

## Kratak pregled Godišnjeg izvještaja o realizaciji NPZP

Zbog značaja ovog Izvještaja, isti je detaljan i sadrži odgovore na sve planirane aktivnosti, a tamo gdje je neophodno i konstatacije ili preporuke za njihovu realizaciju.

Poglavlje I Akcionog plana: Na području harmonizacije potrošačkog zakonodavstva aktivnosti su se odvijale po planiranoj dinamici. Ministarstvo ekonomije je uz podršku AIM Projekta, sprovedo sve planirane aktivnosti i u toku je priprema novog Zakona o zaštiti potrošača i Zakona kojim će se preuzeti Direktiva o potrošačkim kreditima. Nacrti ova dva zakona biće završeni u planiranom roku, tj. do kraja ove godine, a njihovim donošenjem, Crna Gora odgovara na zahtjev iz pomenutog izvještaja EK koji se odnosi na potpuno preuzimanje jednog broja potrošačkih direktiva, kojie nijesu u potpunosti bile preuzete dosadašnjim zakonima. To su, prije svega, direktive: o nepoštenim poslovnim praksama, o sudskim i upravnim zabranama, o tajmšeringu, o prodaji finansijskih usluga na daljinu, o potrošačkim kreditima i dr.

Pored toga, Ministarstvo ekonomije je preko Tržišne inspekcije bilo posvećeno implementaciji Zakona o zaštiti potrošača. Od ukupog broja inspekcijskih pregleda na svim područjima nadležnosti, više od 44 % posvećeno je upravo zaštiti prava potrošača. Sve inspekcije nadležne za nadzor nad primjenom ovog i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača, sprovode aktivnosti po svojim planovima rada i postupaju po žalbama potrošača, o čemu govore i statistički podaci u Izvještaju. Međutim, način izvještavanja o podacima na ovom području još uvijek nije standardizovan od strane svih organa inspekcijskog nadzora, iako je to bilo planirano. Uređeno i blagovremeno praćenje podataka i objedinjavanje informacija u funkciji su analize i ocjene stanja, kao i analize rizika, što je osnov za planiranje aktivnosti nadzora, a istovremeno i potreba za informisanje EK. Zato se u narednom periodu na ovo pitanje mora dati odgovor od strane svih onih koji su to propustili da urade u izvještajnom periodu.

Pored konkretnih aktivnosti iz svoje nadležnosti, ME kao resorno za zaštitu potrošača, preko Komisije zadužene za praćenje realizacije NPZP, koordiniralo je sve sektore angažovane na zaštiti potrošača, uključujući i saradnju sa organizacijama potrošača i Privrednom komorom.

U pojedinim oblastima, kao što su: bezbjednost neprehrambenih proizvoda i hrane, zaštita životne sredine; trgovina, turizam i ugostiteljstvo; razne javne, kao i finansijske usluge (Poglavlje II Akcionog plana), ostvareni su različiti nivoi zaštite prava potrošača, kako je i prikazano u izvještaju.

Područje u kome je najmanje urađeno u izvještajnom periodu, jeste područje obrazovanja potrošača (Poglavlja III Akcionog plana). Naime, iako je uvođenje zaštite potrošača u obrazovni sistem pokrenuto od strane NVO u periodu predhodnog Nacionalnog programa, i u saradnji sa Ministarstvom nadležnim za obrazovanje, napravljeni početni koraci, još uvijek nije otpočela implemntacija planiranih aktivnosti. Razlog je u nedostatku finansijskih sredstava. Ipak, Zavod za školstvo je na osnovu predhodne analize, uradio pilot projekat koji je dostavljen uz izvještaj, sa predloženim novim rokovima za realizaciju istog.

Izvod iz Analitičkog izvještaju EK: „Aktivnosti na planu informisanja i podizanja svijesti o oblasti zaštite potrošača predviđene su u nacionalnom program zaštite potrošača, ali stepen realizovanih aktivnosti do sada je ograničen. Crnogorsko društvo i dalje, u velikoj mjeri, nije svjesno prava potrošača.” Ovakav stav obavezuje da se pitanju obrazovanja i informisanja potrošača u narednom periodu posveti puna pažnja, zbog čega je pomenuti pilot projekat preporučen za realizaciju.

S obzirom na ulogu NVO sektora u informisanju potrošača, u vezi sa prethodnim je i konstatacija iz pomenutog izvještaja EK da postoje dvije NVO u oblasti potrošačke politike koje saradjuju sa Vladom ali imaju ograničen uticaj na materiju. S tim u vezi je i zaključak EK da je „potrebno promovisati podršku

nevladinim organizacijama koje se bave pitanjima prava potrošača, kao i podizanje svijesti javnosti o ovim pitanjima“, pa je i to područje na kome se treba još više angažovati u narednom periodu.

Na osnovu analize realizovanih aktivnosti po poglavljima AP, u izvještajnom periodu, može se konstatovati da je veći dio planiranih obaveza izvršen i da su rokovi za implemetaciju ispoštovani. Međutim, jedan dio aktivnosti nije realizovan, dok u jednom dijelu nijesu pružene informacije o stanju realizacije istih.

Iz navedenih razloga, u Izvještaju su predloženi rokovi u narednom periodu, za realizaciju aktivnosti koje nijesu realizovane, a bile su planirane za protekli period. Takođe, konstatacije date u Izviještaju odnose na djelimično realizovane ili nerealizovane aktivnosti, a kod nekih aktivnosti date su i preporuke za njihovu dalju realizaciju. Istovremeno, zaduženi su nosioci aktivnosti da iste realizuju u narednom periodu i da u tom cilju uspostave potrebnu koordinaciju sa svojim predstavnikom u Komisiji. Tako će se obezbijediti da se u narednom periodu realizuju aktivnosti propuštene u izvještajnom periodu, i omogućiti ostvarivanje svih planiranih obaveza u AP za realizaciju NPZP.

Uspostavljanje sistema zaštite potrošača na svim nivoima i njegovo dalje usavršavanje, što je cilj ovog NPZP i AP za njegovu realizaciju, teško je ostvariti bez posvećenosti svih činilaca u ispunavanju planiranih obaveza. Uslov za to je timski rad i puna saradnja na međuresorskom nivou, koju omogućava Komisija za praćenje realizacije NPZP.

Na osnovu analize sprovođenja planiranih aktivnosti u izvještajnom periodu, a u cilju realizacije planiranih aktivnosti koje nijesu realizovane, kao i aktivnosti planiranih u narednom periodu, Komisija i Ministarstvo ekonomije kao nadležno za zaštitu potrošača, predložili su zaključke koje je Vlada Crne Gore usvojila zajedno sa Izvještajem.

**VLADA CRNE GORE**

**Godišnji izvještaj o realizaciji Nacionalnog programa  
zaštite potrošača, za period avgust 2010 – jun 2011**

**Podgorica, jun, 2011. Godina**

## UVOD

Vlada Crne Gore je u julu mjesecu 2010 godine, na predlog Ministarstva ekonomije (ME) nadležnog za zaštitu potrošača, a na osnovu Zakona o zaštiti potrošača, donijela Nacionalni program zaštite potrošača (NPZP) za period od dvije godine (2010-2012). Sastavni dio NPZP je Akcioni plan (AP), kojim su precizno definisane aktivnosti, nosioci i rokovi za realizaciju planiranih aktivnosti.

NPZP i AP pripremila je radna grupa, koju je formiralo ME od predstavnika ministarstava i drugih institucija angažovanih na području zaštite potrošača, nevladinog sektora za zaštitu potrošača i Privredne komore Crne Gore.

Nakon što je Vlada Crne Gore, na sjednici održanoj 29. jula 2010 godine, usvojila NPZP, u septembru iste godine, ME je obrazovalo međuresorsku Komisiju za praćenje realizacije NPZP (u daljem tekstu Komisija).

U međuvremenu došlo je do reorganizacije Vlade CG, što je uslovilo novu organizacionu strukturu i promjenu naziva određenih ministarstava, pa je ME pokrenulo pitanje revizije sastava Komisije. Na predlog pojedinih sektora zastupljenih u Komisiji, uslijedili su novi predlozi za predstavnike, pa je ME u skladu sa tim, izvršilo djelimičnu promjenu sastava Komisije, koju pored predstavnika ME, čine i predstavnici Ministarstva zdravlja (MZ), Ministarstva poljoprivrede i ruralnog razvoja (MPiRR), Ministarstva prosvjete i sporta (MPS)/Zavoda za školstvo (ZŠ), Ministarstva održivog razvoja i turizma (MORiT), Ministarstva za informaciono društvo i telekomunikacije (MIDiT), Ministarstva unutrašnjih poslova (MUP), Centralne banke CG (CBCG), Privredne komore CG (PKCG) i nevladinih organizacija za zaštitu potrošača (CEZAP i ECOM).

Ovo je prvi godišnji izvještaj o realizaciji drugog NPZP i AP, za koji je Programom rada Vlade Crne Gore za ovu godinu, predviđeno usvajanje u II kvartalu. Zbog toga ovaj Izveštaj obuhvata period od usvajanja NPZP, tj. od početka avgusta 2010 do kraja juna 2011.god., što znači da se odnosi na period od 11 mjeseci. Nacrt izvještaja pripremila je uža radna grupa ME, u saradnji sa Komisijom.

Komisija je u toku izvještajnog perioda održala četiri sjednice, na kojima je donosila zaključke sa precizno utvrđenim obavezama za naredni period i precizno određenim rokovima u okviru opšte postavljene u AP. Istovremeno, predmet rada na sjednicama bila je analiza realizacije zaključaka sa predhodnih sjednica. Pored toga, ME kao koordinator Komisije, kontinuirano je sarađivalo pojedinačno sa članovima Komisije, i podsticalo njihove aktivnosti na realizaciji obaveza iz nadležnosti sektora koji predstavljaju. Istovremeno, saradnja je ostvarivana i sa kontakt osobama iz određenih sektora koji nijesu neposredno predstavljeni u Komisiji.

Uz podsticanje realizacije aktivnosti iz Akcionog plana i utvrđenih zaključaka Komisije, ME je preko predsjednika i sekretara Komisije, usmjeravalo način realizacije planiranih obaveza u cilju standardizacije određenih procedura u sprovođenju propisanih obaveza koje su u funkciji zaštite prava potrošača. Uz to, insistiralo se na jasnom razgraničenju nadležnosti i na usaglašenom praćenju podataka i izvještavanju o preduzetim aktivnostima od strane nadležnih organa na području zaštite potrošača. ME je, pored harmonizacije potrošačkog zakonodavstva iz svoje nadležnosti, preko Komisije, pratilo i harmonizaciju ostalih sektorskih propisa koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača. Pravci djelovanja ME i Komisije, u izvještajnom periodu, usmjeravani su shodno stanju zaštite potrošača u pojedinim oblastima, imajući na pažnji i status zaštite potrošača u Analičkom izvještaju Evropske Komisije.

ME i Komisija su radi realizacije utvrđenih obaveza iz AP, u izvještajnom periodu, podsticali i usmjeravali aktivnosti u svim poglavljima AP:

- I. Ostvarivanje zaštite potrošača u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i dalje unapređivanje pravnog sistema zaštite potrošača;
- II. Unapređivanje zaštite potrošača u pojedinim oblastima;
- III. Obrazovanje i informisanje potrošača

Ipak, i pored stalne inicijative od strane ME, može se konstatovati da pojedini sektori u izvještajnom periodu nijesu bili angažovani u dovoljnoj mjeri na realizaciji planiranih aktivnosti, ili makar nijesu izvještavali o tome Komisiju i ME. Od strane pojedinih predstavnika u Komisiji izostala je koordinacija sektora u organu, odnosno području koje predstavljaju. Detaljna analiza realizacije aktivnosti iz AP, po poglavljima, posebno pokazuje nedostatak saradnje na području zaštite potrošača od strane sektora koji su u nadležnosti Ministarstva poljoprivrede i ruralnog razvoja, zbog čega je ovaj izvještaj nepotpun, a samim tim i oni kojima je namijenjen, uskraćeni su za sveobuhvatnu informaciju o realizaciji planiranih aktivnosti u izvještajnom periodu.

Takođe, može se konstatovati da još uvijek nije ostvaren napredak u zaštiti potrošača na nivou lokalne uprave, iako je Zakonom o izmjenama i dopunama zakona o lokalnoj samoupravi („Sl.list“ CG, br. 88/09), oblast zaštite potrošača stavljena i u nadležnost lokalne samouprave. Međutim, očekuje se da će u narednom periodu, donošenjem Plana aktivnosti na podizanju zaštite potrošača u jedinicama lokalne samouprave (aktivnost iz AP), koji je predat na usvajanje Koordinacionm odboru za reformu lokalne samouprave, uspostavi sistem zaštite potrošača i na ovom nivou.

Organizacije za zaštitu potrošača u izvještajnom periodu nijesu bile aktivne u potrebnoj i očekivanoj mjeri, pri čemu se, pored vjerovatnog nedostatka finansijskih sredstava, kao razlog može konstatovati i nedostatak ostalih resursa, a prije svega pomanjkanje samoinicijative na unapređivanju uslova za rad u oblasti u kojoj djeluju. Područje očekivanog djelovanja NVO na kome su izostale aktivnosti, jeste informisanje potrošača i uopšte podizanje svijesti javnosti o značaju zaštite potrošača. Iako je za stvaranje uslova za unapređivanje zaštite potrošača, prije svega, zadužena Vlada, to nije moguće bez aktivne uloge svih zainteresovanih strana, a u ovom segmentu, posebno ne bez NVO.

Polazeći od konstatacije u Izvještaju EK, u dijelu zaštite potrošača, u kome je posebno potencirano pitanje javne svijesti o značaju zaštite potrošača u Crnoj Gori, Komisija za praćenje realizacije NPZP predlaže da se stvore uslovi za potpunu realizaciju aktivnosti iz AP u dijelu obrazovanja i informisanja potrošača (Poglavlje III AP). Siguran napredak u ovom segmentu i doprinos na promjeni pomenute konstatacije i slike o značaju zaštite potrošača kod nas, omogućilo bi uvođenje zaštite potrošača u obrazovni sistem Crne Gore, za šta su napravljeni početni koraci i pripremljen pilot projekat. Takođe, potrebna je i podrška osposobljavanju organizacija potrošača da u mjeri sopstvenog interesovanja, razvijaju svoje kapacitete za djelovanje.

Uopšteno, za izvještajni period, u pogledu realizacije AP NPZP, na osnovu već navedenog, može se konstatovati da pojedini sektori nijesu bili u punoj mjeri posvećeni realizaciji aktivnosti na području zaštite potrošača, kao i da pojedini članovi Komisije nijesu bili motivisani za blagovremeno i cjelovito ispunjavanje obaveza koje su preuzeli stupanjem u Komisiju.

Iako je Nacionalnim programom zaštite potrošača, u cilju blagovremenog i stručnog izvršavanja planiranih aktivnosti, predviđeno da sve budžetske jedinice koje su nagažovane na području zaštite potrošača

(nosioci aktivnosti AP), opredijele sredstva za ovu namjenu prilikom planiranja budžeta, tu obavezu je realizovalo samo ME.

Konstatcije i preporuke sadržane u dijelu ovog Izvještaja - Realizacija aktivnosti iz AP, posljedica su izvršene analize podataka dostavljenih od strane članova Komisije po oblastima koje su predmet AP. One ukazuju na potrebu daljeg jačanja saradnje u ostvarivanju zaštite potrošača, i u tom cilju, aktivnijeg angažovanja, ne samo članova Komisija, nego i drugih odgovornih osoba i starješina nadležnih organa, kao i predstavnika drugih zainteresovanih strana.

U izvještajnom periodu, ME i drugi organi i institucije nadležni za zaštitu potrošača, kao i sama Komisija, imali su podršku Projekta IPA 2009 (Accession to internal market-AIM), koji pokriva komponentu Zaštita potrošača i tržišni nadzor, a koji je u funkciji podrške procesa integracije CG u EU.

## **REALIZACIJA AKTIVNOSTI IZ AKCIONOG PLANA**

### **I. OSTVARIVANJE ZAŠTITE POTROŠAČA U SKLADU SA ZAKONOM O ZAŠTITI POTROŠAČA I DALJE UNAPREĐIVANJE PRAVNOG SISTEMA ZAŠTITE POTROŠAČA**

Aktivnosti nadležnih organa u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i dalje unapređivanje pravnog sistema zaštite potrošača, zajedno sa dinamikom ostvarivanja tih aktivnosti, razvrstane su u četiri cjeline, i to:

1. Obezbjedenje zaštite potrošača u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača;
2. Dalje usaglašavanje potrošačkog zakonodavstva sa direktivama EU;
3. Unapređenje institucionalnih uslova za uspostavljanje jedinstvenog sistema zaštite potrošača na svim nivoima i jačanje saradnje između subjekata uključenih u sistem zaštite;
4. Saradnja sa organizacijama potrošača (NVO).

| <b>I OSTVARIVANJE ZAŠTITE POTROŠAČA U SKLADU SA ZAKONOM O ZAŠTITI POTROŠAČA I DALJE UNAPREĐIVANJE PRAVNOG SISTEMA ZAŠTITE POTROŠAČA</b> |                                 |                      |
|---|---------------------------------|----------------------|
| <b>Aktivnosti</b>   | <b>Nosioci</b>                  | <b>Rokovi</b>        |
| <b>1. Obezbjedenje zaštite potrošača u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača</b>  |                                 |                      |
| <b>1.1. Sprovođenje Zakona o zaštiti potrošača (nadzor nad primjenom ZZP)</b>   | <i>ME i nadležne inspekcije</i> | <i>kontinuirano.</i> |
| <i>a) pregled nadležnosti inspekcija po ZZP</i>   | <i>ME i nadležne inspekcije</i> | <i>oktobar 2010</i>  |

|   |                            |                              |
|---|----------------------------|------------------------------|
| b) <i>utvrđivanje obrasca za praćenje podataka iz nadzora nad primjenom ZZP</i> | <i>ME</i>                  | <i>oktobar 2010.</i>         |
| c) <i>izvještaj o podacima iz nadzora nad primjenom ZZP</i>                     | <i>nadležne inspekcije</i> | <i>polugodišnje/godišnje</i> |

**Realizacija:**

U cilju sprovođenja Zakona o zaštiti potrošača (ZZP) u praksi i praćenja podataka o tome, Ministarstvo ekonomije (ME) je preko Komisije za praćenje realizacije NPZP, u skladu sa Akcionim planom, zatražilo od naleznih inspeksijskih organa da:

**a)** utvrde pregled svojih nadležnosti po ZZP (radi preciznog razgraničenja nadležnosti po ZZP),

**b)** utvrde obrazac za praćenje podataka iz nadzora nad primjenom ZZP (radi odvojenog praćenja podataka o nadzoru nad primjenom ovog zakona od podataka o nadzoru nad primjenom drugih zakona i radi praćenja tih podataka po istoj metodologiji),

**c)** izvještavaju Komisiju o podacima iz nadzora nad primjenom ZZP, polugodišnje/godišnje, kako bi se ovi podaci mogli objedinjeno pratiti.

-Pregled nadležnosti je dostavila Tržišna inspekcija i Zdravstveno-sanitarna inspekcija.

-U cilju utvrđivanja obrasca za praćenje podataka iz nadzora nad primjenom ZZP, ME je svim članovima Komisije dostavilo obrazac na kome Tržišna inspekcija prati podatke iz nadzora nad primjenom ZZP, kako bi ostale inspekcije nadležne za primjenu ovog Zakona, utvrdile obrazac za praćenje ovih podataka. Pored TI, obrasce su usaglasili i dostavili: Zdravstveno-sanitarna inspekcija (MZ), Inspekcija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (MIDIT), Ekološka inspekcija i Turistička inspekcija (MORIT).

-Izvještaje o podacima iz nadzora nad primjenom ZZP i drugih propisa koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača, za 2010.godinu, Komisiji su dostavile inspekcije: Tržišna (izdvojeno za nadzor na području zaštite potrošača), Zdravstveno-sanitarna, Ekološka, Turistička, inspekcije MSP nadležne na području prevoza putnika (u okviru podataka iz nadzora na više područja).

**Tržišna inspekcija (TI):**

Nadzor TI u 2010.god. na području zaštite potrošača, bio je usmjeren na zaštiti ekonomskih interesa potrošača i zaštiti života i zdravlja potrošača od opasnih neprehrambenih proizvoda na tržištu. U tom smislu, vršen je nadzor nad primjenom Zakona o zaštiti potrošača, ali i drugih propisa iz nadležnosti TI, koji sadrže odredbe o pravima potrošača. Nadzor nad primjenom ZZP, organizovan je u skladu sa programom rada, koji je zasnovan, pored ostalog, i na podacima iz izvještaja za predhodnu godinu, koji su ukazivali da se najveći broj nepravilnosti odnosi na povrede prava potrošača. Korektivni faktor proaktivnom nadzoru, bile su i žalbe potrošača, kao i informacije o opasnim proizvodima objavljenim na RAPEX-u.

TI je izvršila ukupno 19.546 inspeksijskih pregleda, od čega 8.618 u oblasti zaštite potrošača i bezbjednosti proizvoda. U nadzoru je utvrđeno ukupno 15.399 nepravilnosti, što je 78,8% u odnosu na ukupan broj inspeksijskih pregleda. U oblasti zaštite potrošača utvrđeno je ukupno 8.958 nepravilnosti, što je više od broja pregleda na ovom području, a u odnosu na ukupno utvrđeni broj nepravilnosti to je 58,2%. Najveći broj nepravilnosti koje predstavljaju nepoštovanje prava potrošača, odnosi se na: nepropisno obavještanje o cijenama, uključujući i obavještenja o popustima i sniženjima, na nedeklarisanje ili nepropisno deklarisanje robe u prometu, na neizdavanje računa ili izdavanje računa čija sadržina nije u skladu sa zakonom, na neobavještanje potrošača o načinu reklamacije proizvoda i o uslovima prodaje. Slijede nepravilnosti u vezi sa kvalitetom i bezbjednosti proizvoda, nedostataka u dijelu pratećih isprava i garantnih listova, uključujući i nepoštovanja obaveza u pogledu rezervnih djelova i servisa, a bilo je i zabranjenih ponašanja trgovaca, neisporučivanja robe u ugovorenom roku, nepravilnosti na području reklamiranja, i dr.

Pod nadzorom TI, sa aspekta zaštite potrošača, bila je oblast trgovine i zanatstva, kao i pružanje određenih javnih

usluga. Polazeći od nepravilnosti utvrđenih u prometu naftnih derivata u prethodnom periodu, pojačan je nadzor nad prometom ove vrste proizvoda u izvještajnoj godini. Obuhvaćene su sve benzinske stanice, a kontrola je posebno usmjerena na posjedovanje odgovarajućeg sertifikata, u skladu sa tehničkim propisima.

Za nepravilnosti utvrđene u nadzoru koji je organizovan u oblasti zaštite potrošača i bezbjednosti proizvoda, inspektori su u 2.034 slučaja ukazali trgovcima na nepravilnost i naložili otklanjanje istih, a donijeli su 5.548 rješenja za otklanjanje nepravilnosti. Za počinjene prekršaje izrečeno je 5.545 mandatnih kazni i podnešeno 369 zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka nadležnom organu.

