



Crna Gora
Ministarstvo ekonomije

Izvještaj o realizaciji Nacionalnog programa zaštite potrošača (2015-2018), za period jul 2016- jun 2017. godine

Uvod:

Na prijedlog Ministarstva ekonomije, nadležnog za zaštitu potrošača, a na osnovu Zakona o zaštiti potrošača, Vlada Crne Gore je na 125. Sjednici – III septembra 2015. godine donijela trogodišnji Nacionalni program zaštite potrošača za period 2015 – 2018, sa obavezom donošenja jednogodišnjih Akcionih planova, u kojima su precizno definisane aktivnosti, kao i nosioci i rokovi za realizaciju planiranih aktivnosti.

Takođe, kao zakonska obaveza utvrđeno je i donošenje godišnjih izvještaja o realizaciji Nacionalnog programa zaštite potrošača, koji predstavljaju presjek stanja i aktivnosti u svim oblastima zaštite potrošača, što podrazumijeva uključivanje svih relevantnih institucija, koje u svojoj nadležnosti imaju obavezu sprovođenja, kontrole ili primjene propisa kojima se uređuje zaštita potrošača.

Ministarstvo ekonomije u cilju ispunjavanja obaveza utvrđenih Nacionalnim programom, odnosno izrade navedenog Izvještaja, ostvaruje kontinuiranu saradnju sa drugim državnim organima, institucijama i organizacijama potrošača, koje u svojim aktivnostima imaju direktan ili indirektan uticaj na potrošačka prava u Crnoj Gori, a sve u cilju što kvalitetnije pripreme navedenog dokumenta.

U dosadašnjem periodu za sprovođenje Nacionalnog programa zaštite potrošača za period 2015-2018 godine, donijet je i usvojen Izvještaj o realizaciji Nacionalnog programa zaštite potrošača, za period jul 2015- jun 2016 godine.

Izvještaj o realizaciji godišnjeg Akcionog Plana Nacionalnog Programa za zaštitu potrošača za period jul 2016 – jun 2017. godine predstavlja drugi izvještaj o realizaciji NPZP 2015 –2018. godine, koji sadrži aktivnosti nadležnih organa i institucija koje su nadležne i čije djelatnosti su usmjerene na zaštitu potrošača.

U Izvještaju o realizaciji Nacionalnog programa za zaštitu potrošača 2015 – 2018, za period jul 2016 – jun 2017. godine, informacije o sprovedenim aktivnostima razvrstane su kroz tri segmenta i to:

I Ostvarivanje zaštite potrošača u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i dalje unaprijeđivanje pravnog sistema zaštite potrošača

Aktivnosti nadležnih organa i institucija u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i dalje unaprijeđivanje pravnog sistema zaštite potrošača, zajedno sa dinamikom ostvarivanja tih aktivnosti, razvrstane su u sedam cjelina i to: Nadzor na sprovođenjem Zakona o zaštiti potrošača i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača, evidentiranje i praćenje žalbi potrošača, usaglašavanje zakonodavstva, unaprjeđenje institucionalnih uslova za uspostavljanje jedinstvenog sistema zaštite potrošača na svim nivoima i jačanje saradnje između subjekata uključenih u sistem zaštite potrošača, saradnja sa drugim nosiocima zaštite potrošača, podrška vansudskom rješavanju sporova potrošača, saradnja i dalje unaprijeđivanje uslova za jačanje i efikasnije funkcionisanje organizacija za zaštitu potrošača (NVO).

II Unaprijeđivanje zaštite potrošača u pojedinim oblastima

Bezbjednost proizvoda, bezbjednost hrane, trgovina i elektronska trgovina, turizam i ugostiteljstvo, javne usluge (zdravstvene usluge, energetika, telekomunikacione i poštanske usluge, komunalne usluge, stanovanje, zaštita prava putnika u prevozu), zaštita prava potrošača kod upotrebe eksploziva za civilnu upotrebu i pirotehničkih sredstava, finansijske usluge (bankarske i druge finansijske usluge, usluge u osiguranju).

III Obrazovanje i informisanje potrošača

Obrazovanje (savjetovanja, edukacija, istraživanje, literatura), informisanje potrošača, revizija propisa koji uređuju oblast zaštite potrošača.

I Ostvarivanje zaštite potrošača u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i dalje unaprijeđivanje pravnog sistema zaštite potrošača

I Inspekcijski nadzor u oblasti zaštite potrošača u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača (ZZP) i drugih zakonima koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača – zaštita ekonomskih interesa potrošača

1. Nadzor nad sprovođenjem ZZP i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača.

1.1. Nadzor nad sprovođenjem ZZP i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača (zaštita ekonomskih interesa potrošača) u skladu sa utvrđenim nadležnostima iz Liste organa za nadzor nad primjenom zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača

1.2. Izvještaj o podacima iz nadzora (na propisanom obrascu) nad primjenom ZZP i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača, uključujući i podatke iz nadzora po žalbama potrošača

Realizovane aktivnosti:

1.1. Uprava za inspekcijske poslove je preko nadležnih inspekcija kontinuirano vršila nadzor nad sprovođenjem ZZP i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača (zaštita ekonomskih interesa potrošača).

1.2. Podaci iz nadzora Uprave za inspekcijske poslove nad primjenom ZZP dati su u ovom izvještaju na odgovarajućim mjestima. U nastavku su dati statistički podaci inspekcija po ključnim zakonima iz njihove nadležnosti, koji se odnose na oblast zaštite potrošača, uključujući i podatke iz nadzora po žalbama potrošača:

TRŽIŠNA INSPEKCIJA

Zakonom o zaštiti potrošača uređena je zaštita prava potrošača pri kupovini i drugim oblicima prometa proizvoda na tržištu, a naročito zaštita ekonomskih interesa, pravna zaštita, informisanje i obrazovanje, udruživanje potrošača u cilju zaštite njihovih interesa i druga pitanja od značaja za zaštitu potrošača. Tržišna inspekcija je vršila nadzor u pogledu poštovanja obaveza od strane trgovaca i davalaca usluga, propisanih Zakonom o zaštiti potrošača i drugim zakonima koji sadrže odredbe o zaštiti prava potrošača, i to po planu i po žalbama potrošača, kao i po inicijativama drugih subjekata koje su se odnosile na oblast zaštite potrošača.

U izvještajnom periodu Tržišna inspekcija je sprovodila inspekcijski nadzor po Zakonu o zaštiti potrošača i drugim zakonima koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača. U nastavku su dati statistički podaci inspekcija po ključnim zakonima iz njihove nadležnosti koje se odnose na oblast zaštite potrošača, uključujući i podatke iz nadzora po žalbama potrošača:

Zakon o zaštiti potrošača

Izvršeno je ukupno 9.019 inspekcijskih pregleda i utvrđeno 2.567 nepravilnosti, koje su se odnosile na: isticanje cijena za ponuđene proizvode, račune, obavještenje o robi, saobraznost proizvoda, zloupotrebu izraza garancija i garantni list, ponude popravke ili održavanja proizvoda, dostupnost rezervnih djelova i servis, dokumentaciju koja prati robu, posebne uslove prodaje, prodajne pogodnosti, prigovor po osnovu reklamacije proizvoda - cijena, obavještenje o mjestu i načinu podnošenja prigovora, evidenciji prigovora potrošača, prigovor po osnovu prava na garanciju, javne usluge, nepoštenu poslovnu praksu, obmanjujuću poslovnu praksu, druge obaveze trgovca (tražena količina, tačna mjera i količina, materijal za pakovanje), oglašavanje proizvoda i ostalo.

