se članovi Savjeta obavezuju da, do kraja aprila 2024. godine:

1. Dostave izjašnjenje o svom ličnom ili resornom učešću u Savjetu za zaštitu potrošača, radi donošenja Odluke o izmjeni Odluke o osnivanju Savjeta za zaštitu potrošača;
2. Predstavnici Ministarstva kapitalnih investicija, Ministarstva finansija i Ministarstva poljoprivrede dostave informacije o preduzetim aktivnostima na izvršenju obaveza, analiza i usklađivanja propisa određenih zaključkom Vlade Crne Gore broj 04-1798/2 od 8. aprila 2021. godine;
3. Popune i dostave Tabelu za izvještavanje o realizaciji Akcionog plana za sprovođenje Nacionalnog programa zaštite potrošača 2022 – 2024, za 2023. godinu, u skladu sa Metodologijom razvijanja politika, izrade i praćenja sprovođenja strateških dokumenata, i
4. Popune i dostave tabelu Predloga Akcionog plana za 2024. godinu u skladu sa usvojenim predlogom da predložene aktivnosti treba koncipirati prema preporukama izvještaja ekspertske misije Evropske komisije (peer review) „Ispunjavanje završnog mjerila za Poglavlje 28”.