**Konstatacija:**

Ostali inspekcijiski organi nadležni za nadzor nad primjenom ZZP, nijesu dostavili pregled nadležnosti, kao ni obrazac za praćenje podataka iz nadzora za primijenu ZZP i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača iz svoje nadležnosti.

Podaci o nadzoru drugih inspekcija na području zaštite potrošača, koji su dostavljeni, nalaze se u Poglavlju II ovog izvještaja.

**Preporuka:**

U novom ZZP jasno razgraničiti nadležnosti inspekcija za nadzor, a potrebu praćenja podataka iz inspekcijiskog nadzora nad ovim i drugim zakonima u dijelu zaštite potrošača (zaštita ekonomskih interesa i zaštita života i zdravlja potrošača) i izvještavanje o podacima, uzeti u obzir prilikom utvrđivanja organizacije rada buduće Uprave za inspekcijiski nadzor.

Obavezati zaključkom Vlade nadležne inspekcijske organe na uspostavljanje obrasca po nadležnostima za praćenje podataka iz nadzora nad primjenom ZZP i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača, u cilju praćenja ovih podataka i dostavljanja izvještaja ministarstvu nadležnom za zaštitu potrošača, polugodišnje/godišnje (31.jul/31.januar), rok: IIIQ 2011 god.

| <b>1.2.Rješavanje po žalbama i tužbama potrošača</b>                |  |                       |
|---|--|-----------------------|
| a) evidencija i praćenje prijava potrošača u upravnom postupku.     | nadležne inspekcije i drugi nadležni organi. | kontinuirano          |
| b) evidencija i praćenje potrošačkih sporova u vansudskom postupku. | Arbitražni odbor                             | kontinuirano          |
| c) evidencija i praćenje potrošačkih sporova u sudskom postupku.    | MP, Sudski savjet i nadležni sudovi          | kontinuirano          |
| d) utvrđivanje obrasca za evidenciju podataka                       | ME, MP, Sudski savjet i nadležni sudovi      | IVQ 2010              |
| e) izvještaj o podacima   | nadležni organi                              | polugodišnje/godišnje |



**Realizacija:**

Ministarstvo ekonomije je preko Komisije za praćenje realizacije NPZP, u skladu sa Akcionim planom, a u cilju evidencije i praćenja:

- a) prijava (žalbi) potrošača u upravnom postupku,
- b) potrošačkih sporova u vansudskom postupku i
- c) potrošačkih sporova u sudskom postupku,

zatražilo od nadležnih organa (inspekcijaski i dr. nadležni organi uprave, Arbitražni odbor, Ministarstvo pravde, Sudski savjet), da:

- d) utvrde obrasce za evidenciju podataka i
- e) izvještavaju Komisiju o podacima o postupanju po prijavama (žalbama) potrošača u upravnom postupku, o podacima o potrošačkim sporovima u vansudskom i sudskom postupku, polugodišnje/godišnje.

-O uspostavljanju evidencije i praćenju prijava (žalbi) potrošača u upravnom postupku Komisiju su obavijestili Tržišna inspekcija i Zdravstveno-sanitarna inspekcija, kao i Agencija za elektronske komunikacije.

-Evidenciju i praćenje potrošačkih sporova u vansudskom postupku vodi Sekretarijat Arbitražnog odbora koji radi u okviru PKCG.

-Sudski savjet je informisao Komisiju da je o obavezi evidencije i praćenja sa Komisijom, obavijestio sve sudske organe.

-Izvještaje o podacima o postupanju po prijavama (žalbama) potrošača u upravnom postupku, za 2010.god., Komisiji su dostavile inspekcije: Tržišna, Zdravstveno-sanitarna i Turistička inspekcija, kao i Agencija za elektronske komunikacije.

**Tržišna inspekcija:**

Od ukupnog broja inicijativa koje je TI primila u izvještajnoj godini, 246 su žalbe potrošača, po kojima je izvršeno 288 inspekcijaskih pregleda. Deset žalbi je prosljeđeno drugim nadležnim organima, a u 12 slučajeva potrošači su odustali od žalbi. U 21 slučaju, potrošači su upućeni da svoje pravo ostvaruju preko Arbitražnog odbora.

Žalbe potrošača uglavnom su se odnosile na: reklamaciju kupljenog proizvoda (uključujući i ostvarivanje prava iz garancije) ili cijene, neizdavanje računa ili račun nije propisane sadržine, deklaraciju proizvoda (sadržina nije u skladu sa popisom ili nije na jeziku koji je u službenoj upotrebi), i sl.

U inspekcijaskim pregledima izvršenim po žalbama potrošača, utvrđeno je 200 nepravilnosti, što je 2,2% u ukupnom broju nepravilnosti na ovom području,

U ukupno prikazanim mjerama i radnjama koje su inspektori preduzeli za otklanjanje nepravilnosti na području zaštite potrošača, mjere koje su preduzete po žalbama potrošača su: 30 ukazivanja subjektima nadzora na nepravilnosti sa nalogom za otklanjanje istih, 79 rješenja za otklanjanje nepravilnosti i dr. propisane upravne mjere i radnje. Za počinjene prekršaje izrečeno je 55 mandatnih kazni i podnešeno 23 zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka nadležnom organu.

**Zdravstveno-sanitarna inspekcija:**

U izvještajnoj godini ovoj inspekciji je od strane građana podnešeno 79 prijava, od čega se 39 odnosilo na prijave potrošača. Najveći broj prijava potrošača bio je na nehigijensko postupanje sa hranom, kupovinu hrane sa isteklim rokom upotrebe, a dio prijava se odnosio na nepoštovanje Zakona o ograničavanju upotrebe duvanskih proizvoda. Po svim prijavama je postupljeno, tako što je za utvrđene nepravilnosti subjektima nadzora u 24 slučaja ukazano na otklanjanje nepravilnosti, u osam slučajeva su donijeta rješenja o otklanjanju nepravilnosti, a subjekti su u određenom roku postupili po nalogima inspektora. Za utvrđene nepravilnosti izrečeno je i 12 mandatnih kazni. U sedam slučajeva koji su se odnosili na prijave o prodaji hrane sa isteklim rokom upotrebe nijesu utvrđene nepravilnosti.

**Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost:** u protekloj godini od strane korisnika elektronskih komunikacionih usluga bilo je podnešeno 132 žalbe koje su se odnosile u najvećem broju na visinu ispostavljenih računa za korišćene usluge operatora kao i na kvalitet pruženih usluga.

**Arbitražni odbor:** U 2010.god. pokrenuta su dva spora pred AO, i oba su obustavljena. U ovoj godini, do sada, AO je primio dvije potrošačke tužbe, koje će se rješavati u narednom periodu.

**Sudski savjet:** Po izvještaju predstavnika ovog tijela nije evidentiran nijedan predmet iz oblasti zaštite potrošača u sudskom postupku.

**Konstatacija:**

Ministarstvo pravde, Sudski Savijet/nadležni sudovi, nijesu dostavili podatke o načinu evidentiranja i praćenja potrošačkih sporova u sudskom postupku, niti je Komisiji dostavljen obrazac za evidenciju i praćenje podataka o potrošačkim sporovima u sudskom postupku.

**Preporuka:**

U novom ZZP propisati obavezu nadležnih organa da vode evidenciju i prate: prijave (žalbe) potrošača u upravnom postupku, potrošačke sporove u vansudskom i sudskom postupku, kao i da na utvrđenom obrascu dostavljaju podatke ministarstvu nadležnom za zaštitu potrošača.

Obavezati zaključkom Vlade nadležene inspeksijske organe na uspostavljanje obrasca za evidenciju i praćenje podataka o žalbama potrošača u upravnom postupku, kao i Ministarstvo prave u pogledu obrasca za evidenciju i praćenje potrošačkih sudskih sporova, i dostavljanje izvještaja o tim podacima ministarstvu nadležnom za zaštitu potrošača, polugodišnje/godišnje (31.jul/31.januar), rok: IIIQ 2011 god.

## 2. Dalje usaglašavanje potrošačkog zakonodavstva sa direktivama EU

### 2.1. Analiza nacionalnog potrošačkog zakonodavstva u odnosu na potrošačke direktive EU (korespondentne tabelle)

|   |  |            |
|---|--|------------|
| <p>a) Plan aktivnosti u skladu sa zaključcima Vlade:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- na području potrošačkih kredita i prodaje finansijskih usluga na daljinu</li> <li>- na području reklamiranja / oglašavanja</li> </ul> | <p>ME u saradnji sa nadležnim organima i institucijama (podrška AIM projekta IPA 2009)</p> <p>ME, MF, CBCG, institucije nadležne za druge finansijske usluge.</p> <p>ME, MZ, MPIRR i druga ministarstva i organi nadležni za zaštitu potrošača, MK, Agencija za radiodifuziju.</p> | <p>NPI</p> |
| <p>b) Plan aktivnosti za ostala područja u skladu sa utvrđenim prioritetima (nepoštena poslovna praksa, nepoštene odredbe u ugovorima, thimesharing, upravne i sudske zabrane itd),</p>   | <p>ME u saradnji sa drugim organima nadležni za zaštitu potrošača.</p>   | <p>NPI</p> |
| <p>c) Plan aktivnosti na uspostavljanju i unapređivanju saradnje organa u prekograničnoj zaštiti potrošača (Regulativa 2006/2004)</p>   | <p>ME u saradnji sa drugim organima nadležni za zaštitu potrošača.</p>   | <p>NPI</p> |

**Realizacija:**

Uz podršku AIM Projekta urađene su korespondentne tabelle o usklađenosti nacionalnog potrošačkog zakonodavstva sa evropskim direktivama, kao i Smjernice za usaglašavanje potrošačkog zakonodavstva sa EU Direktivama.

a) i b) Područje potrošačkih kredita i prodaje finansijskih usluga na daljinu:

Na osnovu Smjernica u toku je priprema Nacrta zakona kojim će se preuzeti Direktiva o potrošačkim kreditima (2008/48/EZ), kao i priprema Nacrta novog Zakona o zaštiti potrošača, kojim će biti prenešene potrošačke direktive, uključujući i Direktiva 002/65/EZ (o prodaji finansijskih usluga na daljinu namenjenih potrošačima). Novim ZZP biće prenešene i direktive: 2005/29/EC (o nepoštenoj poslovnoj praksi koja se odnosi i na oglašavanje prema potrošačima), 2008/122/EZ (o zaštiti potrošača u pogledu pojedinih aspekata vremenski podijeljenog korišćenja nepokretnosti, dugoročnih proizvoda za odmor – timesharing), 93/13/EEZ (o nepoštenim odredbama u potrošačkim ugovorima), 2009/22/EZ (o sudskim i upravnim zabranama za zaštitu interesa potrošača) i druge potrošačke direktive.

c) U cilju planiranja aktivnosti na uspostavljanju i unapređenju saradnje organa u prekograničnoj zaštiti potrošača po Regulativi 2006/2004, ME je preko Komisije dostavilo svim inspekcijским i drugim nadležnim organima, ovu Regulativu sa Anexom, radi izjašnjavanja o nadležnostima po direktivama iz Anexa. TI se izjasnila o nadležnostima, dok ostali nadležni inspekcijски organi nijesu dostavili obavještenje o tome.

**Konstatacija:**

Područje reklamiranja/oglašavanja biće uređeno posebnim propisom, u skladu sa Direktivom 2006/114 (o obmanjujućem i komparativnom oglašavanju).

**Preporuka:**

ME kao nadležno za zaštitu potrošača (u saradnji sa drugim nadležnim organima) će u okviru Projekta IPA 2010 (u komponenti Zaštita potrošača), podsticati i pratiti aktivnosti u cilju realizacije obaveza po Regulativi 2006/2004.

|  |   |     |
|--|---|-----|
| <b>2.2. Usaglašavanje potrošačkog zakonodavstva (izmjene i dopune postojećih i donošenje novih propisa-ZZP i dr.), u skladu sa analizom iz tač. 2.1.</b> |   |     |
| a) <i>Zakon o zaštiti potrošača</i>  | ME  | NPI |
| b) <i>Ostali propisi u skladu sa analizom</i>  | ME u saradnji sa drugim organima nadležni za zaštitu potrošača. | NPI |

**Realizacija:**  
U skladu sa tačkom 2.1.a) i b), ME će u saradnji sa drugim relevantnim organima pripremiti Nacrt novog Zakona o zaštiti potrošača i Zakona kojim će se preuzeti Direktiva o potrošačkim kreditima. Nacrti će biti predati Vladi Crne Gore na razmatranje u IV Q 2011. godine. Nakon usvajanja ZZP i Zakona kojim će se preuzeti Direktiva o potrošačkim kreditima pripremiće se potrebna podzakonska akta u utvrđenim rokovima.

**3. Unapređenje institucionalnih uslova za uspostavljanje jedinstvenog sistema zaštite potrošača na svim nivoima i jačanje saradnje između subjekata uključenih u sistem zaštite potrošača**

|  |  |                                |
|--|--|--------------------------------|
| <b>3.1. Koordinacija svih subjekata - nosilaca zaštite potrošača</b> |  |                                |
| a) <i>Formiranje Komisije za praćenje realizacije NPZP</i>           | ME   | 30 dana od dana usvajanja NPZP |
| b) <i>Jačanje međuresorske saradnje</i>                              | ME, Komisija za praćenje realizacije NPZP i nadležna ministarstva i organi uprave, jedinice lokalne samouprave, PKCG, organizacije potrošača (NVO) | kontinuirano                   |

|  |  |                     |
|--|--|---------------------|
| c) <i>Plan aktivnosti PKCG na promovisanju zaštite potrošača.</i>  | <i>PKCG u saradnji sa ME i NVO</i>                           | <i>IIIQ 2010.</i>   |
| d) <i>Plan aktivnosti jedinica lokalne samouprave na podizanju nivoa zaštite potrošača</i>   | <i>MUP u saradnji sa jedinicama lokalne samouprave i NVO</i> | <i>IV Q 2010.</i>   |
| <p><b>Realizacija:</b></p> <p><b>a)</b> Nakon što je Vlada CG usvojila Nacionalni program zaštite potrošača za period 2010- 2012 (NPZP), na sjednici, 29. jula 2010 godine, ME je u septembru obrazovalo međuresorsku Komisiju za praćenje realizacije NPZP. Nakon obrazovanja Komisije uslijedila je nova organizaciona struktura Vlade, zbog čega je došlo i do promjene naziva određenih ministarstava, a od strane pojedinih sektora uslijedili su i novi predlozi predstavnika za Komisiju. Shodno tome, ME je izvršilo djelimičnu promjenu sastava Komisije. Pored predstavnika ME, u Komisiji su predstavnici MZ, MPiRR, MPS, MORIT, MIDiT, MUP, Centralne banke CG, kao i Privredne komore CG i NVO za zaštitu potrošača («CEZAP« i » ECOM«). ME je od ostalih sektora, važnih za zaštitu potrošača, zatražilo (i dobilo) kontakt osobe koje će saradivati sa Komisijom u realizaciji NPZP.</p> <p><b>b)</b> ME, kao nadležno za zaštitu potrošača, preko Komisije koordinira aktivnosti institucija nadležnih za zaštitu potrošača u cilju jačanja međuresorske saradnje, kao podsticanja i praćenja sveobuhvatne realizacije planiranih obaveza u AP u skladu sa NPZP.</p> <p><b>c)</b> U cilju podizanja svijesti privrednika (trgovaca, davalaca usluga) o značaju zaštite potrošača i uticaju nivoa zaštite potrošača na tržište, PKCG je pripremila Plan aktivnosti na promovisanju zaštite potrošača.</p> <p><b>d)</b> MUP je priprenilo Nacrta plana aktivnosti jedinica lokalne samouprave na podizanju nivoa zaštite potrošača, koji će biti usvojen na narednoj sjednici Koordinacionog odbora za reformu lokalne samouprave, čime će se u skladu o obavezama iz Zakona o lokalnoj samoupravi i Zaključkom Vlade stvoriti uslovi za unapređenje zaštite potrošača na svim nivoima.</p> <p><b>Preporuka:</b> U novom ZPP preciznije regulisati saradnju institucija za zaštitu potrošača, ulogu lokalne samouprave u zaštiti potrošača, kao i ulogu NVO sektora.</p> |  |                     |
| <p><b>3.2.Dalje jačanje organa i institucija nadležnih za zaštitu potrošača, u skladu sa politikom Vlade</b></p>   |  |                     |
| a) <i>Kadrovsko jačanje Odsjeka za zaštitu potrošača</i>   | <i>ME</i>  | <i>IIIQ 2010</i>    |
| b) <i>Kadrovsko jačanje inspekcija</i>   | <i>ME i drugi nadležni organi</i>                            | <i>kontinuirano</i> |
| c) <i>Edukacija kadra</i>  | <i>ME i drugi nadležni organi</i>                            | <i>Kontinuirano</i> |
| d) <i>Opremanje (IT i drugi materijalno-tehnički uslovi)</i>   | <i>ME i drugi nadležni organi</i>                            | <i>Kontinuirano</i> |

**Realizacija:**

a) U Odsjeku za zaštitu potrošača ME nijesu popunjena dva sistematizovana radna mjesta.

b) U Tržišnoj inspekciji nijesu popunjena dva radna mjesta (dipl.inženjeri), koji su neophodni za realizaciju obaveza ove inspekcije na području usaglašenosti/bezbjednosti neprehrambenih proizvoda na tržištu i u vezi sa tim potpuno funkcionisanje Nacionalnog sistema za brzu razmjenu informacija o opasnim proizvodima.

c) Nastavljeno je sa edukacijom kadra u cilju jačanja i unapređivanja administrativnih kapaciteta na području zaštite potrošača. Posebnu podršku u edukaciji pružao je AIM Projekat, koji je je podržao nekoliko seminara, i to:

- „Smjernice za usaglašavanje potrošačkog zakonodavstva CG sa zakonodavstvom EU“, sa ciljem podizanja nivoa znanja o načelima, pravilima i najboljoj praksi EU na području zaštite ekonomskih interesa potrošača i da se prezentira stanje usaglašenosti crnogorskog potrošačkog zakonodavstva po izabranim direktivama, kao i plan dalje harmonizacije.

- „Pravni i praktični aspekti i pravila implementacije Direktive 2005/29/EZ (nepoštene poslovne prakse), sa ciljem podizanja nivoa znanja o načelima, pravilima i najboljoj praksi EU na području zaštite ekonomskih prava potrošača u dijelu nepoštene poslovne prakse. Predstavljena je i relevantna sudska praksa i preporuke evropskih institucija, kao i praktični primjeri u oblasti reklamiranja i drugih nepoštenih i agresivnih poslovnih praksi. Prezentirano je stanje usaglašenosti crnogorskog zakonodavstva, kao i plan dalje harmonizacije. Na ovu temu je održana i radionica u Tržišnoj inspekciji.

- „Način rada u tržišnom nadzoru“, sa ciljem podizanja nivoa znanja o načelima, pravilima i najboljoj praksi EU na području sprečavanja plasiranja na tržište opasnih proizvoda.

- U cilju sprovođenja aktivnosti na realizaciji obaveza iz Akcionog plana Nacionalnog programa zaštite potrošača, organizovana je radionica, na temu: „Uloga lokalnih samouprava u zaštiti potrošača“. Ovim seminarima su prisustvovali predstavnici organa nadležnih za zaštitu potrošača, uključujući i članove Komisije za praćenje realizacije NPZP i Koordinacionog tijela za tržišni nadzor.

d) U TI je u fazi testiranja softverska aplikacija za podršku rada. Takođe, pokrenuta je procedura nabavke dijela nedostajuće opreme potrebne za sprovođenje inspeksijskog nadzora u okviru IS, sa korišćenjem prenosnih računara na terenu.