Subjektima nadzora je u 1.230 slučajeva ukazano da otklone nepravilnosti u određenom roku. Za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti donijeto je 1.099 rješenja, izdata su 1.310 prekršajna naloga i podnijeto 29 zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka.

Zakon o potrošačkim kreditima

Izvršena su ukupno četiri inspekcijska pregleda u kojima nijesu utvrđene nepravilnosti.

Zakon o unutrašnjoj trgovini

Izvršeno je ukupno 8.184 inspekcijskih pregleda i utvrđeno 5.378 nepravilnosti, koje su se odnosile na: nevođenje propisane evidencije, obavljanje trgovine bez podnošenja prijave trgovine, neposjedovanje dokaza o nabavci robe i ostalo. Subjektima nadzora je u 535 slučajeva ukazano da otklone nepravilnosti u određenom roku. Za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti donijeta su 4.814 rješenja, izdata su 4.824 prekršajna naloga i podnijeto 29 zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka.

Zakon o lijekovima

Izvršeno je ukupno osam inspekcijskih pregleda u kojima je utvrđena jedna nepravilnost. Za otklanjanje utvrđene nepravilnosti donijeto je jedno rješenje i izdata su dva prekršajna naloga.

Zakon o energetici

Izvršeno je ukupno 122 inspekcijska pregleda, u toku kojih su uzeta 351 uzorka za tačna goriva (motorni benzin Eurosuper 95, 98, 100 i gasno ulje Euro dizel). Za 349 uzetih uzoraka ovlašćena kuća je izdala sertifikate o usaglašenosti sa propisanim zahtjevima iz Pravilnika o kvalitetu i kontroli kvaliteta tečnih goriva naftnog porijekla. Za dva uzorka dostavljen je Izvještaj o kontroli usaglašenosti kvaliteta tečnih goriva naftnog porijekla za motorni benzin Euro super 98 (dva uzorka), u kojem se navodi da nijesu usaglašeni sa propisanim zahtjevima iz standarda MEST EN 228:2013. U oba slučaja preduzeta je mjera zabrane daljeg točenja goriva i izdata su četiri prekršajna naloga. Subjekti nadzora obavijestili su ovlašćenu kuću da su u sporne rezervoare utočene nove količine goriva,

nakon čega su uzeti uzorci za analizu. Nakon ponovljenog uzorkovanja, a na osnovu dobijenih Izvještaja o kontroli usaglašenosti kvaliteta za navedenu vrstu tečnog goriva, utvrđeno je da gorivo zadovoljava zahtjeve iz važećeg standarda, na osnovu čega su inspektori dozvolili dalju prodaju goriva.

Zakon o ograničavanju upotrebe duvanskih proizvoda

Izvršeno je ukupno 431 inspekcijskih pregleda i utvrđeno 15 nepravilnosti, koje su se odnosile na neisticanje zabrane prodaje duvanskih proizvoda licima mlađim od 18 godina. Za utvrđene nepravilnosti inspektori su izrekli mjeru ukazivanja.

TURISTIČKA INSPEKCIJA

Zakon o zaštiti potrošača

Izvršeno je ukupno 4.768 inspekcijskih pregleda u kojima je utvrđeno 905 nepravilnosti. Subjektima nadzora je u 706 slučajeva ukazano da otklone utvrđene nepravilnosti u određenom roku. Za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti donijeta su 57 rješenja. Izdato je 383 prekršajna naloga i podnijet jedan zahtjev za pokretanje prekršajnog postupka.

Zakon o turizmu

Izvršeno je ukupno 22.284 inspekcijskih pregleda i utvrđeno 3.819 nepravilnosti. Subjektima nadzora je u 2.710 slučajeva ukazano da otklone utvrđene nepravilnosti u određenom roku. Za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti donijeto je 592 rješenja, izdata su 327 prekršajna naloga i podnijeto 17 zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka.

Zakon o ograničavanju upotrebe duvanskih proizvoda

Izvršeno je ukupno 152 inspekcijskih pregleda i utvrđeno 33 nepravilnosti. Subjektima nadzora je u 31 slučajeva ukazano da otklone utvrđene nepravilnosti u određenom roku. Za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti donijeto je jedno rješenje, izdato je 19 prekršajnih naloga i podnijet jedan zahtjev za pokretanje prekršajnog postupka.

Zakon o raftingu

Izvršeno je ukupno 99 inspekcijskih pregleda u kojima nijesu utvrđene nepravilnosti.

Zakon o skijalištima

Izvršeno je ukupno 100 inspekcijskih pregleda i utvrđeno pet nepravilnosti. Subjektima nadzora je u tri slučaja ukazano da otklone utvrđene nepravilnosti u određenom roku. Za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti donijeto je jedno rješenje i izdata su dva prekršajna naloga.

ELEKTROENERGETSKA INSPEKCIJA

Zakon o energetici

Izvršeno je ukupno 22 inspekcijska pregleda sa aspekta zaštite potrošača i utvrđeno deset nepravilnosti. Subjektima nadzora je u pet slučajeva ukazano da otklone utvrđene nepravilnosti u određenom roku. Za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti donijeto je pet rješenja.

TERMOENERGETSKA INSPEKCIJA

Zakon o zaštiti potrošača

Izvršeno je ukupno 17 inspekcijskih pregleda sa aspekta zaštite potrošača u kojim nijesu utvrđene nepravilnosti.

ZDRAVSTVENO – SANITARNA INSPEKCIJA

Zakon o zaštiti potrošača

Izvršeno je ukupno 323 inspekcijskih pregleda i utvrđeno 218 nepravilnosti. Subjektima nadzora je ukazivano u 111 slučajeva da otklone utvrđene nepravilnosti u određenom roku. Za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti, donijeta su dva rješenja i izdato 181 prekršajnih naloga

Zakon o ljekovima

Izvršeno je ukupno 178 inspekcijskih pregleda i utvrđeno 23 nepravilnosti. Subjektima nadzora je ukazivano u pet slučajeva da otklone utvrđene nepravilnosti u određenom roku. Za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti, donijeto je pet rješenja, izdato je deset prekršajnih naloga i podnijeto sedam zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka.

Zakon o pravima pacijenata

Izvršeno je ukupno 21 inspekcijski pregled i utvrđeno četiri nepravilnosti. Subjektima nadzora je ukazivano u dva slučaja da otklone utvrđene nepravilnosti u određenom roku. Za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti, podnijeta su tri zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka.

Zakon o ograničavanju upotrebe duvanskih proizvoda

Izvršeno je ukupno 1.501 inspekcijskih pregleda i utvrđeno 14 nepravilnosti. Subjektima nadzora je ukazivano u 11 slučaja da otklone utvrđene nepravilnosti u određenom roku. Za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti, izdato je pet prekršajnih naloga.