### **3.3. Dalja podrška vansudskom rješavanju sporova potrošača**

|   |               |                     |
|---|---------------|---------------------|
| a) Edukacija članova AO                     | ME, PKCG      | Kontinuirano        |
| b) Finansijska podrška u skladu sa zakonom, | ME            | u skladu sa zakonom |
| c) Afirmacija uloge AO.                     | ME, PKCG, NVO | Kontinuirano        |

**Realizacija:**

a) U izvještajnom periodu nije bilo edukacije članova AO.

b) U 2010.god., ME je na ime troškova rada, iz Budžeta CG, opredijelilo 1000€ Arbitražnom odboru.

c) U organizaciji NVO „ECOM“, u okviru projektnog zadatka „Informisanje potrošača o vansudskom rješavanju sporova pred nadležnim organima“, finansiranog iz Budžeta, održan je seminar u PKCG u cilju afirmisanja uloge AO. Seminaru su prisustvovali članovi Komisije i sredstava javnog informisanja.

|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
| <p><b>Konstatacija:</b><br/>Edukacija članova AO i afirmacija uloge AO je izostala u izvještajnom periodu.</p>  |   |                             |
| <p><b>Preporuka:</b><br/>S obzirom na ulogu i značaj AO u pristupu pravdi potrošača, potrebno je u narednom periodu intenzivirati aktivnosti na edukaciji članova AO i afirmisanju uloge AO (promovisati rad AO na posjećenim web-sajtovima, naročito web sajtovima organizacija za zaštitu potrošača i na njima postaviti linkove za web-sajt AO-a; raditi na podizanju svijesti trgovaca o koristima koje mogu imati od rada AO-a; stimulisati trgovce i NVO sektor da promovišu rad AO-a i nastaviti stručnu obuku arbitara).</p>  |   |                             |
| <p><b>3.4. Uspostavljanje pravnog osnova za osnivanje Savjeta za zaštitu potrošača</b></p>  | <p>ME</p>   | <p>u okviru izmjena ZZP</p> |
| <p><b>Konstatacija:</b><br/>U novom ZZP biće predviđene odredbe o osnivanju Savjeta za zaštitu potrošača, kao savjetodavnog tijela Vlade, kao i njegova struktura i djelokrug rada.</p>   |   |                             |
| <p><b>3.5. Priprema za izradu Centralnog informacionog sistema za registrovanje i upravljanje žalbama potrošača u različitim oblastima (CISZP)</b></p>  | <p>ME u saradnji sa nadležnim ministarstvima i NVO (podrška IPA 2010)</p> | <p>NPI</p>                  |
| <p><b>Konstatacija:</b><br/>Razvoj Centralnog informacionog sistema za registrovanje i upravljanje žalbama potrošača (CISZP), razmjena informacija između institucija nadzora i sa potrošačima, kao i realizovanje on-line žalbi potrošača, planirano je u IPA 2010 Programu (Komponenta Zaštita potrošača), čija realizacija će početi u 2012.god. Uz podršku AIM Projekta u oblasti tržišnog nadzora priprmljen je Izvještaj o stanju o IT opremljenosti za Tržišnu inspekciju i ostalih sedam inspekcija- članova Koordinacionog tijela za tržišni nadzor, koji će poslužiti kao osnova za buduće potrebe za CISZP i RAPEX (hardware, software i mrežni sistem).</p> <p><b>Preporuka:</b> Obzirom da uspostavljanje i razvoj CISZP zavisi od stanja resursa (oprema i dr.) organa obuhvaćenih ovim sistemom, navedena analiza će pomoći uspostavljanju ovog sistema, uz podršku Projekta IPA 2010.</p> |   |                             |
| <p><b>3.6. Uspostavljanje i unapređivanje saradnje sa odgovarajućim međunarodnim organima i institucijama na području zaštite potrošača</b></p>   | <p>ME, MVPEI</p>  | <p>kontinuirano</p>         |
| <p><b>Konstatacija:</b><br/>U cilju pravilne primjene nacionalnog zakonodavstva i njegovog daljeg usaglašavanja sa evropskim potrošačkim zakonodavstvom, kao i u cilju pripreme za prekograničnu saradnju na području zaštite potrošača (Regulativa 2006/2004), potrebna je saradnja nacionalnih sa organima zemalja u regionu i EU, kao i tijelima EU (vidi tač.2.1.c.).</p>   |   |                             |
| <p><b>4. Saradnja sa organizacijama potrošača (NVO)</b></p>   |   |                             |

|   |   |                            |
|---|---|----------------------------|
| <b>4.1. Dalje unapređivanje uslova za jačanje i efikasnije funkcionisanje organizacija za zaštitu potrošača</b>   | <i>ME i jedinice lokalne samouprave</i>                             |                            |
| <i>a) Podrška u ostvarivanju uloge NVO u skladu sa ZZZP,</i>  | <i>ME</i>   | <i>kontinuirano</i>        |
| <i>b) Finansijska podrška iz Budžeta (u okviru planiranih sredstava) za prioritetne projekte,</i>   | <i>ME</i>   | <i>u skladu sa zakonom</i> |
| <i>c) Podrška u ostvarivanju saradnje i pomoći kroz međunarodne projekte,</i>   | <i>MVPEI, ME i druga ministarstva nadležna za zaštitu potrošača</i> | <i>kontinuirano</i>        |
| <i>d) Uspostavljanje i unapređivanje saradnje NVO sa odgovarajućim međunarodnim organizacijama i institucijama</i>  | <i>NVO uz podršku nadležnih organa</i>                              | <i>kontinuirano</i>        |
| <p><b>Realizacija:</b></p> <p><b>a) i b)</b> U cilju daljeg unapređivanja uslova za jačanje i efikasnije funkcionisanje organizacija za zaštitu potrošača, ME u skladu sa obavezama iz ZZZP, pruža finansijsku podršku iz Budžeta, shodno raspoloživim sredstvima. U 2010. godini organizacijama potrošača (CEZAP i ECOM) dodijeljeno je 7.000€ za realizaciju projekata „Samo edukovan i informisan potrošač može biti zaštićen i „Informisanje potrošača o vansudskom rješavanju sporova pred nadležnim organima“. U Budžetu CG za 2011.god. za ovu namjenu su opredijeljena sredstva u iznosu od 10.000€.</p> <p><b>c)</b> Podrška u ostvarivanju saradnje i pomoći kroz međunarodne projekte, odvija se kontinuirano preko ME u okviru AIM projekta (IPA 2009), a sa tim će se nastaviti i u okviru Projekata „Zaštita potrošača i jačanje tržišnog nadzora“ (IPA 2010). Međutim ovi projekti se odnose prije svega na jačanje institucija nadležnih za zaštitu potrošača i nijesu direktno usmijerena na NVO sektor i jačanje njihovih kapaciteta.</p> <p><b>d)</b> Organizacija potrošača „CEZAP“ je član Međunarodne organizacije za zastitu potrošača - Consumers International i ostvaruje dobru saradnju sa organizacijama zaštite potrošača u regionu. Ova organizacija je ostvarila konkretnu saradnja sa Organizacijom potrošača Makedonije na realizaciji Projekta „Analiza mogućnosti uvođenja elementa zaštite potrošača u nastavni proces - edukacija nastavnika za obrazovanje djece kao potrošača“.</p> <p><b>Konstatcija:</b></p> <p>ME će u narednom periodu sprovesti proceduru za dodjelu sredstava za 2011.godinu, Organizacije potrošača ne pokazuju interesovanje za učlanjenje u Evropsku potrošačku organizaciju (BEUC), iako bi to iskustvo bilo značajno za doprinos unaprijeđenju zaštite potrošača u CG.</p> <p><b>Preporuke:</b></p> <p>Organizacije potrošača treba da unapređuju sopstvene kapacitete, kako bi mogle učestvovati na međunarodnim tenderima koji se odnose na NVO sektor (IPA prekogranična saradnja, EIDHR i sl.);</p> <p>Potrebno je uraditi procijenu NVO sektora u smislu njihovih kapaciteta i potreba daljeg razvoja, posebno kapaciteta potrebnih za razvoj savetovališta za potrošače po standardima i kriterijima po kojima funkcionišu u zemljama EU i okruženju;</p> <p>Državni organi koji su korisnici EU projekata trebaju sagledati mogućnost saradnje sa NVO u okviru ovih projekata. Potrebna je kontinuirana podrška NVO u iznalaženju drugih dozvoljenih izvora finansiranja;</p> <p>Budžetska sredstva planirana za finansijsku podršku NVO treba dodeljivati po mogućnosti na početku budžetske godine, kako bi se projekti brže realizovali.</p> <p>U novom ZZZP preciznije regulisati ulogu NVO sektora.</p> |   |                            |

## II UNAPREĐIVANJE ZAŠTITE POTROŠAČA U POJEDINIM OBLASTIMA

1. Bezbjednost proizvoda;
2. Bezbjednost hrane;
3. Zaštita životne sredine i prostorno planiranje;
4. Trgovina;
5. Turizam i ugostiteljstvo;
6. Javne usluge (zdravstvene usluge; energetika; telekomunikacione i poštanske usluge; komunalne usluge; stanovanje; zaštita prava putnika u prevozu);
7. Finansijske usluge (bankarske i druge finansijske usluge; usluge u osiguranju).

| II UNAPREĐIVANJE ZAŠTITE POTROŠAČA U POJEDINIM OBLASTIMA  |  |                       |
|---|--|-----------------------|
| Bezbjednost proizvoda i hrane   |  |                       |
| 1. Bezbjednost proizvoda  |  |                       |
| <b>1.1. Sprovođenje propisa na području bezbjednosti proizvoda (tržišni nadzor)</b><br>a) Utvrđivanje obrasca za praćenje podataka iz tržišnog nadzora  | Tijelo za koordinaciju tržišnog nadzora*           | oktobar, 2010         |
| b) Izvještaj o podacima iz tržišnog nadzora   | Organi tržišnog nadzora**                          | polugodišnje/godišnje |
| c) Pregled nadležnosti po inspekcijama  | ME u saradnji sa drugim organima tržišnog nadzora. | IV Q 2010             |
| d) Uspostavljanje registra tehničkih propisa i ažuriranje istog   | ME   | NPI                   |
| <p><b>Realizacija:</b></p> <p>a) Preko Koordinacionog tijela za tržišni nadzor (KT), inspekcijским organima uključenim u nadzor nad bezbjednošću/usaglašenošću proizvoda (tržišni nadzor), dostavljen je obrazac na kome TI prati ove podatke, kao pomoć za pripremu obrazaca za praćenje podataka na ovom području iz svoje nadležnosti.</p> <p>b) Izvještaj o podacima iz tržišnog nadzora:</p> <p><b>Tržišna inspekcija:</b></p> <p>Nadzor TI u oblasti zaštite potrošača, pored zaštite ekonomskih interesa potrošača, bio je usmjeren i na zaštitu života i zdravlja potrošača od opasnih neprehrambenih proizvoda na tržištu. U tom smislu, vršen je pojačani nadzor nad primjenom odredbi ZZP koje se odnose na bezbjednost proizvoda (deklarisanje i označavanje, prateće isprave uz tehničke proizvode i druge proizvode), a vršen je nadzor i nad propisima koji se odnose na opštu bezbjednost proizvoda. TI od maja mjeseca prošle godine, redovno (nedjeljno) otvara RAPEX stranicu i sa objavljene liste opasnih proizvoda (iz svoje nadležnosti) vrši odabir onih za koje posumnja da bi mogli biti prisutni na našem tržištu. Na osnovu ovih informacija, u redovnom nadzoru (195 inspekcijских pregleda) provjeravano je da li tih proizvoda ima u prometu i utvrđeno prisustvo dva takva proizvoda (objavljena na RAPEX-u) na našem tržištu. Radi se o dječjim odjevnicim</p> |  |                       |



predmetima, opasnim zbog vrpce oko vrata, koje predstavljaju opasnost od ugušenja djeteta. Trgovac je na predlog inspektora iste povukao iz prometa. U protekloj godini TI je primila i prvo obavještenje distributera o povlačenju opasnog proizvoda sa tržišta, po kome su, takođe, preduzete propisane mjere.

Podaci jednog broja inspekcija o nadzoru nad bezbjednošću/usaglašenošću neprehrambenih proizvoda nijesu posebno izdvojeni, već se nalaze se u okviru njihovih izvještaja o nadzoru.

**c)** Koordinaciono tijelo za tržišni nadzor, na osnovu postojećeg pravnog okvira i priloga o nadležnostima, dostavljenim od strane članova KT, koji su predstavnici organa tržišnog nadzora, uz pomoć AIM Projekta, priprema Listu nadležnosti po grupama proizvoda (nadležnosti za donošenje propisa i nadležnosti za sprovođenje nadzora nad primjenom istog). U cilju preciznog razgraničenja i pokrivenosti svih relevantnih grupa proizvoda sa aspekta tržišnog nadzora, održano je više sastanaka sa predstavnicima pojedinih organa, kako onih koji su uključeni u KT, tako i onih koji nijesu članovi ovog tijela. Zbog utvrđenih nepreciznosti u propisima, u pogledu nadležnosti, posebno u dijelu nadzora, KT će sa tim upoznati i Vladu Crne Gore u okviru izvještaja o svom radu.

**d)** ME je uspostavilo registar tehničkih propisa i ažuriranje istog – prva faza, koja obuhvata spisak tehničkih propisa, specijalistički software i hardware. Pristupilo se izradi on-line verzije softwara za komponentu tijela za ocjenjivanje usaglašenosti u sklopu Projekta IPA 2007. U ranijim aktivnostima istog projekta definisana je baza podataka. Prijedlogom ovog Zakona o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjenu usaglašenosti je predloženo ukidanje zastarjelih tehničkih propisa koji su donešeni na osnovu predhodnih zakona na osnovu Zakona o standardizaciji ("Službeni list SRJ", br. 30/96, 59/98, 70/01 i 8/03) i Zakona o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjenjivanju usaglašenosti proizvoda s propisanim zahtjevima ("Službeni list SCG", broj 44/05).

**Konstatcija:**

Usaglašavanje obrazaca za praćenje podataka nad bezbjednošću/usaglašenošću proizvoda (tržišni nadzor) od strane inspekcijskih organa, kao i Uprave carina je u toku.

**Preporuka:**

Preko KT pratiti realizaciju predmetnih obaveza od strane nadležnih organa, uključujući i obavezu dostavljanja izvještaja polugodišnje/godišnje (31.jul/31.januar).

|   |   |                            |
|---|---|----------------------------|
| <p><b>1.2. Dalje usaglašavanje propisa na području bezbjednosti proizvoda sa zakonodavstvom EU</b></p> <p>a) <i>Donošenje tehničkih propisa, tj. transponovanje direktiva novog i starog pristupa</i></p>           | <p><i>ME i druga nadležna ministarstva</i></p>  | <p><i>NPI</i></p>          |
| <p>b) <i>Izmjene i dopune Zakona o opštoj bezbjednosti proizvoda i Zakona o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjenjivanju usaglašenosti sa propisanim zahtjevima, kao i odgovarajućih podzakonskih akata</i></p> | <p><i>ME</i></p>                                | <p><i>NPI</i></p>          |
| <p>c) <i>Podsticanje usaglašavanja zakonodavstva na osnovu iskustva iz prakse</i></p>   | <p><i>Organi nadležni za tržišni nadzor</i></p> | <p><i>kontinuirano</i></p> |

**Realizacija:**

**a)** Direktive novog i starog pristupa biće transponovane u nacionalno zakonodavstvo u skladu sa rokovima iz NPI:

- Bezbjednosti mašina (ME) I Q 2011 (urađen nacrt);
- Niskonaponska oprema (ME) II Q 2011 (urađen nacrt);
- Građevinski proizvodi (MORIT) II Q 2011(urađen nacrt – ali će biti promjena radi nove regulative);
- Liftovi (ME) IV Q 2011 (urađen nacrt);
- Oprema pod pritiskom (ME) IV Q 2011 (završna izrada nacrt);
- Jednostavni sudovi pod pritiskom (ME) IV Q 2011(završna izrada nacrt);
- Toplovodni kotlovi na tečno i gasovito gorivo (ME) IV Q 2011 (urađen nacrt);
- Gasni aparati (ME) IV Q 2011;
- Elektromagnetna kompatibilnost (MIDT) IV Q 2011 (urađen nacrt);
- Radio i telekomunikaciona terminalna oprema (MIDT) IV Q 2011 (urađen nacrt);
- Lična zaštitna oprema (ME) IV Q 2011, (urađen nacrt);
- Neautomatski instrumenti za mjerenje (ME) IV Q 2011 (urađen nacrt);
- Instrumenti za mjerenje (ME) IV Q 2011(urađen nacrt);
- Raspršivači aerosola (ME) II Q 2012, Igračke (MZ) IV Q 2011;
- Eksplozivi za civilnu upotrebu (MUP) IV Q 2012;
- ATEX (ME) IV Q 2012;
- Medicinski uređaji (MZ) IV Q 2013;
- Medicinski uređaji za aktivnu implataciju (MZ) IV Q 2013;
- In vitro medicinski uređaji za dijagnostiku (MZ) IV Q 2013;
- Žičare (MSP) IV Q 2011, Plovila za rekreaciju (MSP) IV Q 2011.

**b)** ME je pripremila i Vlada CG usvojila Predlog novog Zakona o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjenjivanje usaglašenosti proizvoda sa propisanim zahtjevima, kao i Zakon o tržišnoj inspekciji, kojim su transponovane određene odredbe Regulative 765/2008, u dijelu nadležnosti TI.

Za potrebe pripreme Izmjena i dopuna Zakona o opštoj bezbjednosti proizvoda, u okviru AIM Projekta je urađena tabela usklađenosti, za Direktivu o opštoj bezbjednosti proizvoda (2001/95), a u toku je priprema Smjernica za usaglašavanje zakonodavstva na ovom području (uključujući nadzor na tržištu) sa pravnim okvirom EU.

**c)** U cilju podsticanja usaglašavanja zakonodavstva na osnovu iskustva iz prakse, Tržišna inspekcija u postupku pripreme propisa nad kojima vrši nadzor, pomaže svojim iskustvom iz nadzora, kako bi propisi bili što jasniji i lakši za primjenu.

**Konstatacija:**

**b)**Na osnovu Smjernica će se, uz podršku projekta IPA 2010 u narednoj godini, pristupiti harmonizaciji nacionalnog zakonodavstva na ovom području, uključujući i očekivanu reviziju Direktive o opštoj bezbjednosti proizvoda i pravnog okvira na području tržišnog nadzora.

**c)**Nedostaju informacije drugih inspekcijskih organa za tržišni nadzor o podsticanju usaglašavanja zakonodavstva na osnovu iskustva iz prakse.

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p><b>1.3. Sprovođenje Strategije tržišnog nadzora (jačanje kapaciteta)</b></p> <p>a) <i>Konstituisanje tijela za koordinaciju tržišnog nadzora</i></p>   | <p><i>ME/ TI i ostali organi za tržišni nadzor</i></p>                          | <p><i>septembar, 2010</i></p>                  |
| <p>b) <i>Usaglašenje programa tržišnog nadzora, kojima će se, u skladu sa politikom Vlade, obuhvatiti uslovi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>odgovarajući kadar i edukacija;</i></li> <li>- <i>IT oprema i ostali uslovi za unapređivanje tržišnog nadzora;</i></li> </ul> | <p><i>Tijelo za koordinaciju tržišnog nadzora i organi tržišnog nadzora</i></p> | <p><i>u okviru godišnjeg programa rada</i></p> |

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
| <i>c) Medjunarodna saradnja u oblasti tržišnog nadzora</i>  | <i>MVPEI, ME i organi tržišnog nadzora.</i>          | <i>kontinuirano</i>     |
| <p><b>Realizacija:</b></p> <p>a) Na osnovu zaključka Vlada Crne Gore, koji je donešen prilikom usvajanja Strategije tržišnog nadzora Crne Gore, Ministarstvo ekonomije je, polazeći od postojećeg institucionalnog okvira za tržišni nadzor, sprovelo proceduru pripreme predloga za obrazovanje tijela za koordinaciju tržišnog nadzora. U skladu sa propisanim nadležnostima za nadzor nad usaglašenošću, odnosno bezbjednošću neprehrambenih proizvoda, kao i sa pomenutom Strategijom koja uzima u obzir Regulativu 765/2008/EZ, predlogom su obuhvaćene sledeće inspekcije: Tržišna, Zdravstveno-sanitarna, Ekološka, Inspekcija rada, Fitosanitarna, Metrološka, Turistička i Inspekcija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, kao i Uprava carina i Odsjek za infrastrukturu kvaliteta Ministarstva ekonomije. Navedeni predlog, Vlada je usvojila na sjednici od 14.10.2010.godine, kada je donijela Odluku o obrazovanju koordinacionog tijela za tržišni nadzor („Sužbeni list CG“, br.66/10). Pored sastava, odlukom o obrazovanju utvrđeni su i zadaci ovog tijela, a organizacija i način rada, kao i dužnosti i ovlašćenja zamjenika članova, bliže su uređeni Poslovníkom o radu Koordinacionog tijela. Stručne i administrativne poslove za potrebe Koordinacionog tijela (KT) obavlja Tržišna inspekcija. Stručnu podršku u uspostavljanju funkcije i radu KT, pruža AIM Projekat u okviru komponente tržišni nadzor.</p> <p>U izvještajnom period Koordinaciono tijelo je održalo tri sjednice, a detaljan izvještaj o radu ovog tijela biće podnešen Vladi CG. Takođe, usled nove organizacione strukture Vlade CG, pokrenuto je pitanje usklađivanja Odluke o obrazovanju Koordinacionog tijela, uključujući istovremeno i potrebu preispitivanja njegovog sastava sa aspekta zastupljenosti pojedinih inspeksijskih organa. Shodno tome, biće predložene izmjene i dopune ove Odluke.</p> <p>b) Vidi Poglavlje I. 3.5 ovog Izvještaja.</p> |  |                         |
| <p><b>1.4. Uspostavljanje i razvoj sistema razmjene podataka o opasnim proizvodima na nivou CG</b></p> <p>a) <i>Uspostavljanje uslova za funkcionisanje sistema.</i></p>  | <p><i>ME/ TI i drugi organi tržišnog nadzora</i></p> | <p><i>IV Q 2010</i></p> |
| <p>b) <i>Usavršavanje sistema:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>analiza stanja resursa kod organa uključenih u sistem,</i></li> <li>- <i>plan aktivnosti na jačanju resursa sistema</i></li> </ul>   | <p><i>ME/ TI i drugi organi tržišnog nadzora</i></p> | <p><i>II Q 2011</i></p> |
| <p><b>Realizacija:</b></p> <p>a) ME i Tržišna inspekcija kao kontaktna tačka u Sistemu za brzu razmjenu informacija o opasnim proizvodima, u saradnji sa drugim nadležnim organima, preko Koordinacionog tijela za tržišni nadzor, pripremali su neophodne uslove za uspostavljanje Sistema na nacionalnom nivou.</p> <p>b) TI je u ovoj godini počela sa razmjenom informacija o opasnim proizvodima u okviru Sistema, sa Upravom carina i Zdravstveno-sanitarnom inspekcijom. U sistemu se razmjenjuju informacije o opasnim proizvodima sa RAPEX-a, za koje se pretpostavi da mogu biti na domaćem tržištu, kao i o opasnim proizvodima koje nadležne inspekcije nađu na tržištu.</p> <p><b>Preporuka:</b> U cilju daljeg usavršavanja Sistema za brzu razmjenu informacija, potrebno je u narednom periodu</p>  |  |                         |

|  |   |                                     |
|--|---|-------------------------------------|
| <p>osigurati učešće ostalih inspekcija u sistemu i odgovarajuću softversku podršku.</p>  |   |                                     |
| <p><b>1.5. Saradnja organa tržišnog nadzora sa institucijama infrastrukture kvaliteta i tijela za ocijenu usaglašenosti.</b></p>   | <p><i>ME/TI i drugi organi tržišnog nadzora</i></p>   | <p><i>kontinuirano</i></p>          |
| <p>Organi tržišnog nadzora u sprovođenju svojih nadležnosti saraduju sa institucijama infrastrukture kvaliteta i tijela za ocijenu usaglašenosti, kao i sa Odsjekom za infrastrukturu kvaliteta ME. U tom smislu, TI (drugi organi tržišnog nadzora nijesu dostavili izvještaj) ima intezivnu saradnju sa Institutom za standardizaciju u pogledu obezbjeđivanja potrebnih standarda, kao i u pogledu stručne podrške u primjeni standarda. Takođe, ova inspekcija ostvaruje intezivnu saradnju sa Zavodom za metrologiju na području nadzora određenih propisa, kao i sa Akreditacionim tijelo CG.</p>  |   |                                     |
| <p><b>1.6. Podizanje javne svijesti o bezbjednosti proizvoda</b></p>   | <p><i>ME ,PKCG i NVO</i></p>                          | <p><i>kontinuirano</i></p>          |
| <p><b>Realizacija:</b></p> <p>ME i Tržišna inspekcija preko sredstava informisanja redovno obavještavaju javnost o podacima iz nadzora nad primjenom propisa iz oblasti bezbjednosti/usaglašenosti neprehrambenih proizvoda na tržištu. U skladu sa propisima, Tržišna inspekcija je preduzimala propisane mjere u slučaju utvrđivanja na tržištu proizvoda koji nijesu bezbjedni (opasni proizvodi) i o tome informisala javnost putem štampanih i elektronskih medija. Takođe, trgovci/uvoznici kod kojih je utvrđen opasan proizvod su po nalogu TI (mjera opoziva proizvoda), obavještavali javnost, tj. pozivali potrošače da ove proizvode vrate trgovcu kod koga su ih kupili. Ove informacije su objavljivane u dodatku „Pobjede“ u rubrici gdje se objavljuju proizvodi sa RAPEX-a.</p> <p>Pilot vježba uz podršku AIM Projekta, koja je proračunata višemjesečnim video zapisom, biće predmet posebne emisije na Nacionalnoj TV početkom jula ove godine. Takođe, AIM Projekat koji pruža stručnu podršku Nacionalnim tijelima nadležnim na području bezbjednosti proizvoda (ne prehrambenih), vrši šestomjesečni medija monitoring o bezbjednosti proizvoda, što pomaže podizanju svijesti u ovoj oblasti.</p> <p>PKCG je u saradnji sa ME, na sjednici Odbora trgovine u proširenom sastavu, organizovala upoznavanja privrednika sa značajem bezbjednosti/usaglašenosti neprehrambenih proizvoda na tržištu i aktivnostima Tržišne inspekcije na tom području. Na ovom skupu predstavnici ME/TI i AIM Projekta prezentirali su oblasti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Zaštiti potrošača od opasnih proizvoda na tržištu,</li> <li>-Obaveze trgovaca u skladu sa pravilima o bezbjednosti proizvoda,</li> <li>-Primjeri iz prakse Tržišne inspekcije.</li> </ul> |   |                                     |
| <p><b>2. Bezbjednost hrane</b></p>   |   |                                     |
| <p><b>2.1. Sprovođenje Zakona o bezbjednosti hrane (nadzor)</b></p>  | <p><i>MZ, MPIRR, VU i FSU-nadležne inspekcije</i></p> | <p><i>Kontinuirano</i></p>          |
| <p>a) <i>Utvrdjivanje obrasca za praćenje podataka na području bezbjednosti hrane.</i></p>   | <p><i>MZ, MPIRR, VU i FSU-nadležne inspekcije</i></p> | <p><i>Oktobar,2010.god.</i></p>     |
| <p>b) <i>Izvještaj o podacima iz nadzora o bezbjednosti hrane.</i></p>   | <p><i>Nadležne inspekcije</i></p>                     | <p><i>Polugodišnje–Godišnje</i></p> |