Zakon o bezbjednosti hrane

Izvršeno je ukupno 1.501 inspekcijskih pregleda i utvrđeno 14 nepravilnosti. Subjektima nadzora je ukazivano u 197 slučaja da otklone utvrđene nepravilnosti u određenom roku. Za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti, donijeta su 48 rješenja i izdata 642 prekršajna naloga.

FITOSANITARNA INSPEKCIJA

Zakon o sadnom materijalu

Izvršeno je ukupno 2.789 inspekcijskih pregleda i utvrđeno 254 nepravilnosti. Subjektima nadzora je ukazivano u šest slučaja da otklone utvrđene nepravilnosti u određenom roku. Za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti, donijeto je 18 rješenja, izdato 14 prekršajnih naloga i podnijeta tri zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka.

Zakon o sjemenskom materijalu poljoprivrednog bilja

Izvršeno je ukupno 258 inspekcijskih pregleda i utvrđeno 12 nepravilnosti. Subjektima nadzora je ukazivano u četiri slučaja da otklone utvrđene nepravilnosti u određenom roku, a donijeli su i 12 rješenja. Na osnovu utvrđenih nepravilnosti, izdato je devet prekršajnih naloga i podnijeta dva zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka.

Zakon o sredstvima za ishranu bilja

Izvršeno je ukupno 152 inspekcijskih pregleda i utvrđeno devet nepravilnosti. Subjektima nadzora je u tri slučaja ukazano da otklone utvrđene nepravilnosti u određenom roku, a donijeto je i devet rješenja. Na osnovu utvrđenih nepravilnosti, izdato je šest prekršajnih naloga i podniet jedan zahtjev za pokretanje prekršajnog postupka.

Zakon o sredstvima za zaštitu bilja

Izvršeno je ukupno 170 inspekcijskih pregleda i utvrđeno 13 nepravilnosti. Subjektima nadzora je ukazivano u pet slučaja da otklone utvrđene nepravilnosti u određenom roku, a donijeto je i 13 rješenja. Na osnovu utvrđenih nepravilnosti, izdato je sedam prekršajnih naloga.

Pregled kontrola Inspekcije za hranu, za jun 2017. godine

Unutrašnja kontrola

Inspektori za hranu su u junu mjesecu vršili inspekcijski nadzor nad objektima za proizvodnju, obradu, preradu, distribuciju i promet hrane. U skladu sa procjenom rizika i povećanog prometa hrane u turističkoj sezoni kao i povećanog broja novootvorenih objekata (ugostiteljskih, trgovačkih) za pripremu, obradu i usluživanje hrane, inspekcija je sprovodila redovan nadzor u svim opštinama a pojačan nadzor u objektima u primorskim opštinama, preko mobilnih inspekcijskih timova.

Cilj kontrola je bio da se provjeri stepen ispunjenosti propisanih zahtjeva higijene u objektima, koji se odnose na: uređenje prostorija, opremu za čuvanje i skladištenje hrane kao i opremu za obradu i pripremu hrane, usluživanje, pranje ruku, snabdijevanje vodom, odvođenje otpadnih voda iz objekta, uklanjanje i rukovanje otpadom od hrane, ličnu higijenu i zdravlje zaposlenih lica.

U izvještajnom periodu izvršen je nadzor u 385 objekata i utvrđeno 112 nepravilnosti. Nepravilnosti su se najčešće odnosile na: nepoštovanje higijenskih pravila tokom obrade i/ili čuvanja hrane, neobezbjedjivanje adekvatnih rashladnih uređaja, neodržavanje higijene uređaja, prostorija, opreme, neposjedovanje dokaza o zdravlju zaposlenih lica i o porijeklu hrane, nevođenje obaveznih evidencija o dobavljačima hrane, temperaturama obrade i/ili čuvanja hrane, neposjedovanje rješenja za obavljanje djelatnosti proizvodnje i prometa hrane izdatog od nadležnog organa i sl.

Zbog utvrđenih nepravilnosti inspektori su preduzeli upravne mjere i radnje, u skladu sa principom srazmjernosti, kojima se obezbjeđuje eliminisanje rizika i postiže efekat i to:

- 24 rješenja o privremenoj zabrani obavljanja djelatnosti do otklanjanja utvrđenih nepravilnosti (generalno čišćenje, dezinfekcija, zamjena odgovarajuće opreme novom itd);
- 4 rješenja o otklanjanju nepravilnosti koja se odnose na infrastrukturne zahtjeve (rekonstrukciju i adaptaciju postojećih prostorija);
- 6 rješenja o zabrani rada licima bez potrebnih dokaza o zdravstvenoj sposobnosti za rad s hranom;
- 4 rješenja o stavljanju van prometa i uništavanju nebezbednih namirnica u objektu bilo zbog neadekvatnog održavanja, promijenjenih organoleptičkih svojstava ili neposjedovanja dokumentacije o porijeklu; i
- ukazi o otklanjanju nedostataka manjeg rizika a za čije otklanjanje je potrebno vrlo kratko vrijeme.

Zbog isteklog roka upotrebe, izmijenjenih senzorskih svojstava, neispravnih deklaracija i drugih neusaglašenosti, uništeno je u prometu cca 120 kg/l različitih vrsta hrane/sirovina. Osim vršenja senzorskog pregleda i kontrole rokova upotrebe hrane, vršeno je i uzimanje uzoraka za mikrobiološko ispitivanje, kao i uzimanje briseva sa ruku, radnih površina, opreme i pribora radi utvrđivanja higijenskog stanja u objektima.

Takođe su uzimani uzorci kroz godišnje programe monitoring bezbjednosti školjki, rezidua farmakoloških supstanci u hrani životinjskog porijekla i hrane za životinje, kao i kontaminenata u hrani, u skladu sa planiranim brojem uzoraka za jun mjesec. Svi uzeti uzorci (ukupno 70) odgovaraju propisanim zahtjevima bezbjednosti.

Kontrola pri uvozu hrane i materijala i predmeta koji dolaze u kontakt s hranom Inspekcija za hranu je u junu mjesecu izvršila pregled 2489 pošiljki hrane neživotinjskog porijekla i 270 pošiljki predmeta i materijala koji dolaze u kontakt s hranom. Pregled svake, pojedinačne pošiljke, obuhvatao je sledeće:

- pregled dokumentacije tj. komercijalnih dokumenata, po potrebi i drugih dokumenata koji prate pošiljku;
- identifikacioni pregled tj. provjeru da sertifikati ili drugi dokumenti koji prate pošiljku odgovaraju oznakama i sadržaju pošiljke; i
- fizički pregled tj. provjera same hrane, uključujući provjeru prevoznog sredstva, pakovanja, označavanja i temperature, uzimanje uzoraka za laboratorijsko ispitivanje i ostale potrebne provjere kako bi se potvrdila ispunjenost zahtjeva utvrđenih propisima o bezbjednosti hrane.