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
| c) <i>Uspostavljanje evidencije zakona i podzakonskih akata, i pregleda nadležnosti po inspekcijama.</i>   | MZ, MPIRR, VU i FSU-<br>nadležne inspekcije.  | IV Q 2010                    |
| <p><b>Realizacija:</b></p> <p><b>a) i b)</b> Obrazac za praćenje podatka na području bezbjednosti hrane, kao i Izvještaj o podacima o nadzoru, dostavilo je MZ/Zdravstveno-sanitarna inspekcija.</p> <p><b>Zdravstveno-sanitarna inspekcija:</b></p> <p>U toku 2010.godine sanitarni inspektori su u unutrašnjem nadzoru izvršili ukupno 10.072 inspekcijska pregleda, od toga 6.293 redovna, 2.013 vanrednih i 1.766 kontrolnih inspekcijskih pregleda. Prilikom vršenja inspekcijskih nadzora utvrđeno je 2.128 nepravilnosti, što predstavlja 21,12 % u odnosu na ukupan broj izvršenih pregleda. Utvrđene nepravilnosti su se odnosile na povredu propisa: o bezbjednosti hrane 286, o higijenskoj ispravnosti vode za piće 67, o sanitarno-higijenskim uslovima i opštim zahtjevima za bezbjednost hrane 892, dok se ostale nepravilnosti odnose na povredu ostalih propisa (o upotrebi duvanskih proizvoda 17, o sprječavanju i suzbijanju zaraznih bolesti 528 i ostalo 338).</p> <p>Donijeto je ukupno 2.722 rješenja. Otklanjanje utvrđenih nepravilnosti naloženo je ukazivanjem kod 1.341 subjekta u poslovanju s hranom, a iz oblasti bezbjednosti hrane donijeta su rješenja i to: o otklanjanju nedostataka 211, zabrani rada objekta sest, o zabrani rada licima bez izvršenog obaveznog zdravstvenog pregleda i kliconošama 210, o privremenom stavljanju van prometa hrane 50, o uništenju hrane 115, zabrani prometa i povlačenju hrane iz prometa 13, o zabrani upotrebe vode za piće 10, o obaveznom vršenju analize vode za piće 6. U izvještajnom periodu zbog utvrđenih nepravilnosti izrečena je ukupno 1041 mandatna kazna u iznosu od 118 404,5 €, a naplaćena 992 u iznosu od 111 674 €. Ovlašćenom službeniku za vođenje prekršajnog postupka podnijeto je 42 zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka, a riješeno 48 od kojih 6 iz 2009. godine.</p> <p><b>c)</b> MZ je uspostavilo evidenciju zakona i podzakonskih akata i pregled nadležnosti inspekcija.</p> <p><b>Konatatcija:</b></p> <p>Ostali nosioci aktivnosti (MPIRR, VU i FSU i inspekcije u njihovom sastavu) nijesu dostavili: Obrazac za praćenje podatka na području bezbjednosti hrane, Izvještaj o podacima iz nadzora o bezbjednosti hrane za 2010 godinu, Informaciju o tome da li je uspostavljena evidencija zakona i podzakonskih akata, kao i pregled nadležnosti po inspekcijama.</p> <p><b>Preporuka:</b></p> <p>Obavezati zaključkom Vlade nadležene inspekcijske organe na uspostavljanje obrazaca po nadležnostima za praćenje podataka iz nadzora nad primjenom propisa koji se odnose na bezbjednost hrane, u cilju praćenja ovih podataka i dostavljanja izvještaja ministarstvu nadležnom za zaštitu potrošača, polugodišnje/godišnje (31.jul/31.januar), rok: IIIQ 2011 god.</p> |   |                              |
| <b>2.2.Sprovedjenje ostalih zakona iz oblasti bezbjednosti hrane.</b>  | <i>Nadležni organ</i>                         | <i>Kontinuirano</i>          |
| a) <i>Zakon o genetički modificovanim organizmima</i><br>- <i>obrazac za praćenje podataka iz nadzora</i>  | MZ, MPIRR, MUPZŽS i<br>ostali nadležni organi | Oktobar, 2010                |
| - <i>izvještaj o podacima iz nadzora</i>   | <i>Nadležne inspekcije</i>                    | <i>Polugodišnje–Godišnje</i> |
| - <i>pregled nadležnosti inspekcija</i>  | <i>Nadležni organi</i>                        | IV Q 2010.                   |

|   |   |                                       |
|---|---|---------------------------------------|
| <p><i>b) Zakon o veterinarstvu</i></p> <p>- obrazac za praćenje podataka iz nadzora</p>   | <p><i>MPIRR, VU-nadležna inspekcija</i></p>   | <p><i>Oktobar, 2010.</i></p>          |
| <p>- izvještaj o podacima iz nadzora</p>  | <p><i>Nadležna inspekcija</i></p>   | <p><i>Polugodišnje – Godišnje</i></p> |
| <p><i>c) Zakoni na području poljoprivrede u dijelu zaštite potrošača</i></p> <p>- obrazac za praćenje podataka iz nadzora</p>   | <p><i>MPIRR, VU, FSU-nadležna inspekcija</i></p>  | <p><i>Oktobar, 2010.</i></p>          |
| <p>- izvještaj o podacima iz nadzora</p>  | <p><i>Nadležne inspekcije</i></p>   | <p><i>Polugodišnje – Godišnje</i></p> |
| <p>- pregled nadležnosti inspekcija</p>   | <p><i>MPIRR, VU, FSU- nadležna inspekcija</i></p>   | <p><i>IV Q 2010.</i></p>              |
| <p><b>Konstatacija:</b><br/> Od strane MZ nije bilo aktivnosti na području koje uređuje Zakon o GMO.<br/> Ostali nosioci aktivnosti (MPIRR, VU i FSU i inspekcije u njihovom sastavu) nijesu dostavile: Obrazac za praćenje podatka o sprovođenju drugih zakona iz oblasti bezbjednosti hrane; Izvještaj o podacima iz nadzora nad tim zakonima; Informaciju da li su uspostavili evidenciju zakona i podzakonskih akata, kao i pregled nadležnosti po inspekcijama.</p>  |   |                                       |
| <p><b>2.3. Aktivnosti Nacionalnog savjeta za procjenu bezbjednosti hrane.</b></p>   |   |                                       |
| <p>a) <i>Saradnja sa nadležnim organima za upravljanje rizikom u oblasti bezbjednosti hrane .</i></p>   | <p><i>Nacionalni savjet za procjenu bezbjednosti hrane, MZ, MPIRR, VU i FSU-nadležna inspekcija</i></p> | <p><i>kontinuirano</i></p>            |
| <p>b) <i>Saradnja i zajedničke aktivnosti sa nevladinim organizacijama koje se bave pitanjima bezbjednosti hrane i zaštite potrošača.</i></p>   | <p><i>Nacionalni savjet za procjenu bezbjednosti hrane i NVO sektor.</i></p>                            | <p><i>kontinuirano</i></p>            |
| <p><b>Realizacija:</b><br/> a) Nacionalni savjet za procjenu bezbjednosti hrane je u oktobru 2010 god. razmatrajući način saradnje, donio sljedeće zaključke:<br/> -Nadležne inspekcije Veterinarske uprave, Fitosanitarnе uprave i Ministarstva zdravlja će šestomjesečno dostavljati izvještaje koji će pored uobičajenih podataka biti dopunjeni komentarom o problemima koji su bili posebno aktuelni u izvještajnom periodu i sa predlogom mjera.<br/> -Nadležni organi za upravljanje rizikom će blagovremeno o svakom iskrslom problemu u procjeni rizika obavijestiti Savjet za hranu kako bi se u pravo vrijeme reagovalo na procjeni bezbjednosti hrane.<br/> -Na osnovu analize dostavljenih izvještaja daće se preporuke na koje vrste hrane treba posebno obratiti pažnju, radi izrade što kvalitetnijih planova uzorkovanja.<br/> -Savjet za hranu će se, ukoliko je potrebno, uključiti i pomoći u uzradi obrazaca koje bi inspektori koristili prilikom upućivanja hrane na laboratorijsko ispitivanje, a radi obezbjeđenja ciljanih ispitivanja samo na one parametre koji potencijalno mogu biti uzrok njene nebezbjednosti i smanjenja troškova analiza.</p> |   |                                       |
| <p><b>Konstatacija:</b></p>   |   |                                       |

|  |                                 |                     |
|--|---------------------------------|---------------------|
| <p>Podaci o saradnji i zajedničkim aktivnostima sa nevladinim organizacijama koje se bave pitanjima bezbjednosti hrane i zaštite potrošača, nijesu dostavljeni.</p> <p><b>Preporuka:</b><br/>Potrebno je utvrditi način saradnje sa NVO na ovom području.</p>  |                                 |                     |
| <b>2.4. Sprovođenje akcionog plana za hranu i ishranu</b>  | <i>Nosioci aktivnosti iz AP</i> | <i>Kontinuirano</i> |
| <p><b>Realizacija:</b><br/>MZ je u cilju sprovođenja akcionog plana za hranu i ishranu utvrdilo sljedeće aktivnosti:<br/>-Jačanje i unapređenje rada inspekcijskih organa u lancu bezbjednosti hrane, izrada i usvajanje nacionalnog i resorskih programa i vodiča za inspekcijsku kontrolu (u okviru projekta FOOD Safety-IPA 2008 sprovodi se kontinuirana edukacija inspekcijskih službi za oblast bezbjednost hrane).<br/>-Izrada podzakonskih akata, u skladu sa EU propisima i Codex Alimentarius- om koji bliže određuju način označavanja i deklarisanja hrane, posebno vezano za zdravstvene i nutritivne izjave i (donijet Pravilnika o deklarisanju, označavanju, reklamiranju i prezentaciji hrane biljnog porijekla nakon primarne proizvodnje kombinovane i ostale hrane).<br/>-Osiguranje higijenski ispravne vode za piće u školama (vrši se u kontinuitetu kontrola higijenske ispravnosti vode za piće).<br/>-Izrada i primjena plana uzorkovanja hrane utemeljenog na procjeni i analizi rizika (u okviru TWINING projekta izvršena kategorizacija subjekata iz nadležnosti po stepenu rizika, spiskovi subjekata koji će se dorađivati i dopunjavati).</p> |                                 |                     |
| <b>2.5. Dalje usaglašavanje propisa na području bezbjednosti hrane</b>   |                                 |                     |
| a) <i>Donošenje podzakonskih akata po Zakonu o bezbjednosti hrane</i>  | <i>MZ, MPIRR</i>                | <i>NPI</i>          |
| b) <i>Donošenje podzakonskih akata po Zakonu o genetički modificovanim organizmima</i>   | <i>MZ, MPIRR</i>                | <i>NPI</i>          |
| c) <i>Donošenje podzakonskih akata po Zakonu o veterinarstvu</i>   | <i>MZ, MPIRR</i>                | <i>NPI</i>          |
| d) <i>Donošenje podzakonskih akata po zakonima iz oblasti poljoprivrede</i>  | <i>MZ, MPIRR</i>                | <i>NPI</i>          |
| e) <i>Donošenje novih/izmjene postojećih propisa na području bezbjednosti hrane</i>  | <i>MZ, MPIRR</i>                | <i>NPI</i>          |
| <p><b>Realizacija:</b><br/>MZ je pripremila nacрте pet podzakonskih akata na osnovu Zakona o bezbjednosti hrane, i to:<br/>Pravilnik o mikrobiološkim kriterijumima za hranu,<br/>Pravilnike za vodu,<br/>Pravilnik o zahtjevima za ambalažu, materijale i predmete koji dolaze u kontakt sa hranom,<br/>Pravilnik o brzo smrznutoj hrani i<br/>Pravilnik o ispunjavanju opštih higijenskih zahtjeva.</p> <p><b>Konstatacija:</b><br/>MPIRR nije dostavilo podatke o aktivnostima iz ove tačke.</p>  |                                 |                     |

|  |   |                                      |
|--|---|--------------------------------------|
| <b>2.6. Formiranje Nacionalnog savjeta za biološku sigurnost.</b>  | MPIRR   | NPI                                  |
| <p><b>Konstatcija:</b></p> <p>MPIRR nije dostavilo podatak da li je u skladu sa čl. 15 Zakonom o genetički modificovanim organizmima ("Sl.list CG ", br.22/08), formiran Nacionalni savjet za biološku sigurnost (propisani rok je dvije godine).</p>  |   |                                      |
| <p><b>2.7. Jačanje kapaciteta i institucija za integrisani sistem nadzora u lancu bezbjednosti hrane, u skladu sa politikom Vlade.</b></p> <p>a) Opremanje laboratorija</p>  | Nadležni organi državne uprave i laboratorije               | kontinuirano                         |
| <p>b)Treninzi i obuke za implementaciju zakona</p>   | Nadležni organi   | kontinuirano                         |
| <p><b>Realizacija:</b></p> <p>a)MZ je obavijestilo da su laboratorije Instituta za javno zdravlje u potpunosti opremljene za nadzor nad bezbjednošću hrane. Delegacija EK u CG kroz Program FOOD SAFETY je u prvoj polovini ove godine donirala neophodnu opremu IJZ, čime je u potpunosti zaokružen sistem opremljenosti laboratorija.</p> <p>b) MZ je dostavilo informaciju o treninzima i obukama za implementaciju zakona, kojom su prezentirani oblici (seminari i radionice, međunarodni skupovi i studijske posjete) kao dinamika edukacije. U okviru Projekta IPA 2008 „Razvoj službi za bezbjednost hrane u Crnoj Gori”, organizovano je više obuka za nadležne inspekcije.</p> <p><b>Konstatcija:</b></p> <p>a) i b)MPIRR nije dostavilo podatke o opremljenosti laboratorija i o treninzima i obukama za implementaciju zakona.</p>   |   |                                      |
| <p><b>2.8. Utvrđivanje plana aktivnosti na podizanju svijesti svih subjekata u lancu proizvodnje i prometa hrane</b></p> <p>- Edukacija proizvođača i trgovaca hranom</p>  | <p>Nadležni organi i PKCG</p> <p>Nadležni organi i PKCG</p> | <p>IV Q 2010</p> <p>kontinuirano</p> |
| <p><b>Realizacija:</b></p> <p>PKCG u cilju sprovođenja Plana aktivnosti na promovisanju zaštite potrošača i edukacije proizvođača i trgovaca hranom, imlementacijom projekta " Dobro iz Crne Gore ", radi na afirmaciji domaćih proizvoda kako na domaćem tako i na inostranom tržištu. Kupovinom proizvoda sa kolektivnim žigom " Dobro iz Crne Gore " potrošačima se garantuje kvalitet tih proizvoda. Kolektivni žig garantuje ispravnost proizvoda tj. da je proizvod proizveden po standardima industrijske proizvodnje (HACCP i ISO).</p> <p>Organizovani su seminari na temu – Prednosti i praktična primjena HACCP sistema (HACCP je integrisani sistem kontrole bezbjednosti hrane u svim fazama proizvodnje, prometa i distribucije hrane. Djeluje preventivno, koristi analizu rizika za smanjenje ili eliminisanje opasnosti, sistematičan je, dokumentovan i povjerljiv).</p> <p><b>Konstatcija:</b></p> <p>Nadležni organi (nosioci aktivnosti) nijesu dostavili izvještaj o utvrđivanju plana aktivnosti na podizanju svijesti svih subjekata u lancu proizvodnje i prometa hrane i njegovoj realizaciji.</p> |   |                                      |



|   |  |                       |
|---|--|-----------------------|
| <b>2.9. Informisanje potrošača o hrani</b><br><br>a) Informisanje potrošača o bezbjednosti i kvalitetu hrane  | MZ, MPIRR (VU i FSU-nadležne inspekcije), u saradnji sa NVO. | Kontinuirano          |
| b) Edukacija potrošača o pravilnoj ishrani  | MZ, IJZ  | kontinuirano          |
| <b>Realizacija:</b><br><br>a) Aktivnosti Instituta za javno zdravlje (IJZ) na informisanju potrošača o bezbjednosti i kvalitetu hrane sprovode se kontinuirano u sklopu redovnih obaveza ovog Instituta. U periodu od juna do decembra 2010., ukupno su, putem štampanih i TV medija, realizovane 34 aktivnosti koje se tiču davanja informacija o kvalitetu i bezbjednosti hrane i pravilnoj ishrani. Teme su bile različite i odnosile su se na: kvalitet flaširanih voda, kvalitet voda u određenim vodovodima, pravilnu ishranu za različite kategorije stanovništva, ishranu u određenim situacijama, energetske napitke, suplemente, brzu hranu i zdravlje, trgovanje hranom, kvalitet i bezbednost određenih grupa namirnica.<br>b) U cilju edukacije potrošača o pravilnoj ishrani, takođe od strane IJZ, urađene su četiri različite prezentacije u školama i vrtićima na temu: „Zdravi stilovi života i pravilna ishrana“. Takođe vršena je i distribucija ranije napravljenih pisanih flajera o bezbjednom rukovanju namirnicama i sprečavanju trovanja hranom. U proteklom periodu urađena su i distribuirana uputstva za stanovništvo u poplavljenim područjima vezano za bezbjedno korišćenje hrane i vode.<br><br><b>Konstatcija:</b><br>Ostali nosioci aktivnosti (osim IJZ), nijesu dostavili podatke o informisanju potrošača o bezbjednosti i kvalitetu hrane. |  |                       |
| <b>3. Zaštita životne sredine i prostorno planiranje</b>  |  |                       |
| <b>3.1. Sprovođenje Zakona o životnoj sredini i ostalih propisa na području zaštite životne sredine.</b><br><br>a) Realizacija Programa čistije proizvodnje   | MORIT i Agencija za zaštitu životne sredine                  | kontinuirano          |
| b) Praćenje aktivnosti na proširenju i unapređivanju infrastrukture u oblasti zaštite životne sredine.  | MORIT, jedinice lokalne uprave i NVO                         | kontinuirano          |
| c) Obrazac za praćenje podataka iz nadzora  | MORIT i Agencija za zaštitu životne sredine                  | Oktobar, 2010.        |
| d) izvještaj o podacima iz nadzora  | Nadležna inspekcija  | Polugodišnje–Godišnje |
| <b>Realizacija:</b><br><br>a) Realizacija Programa čistije proizvodnje se odvija u kontinuitetu. Za njegovu realizaciju je zadužena PKCG (host institution), a realizuje se u saradnji sa Organizacijom Ujedinjenih nacija za industrijski razvoj (UNIDO). Koncept čistije proizvodnje se bazira na zajedničkom radu nacionalnih eksperata i tima eksperata iz preduzeća, na izradi studijske analize kako bi se unaprijedilo poslovanje putem uštede na materijalnom i energetskom bilansu, a sve u  |  |                       |

cilju boljeg očuvanja životne sredine uvodjenjem novijih tehnologija. Nadzor nad sprovođenjem ovog programa vrši MORIT- Sektor za međunarodnu saradnju i klimatske promjene.

b) Agencija za zaštitu životne sredine je uspostavila saradnju sa NVO: „ECOM“, „OZON“ i „Green Home“.

c) Obrazac za praćenje podataka iz nadzora je urađen od strane Ekološke inspekcije.

d) Ekološka inspekcija je dostavila Izvještaj o podacima iz nadzora za 2010 godinu, po zakonima:

- Zakon o upravljanju otpadom (kontrola dozvola za uvoz neopasnog otpada - 342, kontrola dozvola za izvoz i tranzit opasnog otpada - 7, kontrola dozvola za uvoz polovnih mašina – 110. Nepravilnosti nijesu utvrđene).

- Zakon o zaštiti od jonizirajućeg zračenja (kontrola dozvola za uvoz izvoz i tranzit izvora jonizujućeg zračenja - 39, kontrola na radioaktivnost roba pri uvozu izvozu i tranzitu (gradjevinski materijali, metalni proizvodi...) 32.957.

Utvrđene nepravilnosti: zdravstveni pregledi profesionalno izloženih lica koja rade u zoni zračenja - 28,

dozimetrijska ispitivanja, radna sredina i osiguranje i kontrola kvaliteta za izvore jonizujućeg zračenja - 32,

skladištenje izvora jonizujućeg zračenja - 12, ispunjenost propisanih uslova za korišćenje izvora jonizujućeg zračenja - 24).

- Zakon o hemikalijama (dozvole za uvoz i izvoz hemikalija, kontrola dozvola za uvoz ili stavljanje u promet hemikalija - 4, skladištenje hemikalija - 4, naložena mjera pravilnog skladištenja hemikalija - 4)

- Zakon o zaštiti vazduha (kontrola dozvola za uvoz roba koje sadrže supstance koje oštećuju ozonski omotač i proizvoda koje sadrže te supstance - 22).

**Konstatacija:** O praćenju aktivnosti na proširenju i unapređivanju infrastrukture u oblasti zaštite životne sredine MORIT i Agencija za zaštitu životne sredine nijesu dali potpun izvještaj u pogledu saradnje sa jedinicama lokalne samouprave.

|  |  |                   |
|--|--|-------------------|
| <b>3.2. Donošenje novih propisa</b>  |  |                   |
| a) <i>Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o životnoj sredini</i>                               | <i>MORIT</i>   | <i>NPI</i>        |
| b) <i>Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti prirode</i>                                | <i>MORIT i ostali nadležni organi</i>                                  | <i>NPI</i>        |
| c) <i>Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o strateškoj procjeni uticaja na životnu sredinu</i> | <i>MORIT, Agencija za zaštitu životne sredine i lokalne samouprave</i> | <i>NPI</i>        |
| d) <i>Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o procjeni uticaja na životnu sredinu</i>            | <i>MORIT, Agencija za zaštitu životne sredine i lokalne samouprave</i> | <i>III Q 2010</i> |
| e) <i>Predlog Zakona o eko fondu</i>   | <i>MORIT</i>   | <i>IV Q 2010.</i> |
| f) <i>Predlog Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti od buke u životnoj sredini</i>    | <i>MORIT, Agencija za zaštitu životne sredine i lokalne samouprave</i> | <i>IV Q 2010.</i> |

**Realizacija:**

f) Donešen je Zakon o zaštiti od buke u životnoj sredini („Sl.list CG“, br. 28/11).