Od ukupnog broja pregledanih pošiljki hrane iz uvoza, za laboratorijska ispitivanja propisanih zahtjeva bezbjednosti (mikrobiologija, kontaminanti, rezidue pesticida, radioaktivnost), uzeto je 978 uzorka. Od pošiljki predmeta i materijala koji dolaze u kontakt s hranom iz uvoza, za laboratorijska ispitivanja propisanih zahtjeva bezbjednosti uzeto je 122 uzoraka. Laboratorijski je ispitano 39,73% pošiljki iz uvoza. Nebezbedne/odbijene pošiljke hrane neživotinjskog porijekla iz uvoza prilikom kontrole hrane iz uvoza, zbog utvrđenih neusaglašenosti, zabranjen je uvoz i stavljanje na tržište ukupno 20 pošiljki hrane u količini od 163 tona (voće, povrće, bezalkoholna pića, so, konditorski proizvodi). Ukupno 19 pošiljki je vraćeno isporučiocima a 1 pošiljka je uništena po zahtjevu uvoznika u skladu sa propisima.

Br .	Datum	Proizvod	Količina kg	Neusaglašenost	MDK nađena mg/kg - ppm	MDK dozvoljena
1.	06.06.2017.	voćni nektar multivitamin	22000	Deklarisanje/označavanje	/	/
2.	06.06.2017.	negazirano bezalkoholno	22000	Deklarisanje/označavanje	/	/
3.	07.06.2017.	paprika	4998	prochloraz	0,11	0,05
4.	10.06.2017.	paprika	3134	propiconazole	0,09	0,01*
5.	14.06.2017.	paprika	1734	spiroxamine	0,16	0,01*
6.	14.06.2017.	negazirano bezalkoholno	22000	Deklarisanje/označavanje	/	/
7.	15.06.2017.	breskva	420	pyraclostrobin	0,39	0,3
8.	16.06.2017.	limun	3266	biphenyl	0,16	0,01
9.	17.06.2017.	lubenica	15868	imidacloprid	0,36	0,2
10.	17.06.1017.	paprika	2067	dimethoate/ omethoate	0,18	0.02
11.	20.06.2017	trešnja	1150	dimethoate/ omethoate	0,41	0,2
12.	20.06.2017	malina	294	famoxadone	0,42	0,02
13.	22.06.2017.	breskva	1303	dimethoate/ omethoate	0.033	0.02
14.	23.06.2017.	limun	20800	biphenyl	3.1	0.01
15.	23.06.2017.	grejpfrut		biphenyl	0.021	0.01
16.	27.06.2017.	paprika	4320	dimethoate/ omethoate	0,06	0,02
17.	28.06.2017.	Limun	21320	biphenyl	3.1	0.01
18.	28.06.2017.	Morska so	25000	Jod/Kalijum jodid	2,12< 5	12-18/16-24
19.	29.06.2017	Limun	800	biphenyl	0,78	0.01
20.	29.06.2017	Nektarina	4380	dimethoate/ omethoate	0,17	0.02

Spriječavanje stavljanja na tržište nebezbednih pošiljki hrane iz uvoza, ukazuje na činjenicu da sistem bezbjednosti hrane u Crnoj Gori funkcioniše. Frekventnija kontrola pošiljki hrane u junu mjesecu, zbog pojačanog prometa hrane, usled turističke sezone, pokazala je svoju opravdanost sprečavanjem stavljanja nebezbedne hrane na tržište, u cilju zaštite zdravlja potrošača. U junu mjesecu Inspekciji za hranu je podneseno 20 inicijativa koje su se odnosile na loše higijenske uslove u objektima, proizvode isteklog roka upotrebe, proizvode bez deklaracija, izmijenjenu boju i miris određene hrane, rad subjekata bez odobrenja nadležnog organa. Po svakoj zaprimljenoj inicijativi izvršen je pregled, a o preduzetim mjerama i radnjama obaviješteni su podnosioci inicijativa koji su ostavili svoje podatke (mejl, adresa).

2. Evidentiranje i praćenje žalbi

2.1. Održavanje, funkcionisanje i promovisanje Centralnog informacionog sistema za evidentiranje i praćenje žalbi potrošača u različitim oblastima (CISZP) i povećanje broja korisnika sistema

2.2. Evidencija i praćenje žalbi potrošača

2.3. Izvještavanje o postupanju po žalbama potrošača

Realizovane aktivnosti:

2.1. Uprava za inspekcijske poslove u okviru informacionog Sistema za zaštitu potrošača www.potrosac.me omogućava građanima da na što lakši i efikasniji način zaštite svoja potrošačka prava, kao i da se informišu o opasnim proizvodima nađenim na tržištu Crne Gore.

2.2. TRŽIŠNA INSPEKCIJA

Zakon o zaštiti potrošača

Od ukupno 410 primjenih žalbi, 10 žalbi je proslijeđeno drugom nadležnom organu na postupanje, dok je u 11 slučajeva potrošač odustao od podnesene žalbe. Shodno navedenom, Tržišna inspekcija je postupila po 389 žalbi koje su riješene na sledeći način: u 123 slučajeva žalba je prihvaćena, u sedam slučajeva žalba je djelimično prihvaćena, dok je u 259 slučajeva žalba odbijena kao neosnovana.

Zakon o potrošačkim kreditima

Primljena je jedna žalba koja se odnosila na oblast potrošačkih kredita, koja je odbijena kao neosnovana.

Zakon o unutrašnjoj trgovini

Primljeno je 170 žalbi, od kojih je 10 proslijeđeno drugom nadležnom organu na postupanje, dok je u četiri slučaja potrošač odustao od podnesene žalbe. Shodno navedenom, Tržišna inspekcija je postupila po 156 žalbi koje su riješene na sledeći način: u 93 slučajeva žalba je prihvaćena, u četiri slučaja žalba je djelimično prihvaćena, dok je u 56 slučajeva žalba odbijena kao neosnovana.

Zakon o lijekovima

Primljeno je pet žalbi koje su se odnosile na cijenu lijeka i iste su odbijene kao neosnovane.

Zakon o energetici

Primljene su dvije žalbe, koje su se odnosile na kvalitet tečnih goriva naftnog porijekla i iste su odbijene kao neosnovane.

Zakon o ograničavanju upotrebe duvanskih proizvoda

Primljena je jedna žalba koja se odnosila na prodaju duvanskih proizvoda na udaljenosti manjoj od 150 m od vaspitno obrazovanih ustanova, apoteka, i dr., i ista je odbijena kao neosnovana.

TURISTIČKA INSPEKCIJA

Zakon o zaštiti potrošača

Primljeno je 35 žalbi koje su se odnosile na isticanje cijena za ponuđene proizvode, ugovore zaključene na daljinu, ugovore o turističkim uslugama, nepoštenu poslovnu praksu, obavještenja o robi, prodajne pogodnosti i sredstva plaćanja, i sve su prihvaćene.

Zakon o turizmu

Primljene su 34 žalbe i sve su prihvaćene.

ELEKTROENERGETSKA INSPEKCIJA

Zakon o energetici

Primljeno je 19 žalbi, od kojih su tri prihvaćene, dvije djelimično prihvaćene, a devet žalbi je odbijeno. U jednom slučaju potrošač je odustao od žalbe. Postupak po četiri žalbe je u toku.

TERMOENERGETSKA INSPEKCIJA

Zakon o zaštiti potrošača

Primljena je jedna žalba koja je odbijena kao neosnovana.

ZDRAVSTVENO – SANITARNA INSPEKCIJA

Zakon o zaštiti potrošača

Primljene su četiri žalbe koje su se odnosile na saobraznost proizvoda i garanciju, od kojih su tri prihvaćene u cjelosti, dok je jedna žalba djelimično prihvaćena.

Zakon o lijekovima

Primljene su četiri žalbe, od kojih su tri prihvaćene u cjelosti, dok je jedna žalba djelimično prihvaćena.

Zakon o pravima pacijenata

Primljene su tri žalbe, od kojih su dvije prihvaćene u cjelosti, dok je jedna žalba odbijena kao neosnovana.

Zakon o bezbjednosti hrane

Primljeno je 13 žalbi, od kojih su osam prihvaćene u cjelosti, dok je jedna žalba djelimično prihvaćena. Četiri žalbe su odbijene kao neosnovane.

2.3. Tržišna inspekcija

Preko sistema www.potrosac.me u izvještajnom periodu Tržišna inspekcija je zaprimila 235 žalbi potrošača, kao i 11 pitanja potrošača.

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

3.1. Jačanje kapaciteta Ministarstva ekonomije – Direkcije za zaštitu potrošača

3.2. Jačanje kapaciteta inspekcija nadležnih za zaštitu potrošača

3.2.1. Kadrovsko popunjavanje nadležnih inspekcija (u propisanoj proceduri popuna upražnjenih radnih mjesta inspektora po važećem aktu o sistematizaciji i izmjena akta o sistematizaciji) u cilju efikasnog nadzora nad primjenom zakona iz ove oblasti

3.2.2. Edukacija inspektora u oblasti zaštite ekonomskih interesa potrošača u cilju efikasnog nadzora nad primjenom zakona iz ove oblasti

3.2.3. Saradnja sa relevantnim institucijama na nacionalnom i međunarodnom nivou

Realizovane aktivnosti:

3.1. U Direkciji za zaštitu potrošača u aprilu 2017. godine popunjeno je radno mjesto „načelnik za zaštitu potrošača“.

3.2.1. Uprava za inspekcijske poslove je pripremila analizu stanja i potreba kadrovskih kapaciteta, pored ostalog, i za oblast zaštite potrošača, na osnovu koje je u Programu pristupanja Crne Gore (2016-2018), planirano povećanje broja tržišnih i turističkih inspektora za 2017 i 2018 godinu (za 6 izvršilaca). Ovo iz razloga što je ovaj oblik zaštite potrošačkih prava (ekonomski interesa) pri kupovini robe i usluga, uglavnom skoncentrisan kod ove dvije inspekcije.

3.2.2. U izvještajnom periodu nijesu se održavale edukacije inspektora iz ove oblasti.

3.2.3. Inspekcije nadležne za zaštitu potrošača ostvaruju kontinuiranu saradnju sa institucijama na nacionalnom i međunarodnom nivou.

Predstavnik Uprave za inspekcijske poslove prisustvovao je nacionalnoj konferenciji o zaštiti potrošača, koju je organizovao Centar za monitoring i istraživanje (CEMI), a na kojoj je predstavljen Izvještaj o sudskim praksama zemalja članica Evropske unije i međunarodnih sudova u oblasti zaštite prava potrošača.

U cilju jačanja zaštite potrošača u Crnoj Gori, Uprava za inspekcijske poslove posebnu pažnju posvećuje saradnji sa organizacijama potrošača, kao i edukaciji potrošača. Saradnja sa NVO sektorom za zaštitu potrošača, redovno se ostvaruje putem Savjeta za zaštitu potrošača, Koordinacionog tijela za tržišni nadzor, Sistema za zaštitu potrošača. Uprava za inspekcijske poslove raspolaže Call centrom 080 555 555 putem kojeg građani mogu da ostave svoje prijave. U funkciji su i drugi komunikaciono - informacioni kanali, poput mejla: prijava@uip.gov.me, internetske stranice: www.uip.gov.me; www.ti.gov.me, www.potrosac.me; kao i drugi telefoni i adrese elektronske pošte objavljeni na ovim sajtovima.

Predstavnici Uprave za inspekcijske poslove uključeni su u razne projekte koji se trenutno realizuju kako bi kroz obuke, okrugle stolove, radionice i zajedničke aktivnosti unaprijedili metode rada i stručnog znanja, i samim tim podigli nivo zaštite potrošača u Crnoj Gori. I ove godine preko projekta Vlade Crne Gore „Budi odgovoran”, omogućeno je građanima da preko android aplikacije dostavljaju, pored ostalog i žalbe koje se odnose na povredu prava potrošača, koje se preko Uprave za inspekcijske poslove distribuiraju nadležnim inspekcijama na postupanje.

4. Aktivnosti jedinica lokalne samouprave

4.1. Izmjenama i dopunama Odluke o organizaciji i načinu rada organa lokalne uprave, odnosno akta o unutrašnjoj sistematizaciji radnih mjesta u nadležnom organu lokalne uprave utvrditi nadležnost obezbjeđivanja uslova za zaštitu potrošača.

Nosilac aktivnosti:

- Predsjednik opštine/Gradonačelnik,
- Starješina nadležnog organa lokalne uprave,
- Komunalno preduzeće.

Podgorica – realizovana obaveza

Nikšić – realizovana obaveza

Kolašin – realizovana obaveza

Danilovgrad – realizovana obaveza

Kotor – realizovana obaveza

Rožaje – realizovana obaveza

Petnjica – realizovana obaveza

Cetinje – djelimično realizovana obaveza

Šavnik – nerealizovana obaveza

Andrijevica - nerealizovana obaveza

Opštine koje nijesu realizovale obaveze, nijesu donijele podzakonske akte, na osnovu kojih bi se realizovale obaveze u dijelu koji se odnosi na zaštitu potrošača.

4.2. Edukativne i promotivne aktivnosti na podizanju nivoa svijesti o zaštiti potrošača

Nikšić – Opština Nikšić je sa Tehnopolisom i Ministarstvom ekonomije - Direktoratom za razvoj nacionalnog brenda i zaštitu potrošača 15.03. 2017. godine organizovala okrugli sto: “Potrošač danas - prava i položaj”, povodom obilježavanja svjetskog i Evropskog dana potrošača,

Danilovgrad – realizovana obaveza

Rožaje – djelimično realizovana obaveza

Šavnik – djelimično realizovana obaveza

Podgorica – nerealizovana obaveza

Kotor – nerealizovana obaveza

Petnjica – nerealizovana obaveza

Cetinje – nerealizovana obaveza

Kolašin – nerealizovana obaveza

Andrijevica - nerealizovana obaveza

U opštinama koje nijesu realizovale svoje obaveze, problem predstavlja nepostojanje organizacija potrošača na lokalnom nivou koje bi aplicirale za konkretne projekte. Na osnovu tih projekata bi se mogla sprovesti edukacija građana i podizanje svijesti o značaju zaštite potrošača.

Potrebno je da opštine budu aktivnije uključene u animiranje građana i civilnog sektora, kako bi se osnivanjem organizacija potrošača navedene aktivnosti u budućnosti mogle realizovati. Prije svega, kao jedna od obaveza je osnivanje savjetovališta za zaštitu potrošača u skladu sa Planom aktivnosti na podizanju nivoa zaštite potrošača u jedinicama lokalne samouprave.