**Konstatacija:**

a) U 2012. godini (IIIQ) planirano je donošenje Zakona o izmjenama i dopunama zakona o životnoj sredini, u kome će se utvrditi pravni osnov za donošenje podzakonskih akata kojim će se urediti pojedina pitanja iz ove oblasti. Izvjesno je da će se pitanje EMAS-a i ekološkog znaka (ekolabel) urediti EU Uredbama koje se odnose na ova pitanja i biće direktno preuzete danom stupanja Crne Gore u EU. Što se tiče ostalih akata pomenutim izmjenama i dopunama utvrdiće se pravni osnov za donošenje istih.

b) Programom rada Vlade za 2011 god. (IVQ) planirano je utvrđivanje Predloga zakona o izmjenama i dopunama zakona o zaštiti prirode, radi potpune harmonizacije sa evropskog zakonodavstva.

c) Programom rada Vlade za 2011 godinu planirano je utvrđivanje Predlog zakona o izmjenama i dopunama zakona o strateškoj procjeni uticaja na životnu sredinu, za III Q.

d) Internim programom MORIT za 2011 godinu, predviđena je priprema Nacrta zakona o izmjenama i dopunama zakona o procjeni uticaja na životnu sredinu, za IV Q.

e) Odustalo se od donošenja Zakona o eko fondu, tj. eko fond se će osnivati kao posebna institucija, već kao dio investiciono razvojnog fonda, pa će se pristupiti izmjenama i dopunama Zakona o investiciono-razvojnog fondu. Izmjenama i dopunama navedenih zakona izvršiće se usklađivanje istih sa evropskim zakonodavstvom u ovoj oblasti.

**3.3. Jačanje kapaciteta u skladu sa politikom Vlade**

a) Unapredjenje sistema kontrole kvaliteta životne sredine

MORIT i jedinice lokalne samouprave i Agencija za zaštitu životne sredine.

*kontinuirano*

b) Kadrovsko jačanje i edukacija

MORIT i jedinice lokalne samouprave i Agencija za zaštitu životne sredine.

*kontinuirano*

**Realizacija:**

a) Unapredjenje sistema kontrole kvaliteta životne sredine odvija se kroz proces odabira institucija koje realizuju godišnji Program monitoringa stanja životne sredine u CG za potrebe Agencije za zaštitu životne sredine (AZŽS). Pri odabiru institucija vodi se računa da posjeduju sertifikate za metode i laboratorije.

Na osnovu informacija dobijenih od Akreditacionog tijela CG, organizacije sa sertifikatom o akreditaciji, koje vrše obaveznu kontrolu kvaliteta monitoringa životne sredine su:

JU Centar za ekotoksikološka ispitivanja CG (Laboratorija za ekotoksikološka ispitivanja i zaštitu od zračenja - *Fizičko-hemijska ispitivanja, Ispitivanje radioaktivnosti u uzorcima, Ispitivanje nivoa spoljašnjeg zračenja, Ispitivanje, Izvora jonizujućeg zračenja, Akustično ispitivanje buke, Uzorkovanje*).

Hidrometeorološki Zavod CG (*Ispitivanje životne sredine, Hemijska ispitivanja, Mikrobiološka ispitivanja, Uzorkovanje*).

Zakon o životnoj sredini ("Sl. list Crne Gore", br. 48/08), čl.40, uređuje izradu Integralnog katastra zagađivača, koji vodi AZŽS, na osnovu lokalnih katastarskih zagađivača životne sredine, koje vode jedinice lokalne uprave. Katastar zagađivača životne sredine sadrži podatke o izvorima, vrsti, količini, načinu i mjestu ispuštanja, prenosa i odlaganja zagađujućih materija i otpada u životnu sredinu. MORIT je 22. jula 2010.godine donijelo Pravilnik o bližem sadržaju i načinu vođenja katastra zagađivača životne sredine. AZŽS je ovaj Pravilnik (zajedno sa obrazcima i uputstvom za popunjavanje istog) objavila na svom web sajtu. U vezi sa tim septembra 2010.god., upućen je dopis svim jedinicama lokalne uprave, sa

obavještenjem da je podatke iz Katastra zagađivača životne sredine (Integralnog katastra zagađivača) neophodno dostaviti Agenciji najkasnije do 30.aprila tekuće za prethodnu izvještajnu godinu.

Shodno čl. 38 Zakona o životnoj sredini, AZŽS vodi Informacioni sistem zaštite životne sredine, koji je uspostavljen u cilju efikasnog identifikovanja, klasifikovanja, obrade, praćenja i evidencije prirodnih resursa i upravljanja životnom sredinom. Agencija vodi evidenciju podataka o: količinama uvezenog (neopasnog), izvezenog (opasnog) i tranzitiranog (opasnog i neopasnog) čvrstog otpada, prekograničnom kretanju zaštićenih biljnih i životinjskih vrsta (CITES vrste), količini uvezenih hemikalija, količini uvezene supstance koja oštećuje ozonski omotač kao i uvezene robe koja sadrži istu, količini uvezenih izvora jonizujućeg zračenja, kvalitetu voda za piće, za kupanje, kao i kvalitetu površinskih i podzemnih voda, kvalitetu morske vode i sedimenta, zagađenju zemljišta po opštinama, podacima sa automatskih stacionarnih stanica za praćenje kvaliteta vazduha i dr.

**b)** Kontinuirano se sprovode aktivnosti na kadrovskom jačanju i edukaciji uposlenih u Agenciji. Tokom prethodne godine realizovana su dva okugla stola, i to:

- "Unaprijeđenje saradnje lokalnog i centralnog nivoa javne uprave u aktivnostima zaštite životne sredine", jula 2010 god., u organizaciji misije OSCE-a u CG,

- „Jačanje kapaciteta organa državne i lokalne uprave u implementaciji Natura 2000“, aprila 2010 god., u organizaciji WWF-a.

**3.4. Unapredjenje formalnog i neformalnog obrazovanja o zaštiti životne sredine.**

*MORIT i jedinice lokalne samouprave*  
*Obrazovne institucije*

*Kontinuirano*

**Realizacija:**

Unapredjenje formalnog i neformalnog obrazovanja o zaštiti životne sredine, vrši se kontinuirano. U tom smislu, u okviru kampanje „Ekološka nit“ 6 maja 2011. godine organizovan je okrugli sto na temu: „Implementacija pravilnika o otpadu“, u kojem su učestvovali predstavnici resornog Ministarstva, Agencije i jedinica lokalne samouprave (komunalnih preduzeća). Organizovano je i niz okruglih stolova na različite teme iz oblasti životne sredine.

**4. Trgovina**

**4.1. Sprovođenje propisa u oblasti trgovine (uključujući i elektr. trgovinu)**

a) Poseban osvrt na Zakon o elektronskoj trgovini sa aspekta Zakona o zaštiti potrošača (distaciona prodaja)

*MIDIT/ME*

*Kontinuirano*

b) Utvrđivanje obrasca za praćenje podataka iz nadzora u oblasti trgovine

*ME/MIDIT*

*Oktobar, 2010*

c) Izvještaj o podacima iz nadzora u oblasti trgovine

*Nadležna inspekcija*

*Polugodišnje –Godišnje*

**Realizacija:**

a) Smjernicama za usaglašavanje potrošačkog zakonodavstva (AIM Projekat) obuhvaćena je i Direktiva o distacionoj prodaji (Direktiva 97/7/EZ), sa preporukama za dalje usaglašavanje.

c) Postupajući po odredbama Zakona o zaštiti potrošača i Zakona o elektronskoj trgovini, glavni inspektor za usluge

informativnog društva, u kontinuitetu prati ovo područje i vrši kontrolu u kompanijama koje se bave on-line prodajom robe i usluga. U dosadašnjim kontrolama kod subjekata nadzora nije konstatovano postupanje suprotno odredbama zakona. Paralelno sa ovim kontrolama provjeravana je implementacija mjera informacione bezbjednosti i u tom kontekstu kod jednog broja subjekata ukazano je da Data centre prilagode normativi u ovoj oblasti.

**Konstatacija:**

Nije urađen osvrt na Zakon o elektronskoj trgovini sa aspekta Zakona o zaštiti potrošača (distaciona prodaja). Inspekcija za usluge informativnog društva i Tržišna inspekcija, u izvještajnom periodu nijesu primile žalbe potrošača na području distacione prodaje.

**Preporuka:**

ME i MIDIT će uz pomoć AIM Projekta uraditi osvrt na Zakon o elektronskoj trgovini sa aspekta Zakona o zaštiti potrošača (distaciona prodaja).

U novom ZZP preciznije urediti područje distacione prodaje i odnos ovog Zakona sa sektorskim propisima.

Inspekcija za usluge informativnog društva i Tržišna inspekcija da uspostave kontinuiranu saradnju u cilju sveobuhvatnog praćenja zaštite potrošača na području distacione prodaje (obrazac za praćenje podataka, dostavljanje izvještaja, edukacija).

|   |              |                    |
|---|--------------|--------------------|
| <b>4.2. Usaglašavanje propisa</b>   |              |                    |
| <i>a) Donošenje podzakonskih akata za primjenu Zakona o elektronskoj trgovini i Zakona o elektronskom potpisu</i>   | <i>MIDIT</i> | <i>II Q 2011</i>   |
| <i>b) Donošenje podzakonskih akata za primjenu Zakona o unutrašnjoj trgovini</i>  | <i>ME</i>    | <i>NPI</i>         |
| <b>Realizacija:</b>   |              |                    |
| <p><b>a)</b> Na osnovu Zakona o elektronskom potpisu („Sl. list RCG“, br. 55/03 i 31/05, „Sl. list CG“, broj 41/10), u 2010. god. donešen je Pravilnik o sadržaju i načinu vođenja evidencije i registra davaoca usluga certifikovanja.</p> <p><b>b)</b> ME je utrdilo plan donošenja nedostajućih podzakonskih akata za primjenu Zakona o unutrašnjoj trgovini. Isti će biti donešeni u III Q 2011. godine.</p>  |              |                    |
| <b>Konstatacija:</b>  |              |                    |
| <p>U skladu sa Zakonom o izmjenama i dopunama zakona o elektronskom potpisu, u pripremi su izmijene i dopune Pravilnika o tehničkim pravilima i uslovima povezivanja sistema certifikovanja elektronskih potpisa i Pravilnika o mjerama upotrebe i zaštite elektronskog potpisa, sredstava za izradu elektronskog potpisa i sistema certifikovanja, Za sprovođenje Zakona o elektronskoj trgovini („Sl. list RCG“, broj 80/04 i „Sl. list CG“, broj 41/10) nije propisana obaveza donošenja podzakonskih akata.</p> |              |                    |
| <b>4.3. Jačanje kapaciteta u skladu sa politikom Vlade</b>  |              |                    |
| <i>a) Formiranje odjeljenja za inspekcijski nadzor</i>  | <i>MIDIT</i> | <i>III Q 2010.</i> |
| <i>b) Kadrovsko jačanje i edukacija</i>   | <i>MIDIT</i> | <i>III Q 2010.</i> |

|   |                            |                              |
|---|----------------------------|------------------------------|
| <p>c) <i>Uspostavljanje sistema za certifikovanje elektronskih potpisa(CEA) na nacionalnom nivou.</i></p>   | <p>MIDIT</p>               | <p>III Q 2010.</p>           |
| <p><b>Realizacija:</b></p> <p>a)U MIDiT sistematizovana su dva radna mjesta u okviru Odjeljenja za inspeksijski nadzor (glavni inspektor za usluge informacionog društva i glavni inspektor za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost).</p> <p>c)U IV kvartalu prošle godine (15 decembra 2010. godine) uspostavljen je sistem za certifikovanje elektronskih potpisa na nacionalnom nivou. Formiran i počeo sa radom Nacionalni Root CA – Pošta Crne Gore.</p> <p><b>Konstatacija:</b></p> <p>b)Nije bilo edukacija na ovom području.</p> <p><b>Preporuka:</b></p> <p>Edukacijom na ovom području obuhvatiti i Tržišnu inspekciju koja vrši nadzor nad distancionom prodajom u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.</p> |                            |                              |
| <p><b>4.4.Unapredjenje sistema informisanja potrošača o zaštiti prava u elektronskoj trgovini.</b></p>  | <p>MIDIT</p>               | <p>Kontinuirano</p>          |
| <p><b>Konstatacija:</b></p> <p>U okviru projekata koje će realizovati ministarstvo za promovisanje elektronskog poslovanja, planirane su kontinuirane aktivnosti, na unaprjeđenju sistema informisanja potrošača o zaštiti prava u elektronskoj trgovini, za III i IV Q 2011 god.</p> <p><b>Preporuka:</b></p> <p>Kontinuirano raditi na unaprjeđenju sistema informisanja potrošača o zaštiti prava u elektronskoj trgovini, u saradnji sa Ministarstvom ekonomije, kao resornim za zaštitu potrošača.</p>   |                            |                              |
| <p><b>5. Turizam i ugostiteljstvo</b></p>   |                            |                              |
| <p><b>5.1. Sprovođenje Zakona o turizmu i ostalih propisa kojima se uređuje turistička i ugostiteljska djelatnost</b></p> <p>a) <i>Utvrđivanje obrasca za praćenje podataka iz nadzora u oblasti turizma i ugostiteljstva</i></p>   | <p>MORiT</p>               | <p>Oktobar, 2010.</p>        |
| <p>b)<i>Izveštaj o podacima iz nadzora u oblasti turizma i ugostiteljstva</i></p>   | <p>Nadležna inspekcija</p> | <p>Polugodišnje–Godišnje</p> |
| <p>c)<i>Uspostavljanje evidencije zakona, podzakonskih akata i pregleda nadležnosti inspekcije.</i></p>   | <p>MORiT</p>               | <p>IV Q 2010</p>             |

|  |              |                     |
|--|--------------|---------------------|
| <p><b>Realizacija:</b></p> <p>a) Utvrđen je obrazac za praćenje podataka iz nadzora u oblasti turizma i ugostiteljstva.</p> <p>b) Turistička inspekcija je dostavila izvještaj o podacima iz nadzora u oblasti turizma i ugostiteljstva za 2010 godinu.</p> <p>Turistička inspekcija je, u okviru svojih nadležnosti i ovlaštenja, izvršila 12.161 inspeksijskih pregleda, utvrdila 7.107 nepravilnosti i preduzela sledeće upravne mjere i radnje: ukazivanja - 3. 126; rješenja o otklanjanju nepravilnosti - 1.051; rješenja o zabrani obavljanja djelatnosti - 929; zapečaćeno objekata - 207; zahtjeva za pokretanje prekršajnog - 716; izrečenih mandatnih kazni - 2.361 u ukupnom iznosu od 301. 931,00 €; uplaćenih mandatnih kazni kazni 2. 267, u ukupnom iznosu od 285 846,00 €.</p> <p><b>Konstatcija:</b></p> <p>c) Nije uspostavljena evidencija zakona, podzakonskih akata i pregleda nadležnosti inspekcije.</p> |              |                     |
| <p><b>5.2. Donošenje novih propisa, izmjena i dopuna postojećih u saglasnosti sa zakonskom regulativom EU</b></p>  | <p>MORiT</p> | <p>Kontinuirano</p> |
| <p>a) donošenje novog Zakona o turizmu,</p>  | <p>MORiT</p> | <p>III Q 2010</p>   |
| <p>b) donošenje podzakonskih akata</p>   | <p>MORiT</p> | <p>III Q 2011</p>   |
| <p><b>Realizacija:</b></p> <p>Novi Zakon o turizmu („Sl.list CG“, br.61/2010) donešen je u III Q 2010.godine.</p> <p><b>Konstatcija:</b></p> <p>Na osnovu novog Zakona o turizmu nijesu donešeni podzakonski akti.</p>   |              |                     |
| <p><b>5.3. Jačanje kapaciteta u skladu sa politikom Vlade</b></p> <p>a) Kadrovsko jačanje i edukacija</p>  | <p>MORiT</p> | <p>Kontinuirano</p> |
| <p>b) Koordinaciono tijelo za pripremu i praćenje turističkih sezona u cilju povećanje kvaliteta usluga</p>  | <p>MORiT</p> | <p>Kontinuirano</p> |
| <p><b>Realizacija:</b></p> <p>a) Uz ostvarenu komunikaciju sa koordinatorima AIM Projekta EU, održana je radionica u cilju kadrovskog jačanja i edukacije zaposlenih u Ministarstvu.</p> <p>b) Formirano je Koordinaciono tijelo za pripremu i praćenje turističkih sezona u cilju povećanja kvaliteta usluga, koje je preimenovano u Koordinacioni tim za pripremu i praćenje turističkih sezona, sa ciljem jačanja kapaciteta i unaprijeđenja turističke ponude i resursa Crne Gore.</p>   |              |                     |

|  |                            |                               |
|--|----------------------------|-------------------------------|
| <p><b>5.4. Informisanje potrošača o pravima iz oblasti turizma i ugostiteljstva</b></p> <p><i>Unapredjenje sistema za rješavanje reklamacija potrošača kao i pružanje informacija u oblasti turizma i ugostiteljstva</i></p>   | <p>MORIT</p>               | <p>Kontinuirano</p>           |
| <p><b>Realizacija:</b></p> <p>Call centar Montenegro – dežurni telefon za žalbe – 1300 je u službi građana i gostiju, odnosno potrošača usluga, gdje isti mogu dati svoje pritužbe, kako iz oblasti turizma i ugostiteljstva, tako i drugih privrednih oblasti. Žalbe se, odmah po prijemu, prosledjuju nadležnoj inspekciji. Najveći broj žalbi pristigne u toku ljetnje turističke sezone.</p> <p>Podaci iz Izvještaja o radu Call Centra Montenegro za jul i avgust 2010. godine:</p> <p>-u julu je bilo ukupno 932 poziva, od čega se 438 poziva odnosilo na pritužbe građana, 487 poziva na uopšteno davanje informacija (brojevima telefona turističkih agencija, smještajnih kapaciteta u zemlji, Regionalnoj kampanji 2010, viznom režimu). U pomenutom periodu na broj telefona 1300 pristiglo je i 7 pohvala ( na rad i ažurnost operatera u Call centru, urednija i čistija kupališta nego ranijih godina, pohvale na plaže Kalipso beach, Almara Beach i Đukica Tours, pohvale na bogat sadržaj kulturno-zabavnog programa, naročito u Kotoru i Budvi, a pohvale i za Tivat);</p> <p>-u avgustu je bilo ukupno 958 poziva, od čega se 460 poziva odnosilo na pritužbe građana, 449 poziv na uopšteno davanje informacija (brojevima telefona turističkih agencija, smještajnih kapaciteta u zemlji, Regionalnoj kampanji 2010, viznom režimu). U pomenutom periodu na broj telefona 1300 pristiglo je i 49 pohvala ( na rad i ažurnost operatera u Call centru, poboljšanje ponude u zemlji, uređenija kupališta, bogat kulturno-zabavni sadržaj).</p> <p>U strukturi pritužbi, 44% njih se odnosilo na buku (glasna muzika, buka od građevinskih radova, buka sa brodića koji reklamiraju izletničke obilaske), 21% pritužbi se odnosilo na nepravilnosti na plažama (napoštovanje propisa 50/50 o zauzetosti plaža mobilijarom, naplata ulaska na plaže, nečistoća plaža i morske vode, skuteri i brodice koji se nalaze blizu kupališnih zona), 14% se odnosilo na dilere smještaja, nelegalan rad objekta, naplatu parkinga, neizdavanje fiskalnih računa), 9% na deponije i nepropisno odlaganje otpada, 4% na odrone na putu, nepropisnu signalizaciju i nedostatak signalizacije, a 8% su bile nepotpune žalbe i pozivi nepreciznog sadržaja.</p> |                            |                               |
| <p><b>6.Javne usluge</b></p>   |                            |                               |
| <p><b>6.1. Zdravstvene usluge</b></p>  |                            |                               |
| <p><b>6.1. 1.Sprovedjenje propisa iz oblasti zdravstvenih usluga (Zakon o zdravstvenoj zaštiti, Zakon o zaštiti prava pacijenata i dr.)</b></p>  | <p>MZ</p>                  | <p>Kontinuirano</p>           |
| <p>a) <i>Utvđivanje obrasca za praćenje podataka iz nadzora u oblasti zdravstvenih usluga</i></p>  | <p>MZ</p>                  | <p>Oktobar, 2010.</p>         |
| <p>b) <i>Izvještaj o podacima iz nadzora u oblasti zdravstvenih usluga</i></p>   | <p>Nadležna inspekcija</p> | <p>Polugodišnje –Godišnje</p> |



|   |   |   |
|---|---|---|
| <p>c) <i>Uspostavljanje evidencije zakona i podzakonskih akata i pregleda nadležnosti po inspekcijama.</i></p>  | <p><i>MZ i nadležne inspekcije</i></p>                                | <p><i>IV Q 2010.</i></p>                          |
| <p><b>Realizacija:</b></p> <p>a) MZ utvrdilo obrazac za praćenje podataka iz nadzora u oblasti zdravstvenih usluga<br/> b) U 2010. godini zdravstveni inspektori izvršili su ukupno 866 inspekcijskih pregleda, od kojih se 632 (72,97 % ) odnosi na područje zaštite potrošača. Utvrđeno je 165 nepravilnosti, zbog kojih su preduzete sljedeće mjere i radnje: 66 ukazivanja, 30 rješenja o otklanjanju nedostataka i sedam rješenja o zabrani stavljanja lijekova u promet. Izrečeno je 13 mandatnih kazni koje su naplaćene i podnijeto je 37 zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka. Utvrđene nepravilnosti su se najčešće odnosile na neispunjavanje propisanih uslova za rad zdravstvenih ustanova u pogledu prostora, kadra i opreme za obavljanje zdravstvene djelatnosti, neispravne deklaracije lijekova i medicinskih sredstava i dr.<br/> Nakon dobijanja obavještenja od strane Agencije za lijekove o neusaglašenosti pojedinih lijekova sa propisanim zahtjevima, izvršeni su inspekcijski nadzori u veledrogeriji i apoteka i donijeto sedam rješenja o zabrani prometa lijekova, dok su u jednom slučaju nakon dobijanja rezultata laboratorijskih ispitivanja isti vraćeni u promet.<br/> c) MZ je uspostavilo evidenciju zakona i podzakonskih akata, kao i pregled nadležnosti po inspekcijama.</p> |   |   |
| <p><b>6.1.2. Donošenje novih propisa</b></p>  |   |   |
| <p>a) <i>Donošenje podzakonskog akta za primjenu Zakona o zaštiti prava pacijenata</i></p>  | <p><i>MZ</i></p>  | <p><i>I Q 2011.</i></p>                           |
| <p>b) <i>Izmjene i dopune Zakona o medicinskim sredstvima-prenošenje Direktive 2001/83 EZ, koja se odnosi na medicinske proizvode za ljudsku upotrebu.</i></p>  | <p><i>MZ i Agencija za lijekove i medicinska sredstva.</i></p>        | <p><i>NPI</i></p>                                 |
| <p><b>Konstatacija:</b><br/> Podzakonski akt za primjenu Zakona o zaštiti prava pacijenata nije urađen.<br/> Nijesu urađene Izmjene i dopune Zakona o medicinskim sredstvima vezano za prenošenje Direktive 2001/83 EZ, koja se odnosi na medicinske proizvode za ljudsku upotrebu.</p>   |   |   |
| <p><b>6.1.3. Plan aktivnosti na poboljšanju kvaliteta usluga i bezbjednosti u zdravstvu ( u odnosu na pacijenta i na zdravstveni sistem)</b></p>  |   |   |
| <p>- <i>Realizacija Plana aktivnosti</i></p>  | <p><i>MZ</i></p> <p><i>MZ, Fond zdravstvenog osiguranja i JZU</i></p> | <p><i>IVQ 2010</i></p> <p><i>Kontinuirano</i></p> |