4.3.Podrška uspostavljanju savjetovališta za zaštitu potrošača u jedinicama lokalne samouprave

4.3.1. Finansijska podrška iz Budžeta - Ministarstvo ekonomije u budžetu za 2017. godinu planiralo je sredstva za finansiranje NVO

4.3.2. Aktivnosti opština u dijelu osnivanja savjetovališta za zaštitu potrošača

Nikšić – Opština Nikšić je u partnerstvu sa Tehnopolisom i Ministarstvom ekonomije - Direktoratom za razvoj nacionalnog brenda i zaštitu potrošača dogovorila prvi korak ka poboljšanju informisanosti sugrađana, otvaranje info pulta u IPC Tehnopolis, koji će moći da građanima pruži sve neophodne informacije o njihovim potrošačkim pravima, a IPC Tehnopolis i Direktorat za razvoj nacionalnog brenda i zaštitu potrošača će u narednom periodu odlučiti kada će info pult biti postavljen – dogovoreno otvaranje info pulta u Tehnopolisu - djelimično realizovano,

Podgorica – Obezbjedeno pokrće dijela režijskih troškova: februar 2017- 2.000 eura

Andrijevića - Obezbjedjen prostor za potrebe Savjetovališta za zaštitu potrošača

Danilovgrad – nerealizovana obaveza

Rožaje – nerealizovana obaveza

Šavnik – nerealizovana obaveza

Kotor – nerealizovana obaveza

Petnjica – nerealizovana obaveza

Cetinje – nerealizovana obaveza

Kolašin – nerealizovana obaveza

Na teritoriji jedinica lokalnih samouprava koje nisu realizovale obaveze (nisu aplicirale za projekte i finansijska sredstva) ne postoje osnovane organizacije potrošača koje se bave zaštitom potrošača, pa samim tim ne postoji interesovanje za apliciranje za finansijska sredstva i realizaciju projekata (osnivanje savjetovališta za zaštitu potrošača).

Jedna od glavnih obaveza je osnivanje savjetovališta za zaštitu potrošača u skladu sa Planom aktivnosti na podizanju nivoa zaštite potrošača u jedinicama lokalne samouprave.

Na osnovu člana 7 stav 1 i člana 19 Odluke o kriterijumu, načinu i postupku raspodjele sredstava nevladinim organizacijama („Službeni list CG“, broj 39/14 - opštinski propisi), opština svake godine imaju opredijeljena sredstva za projekte u oblasti zaštite potrošača.

Nikšić - na osnovu člana 7 stav 1 i člana 19 Odluke o kriterijumu, načinu i postupku raspodjele sredstava nevladinim organizacijama („Službeni list CG“, broj 39/14 - opštinski propisi), opština svake godine dodjeuje određena sredstva. Po Odluci za raspodjelu sredstava za NVO za 2017. godinu, nijesu opredijeljena sredstva za realizaciju projekata, jer niko nije konkurisao sa projektom iz oblasti zaštite potrošača,

Danilovgrad – Opština Danilovgrad projekte NVO finansira kroz godišnji konkurs za raspodjelu sredstava NVO u skladu sa Opštinskom Odlukom, pa bi ravnopravno na istom mogla učestvovati svaka NVO koja bi kandidovala neki projekat iz oblasti zaštite potrošača.

Rožaje – nerealizovana obaveza

Šavnik – nerealizovana obaveza

Podgorica – nerealizovana obaveza

Kotor – nerealizovana obaveza

Petnjica – nerealizovana obaveza

Cetinje – nerealizovana obaveza

Kolašin – nerealizovana obaveza

Andrijevića - nerealizovana obaveza

Opštine nijesu realizovale svoje obaveze jer na njihovoj teritoriji ne postoje organizacije potrošača čiji je predmet djelovanja zaštita potrošača, pa samim tim nije bilo kandidata na raspisanim konkursima i finansijska sredstva nijesu opredjeljivanja za realizaciju mogućih projekata. Potrebna je veća angažovanost lokalne uprave u dijelu podizanja svijesti i isticanja značaja postojanja organizacija za zaštitu potrošača na lokalnom nivou.

5.Saradnja sa drugim nosiocima zaštite potrošača

5.1. Rad Savjeta za zaštitu potrošača

5.2.Aktivnosti i rad Privredne Komore Crne Gore

5.1. Savjet za zaštitu potrošača održao je dvije redovne sjednice od septembra 2016 do juna 2017. godine.

Aktivnosti Savjeta u prethodnom period bile su usmjerene na podršku Ministarstvu ekonomije u pripremi Godišnjeg izvještaja o realizaciji Nacionalnog programa zaštite potrošača (2015-2018), za period jul 2016- jun 2017 i pripremu Akcionog plana za period jul 2017- jun 2018. godine, kao i analizu i razmatranje pitanja koja se tiču zaštite potrošača i unaprjeđenje potrošačkih prava u Crnoj Gori.

Ministarstvo ekonomije kao koordinator Savjeta, kontinuirano je sarađivalo sa članovima Savjeta, preko predsjednika i sekretara Savjeta, u cilju realizacije aktivnosti iz AP i utvrđenih zaključaka Savjeta i usmjeravalo način realizacije planiranih obaveza u cilju standardizacije određenih procedura u sprovođenju propisanih obaveza koje su u funkciji zaštite potrošača. Uz to, Ministarstvo je insistiralo na usaglašenom praćenju podataka i izvještavanju o preduzetim aktivnostima od strane nadležnih organa na području zaštite potrošača. Pored harmonizacije potrošačkog zakonodavstva iz svoje nadležnosti, Ministarstvo ekonomije je preko Savjeta, pratilo i harmonizaciju ostalih sektorskih propisa koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača. U realizaciji planiranih aktivnosti, Ministarstvo ekonomije i Savjet imali su u fokusu i pitanja koja su na ovom području potencirana od strane Evropske Komisije.

5.2. Privredna komora Crne Gore kontinuirano realizuje aktivnosti koje imaju za cilj promovisanje zaštite potrošača kroz organizaciju seminara i obuka, medijskih kampanja, kao i kroz ostale aktivnosti.

Polazeći od obaveze jačanja primjene dobrih poslovnih običaja i poslovnog morala, a radi mjerljivog doprinosa eliminisanju eventualnog prisustva nepoštena poslovne prakse, Privredna komora Crne Gore usvojila je Kodeks poslovne etike.

Kodeksom poslovne etike Privredne komore Crne Gore utvrđuju se osnovna načela etičkog ponašanja poslovnih subjekata u okviru crnogorske poslovne zajednice. Dakle, cilj Kodeksa poslovne etike je da doprinese obavljanju poslovnih aktivnosti privrednih subjekata u duhu poslovnog morala, dobrih poslovnih običaja i načela poštenja i savjesnosti i da unaprijedi transparentnost poslovanja. Jedan od ciljeva Kodeksa poslovne etike je da se poslovanjem ne smije zloupotrebjavati povjerenje korisnika potrošača, poslovnih partnera ili drugih učesnika nekog poslovnog odnosa.