|   |                                   |                     |
|---|-----------------------------------|---------------------|
| <b>Konstatcija:</b>   |                                   |                     |
| Plan aktivnosti na poboljšanju kvaliteta usluga i bezbjednosti u zdravstvu(u odnosu na pacijenta i na zdravstveni sistem) nije donešen. U toku je analiza postojećeg stanja, definisanje ciljeva i prioriteta radi izrade Plana aktivnosti na poboljšanju kvaliteta usluga i bezbjednosti u zdravstvu.  |                                   |                     |
| <b>6.1.4. Jačanje kapaciteta, u skladu sa politikom Vlade</b>   |                                   |                     |
| a) <i>Kadrovsko jačanje i edukacija</i>   | <i>MZ i JZU</i>                   | <i>Kontinuirano</i> |
| b) <i>Formiranje komisija za kontrolu kvaliteta usluga u JZU</i>  | <i>Sve JZU u saradnji sa MZ</i>   | <i>III Q 2010</i>   |
| c) <i>Imenovanje zaštitnika prava pacijenata;</i>   | <i>JZU u saradnji sa MZ</i>       | <i>I Q 2011</i>     |
| <b>Realizacija:</b>   |                                   |                     |
| <p>a) Edukaciju zdravstvenih radnika i zdravstvenih saradnika sprovode ustanove u skladu sa programom edukacije, a stručno usavršavanje se vrši kroz dodjelu specijalizacija i užih specijalizacija. Ministarstvo donosi godišnji plan potreba specijalizacija, pa je za 2010.godinu za potrebe zdravstvenih ustanova odobreno 99 specijalizacija i 3 uže specijalizacije. Na nivou JZU, u periodu jun 2010 – jun 2011.god. edukovano je 1.365 zdravstvenih radnika i saradnika kroz razne oblike edukacije.</p> <p>b) U skladu sa Zakonom o izmjenama i dopunama zakona o zdravstvenoj zaštiti, u svim JZU formirane su Komisije za kontrolu kvaliteta usluga.</p> <p>c) Shodno obavezama iz Zakona o zaštiti prava pacijenata, u I Q 2011 imenovani su zaštitnici prava pacijenata.</p> |                                   |                     |
| <b>6.1.5. Plan aktivnosti na uspostavljanju sistema za rješavanje prigovora pacijenata u oblasti zdravstvene zaštite</b>  | <i>MZ</i>                         | <i>III Q 2010</i>   |
| a) <i>Evidencija i paćenje prijava i zahtjeva pacijenata.</i>   | <i>MZ i drugi nadležni organi</i> | <i>Kontinuirano</i> |
| b) <i>utvrđivanje obrasca za evidenciju podataka</i>  | <i>MZ</i>                         | <i>IV Q 2010</i>    |

|   |  |                              |
|---|--|------------------------------|
|   |  |                              |
| <i>c) izvještaj o podacima</i>  | <i>Nadležni organi</i>   | <i>Polugodišnje/godišnje</i> |
| <b>Realizacija:</b>   |  |                              |
| <p>a) Evidencija i paćenje prijave i zahtjeva pacijenata je uspostavljena.</p> <p>b) Obrazac za evidenciju podataka utvrđen je kod skoro svih JZU, kako od strane zaštitnika prava pacijenata, tako i Komisije za kontrolu kvaliteta usluga JZU.</p> <p>c) Komisiji za kontrolu kvaliteta i zaštitniku prava pacijenata do sada je podnešeno 249 prigovora od strane pacijenata, koji su rješavani u propisanom postupku.</p>   |  |                              |
| <b>6.1.6. Informisanje pacijenata o njihovim pravima i obavezama iz domena zdravstvenih usluga i jačanje lične odgovornosti za sopstveno i zdravlje drugih</b>  | <i>MZ, Fond zdravstvenog osiguranja i NVO (udruženja pacijenata i organizacije potrošača).</i> | <i>Kontinuirano</i>          |
| <i>a) Izrada vodiča i procedura za poštovanje prava pacijenata</i>  | <i>MZ</i>  | <i>IV Q 2010</i>             |
| <i>b) Analiza zadovoljstva građana u ostvarivanju prava na zdravstvenu zaštitu</i>  | <i>MZ, Fond zdravstv.zaštite</i>   | <i>Polugodišnje/Godišnje</i> |
| <i>c) Podizanje nivoa svijesti građana o ranim znacima bolesti i zdravim stilovima života</i>   | <i>MZ i ostali nadležni organi</i>   | <i>Kontinuirano</i>          |
| <i>d) Saradnja sa pacijentima i njihovim udruženjima</i>  | <i>MZ, JZU i drugi nadležni organi</i>   | <i>Kontinuirano</i>          |
| <b>Realizacija:</b>   |  |                              |
| <p>c) Sa ciljem podizanja nivoa svijesti građana o ranim znacima bolesti i zdravim stilovima života, od strane Ministarstva i ostalih nadležnih organa, u oktobru 2010. god. štampano je i distribuirano 50.000 brošura o ranom otkrivanju raka dojke, a u decembru 2010. god. takođe je štampano i distribuirano 50.000 brošura o rizicima za nastanak kardiovaskularnih bolesti</p> <p>d) U skladu sa Master planom razvoja zdravstva za period 2010 – 2013, održana je II konferencija o raku dojke organizovana u saradnji NVO „Zdrava Dona Montenegrina“ i MZ (oktobar 2010)</p> |  |                              |

|   |  |                              |
|---|--|------------------------------|
| <b>Konstatacija:</b>  |  |                              |
| a) Izrada vodiča i procedura za poštovanje prava pacijenata nije urađena - u pripremi je.   |  |                              |
| b) Analiza zadovoljstva građana u ostvarivanju prava na zdravstvenu zaštitu nije urađena.   |  |                              |
| <b>6.2. Energetika</b>  |  |                              |
| <b>6.2.1. Sprovođenje Zakona o energetici i Zakona o energetskej efikasnosti.</b>   |  |                              |
| a) <i>Utvrđivanje obrasca za praćenje podataka iz nadzora, na području energetike</i>   | <i>ME, Regulatorna Agencija za energetiku (Agencija) i drugi nadležni organi</i> | <i>Oktobar, 2010.</i>        |
| b) <i>Izveštaj o podacima iz nadzora na području energetike</i>   | <i>Nadležne inspekcije</i>   | <i>Polugodišnje/Godišnje</i> |
| c) <i>Uspostavljanje evidencije zakona, uredbi, tehničkih i drugih propisa i pregleda nadležnosti Agencije i drugih nadležnih organa.</i>   | <i>ME i Agencija</i>   | <i>IV Q 2010.</i>            |
| d) <i>Izrada analize određenih odredbi Zakona o energetici sa predlogom mjera</i>   | <i>ME, Agencija i NVO za z.p.</i>  | <i>III Q 2010</i>            |
| <b>Realizacija:</b>   |  |                              |
| a) Utvrđivanje obrasca za praćenje podataka iz nadzora nad Zakon o energetici ("Sl.list CG", broj 28/10), u dijelu odredbi koje se odnose na zaštitu potrošača (primjena tehničkih propisa i normi kvaliteta za proizvode i usluge u isporuci energije, trajanju prekida i uvođenju restrikcija, racionalnom i ekonomičnom korišćenju energije) od strane Elektroenergetske inspekcije je u fazi pripreme i biće donešen u IIQ 2011god. |  |                              |
| b) Dostavljen je Izveštaj o podacima iz nadzora na području energetike, u kome nijesu posebno izdvojeni podaci u dijelu zaštite potrošača.  |  |                              |
| c) Uspostavljena je evidencija zakona, uredbi, tehničkih i drugih propisa i pregleda nadležnosti Agencije za energetiku i ME.   |  |                              |
| <b>Konstatacija:</b>  |  |                              |
| Nije urađena analiza Zakona o energetici (d).   |  |                              |
| <b>6.2.2. Donošenje propisa za ostvarivanje prava, kao i mjera</b>  |  |                              |

|   |                      |              |
|---|----------------------|--------------|
| <b>zaštite ugroženih (ranjivih) kupaca.</b>   | MRSS                 | IV Q         |
| <p><b>Realizacija:</b></p> <p>U primjeni je Program za subvencioniranje ugroženih potrošača koji je donijela Vlada CG, 2008 godine, prema kome korisnici socijalno zaštitnih prava su imali popust od 40%, i to za iznos računa od 60 eura, a ukoliko je račun bio veći, tada se isti umanjivao za iznos od 24 eura.</p> <p><b>Konstatacija:</b></p> <p>MRiSS nije donijelo propis za ostvarivanje prava kao i mjera zaštite ugroženih (ranjivih) kupaca, a na osnovu Zakona o energetici.</p> <p>Agencija za energetiku će do kraja jula mjeseca tekuće godine utvrditi tarife za snabdijevanje ugroženih potrošača.</p>   |                      |              |
| <b>6.2.3. Poštovanje propisanih obaveza prilikom promjene tarifa, utvrđivanje cijena električne energije i naknade štete potrošačima za nekvalitetnu isporučenu električnu energiju i za nezakonito isključenje sa električne mreže.</b>  | Agencija, EPCG i NVO | kontinuirano |
| <p><b>Realizacija:</b></p> <p>Pravila za izmjenu regulisanih tarifa za snabdijevanje električnom enegijom usvojena su na osnovu Zakona o energetici (čl.38 stav 2 tačka 2).Pravilima se uređuje način, uslovi i postupak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-utvrđivanja privremenih tarifa od strane Agencije,</li> <li>-izmjene ragulisanih tarifa u periodu važenja na zahtjev energetskog subjekta,</li> <li>-izmjene ragulisanih tarifa u periodu važenja na inicijativu Regulatorne agencije za energetiku.</li> </ul> <p>Pravila za rješavanje sporova putem arbitraže usvojena su na osnovu Zakona o energetici član 38 stav 2 tačka 1.</p> <p>Na osnovu Zakona o energetici (čl.38 stav 3), Agencija utvrđuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-tarife za snabdijevanje ugroženih (ranjivih) kupaca,</li> <li>-minimum kvaliteta snabdijevanja, koji obuhvata naročito: kvalitet usluga, posebno u odnosu na vrijeme potrebno operatorima prenosnih i distributivnih sistema električne energije i gasa za obavljanje priključenja i popravki; neprekidnost napajanja;kvalitet napona električne energije i kvalitet gasa.</li> </ul> <p>U skladu sa čl. 160 Zakona o energetici, snabdjevač je dužan da sa krajnjim kupcem u pisanoj formi zaključi ugovor o snabdijevanju. Ugovor između ostalog sadrži usluge koje pruža snabdjevač, uključujući vrijeme početka i kvalitet snabdijevanja.</p> <p>Za prekid isporuke električne energije kupcu, suprotno čl. 153 st.7 i čl. 179 st. 5 tač. 1 Zakona, propisana je novčana kazna od pedesetostrukog do tristostrukog iznosa minimalne zarade u Crnoj Gori.</p> |                      |              |
| <b>6.2.4. Jačanje službe kod snabdjevača električne energije u cilju unapredjenja zaštite potrošača.</b>  | EPCG                 | I Q 2011     |
| <p><b>Realizacija:</b></p> <p><b>Centar za kontakt sa kupcima</b> u okviru FC Snabdijevanje, bavi se uvođenjem metodologija i procesa u cilju upoznavanja potreba i navika kupaca i stvaranja čvršćih veza između kupaca i snabdjevača, kao i informisanje kupca o</p>  |                      |              |

svim pitanjima vezanim za potrošnju električne energije.

Centar za kontakt sa kupcima pruža informacije o: cijeni i načinu obračuna električne energije, iznosu dugovanja po osnovu isporučene električne energije, načinu dostavljanja računa, upozorenja o isključenju i sl., ostvarivanju prava na subvenciju, ostvarivanju prava na popust na račun za električnu energiju, načinu i iznosu obračuna zatezne kamate po osnovu neplaćenih faktura za električnu energiju, načinu racionalizacije potrošnje i poboljšanja energetske efikasnosti, aktivnostima vezanih za zaključenje i raskid ugovora o snabdijevanju električnom energijom, načinu ostvarivanja svih prava koje kupac može da ima vezanih za reklamaciju računa kroz postupak njegovog rješavanja.

**6.2.5. Informisanje potrošača o njihovim pravima i obavezama prilikom korišćenja usluga energetike**

*ME, Agencija, EPCG i NVO*

*Kontinuirano*

**Realizacija:**

Zakonom o energetici (čla. 160) propisano je da snabdjevač sa krajnjim kupcem u pisanoj formi zaključi ugovor o snabdijevanju. Ugovor treba da sadrži način obavještanja o povećanju naknada prije primjene povećanja i način informisanja o važećim cijenama, tarifama i standardnim rokovima i uslovima, posebno u pogledu pristupa i usluga. Takođe, snabdjevač je dužan da na svojoj internet stranici objavi cijene i tarife za domaćinstva.

U skladu sa Zakonom o energetskej efikasnosti, ME ima obavezu informisanja potrošača o raznim aspektima energetske efikasnosti, uključujući informisanje potrošača od strane operatora sistema distribucije i snabdjevača električnom ili toplotnom energijom, odnosno prirodnim gasom o potrošnji energenta, pružanje informacija o energetskej uslugama, pogodnostima energetske efikasnosti, finansijskim mehanizmima i tehnologijama koji promovišu energetske efikasnost, kao i da izdaje publikacije u cilju informisanja i podizanja svijesti potrošača o značaju i efektima energetske efikasnosti. Kaznenim odredbi ovog zakona osigurava se zaštita potrošača kod neispunjavanja određenih obaveza predviđenih zakonom.

**6.3 Telekomunikacione i poštanske usluge**

**6.3.1. Sprovedjenje zakona iz oblasti elektronskih komunikacija i poštanskih usluga**

*MIDIT i Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (Agencija)*

*kontinuirano*

a) *Utvrđivanje obrasca za praćenje podataka iz nadzora na području elektronskih komunikacija i poštanskih usluga*

*MIDIT i Agencija*

*Oktobar, 2010.*

b) *Izveštaj o podacima iz nadzora na području elektronskih komunikacija i poštanskih usluga;*

*nadležne inspekcije*

*polugodišnje/godišnje*

|  |                                |                            |
|--|--------------------------------|----------------------------|
| <p>c) <i>Uspostavljanje evidencije zakona, i pregleda nadležnosti po inspekcijama.</i></p>                               | <p><i>MIDIT i Agencija</i></p> | <p><i>IV Q 2010</i></p>    |
| <p>d) <i>Poštovanje propisanih obaveza u pogledu obračuna impulsa po stvarno izvršenom, a ne po očekivanom obimu</i></p> | <p><i>MIDIT i Agencija</i></p> | <p><i>Kontinuirano</i></p> |

**Realizacija:**

**a)** Utvrđen je obrazac za praćenje podataka iz nadzora na području elektronskih komunikacija i poštanske djelatnosti i isti je u primjeni od 01.05.2011.godine.

**b)** Shodno utvrđenom obrascu inspektori MIDIT i nadzornici Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost sačinili su Izvještaj za maj mjesec 2011.godine, kojim je dat pregled o broju izvršenih inspekcijских i kontrola nadzora, utvrđenih nepravilnosti i preduzetih mjera, kao i podaci o rješavanju po žalbama korisnika elektronskih komunikacija. Inspekcija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost je u toku 2010. godine imala 19 inspekcijских kontrola, od kojih se 12 odnosilo na zaštitu potrošača.

U 2010. godini, služba Nadzora Agencije je sačinila Godišnji izvještaj o sprovođenju stručnog nadzora u oblasti elektronskih komunikacija. Izvršeno je ukupno 246 pregleda, od čega se 30 pregleda odnosi na pitanja zaštite korisnika elektronskih komunikacionih usluga, dok rezultati ostalih pregleda imaju posredan uticaj na korisnike, odnosno ostvarivanje njihovih prava. Naime, u postupku po žalbama korisnika, koji je propisan članom 114 Zakona o elektronskim komunikacijama, radi utvrđivanja svih činjenica koje su neophodne za donošenje odluke po žalbama, angažuje se i služba Nadzora. Značajnim brojem pregleda su obuhvaćene provjere cijena usluga pojedinih operatora, kao i tarifa, opštih uslova pružanja usluga, kvalitet i bezbjednost pružanja usluga, provjere računa za obavljen telekomunikacioni saobraćaj, javna dostupnost cijena i tarifa i sl.

**c)** Zakonom o elektronskim komunikacijama podijeljena je nadležnost i ovlašćenja inspektora za elektronske komunikacije i nadležnost i ovlašćenja nadzornika.

Nadležnost inspekcije za elektronske komunikacije je da:

- privremeno zabrani pružanje elektronskih komunikacionih usluga;
- zabrani rad radio stanice koja koristi frekvencije bez propisanog odobrenja;
- ograniči ili zabrani rad električnog uređaja koji suprotno propisima uzrokuje elektromagnetne smetnje i ometa rad elektronskih komunikacionih mreža ili opreme;

Takođe, ova inspekcija je nadležna da u saradnji sa tržišnom inspekcijom i organima unutrašnjih poslova, zabrani i onemogući prodaju ili eksploataciju elektronske komunikacione ili terminalne opreme koja se proizvodi ili uvozi na domaće tržište, ako ista ne zadovoljava tehničke, eksploatacione i druge zakonom propisane uslove za korišćenje. Sem ovih nadležnosti, ova inspekcija vrši i nadzor nad primjenom Zakona o zaštiti potrošača.

Nadzornik u postupku stručnog nadzora:

- utvrđuje ispunjenost propisanih normi kvaliteta usluga pri pružanju Univerzalnog servisa, kao i deklariranih parametara kvaliteta kod drugih vrsta usluga;
- utvrđuje sigurnost mreža i usluga elektronskih komunikacija, kao i poštovanje odredbi zakona koje se tiču tajnosti komunikacija;
- kontroliše ispravnost tarifnih organa i pravilnost primjene odobrenih, odnosno javno objavljenih tarifa.

Nadzornik donosi rješenja o pokretanju prekršajnog postupka kod MIDIT, za prekršaje pravnih lica –operatora pružaoca usluga ( čl.134 Zakona o elektronskim komunikacijama).

**d)** Poštovanje propisanih obaveza u pogledu obračuna impulsa po stvarno izvršenom, a ne po očekivanom obimu se realizuje tako što je shodno Rješenju Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost od 16.07.2009.godine,

|   |                         |                              |
|---|-------------------------|------------------------------|
| <p>svaki od opretaora u svojoj ponudi omogućio jedan tarifni plan, u kome se kao obračunska jedinica za obračun obima ostvarenog govornog saobraćaja koristi jedinični vremenski interval trajanja 1sekunda, a za obračun obima ostvarenog saobraćaja podataka, izuzev SMS i MMS saobraćaja, jedinična mjera prenešenih podataka količine 1 Kb (jedan kilobajt).</p> <p><b>Konstatacija:</b> Izvještaj o podacima iz nadzora na području poštanskih usluga nije dostavljen.</p>   |                         |                              |
| <b>6.3.2. Rješavanje po žalbama potrošača</b>   | <i>Agencija</i>         | <i>Kontinuirano</i>          |
| a) <i>evidencija i praćenje žalbi potrošača</i>   | <i>Agencija</i>         | <i>Kontinuirano</i>          |
| b) <i>utvrđivanje obrasca za evidenciju podataka</i>  | <i>MIDIT i Agencija</i> | <i>Oktobar, 2010</i>         |
| c) <i>izvještaj o podacima</i>  | <i>Agencija</i>         | <i>polugodišnje/godišnje</i> |
| <p><b>Realizacija:</b></p> <p>a)U oblasti rješavanja po žalbama potrošača Agencija je ustrojila evidenciju-registar žalbi i u kontinuitetu prati i evidentira podatke u vezi žalbi korisnika, na kvalitet i pristup uslugama koje pružaju operatori iz oblasti elektronskih komunikacija, kao i na račun za pružene usluge.</p> <p>Za oblasti poštanskih usluga važećim zakonom je obuhvaćena jedino mogućnost podnošenja reklamacije poštanskom operatoru.</p> <p>b)Utvrđen je obrazac za evidenciju podataka rješavanja po žalbama korisnika, koji sadrži i dio „ostali podaci o prijavama potrošača“, koji obuhvata broj žalbi i podatke o njihovom rješavanju i u primjeni je u MIDIT i u Agenciji, od maja mjeseca 2011. godine.</p> <p>c)U 2010. godini Agenciji je podnijete 132 žalbe korisnika, od kojih je 80 žalbi odbijeno, 31 žalba prihvaćena, a postupak za rješavanje 19 žalbi je u toku.</p> <p><b>Konstatacija:</b></p> <p>a)Poseban problem predstavlja postojeće zakonsko rješenje, u ovim postupcima, koje predviđa trostepenost u rješavanju po žalbama korisnika, tako da se pojavljuju dva stepena koja rješavaju po žalbi korisnika (Agencija i resorno ministarstvo), dok se u trećem stepenu rješava kod Upravnog suda.</p> <p>Rješavanje po žalbama u drugostepenom postupku je u nadležnosti ministarstva, te se može zaključiti da sadašnja zakonska rješenja ne daju mogućnost da Agencija bude nosilac aktivnosti koje su predviđene akcionim planom, a to su pravljenje evidencija i praćenje žalbi, utvrđivanje obrazaca za evidenciju i pravljenje izvještaja o podacima.</p> <p>U toku je izrada novog Zakona o poštanskim uslugama, po kome je predviđeno da Agencija ima značajniju ulogu i u ovoj oblasti, a slično proceduri koja je predviđena u Zakonu o elektronskim komunikacijama, pri čemu ne bi trebalo prihvatiti trostepenost u rješavanju po žalbama korisnika, već utvrditi da je donošenje rješenja od strane Agencije i konačno.</p> |                         |                              |
| <b>6.3.3. Dalje usaglašavanje zakonodavstva i donošenje podzakonskih akata</b>  |                         |                              |



|  |   |                   |
|--|---|-------------------|
| a) <i>Izmjene i dopune Zakona o poštanskim uslugama;</i>   | <i>MIDiT , Agencija , Univerzalni poštanski operater CG</i> | <i>III Q 2010</i> |
| b) <i>Predlog Uredbe o minimalnom setu usluga koje obuhvataju Univerzalni servis;</i>                                | <i>MIDiT</i>  | <i>III Q 2010</i> |
| c) <i>Akt o metodologiji proračuna neto troškova Univerzalnog servisa.</i>   | <i>Agencija</i>   | <i>III Q 2010</i> |
| d) <i>Akt o visini doprinosa i načinu plaćanja obveznika Univerzalnog servisa;</i>                                   | <i>Agencija</i>   | <i>III Q 2010</i> |
| e) <i>Akt o praćenju korekcije opsega Univerzalnog servisa;</i>  | <i>Agencija</i>   | <i>III Q 2010</i> |
| f) <i>Pravilnik o kvalitetu usluga univerzalnog servisa</i>  | <i>MIDiT</i>  | <i>III Q 2010</i> |
| g) <i>Pravilnik o određivanju lica koja imaju pravo na određene povoljnosti u obezbjeđenju univerzalnog servisa.</i> | <i>MIDiT</i>  | <i>III Q 2010</i> |

**Realizacija:**

**b)**Donijeta je Uredba o minimalnom setu usluga koje obuhvata Univerzalni servis („Sl. list CG“, br.60/10),  
**c)**Donijet je Pravilnik o metodologiji proračuna neto troška pružanja i visini i načinu plaćanja naknade za finansiranje Univerzalnog servisa („Sl.list CG“ br.35/10),  
**d)**Donijet je Pravilnik o određivanju kategorija korisnika povoljnosti u korišćenju usluga Univerzalnog servisa („Sl. list CG“, br.57/10),  
**f)**Donijet je Pravilnik o kvalitetu usluga Univerzalnog servisa („Sl. list CG“, br.57/10),  
**g)**Donijet je Pravilnik o određivanju kategorija korisnika povoljnosti u korišćenju usluga Univerzalnog servisa („Sl. list CG“, br.57/10).

**Konstatacija:**

**a)**Izmjene i dopune Zakona o poštanskim uslugama nijesu donešene u III Q 2010. godine. Zbog velikog broja članova koji se mijenjaju u samom Zakonu o poštanskim uslugama, odlučeno je da se donese novi Zakon o poštanskim uslugama i zbog toga je pomjereno vrijeme njegovog usvajanja. Programom rada Vlade CG rok je pomjeren za II kvartal tekuće godine i trenutno se nalazi u međusektorskoj konsultaciji, shodno članu 39 Poslovnika rada Vlade, i do kraja mjeseca se očekuje njegovo usvajanje od strane Vlade.

**e)**Akt o praćenju korekcije opsega Univerzalnog servisa nije donešen. Krajem maja tekuće godine pokrenuta je inicijativa za korekciju opsega Univerzalnog servisa

|  |  |                              |
|--|--|------------------------------|
| <b>6.3. 4.Podizanje nivoa svijesti korisnika elektronskih i poštanskih usluga</b>  | <i>Agencija i NVO</i>  | <i>Kontinuirano</i>          |
| <p><b>Realizacija:</b><br/> U cilju podizanje nivoa svijesti korisnika elektronskih i poštanskih usluga, Agencija je u toku 2010. godine sprovela sljedeće aktivnosti:<br/> - preko sredstava javnog informisanja-štampanih medija obavještavala korisnike o postupanju pri korišćenju odgovarajućih usluga operatora, kako isti ne bi došli u zabludu pri kupovini odgovarajućih paketa i usluga;<br/> - učestvovala u TV emisijama-Javnog servisa, na temu javnih elektronskih komunikacija posebno u dijelu koji se tiče prava i zaštite korisnika;<br/> - uradila brošuru-uputstvo za korisnike javnih elektronskih komunikacionih usluga, kojim je ukazala na njihova prava, postupak zaštite tih prava koji se vodi kod operatora i Agencije, kao i ograničenja operatora pružalaca usluga. Brošura je štampana u 60.000 primjeraka i distribuirana je preko štampanih medija u junu mjesecu tekuće godine (u saradnji sa NVO ECOM).</p> |  |                              |
| <b>6.4.Komunalne usluge</b>  |  |                              |
| <b>6.4.1. Sprovođenje postojećih zakona u cilju unapređenje nivoa zaštite potrošača.</b>   | <i>MORIT, resorna ministarstva i drugi organi, Jedinice lokalne samouprave i NVO</i> | <i>Kontinuirano</i>          |
| a) Utvrđivanje obrasca za praćenje podataka na području komunalnih usluga;   | <i>ME, MORIT i Jedinice lokalne samouprave</i>                                       | <i>Oktobar, 2010</i>         |
| b) Izvještaj o podacima sa područja komunalnih usluga  | <i>Nadležne inspekcija na lokalnom nivou</i>   | <i>polugodišnje/godišnje</i> |
| c) Uspostavljanje evidencije zakona, uredbi i drugih propisa i pregleda nadležnosti u oblasti komunalnih usluga  | <i>MORIT i Jedinice lokalne samouprave</i>   | <i>IV Q 2010</i>             |
| <p><b>Realizacija:</b><br/> b) MORIT priprema redovne godišnje izvještaje o vodosnadbijevanju, upravljenju otpadom i upravljanju otpadnim vodama, a sva lokalna komunalna preduzeća imaju obavezu dostavljanja godišnjih izvještaja jedinicama lokalne samouprave.<br/> c) MORIT ima evidenciju zakona, uredbi i drugih propisa u oblasti komunalnih usluga.</p> <p><b>Konstatacija:</b><br/> a) Nije utvrđen obrazac za praćenje podataka na području komunalnih usluga, kao ni pregled nadležnosti za nadzor u</p>   |  |                              |

|  |   |                         |
|--|---|-------------------------|
| <p>oblasti komunalnih usluga (c).</p> <p>b) Nadležne inspekcije na lokalnom nivou nijesu dostavile izvještaj o podacima na području komunalnih usluga za 2010 godinu.</p> <p><b>Preporuka:</b></p> <p>Da se utvrdi obrazac za praćenje podataka na području komunalnih usluga/rok: IVQ 2011.</p>   |   |                         |
| <p><b>6.4.2 Donošenje novih propisa u oblasti komunalnih djelatnosti:</b></p> <p>a) <i>Zakon o komunalnim djelatnostima</i></p>  | <p><i>MORIT, Jedinice lokalne samouprave i NVO</i></p>                                      | <p><i>II Q 2011</i></p> |
| <p>b) <i>Donošenje podzakonskih akata na osnovu Zakona o vodama, Zakona o upravljanju otpadom i Zakona o komunalnim djelatnostima</i></p>  | <p><i>MORIT, resorna ministarstva i drugi organi, Jedinice lokalne samouprave i NVO</i></p> | <p><i>NPI</i></p>       |
| <p><b>Realizacija:</b></p> <p>b) Na osnovu Zakona o vodama, Glavni grad je donio Odluke kojima su uređena pitanja snabdijevanja pitkom vodom (uključujući i seoska područja), kao i na osnovu Zakona o upravljanju otpadom, odluke koje se odnose na pitanja sakupljanja i odvođenja otpadnih i atmosferskih voda.</p> <p><b>Konstatcija:</b></p> <p>a) Nacrt zakona o komunalnim djelatnostima nije predat Vladi CG u utvrđenom roku. Planirano je u IIIQ 2011.god.</p> <p>b) Nije dat izvještaj o tome da li su donešena podzakonska akata na osnovu Zakona o vodama. Na osnovu Zakona o upravljanju otadom treba da se donesu još tri podzakonska akta i to po jedan od starne MORIT, MPiRR i MZ. Obzirom da je izrada Zakona o komunalnim djelatnostima u toku, predviđeno je da se podzakonska akta donesu u roku godinu dana.</p> <p><b>Preporuke:</b></p> <p>Predlog Zakona o komunalnim djelatnostima planirati za III Q 2011.</p> |   |                         |
| <p><b>6.4.3. Unapredjenje komunalnih usluga u cilju zaštite životne sredine i zaštite potrošača</b></p> <p>a) <i>Izgradnja regionalnih sanitarnih deponija (Bar, Nikšić, Kotor, Berane, Pljevlja)</i></p>  | <p><i>MORIT i jedinice lokalne samouprave</i></p>   | <p><i>IV Q 2011</i></p> |

|   |   |                            |
|---|---|----------------------------|
| <p>b) <i>Uspostavljanje sistema upravljanja posebnim vrstama otpada (otpadne baterije i akumulatori, električna i elektronska oprema, ambalaža, vozila i automobilske gume)</i></p>                       | <p><i>MORIT i jedinice lokalne samouprave</i></p> | <p><i>III Q 2011</i></p>   |
| <p>c) <i>izgradnja postrojenja za prečišćavanje otpadnih voda i rekonstrukcija i proširenje kanalizacionih mreža (Bar, Herceg Novi, Cetinje, Nikšić, Bijelo Polje, Berane , Plav, Kotor i Tivat))</i></p> | <p><i>MORIT i jedinice lokalne samouprave</i></p> | <p><i>IV Q 2012</i></p>    |
| <p>d) <i>Povećanje kapaciteta u oblasti zaštite životne sredine poboljšanjem upravljanja otpadom u Crnoj Gori.</i></p>  | <p><i>MORIT i jedinice lokalne samouprave</i></p> | <p><i>Kontinuirano</i></p> |
| <p>e) <i>unapredjivanje zaštite prava potrošača na području komunalnih usluga (u okviru plana aktivnosti iz poglavlja I tač. 3.1.d )</i></p>  | <p><i>MUP i Jedinice lokalne samouprave</i></p>   | <p><i>IV Q 2010</i></p>    |

**Realizacija:**

**a)** Zaključen je ugovor sa izvođačem radova za izgradnju regionalne sanitarne deponije u Baru koja će se graditi po sistemu "projektuj i izgradi", a rok za realizaciju je 15 mjeseci. U završnoj fazi je izrada glavnih projekata za deponije u Nikšiću, Kotoru i Beranama i, u koliko se riješe probelemi vezani za odabir lokacija za opštinu Kotor i Berane, radovi na izgradnji bi mogli početi u IV Q 2011. godine. Za deponiju u Pljevljima, zbog promjene lokacije, tek treba da se radi projektna dokumentacija.

**b)** Koncesioni akt je usvojen na Vladi, a do kraja IIQ biće pripremljena i tenderska dokumentacija za izbor budućeg koncesionara.

**c)** Uz kreditnu i donatorsku podršku KFW banke u toku su finalne etape izrade tenderske dokumentacije za projektne mjere izgradnje kanalizacione i vodovodne mreže u opštinama Herceg Novi, Bar, Kotor i Tivat i izgradnju postrojenja za tretman otpadnih voda u opštinama Bar i Herceg Novi. Potpisan je ugovor sa konsultantskom kućom iz Manhajma, koja će tokom 2011.godine pripremiti idejni projekat i tendersku dokumentaciju za izgradnju zajedničkog postrojenja za prečišćavanje otpadnih voda za opštine Kotor i Tivat.

Uz finansijsku podršku Evropske investicione banke i fondova IPA, realizuju se aktivnosti vezane za izgradnju

kanalizacione mreže i postrojenja za tretman otpadnih voda u Nikšiću, Pljevljima, Bijelom Polju, Beranama, Cetinju, Plavu. Završen je tenderski postupak za izbor izvođača radova na izgradnji postrojenja za prečišćavanje otpadnih voda u Nikšiću. Projekat se realizuje po sistemu »projektuj i izgradi«. U Nikšiću su u toku aktivnosti na izgradnji kanalizacione mreže, koja se finansira iz IPA 2008 programa. Očekuje se da će do IV Q 2012 godine početi aktivnosti na projektima u Bijelom Polju, Beranama, Plavu, Pljevljima i Kotor/Tivat.

**Konstatacija:**

d) Sve mjere za povećanje kapaciteta u oblasti zaštite životne sredine poboljšanjem upravljanja otpadom u Crnoj Gori, su predviđene važećim Zakonom.

e) Realizacija ove aktivnosti zavisi od donošenja i realizacije Plana aktivnosti iz poglavlja I.3.1.d -Donošenje Plana aktivnosti j.l.s. na podizanju nivoa zaštite potrošača.

**6.4.4. Donošenje lokalnih planova o upravljenju otpadom u skladu sa Zakonom o upravljenju otpadom i Državnim planom upravljanja otpadom.**

*Jedinice lokalne samouprave i MORIT*

*NPI*

**Realizacija:**

Do sada su planove upravljanja otpadom uradile opštine: Podgorica, Nikšić, Herceg Novi, Tivat, Andrijevica, Bar, Berane, Danilovgrad, Žabljak, Kotor, a za Plužine i Pljevlja dobijena je saglasnost Ministarstva, nakon čega slijedi usvajanje ovih planova na skupštinama opština.

U MORIT su u fazi razmatranja planovi za opštine Kolašin i Mojkovac, dok je za planove upravljanja otpadom koje su dostavile opštine Budva, Ulcinj i Plav ocijenjeno da ih je potrebno doraditi.

**Konstatacija:**

Opštine Cetinje, Šavnik, Bijelo Polje i Rožaje nijesu još uvijek pripremile svoje planove upravljanja otpadom.

**6.4.5. Donošenje planova upravljanja otpadom proizvođača otpada u skladu sa Zakonom o upravljanju otpadom i planom upravljanja otpadom opštine na čijoj teritoriji nastaje otpad.**

*Proizvođači otpada i Jedinice lokalne samouprave*

*Kontinuirano*

**Konstatacija:**

Od strane proizvođača otpada i j.l.s. nijesu dostavljeni podaci o donošenju planova upravljanja otpadom proizvođača otpada u skladu sa Zakonom o upravljanju otpadom i planom upravljanja otpadom opštine na čijoj teritoriji nastaje otpad.

|  |  |                            |
|--|--|----------------------------|
| <p><b>6.4.6. Podizanje nivoa ekološke svijesti potrošača</b></p> <p>a) <i>Odgovarajućim propisom urediti pitanja odlaganja otpada, koji nastaje prilikom rekonstrukcije i adaptacije objekata.</i></p>   | <p><i>MORIT i jedinice lokalne samouprave</i></p>      | <p>I Q 2011</p>            |
| <p>b) <i>U prigradskim naseljima definisati način i ustanoviti termine odvoza smeća, a naročito baštinskog materijala i drugog kabastog otpada.</i></p>  | <p><i>Jedinice lokalne samouprave</i></p>              | <p>IV Q 2011</p>           |
| <p>c) <i>Pooštriti kaznene mjere zbog nepropisnog upravljanja otpadom.</i></p>   | <p><i>MORIT i jedinice lokalne samouprave</i></p>      | <p>II Q 2011</p>           |
| <p>d) <i>Sprovoditi edukativne programe različite ciljne grupe o potrebi upravljanja otpadom u skladu sa zakonom.</i></p>  | <p><i>Jedinice lokalne samouprave, MORIT i NVO</i></p> | <p>Kontinuirano</p>        |
| <p><b>Realizacija:</b></p> <p>a) Donešen je Pravilnik o postupanju sa građevinskim otpadom, načinu i postupku prerade građevinskog otpada, uslovima i načinu odlaganja cementa i azbestnog građevinskog otpada („Sl. list CG“, br. 60/10).</p> <p>b) Pitanje načina i termina odvoza smeća u prigradskim naseljima, opštine uređuju odlukama o komunalnom redu.</p> <p>c) U toku je izrada Zakona o izmjenama i dopunama zakona o upravljanju otpadom, koji treba da predvidi oštrije kaznene mjere.</p> <p>d) U okviru IPA 2009 programa odobreno je 800.000 € za jačanje svijesti u pogledu upravljanja otpadom, kojima će se pomoći opštinama u izradi planova upravljanja otpadom. MORIT je uradilo projektni zadatak za izbor konsultanta koji će realizovati ove aktivnosti. U okviru IPA 2010 programa odobreno je 500.000 € koji treba da posluže edukaciji u vezi sa upravljanjem otpadom. U toku je izrada projektnog zadatka za izbor konsultanta, a tender će raspisati Delegacija Evropske unije.</p> |  |                            |
| <p><b>6.5. Stanovanje</b></p>  |  |                            |
| <p><b>6.5.1 Sprovođenje Zakona o izgradnji objekata, Zakona o svojinsko pravnim odnosima i Zakona o etažnoj svojini</b></p>  | <p><i>MORIT i jedinice lokalne samouprave</i></p>      | <p><i>Kontinuirano</i></p> |

|   |  |                       |
|---|--|-----------------------|
|   |  |                       |
| a) utvrđivanje obrasca za praćenje iz nadzora nad primjenom ovih zakona   | MORIT                                      | Oktober,2010          |
| b) izvještaj o podacima iz nadzora  | Nadležne inspekcije                        | polugodišnje/godišnje |
| c) pregled nadležnosti po inspekcijama  | MORIT u saradnji sa nadležnim inspekcijama | IV Q 2010             |
| <p><b>Konstatacija:</b><br/> a)Obrazac za praćenje nadzora nad primjenom Zakona o izgradnji objekata, Zakona o svojinsko pravnim odnosima i Zakona o etažnoj svojini, nije utvrđen.<br/> b)Izvještaj o podacima iz nadzora za Zakon o izgradnji objekata nalaze se u Izvještaju o stanju prostora za 2010 god. inspekcija za stanovanje nije formirana.<br/> c)Pregled nadležnosti po inspekcijama nije dostavljen.<br/> <b>Preporuka:</b><br/> Obavezati zaključkom Vlade da nosioci aktivnosti urade obrasce za praćenje podataka i pregled nadležnosti u cilju praćenja ovih podataka i dostavljanja izvještaja ministarstvu nadležnom za zaštitu potrošača, polugodišnje/godišnje (31.jul/31.januar), rok: IIIQ 2011 god.</p> |  |                       |
| <b>6.5.2. Donošenje novih propisa</b>   |  |                       |
| a)Donošenje Zakona o stanovanju i održavanju stambenih zgrada   | MORIT                                      | IV Q 2010             |
| b)Donošenje Zakona o stambenim zadrugama  | MORIT                                      | IV Q 2010.            |
| c)Donošenje podzakonskih akata  | MORIT                                      | IV Q 2011             |
| <p><b>Realizacija:</b><br/> <b>a) i b)</b> Donešeni su: Zakon o stanovanju i održavanju stambenih zgrada („Sl.list CG“, br.4/11), i Zakon o stambenim zadrugama („Sl.list CG“, br.73/10).<br/> <b>Konstatacija:</b><br/> Podzakonskih akata za implementaciju ovih akona biće donešeni u planiranom roku.</p>   |  |                       |
| <b>6.5.3. Donošenje Nacionalne stambene strategije</b>  | MORIT                                      | I Q 2011              |

|   |  |                     |
|---|--|---------------------|
|   |  |                     |
| <p><b>Konstatacija:</b></p> <p>Nacionalna stambena strategija nije donešena.</p> <p><b>Preporuka:</b> da se za donošenje ove strategije utvrdi novi rok (III Q 2011).</p>   |  |                     |
| <p><b>6.5.4. Jačanje kapaciteta</b></p> <p>a) <i>Formiranje stambene inspekcije u skladu sa politikom Vlade</i></p>   | <p>MORIT</p>                             | <p>II Q 2011</p>    |
| <p>b) <i>Osnivanje stambenih zadruga</i></p>  | <p>MORIT</p>                             | <p>II Q 2011</p>    |
| <p><b>Realizacija:</b></p> <p>a) Formiranje inspekcije za stanovanje predviđeno je Zakonom o stanovanju i održavanju stambenih zgrada i njeno osnivanje je u toku.</p> <p>b) U skladu sa Zakonom o stambenim zadrugama pravna i fizička lica mogu osnovati stambene zadruge radi rješavanja stambenih potreba.</p> <p><b>Konstatacija:</b></p> <p>a) Nije formiranje inspekcija za stanovanje.</p> <p>b) Osnivanje stambenih zadruga nije završeno. U skladu sa informacijama koje posjeduje MORiT-Sektor za razvoj stanovanja, u Crnoj Gori postoji samo jedna stambena zadruga (SZ prosvjetnih radnika u Podgorici).</p> <p><b>Preporuka:</b></p> <p>MORiT će kroz medijsku kampanju i promociju Zakona uticati na fizička i pravna lica da osnuju što veći broj stambenih zadruga sa ciljem rješavanja svojih stambenih pitanja.</p> |  |                     |
| <p><b>6.5.5. Unapredjivanje zaštite prava potrošača na području stanovanja (u okviru plana aktivnosti iz poglavlja I tač. 3.1.d)</b></p> <p>- <i>Podizanje svijesti građana na području korišćenja usluga iz oblasti stanovanja</i></p>   | <p>MUP i jedinice lokalne samouprave</p> | <p>Kontinuirano</p> |
| <p><b>Realizacija:</b></p> <p>Podizanje svijesti građana na području korišćenja usluga iz oblasti stanovanja, u dosadašnjim aktivnostima bazirane su uglavnom na gostovanjima na radio i TV emisijama sa ciljem upoznavanja javnosti sa odredbama Zakona o stanovanju i</p>   |  |                     |



održavanju stambenih zgrada.

**Preporuka:**

Planirati sprovođenje medijskih kampanja u cilju boljeg upoznavanja javnosti.

## 6.6. Zaštita prava putnika u prevozu

|   |   |                              |
|---|---|------------------------------|
| <b>6.6.1. Sprovođenje zakonodavstva na području prevoza putnika: avio saobraćaj, željeznički, drumski i pomorski saobraćaj.</b> | <i>MSPT, organi državne uprave i Jedinice lokalne samouprave.</i> | <i>Kontinuirano</i>          |
| <i>a) Utvrđivanje obrasca za praćenje podataka na području prevoza putnika, po vrstama prevoza.</i>                             | <i>ME, MSPT i Jedinice lokalne samouprave</i>                     | <i>Oktobar, 2010</i>         |
| <i>b) Izvještaj o podacima iz nadzora prevoza putnika;</i>  | <i>Nadležne inspekcije</i>  | <i>Polugodišnje/podišnje</i> |
| <i>c) Uspostavljanje evidencije zakona i podzakonskih akata, i pregleda nadležnosti po inspekcijama.</i>                        | <i>MSP i Jedinice lokalne samouprave</i>                          | <i>IV Q 2010</i>             |

**Realizacija:**

MSP je dostavilo izvještaje o podacima iz nadzora nad prevozom putnika za 2010. godinu, po nadležnim inspekcijama.

**Inspekcija za sigurnost plovidbe**

U izvještajnom periodu poslove inspekcijskog nadzora u oblasti pomorstva vršila su četiri inspektora sigurnosti plovidbe prema ovlaštenjima iz Zakona o pomorskoj i unutrašnjoj plovidbi, Zakona o jahtama, Zakona o lukama i drugim propisima.

Izvršeno je 773 preventivnih inspekcijskih pregleda i pregleda po prijavama stranaka. Ukupno je donešeno i izvršeno 222 rješenja, a za počinjene prekršaje izrečene su 174 mandatne kazne.

**Inspekcija za drumski saobraćaj**

Poslove inspekcijskog nadzora u oblasti drumskog saobraćaja vršila su četiri inspektora za drumski saobraćaj i jedan službenik po ovlaštenju Ministra, u skladu sa Zakonom o prevozu u drumskom saobraćaju i drugim propisima.