U cilju zaštite dobrih poslovnih običaja, pri Privrednoj komori Crne Gore djeluje i Sud časti. Sud časti odlučuje u postupku protiv privrednih društava zbog povrede dobrih poslovnih običaja u međusobnim poslovnim odnosima i u spoljnotrgovinskom poslovanju, povredama kojima se narušava jedinstvo tržišta ili se sprovode monopolističke radnje na tom tržištu. Postojanje Suda časti na neki način djeluje kao savjest privrednika, upozoravajući ih ne samo na obavezu poštovanja zakona, već i potrebu poštovanja određenih moralnih vrijednosti u poslovnoj praksi. Svojim djelovanjem Sud časti utvrđuje pravila dobrog, poštenog, pravičnog ponašanja i izriče sankcije u slučaju ponašanja koje se od strane samih privrednih subjekata ocjenjuje kao nepošteno, neprihvatljivo, nemoralno i štetno.

U cilju praćenja tržišta sa aspekta pojave nepoštenih poslovnih praksi po sektorima i kontinuiranu edukaciju privrednika, Privredna komora Crne Gore je organizovala seminare, okrugle stolove, prezentacije, i to:

Okrugli sto "Uspostavljanje pravnog okvira za uvođenje zahtjeva za eko dizajn proizvoda koji utiču na potrošnju energije" održan u Privrednoj komori 15. marta 2017. godine. Okrugli sto je organizovan u cilju upoznavanja relevantnih subjekata u Crnoj Gori sa nacrtima propisa za uvođenje zahtjeva za eko dizajn određenih grupa proizvoda koji utiču na potrošnju energije.

Okrugli sto "Nacionalna strategija održivog razvoja do 2030. godine (NSOR) i koncept održive proizvodnje i potrošnje" održan u komori 31. marta 2017. godine u saradnji sa Ministarstvom održivog razvoja i turizma i

Regionalnim centrom za održivu proizvodnju i potrošnju (SCP/RAC) iz Barselone. Cilj je bio da se privrednici upoznaju sa obavezama koje proističu iz Akcionog plana Nacionalne strategije održivog razvoja do 2030. godine, a u vezi su sa primjenom koncepta održive proizvodnje i potrošnje i benefitima njegove primjene.

Prezentacija Vodiča dobre higijenske prakse, održana je u komori 11. maja 2017. godine u saradnji sa Upravom za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove. Cilj organizovanja radionice bio je upoznavanje privrednika iz oblasti ugostiteljstva i trgovine sa Vodičem za dobru higijensku praksu koji je prvenstveno namijenjen subjektima iz ovih oblasti poslovanja. Pored toga, Vodič se odnosi i na objekte javne ishrane koji prema prirodi djelatnosti koja se u istim obavlja i na osnovu analize rizika spadaju u objekte niskog rizika, odnosno objekte u kojima se vrši djelatnost u kojoj se ne mogu identifikovati kritične kontrolne tačke. Subjekti u poslovanju hranom u skladu sa Zakonom o bezbjednosti hrane moraju da primjenjuju u svom poslovanju Vodič za dobru higijensku praksu u poslovanju hranom osim ako nisu uspostavili i primjenjuju i održavaju postupke zasnovane na HACCP principima.

Takođe, pri privrednoj Komori je uspostavljen i Arbitražni Odbor, gdje je prepoznati nedostaci koji utiču na dalje funkcionisanje ovog tijela. Jedan od ključnih problema u funkcionisanju Arbitražnog odbora za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova je nedostatak naknade za rad članovima Vijeća koji postupaju u predmetima.

Potrebno je razmotriti izmjenu zakonskog rješenja kako bi se pitanje naknada članova odbora, regulisalo na drugačiji način od trenutnog (sredstva za rad članova isplaćuju se od naknade koju plaća tužilac u iznosu od 20e u slučaju da tužba predstavlja zloupotrebu prava).

Zbog svega navedenog onemogućen je rad Odbora i Privredna komora Crne Gore ne može primati tužbe potrošača.

6. Saradnja i dalje unaprijeđivanje uslova za jačanje i efikasnije funkcionisanje organizacija za zaštitu potrošača (NVO)

6.1. Saradnja sa državnim organima i drugim institucijama

Centar za zaštitu potrošača, kontinuirano sarađuje sa Ministarstvom ekonomije (Direktoratom za razvoj nacionalnog brenda i zaštitu potrošača), kao i Upravom za inspekcijske poslove, kroz čestu komunikaciju povodom žalbi potrošača, u cilju efikasne i kvalitetne zaštite prava potrošača. Saradnja se ostvaruje i sa ostalim organima i institucijama (npr. Agencija za elektronske komunikacije I dr.). Na ovaj način, kroz partnersku saradnju Ministarstva, Uprave i drugih institucija za zaštitu potrošača na sprovođenju projekata za informiranje, edukaciju i savjetovanje potrošača, nastoji se povećati javna svijest i znanja o potrebi zaštite potrošača u Crnoj Gori.

6.2. Projekti NVO u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, Nacionalnim programom zaštite potrošača i ovim Akcionim planom

U izvještajnom periodu, Centar za zaštitu potrošača je bio jedan od partnera na projektu „**Marginalizovani od strane sistema: Ne više**“, realizovanom uz podršku Delegacije EU u Crnoj Gori. Projektom se obezbijedila podrška marginalizovanim grupama u crnogorskom društvu da ostvare svoja ljudska prava i slobode, koja imaju kao radnici, pacijenti i potrošači.

Takođe, Centar za zaštitu potrošača (CEZAP) je zajedno sa NVO “Centar za monitoring i istraživanje (CEMI), Crnogorskom LGBTQ asocijacijom (Queer Montenegro) i Mrežom za afirmaciju procesa evropskih integracija (MAEIP), partner na projektu Unaprijeđenje kapaciteta organizacija civilnog društva (OCD) i sistema zaštite potrošača u Crnoj Gori „ZASTITI.ME“. Projekat je finansiran od strane Evropske unije kroz program pretprijetne podrške (IPA).

Cilj projekta je izgradnja kapaciteta OCD-a, u razvoju politika i pružanju usluga u oblasti prava potrošača. Takođe, projektom se želi doprinijeti samom procesu evropskih integracija kroz osnaživanje civilnog sektora, koji će aktivno učestvovati u društvenom razvoju kreiranjem politika u procesu implementacije projekta. Kroz aktivnosti projekta pružiće se podrška zaštiti prava potrošača, povećati svijest potrošača i pripadnika biznis sektora u pogledu njihovih prava i obaveza, ali i pojačati učešće državnih i lokalnih struktura vlasti i samih građana u kreiranju prigodnog sistema za zaštitu potrošača.

Direktne ciljne grupe ovog projekta su prije svega OCD (buduće članice mreže i druge zainteresovane OCD), pravosudne institucije (sudovi, tužioci), nadležne regulatorne agencije (EKIP – Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost Regulatorne agencije za energetiku), nadležne inspekcije, državni organi, organi državne uprave i organi jedinice lokalne samouprave, kao i svi zainteresovani građani Crne Gore sa posebnim akcentom na najmarginalizovanije grupe iz Crne Gore.