Izvršeno je 7.706 preventivnih inspekcijskih pregleda i pregleda po prijavama stranaka. Ukupno je donešeno i izvršeno 87 rješenja, a za počinjene prekršaje izrečeno 383 mandatne kazne.

**Inspekcija za željeznički saobraćaj**

Poslove inspekcijskog nadzora u željezničkom saobraćaju vršio je jedan inspektor za željeznički saobraćaj, prema ovlaštenjima iz Zakona o željeznici, Zakona o bezbjednosti u željezničkom saobraćaju i drugim propisima.

Izvršen je 31 preventivni inspekcijski pregled i pregled po prijavama stranaka. Ukupno je donešeno 17 rješenja od čega je izvršeno 8 rješenja, a 9 rješenja nije izvršeno.

MSP je uspostavio evidenciju zakona i podzakonskih akata, kao i pregled nadležnosti po inspekcijama.

**Konstatcija:**

Obrasci za praćenje podataka na području prevoza putnika po vrstama prevoza nijesu utvrđeni.

Inspekcija za vazdušni saobraćaj ne posjeduje evidenciju o žalbama putnika.

Nadležne inspekcije u svojim izvještajima nijesu izdvojile podata o broju prijava/žalbi.

|   |  |                            |
|---|--|----------------------------|
| <p>Jedinice lokalne samouprave nijesu dostavile izvještaje o podacima iz nadzora prevoza putnika (drumski saobraćaj), u dijelu njihove nadležnosti.</p> <p><b>Preporuka:</b><br/> Obavezati zaključkom Vlade da nosioci aktivnosti urade obrasce za praćenje podataka na području prevoza putnika, po vrstama prevoza, u cilju praćenja ovih podataka i dostavljanja izvještaja ministarstvu nadležnom za zaštitu potrošača, polugodišnje/godišnje (31.jul/31.januar), kao i da MSP uspostavi saradnju sa jedinicama lokalne samouprave u cilju praćenja podataka i objedinjavanja izvještaja o podacima iz nadzora prevoza putnika (drumski saobraćaj), u dijelu njihove nadležnosti, rok: IIIQ 2011 god.,</p> |  |                            |
| <p><b>6.6.2. Usaglašavanje zakonodavstva</b></p> <p>a) <i>Predlog Zakona o obligacionim i svojinsko-pravnim odnosima u vazdušnom saobraćaju (Regulativa EZ, br.261/2004-zajednička pravila nadoknade i pomoći avio putnicima u slučaju nemogućnosti ukrcavanja, otkazivanja ili drugog kašnjenja letova).</i></p>   | <p><i>MSPT i ostali nadležni organi</i></p>      | <p><i>III Q 2010</i></p>   |
| <p>b) <i>Pravilnik o zaštiti lica sa smanjenom pokretljivošću i lica sa invaliditetom u vazdušnom saobraćaju</i></p>  | <p><i>MSPT i ostali nadležni organi</i></p>      | <p><i>IV Q 2011</i></p>    |
| <p>c) <i>Donošenje podzakonskih akata za primjenu Zakona o ugovornim odnosima u željezničkom saobraćaju</i></p>   | <p><i>MSPT i ostali nadležni organi</i></p>      | <p><i>II Q 2012</i></p>    |
| <p><b>Realizacija:</b></p> <p>a) Zakon o obligacionim i svojinsko-pravnim odnosima u vazdušnom saobraćaju usvojen je u IV Q 2010 godine.</p> <p><b>Konstatcija:</b></p> <p>b) Izrada Pravilnika o zaštiti lica sa smanjenom pokretljivošću i lica sa invaliditetom u vazdušnom saobraćaju je u toku, a primjena se očekuje II Q 2012.</p> <p>c) Izrada podzakonskog akta za primjenu Zakona o ugovornim odnosima u željezničkom saobraćaju, je u toku.</p>  |  |                            |
| <p><b>6.6.3. Informisanje korisnika usluga u prevozu o njihovim pravima</b></p>   | <p><i>MSPT, NVO i ostali nadležni organi</i></p> | <p><i>Kontinuirano</i></p> |

|  |  |                     |
|--|--|---------------------|
| <b>Realizacija:</b><br>U svim vidovima saobraćaja na prevoznjoj karti su jasno naznačena prava i obaveze putnika.  |  |                     |
| <b>Konstatacija:</b><br>Nosioци aktivnosti nijesu dostavili podatke o drugim načinima informisanja korisnika usluga u prevozu o njihovim pravima.  |  |                     |
| <b>7. Finansijske usluge</b>   |  |                     |
| <b>7.1. Bankarske usluge</b>   |  |                     |
| <b>7.1.2. Uspostavljanje institucije bankarskog ombudsmana na osnovu Zakona o bankama</b>  | <i>CB i ostale nadležne institucije iz ove oblasti</i> | <i>NPI</i>          |
| <b>Realizacija:</b><br>Skupština CG je 05.11.2010. god., na osnovu Zakona o bankama („Službeni list CG”, br.17/08 i 44/10) i Odluke o bankarskom ombudsmanu (Sl.list CG“,br.15/09) izabrala bankarskog ombudsmana, a CB obezbijedila materilano – tehničke uslove za njegov početak rada.  |  |                     |
| <b>7.1.3 Primjena Odluke o načinu obračuna i iskazivanja efektivne kamatne stope i odluke o minimalnim standardima za upravljanje rizikom kamatne stope</b>  | <i>CBCG</i>  | <i>NPI</i>          |
| <b>Realizacija:</b><br>Finansijske institucije u CG, čije poslovanje podliježe kontroli CB, dužne su da postupaju u skladu sa predmetnim odlukama. U tom smislu CB, kroz postupak kontrole <i>compliance</i> -a (organizacionog dijela u bankama zaduženog za praćenje usaglašenosti poslovanja banke sa propisima), vrši nadzor i nad primjenom ovih odluka. U slučajevima kršenja istih od strane navedenih finansijskih institucija, CB izriče zakonom propisane mjere.   |  |                     |
| <b>7.1.4. Monitoring reklamiranja usluga banaka</b>  | <i>CBCG</i>  | <i>Kontinuirano</i> |
| <b>Realizacija:</b><br>Informisanje klijenata i javnosti o visini efektivne kamatne stope (EKS) predstavlja zakonsku obavezu (član 89 Zakona o bankama) za finansijske institucije čiju kontrolu poslovanja vrši CB. Takođe, ova obaveza kao i način informisanja javnosti o visini EKS propisana je odredbama člana 5 Odluke o jedinstvenom načinu obračuna i iskazivanja efektivne kamatne stope na kredite i depozite („Sl. list RCG”, br. 48/03 i 55/03).<br>CB kontinuirano, kroz postupak posredne i neposredne kontrole banaka, vrši monitoring reklamiranja usluga banaka. U tom smislu, CB je u tokom prošle i tekuće godine, u dva navrata izrekla mjere prema jednoj banci i mikrokreditnoj finansijskoj instituciji zbog netačnog informisaja javnosti o visini EKS na ponuđene kredite. |  |                     |
| <b>7.1.5. Evidencija i praćenje sporova između potrošača i banaka</b>  | <i>CBCG</i>  | <i>Kontinuirano</i> |
| <b>Realizacija:</b><br>Sporove između klijenata-potrošača banke i banke, CB posmatra sistemski, cijeneći rizični profil banke kojeg čini i operativni rizik kojem je banka izložena u svom poslovanja. Vršeći kontrolu operativnog rizika, CB ostvaruje uvid u poslovne knjige i drugu dokumentaciju na osnovu kojih dolazi i do podataka koji se odnose na sudske postupke gdje se  |  |                     |

|   |   |                     |
|---|---|---------------------|
| <p>banka javlja kao aktivno odnosno pasivno legitimisana strana u sporu.<br/>Zaštita prava klijenata-potrošača banaka i finansijskih institucija u nadležnosti je bankarskog ombudsmana, u čijoj je nadležnosti i evidencija postupaka koji se vode u cilju zaštite prava klijenata (čl. 14. Odluke o bankarskom ombudsmanu).</p> <p><b>Konstatacija:</b><br/>Evidencija i praćenje sporova između klijenata-potrošača i banaka nije uspostavljena od strane CB.</p>  |   |                     |
| <b>7.1.6. Donošenje Zakona o zaštiti depozita</b>   | <i>MF i CBCG</i>                            | <i>III Q 2010</i>   |
| <p><b>Realizacija:</b><br/>CB je pripremila novi Nacrt zakona o zaštiti depozita i dostavila ga Ministarstvu finansija, koji je usvojen na sjednici Skupštine CG, održanoj 16.jula 2010 god., a stupio na snagu 31. jula 2010 god.<br/>Fond za zaštitu depozita obračunava i vrši isplatu garantovanog depozita do iznosa od 50.000 E po deponentu (čl.5 st. 3 zakona), dakle i fizičkom lica, tj.potrošaču koji ima depozit kod banke, s tim što izuzetno od ove odredbe zakona, Fond obračunava i vrši isplatu garantovanih depozita:<br/>- od dana stupanja na snagu ovog zakona do 31. decembra 2011. godine do iznosa od 20.000 e, po deponentu,<br/>- u periodu od 1. januara do 31. decembra 2012. godine do iznosa od 35.000 eura po deponentu, bez obzira na broj i visinu depozita koje deponent posjeduje kod banke.</p> |   |                     |
| <b>7.1.7. Informisanje potrošača o pravima prilikom korišćenja bankarskih usluga</b>  | <i>CBCG, Udruženje banaka i NVO za z.p.</i> | <i>Kontinuirano</i> |
| <p><b>Realizacija:</b><br/>Informisanje potrošača o pravima prilikom korišćenja bankarskih usluga u nadležnosti je bankarskog ombudsmana (čl. 9 Odluke o bankarskom ombudsmanu).</p> <p><b>Konstatacija:</b> nijesu dostavljeni podaci o načinu Informisanje potrošača o pravima prilikom korišćenja bankarskih usluga, od strane CBCG, Udruženje banaka i NVO za z.p.</p>  |   |                     |
| <b>7.2. Usklađivanje propisa (dist.prod.fin.usluga i potr.kredit)</b>   |   |                     |
| <b>7.2.1 prenošenje Direktive o distancionoj prodaji finansijskih usluga (kroz reviziju Zakon o platnom prometu)</b>  | <i>MF i CBCG</i>                            | <i>NPI</i>          |
| <b>7.2.2. Harmonizacija zakonodavstva na području potrošačkih kredita</b>   | <i>ME, MF i CBCG</i>                        | <i>NPI</i>          |
| <p><b>Realizacija:</b><br/>Na osnovu Smjernica (vidi Poglavlje I.2.1.a.ovog Izvještaja) u toku je priprema radne verzije Zakona kojim će se preuzeti Direktiva o potrošačkim kreditima (2008/48/EZ), kao i priprema Nacrta novog Zakona o zaštiti potrošača, kojim će biti prenešena Direktiva o prodaji finansijskih usluga na daljinu namijenjenih potrošačima (2002/65/EZ). ME je održalo sastanak sa predstavnicima relevantnih institucija u vezi razrješenja određenih predhodnih pitanja za pripremu radne verzije Zakona o potrošačkim kreditima. Programom rada Vlade planirano usvajanje predloga ovih zakona u IVQ 2011.</p> <p><b>Konstatacija:</b> Direktiva o prodaji finansijskih usluga na daljinu namijenjenih potrošačima preuzima se Zakonom o zaštiti potrošača, a ne Zakonom o platnom prometu.</p>            |   |                     |

|   |  |                     |
|---|--|---------------------|
| <b>7.3. Usluge u osiguranju</b>   |  |                     |
| <b>7.3.1. Implementacija Zakona o osiguranju i ostalih propisa iz oblasti osiguranja koja se odnose na zaštitu potrošača.</b>   | <i>MF, Agencija za nadzor osiguranja</i> | <i>kontinuirano</i> |
| <b>7.3.2. Informisanje potrošača o ulozi Agencije za nadzor osiguranja</b>  | <i>Agencija i NVO za z.p.</i>            | <i>kontinuirano</i> |
| <b>Realizacija :</b>  |  |                     |
| <p><b>7.3.1.</b> Zakonom o osiguranju Agenciji za nadzor osiguranja povjerene su nadležnosti kako u pogledu kontrole usklađenosti poslovanja subjekata na tržištu osiguranja sa važećim propisima, tako i reagovanja po pritužbama osiguranika, odnosno korisnika osiguranja na poslovanje društava za osiguranje, što za krajnji cilj ima sveobuhvatnu zaštitu osiguranika i obezbjeđivanje stabilnosti samog tržišta i njegovog budućeg razvoja.</p> <p>Agencija je u toku 2010. i početkom 2011. godine izvršila:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-10 redovnih mjesečnih posrednih kontrola produkcije osiguravajućih društava;</li> <li>-40 redovnih kvartalnih posrednih kontrola koje su obuhvatile analizu pokazatelja poslovanja osiguravajućih društava, uključujući i analizu promjena koje su se u posmatranim periodima odnosile na kapital, imovinu, obaveze i potraživanja društava, nivo tehničkih i garantne rezerve, kao i njihovo deponovanje i ulaganje.</li> <li>-10 redovnih godišnjih posrednih kontrola koje su obuhvatile analizu adekvatnosti kapitala osiguravača, kvaliteta aktive, aktivnosti reosiguranja, aktuarske metodologije, poslovnih prihoda i rashoda osiguravača kao i njihove likvidnosti i rentabilnosti.</li> </ul> <p>U izvještajnom periodu Agencija je izvršila neposrednu kontrolu poslovanja 3 društva za posredovanje u osiguranju, 14 društva za zastupanje u osiguranju, 3 preduzetnika-zastupnika u osiguranju i 1 agencije za pružanje drugih usluga u osiguranju, i izvršila kontrolu poslovanja Nacionalnog udruženja osiguravača.</p> <p>U pogledu pritužbi korisnika osiguranja, u toku 2010. godine Agencija je postupala po 6 prigovora na rad osiguravača. Najveći broj prigovora odnosio se na poštovanje procedure u obradi odštetnih zahtjeva, rokova za rješavanje odštetnih zahtjeva i načina obračuna naknade štete, na osnovu važećih propisa. Od početka 2011. godine do danas obrađeno je još 13 pritužbi, koje se odnose na iste probleme kao u prethodnom periodu.</p> <p><b>7.3.2.</b> U cilju ostvarivanja transparentnosti informacija o sektoru osiguranja i ulozi Agencije za nadzor osiguranja, ova Agencija je u proteklom periodu redovno objavljivala mjesečne i kvartalne izvještaje sa agregatnim pokazateljima stanja na tržištu osiguranja, a u pripremi je i godišnji izvještaj. Takođe, informacije o tržištu osiguranja sva zainteresovana lica mogu dobiti i na web strani Agencije, koja funkcioniše na crnogorskom i engleskom jeziku, i koja sadrži sve potrebne podatke o propisima koji uređuju ovu oblast, o subjektima nadzora, međunarodnoj saradnji i tekućim aktivnostima Agencije.</p> |  |                     |

### III OBRAZOVANJE I INFORMISANJE POTROŠAČA

1. Obrazovanje potrošača
2. Informisanje potrošača

### III OBRAZOVANJE I INFORMISANJE POTROŠAČA

#### 1. Obrazovanje potrošača

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
| <b>1.1. Priprema Pilot projekta za uvođenje sadržaja zaštite potrošača u obrazovni sistem</b>   | MPiS, ZŠ, Zavod za udžbenike i nastavna sredstva, NVO za z.p. | IV Q 2010        |
| - Izrada priručnika za nastavnike, kao i drugih materijala za zaštitu potrošača namijenjenih djeci školskog uzrasta (osnovnog obrazovanja)  | MPiS, ZŠ, Zavod za udžbenike i nastavna sredstva, NVO za z.p. | II Q 2011        |
| <p><b>Realizacija:</b></p> <p>MPiS i ZŠ su uradili međupredmetni obrazovni program zaštite potrošača koji obuhvata deset tema, a namijenjen je učenicima osnovne škole i to posebno učenicima I, II i III ciklusa, te učenicima gimnazija i srednjih stručnih škola (Pilot projekat „Implementacija ciljeva zaštite potrošača u obrazovni program u CG“). Obzirom da program predstavlja polaznu osnovu za uvođenje ciljeva i sadržaja zaštite potrošača u postojeće obavezne i izborne predmete u osnovnoj školi i gimnaziji, izvršena je identifikacija obaveznih predmeta u osnovnoj školi i programa obaveznih predmeta u gimnaziji u kojima bi se mogao uključiti sadržaj zaštite potrošača.</p> <p>Radi implementacije ciljeva i sadržaja zaštite potrošača u prvom ciklusu osnovne škole planirana je izrada priručnika za učitelje, kao i radne sveske za učenike, a bilo bi obuhvaćeno 10 -15 osnovnih škola.</p> <p><b>Konstatcija:</b></p> <p>Uvođenje zaštite potrošača u obrazovni sistem pokrenula je NVO „CEZAP“, 2010.god., uz podršku Ministarstva nadležnog za obrazovanje - Zavod za školstvo i Instituta za otvoreno društvo. Planirane aktivnosti na bazi ovog projekta nijesu realizovane jer nijesu obezbijedena potrebna finansijska sredstva.</p> <p><b>Preporuka:</b></p> <p>Za realizaciju ovih aktivnosti (izrada priručnika za učitelje, kao i drugih materijala za zaštitu potrošača namijenjenih djeci školskog uzrasta - osnovnog obrazovanja), predlaže se novi rok (IIQ 2012.god.).</p> |   |                  |
| <b>1.2. Pokretanje i realizacija pilot projekta u prvom ciklusu osnovne škole</b>   | MPiS, ZŠ, Zavod za udžbenike i nastavna sredstva, NVO za z.p. | Šk.god.2011/2012 |
| <p><b>Realizacija:</b></p> <p>Plan za realizaciju pomenutog pilot projekta je predat Komisiji i čini sastavni dio Izvještaja.</p> <p><b>Konstatcija:</b> Za pokretanje i realizaciju pilot projekta potrebno je obezbijediti finansijska sredstva.</p> <p><b>Preporuka:</b> Predlaže se novi rok za realizaciju ovih aktivnosti (Šk.god.2012/2013)</p>  |   |                  |
| <b>1.3. Nastavak daljeg ostvarivanja pilot projekta za drugi i treći ciklus osn. škola</b>  | MPN, ZŠ, Zavod za udžbenike i nastav. sredstva, NVO za z.p.   | 2012             |
| <p><b>Realizacija:</b></p> <p>Realizacija aktivnosti pomenutog pilot projekta odnosi se na implementaciju ciljeva i sadržaja zaštite potrošača u postojeće</p>  |   |                  |

|   |   |                                 |
|---|---|---------------------------------|
| <p>obavezne programe (poznavanje društva; građansko obrazovanje; priroda; priroda i tehnika; tehnika i informatika; biologija sa ekologijom; biologija i hemija), u drugom i trećem ciklusu osnovne škole.</p> <p><b>Preporuka:</b></p> <p>Predlaže se novi rok za realizaciju ovih aktivnosti (Šk.god.2013/2014)</p>   |   |                                 |
| <p><b>1.4. Priprema za implementaciju sadržaja zaštite potrošača u programe srednjih stručnih škola i gimnazija.</b></p>  | <p>MPiS, ZŠ, Zavod za udžbenike i nastavna sredstv, NVO za z.p.</p>                             | <p>2012</p>                     |
| <p><b>Realizacija:</b></p> <p>Pomenutim pilot projektom predviđena je implementacija ciljeva i sadržaja zaštite potrošača u postojeće obavezne programe (biologija i hemija), ili izrada programa za izborni predmet: zaštita potrošača ili tema i projekata koji bi se realizovali kroz obavezne izborne sadržaje u gimnaziji i srednjim stručnim školama.</p> <p><b>Konstatacija:</b></p> <p>Potrebno je blagovremeno obezbijediti sredstava za realizaciju Pilot projekta.</p> <p><b>Preporuka:</b></p> <p>Predlaže se novi rok za realizaciju ovih aktivnosti (Šk.god.2013/2014)</p> <p>Potrebno je da MPiS i ME, u okviru Budžeta za 2012.god. ili u okviru projekata, obezbijede sredstva za realizaciju ovih aktivnosti (tač.1.1, 1.2., 1.3. i 1.4).</p> |   |                                 |
| <p><b>1.5. Podizanje obrazovnog nivoa potrošača (odrasliha) u cilju unapređenja njihovog položaja na tržištu.</b></p> <p>- Plan podizanja obrazovnog nivoa potrošača (odraslih)</p>   | <p>MPiS, Centar za stručno obrazovanje, Zavod za udžbenike i nastavna sredstva, NVO za z.p.</p> | <p>IV Q 2010</p>                |
| <p><b>Konstatacija:</b></p> <p>Plan podizanja obrazovnog nivoa potrošača (odraslih) nije urađen.</p> <p><b>Preporuka:</b></p> <p>Da nosioci aktivnosti urade predmetni Plan/rok: IVQ 2011.</p>  |   |                                 |
| <p><b>2. Informisanje potrošača</b></p>   |   |                                 |
| <p><b>1.1. Informisanje potrošača o njihovim pravima i obavezama</b></p>  | <p>NVO za z.p. uz podršku ME</p>  | <p>po dinamici iz projekata</p> |
| <p><b>Realizacija:</b></p> <p>Realizovan je projekat „Informisanje potrošača o vansudskom rješavanju sporova pred nadležnim organom“. Održan je okrugli sto u PKCG i distribuirani flajeri na teritoriji Crne Gore (vidi Poglavlju I.3.3.c, ovog Izvještaja).</p>   |   |                                 |

|  |   |                     |
|--|---|---------------------|
| <b>1.2. Plan aktivnosti na podizanju nivoa informisanja potrošača</b>  | <i>NVO za z.p., u saradnji sa medijima i uz podršku ME i drugih nadležnih organa i institucija; jedinice lokalne samouprave</i> | <i>IV Q 2010</i>    |
| <p><b>Realizacija:</b><br/>Plan aktivnosti na podizanju nivoa informisanja potrošača nije urađen.</p> <p><b>Preporuka:</b><br/>Da nosioci aktivnosti urade predmetni Plan/ rok: IVQ 2011.</p>  |   |                     |
| <b>1.3. Informisanje javnosti - potrošača o nebezbednim proizvodima na tržištu, u skladu sa zakonom</b>  | <i>inspekcijiski organi</i>   | <i>kontinuirano</i> |
| <p><b>Realizacija:</b><br/>U skladu sa propisima, Tržišna inspekcija je preduzimala propisane mjere u slučaju utvrđivanja na tržištu proizvoda koji nijesu bezbjedni (opasni proizvodi) i o tome informisala javnost putem štampanih i elektronskih medija (vidi Poglavlje II. 1.6. - Podizanje javne svijesti o bezbjednosti neprehrambenih proizvoda, ovog Izvještaja). Na području bezbjednosti hrane javnost je informisana od strane Instituta za javno zdravlje (vidi Poglavlje II. 2.9. I- nformisanje opotrošača o hrani, ovog Izvještaja).</p> <p><b>Konstatacija:</b><br/>Druge inspekcijiski organi nijesu dostavili izvještaj o ovim aktivnostima.</p> |   |                     |