II Unaprijeđivanje zaštite potrošača u pojedinim oblastima

1. Bezbjednost proizvoda

1.1. Nadzor nad sprovođenjem zakona koji uređuju bezbjednost proizvoda i nadzor nad tržištem

1.1.1. Nadzor nad sprovođenjem zakona koji uređuju bezbjednost proizvoda i nadzor nad tržištem (po godišnjem Opštem programu nadzora proizvoda na tržištu, kao i po obavještenjima o opasnim proizvodima) u skladu sa Uredbom o utvrđivanju grupa proizvoda nad kojima se vrši nadzor na tržištu

1.1.2. Utvrđivanje obrazaca za praćenje podataka iz nadzora nad tržištem

1.1.3. Izvještaj o realizaciji Opšteg programa nadzora proizvoda na tržištu, uključujući i podatke iz tržišnog nadzora po obavještenjima o opasnim proizvodima (na utvrđenom obrascu)

Realizovane aktivnosti:

1.1.1. U proaktivnom nadzoru, shodno Opštem programu nadzora proizvoda na tržištu, nadležne inspekcije su kontrolisale:

- električne brijache, električne akumulacione bojler, električna kuvala, električne vibracione brusilice, aerosolne raspršivače, produžne kablove (Tržišna inspekcija);
- igračke na daljinsko upravljanje, RTT uređaje i opremu, mobilne telefone, gadžete i prenosive uređaje, gadžete – narukvice/prenosive naprave (Inspekcija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost);
- plastične igračke, dječje igračke, aparate za mjerenje šećera u krvi sa trakama, dnevne uloške-sredstva za intimnu higijenu (Zdravstveno sanitarna inspekcija);
- manometri za kontrolu krvnog pritiska, taksimjere, vodomjere (Metrološka inspekcija);
- podzemni rezervuar, plinske boce, posude pod pritiskom – prenosive zavarene čelične boce za TNG namijenjene za ponovno punjenje, podzemne i nadzemne rezervoare za skladištenje TNG, plinske boce 10 kg (Termoenergetska inspekcija);
- bakarni preparati, supstrati, organsko đubrivo, sredstva za zaštitu bilja, sredstva za ishranu bilja (Fitosanitarna inspekcija);
- eksplozive za civilnu upotrebu, pirotehnička sredstva (Inspekcija za eksplozivne materije, zapaljive materije, tecnosti i gasove).

U reaktivnom nadzoru, Tržišna inspekcija, Zdravstveno - sanitarna, Metrološka, Termoenergetska, Inspekcija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost i Fitosanitarna inspekcija, Ministarstvo saobraćaja i pomorstva – Inspekcija za drumski saobraćaj, pratile su opasne proizvode na osnovu podataka preuzetih iz RAPEX-a, po prijavi potrošača, po obavještenju inspektora iz nadzora, po obavještenju proizvođača/distributera, po informacijama iz drugih izvora, po obavještenju Uprave carina.

1.1.2. Izrađen je Obrazac za praćenje podataka iz tržišnog nadzora, koji obuhvata evidenciju podataka iz proaktivnog i reaktivnog nadzora, kako bi se standardizovalo praćenje podataka iz nadzora na tržištu i izvještavanje od strane svih inspekcija koje učestvuju u ovoj vrsti nadzora.

1.1.3. Tržišni nadzor: u izvještajnom periodu izvršeno je ukupno 1.927 inspekcijskih pregleda, i to:

- u proaktivnom nadzoru 496 pregleda (po programu);
- u reaktivnom nadzoru 1.431 pregleda (po RAPEX obavještenjima 1.051, po informacijama iz drugih izvora 150, po obavještenju inspektora iz nadzora 214, po prijavi potrošača 3, po obavještenju proizvođača / distributera 12, po informaciji Uprave carina jedan pregled).

Na tržištu Crne Gore, u proaktivnom i reaktivnom nadzoru, pronađena je 241 vrsta opasnih proizvoda u ukupnoj količini od 4.480 komada i jedna vrsta u zapremini od 2.6 litara. Od ovog broja, 135 vrsta u količini od 2.465 komada i jedna vrsta u zapremini od 2.6 litara spadaju u opasne proizvode sa ozbiljnim rizikom. U opasne proizvode koji ne predstavljaju ozbiljan rizik, spadaju 106 vrsta u ukupnoj količini od 2.015 komada (produžni kabl, električno kuvalo, aerosolni raspršivači, električna vibraciona brusilica), od čega u opasne proizvode sa srednjim rizikom, spada jedna vrsta u količini od 27 komada.

Inspektori su izrekli sljedeće mjere:

- trajna zabrana prometa za 129 vrste, u količini od 2.515 komada (dječja odjeća, prenosna dječja svjetiljka, fen za kosu, električna pegla, naočare za sunce, električni aparat za brijanje, dječja igračka) i jednu vrstu u zapremini od 2.6 litara (sredstva za zaštitu bilja), koji predstavljaju ozbiljan rizik i četiri vrste u količini od 46 komada opasnih proizvoda sa niskim rizikom (svjetleći lanci) koji, u ostavljenom roku, nijesu usklađeni sa zahtjevima bezbjednosti iz tehničkih propisa);
- privremene zabrane prometa, do usklađivanja sa propisanim zahtjevima, izrečena za 108 vrsta u količini od 1.919 komada opasnih proizvoda koji ne predstavljaju ozbiljan rizik (uvijači za kosu, punjači za mobilne telefone, fen za kosu, plutajuća pomagala, električna kvarcna grijalica, električni aparat za brijanje, električni

akumulacioni bojleri, aerosolni raspršivači, dječja igračka, svijetleći lanci) do usklađivanja sa propisanim zahtjevima.

- mjera opoziva od krajnjih potrošača je izrečena u 50 slučajeva za 3.255 komada opasnih proizvoda (dječja odjeća, dječji krevet na sprat, igračka za djecu, ugaona brusilica, auto osigurači, gasni uređaji). Mjera opoziva je objavljena preko dnevnih novina i isticanjem obavještenja u objektu;
- mjera uništenja je izvršena za osam vrsta opasnih proizvoda u količini od 1.393 komada (prenosne dječje svjetiljke (jedna vrsta u količini od 5 komada), pegle za kosu (jedna vrsta u količini od tri komada), električni aparati za brijanje (jedna vrsta u količini od sedam komada), fen za kosu (dvije vrste u količini od 12 komada), dječje naočare za sunce (dvije vrste u količini od 18 komada), auto osigurači (1.348) i dvije vrste u zapremini od 6.6 litara (Cu preparati);
- po nalogu inspektora, pet vrsta opasnih proizvoda u količini od 227 komada (ugaona brusilica, električno kuvalo) vraćene su dobavljaču/ distributeru;
- po nalogu inspektora, za jednu vrstu opasnih proizvoda u količini od 120 komada (električno kuvalo) zabranjen je promet na granici i proizvodi su vraćeni proizvođaču/distributeru.

Podnijeta su dva zahtjeva Sudu za prekršaje, izdat je jedan prekršajni nalog i izrečena jedna novčana kazna po Zakonu o zaštiti potrošača.

1.2. Jačanje kapaciteta inspekcija nadležnih za nadzor nad tržištem

1.2.1. Kadrovsko popunjavanje nadležnih inspekcija (u propisanoj proceduri popuna upražnjenih radnih mjesta inspektora po važećem aktu o sistematizaciji i izmjena akta o sistematizaciji) u cilju efikasnog nadzora nad primjenom zakona iz ove oblasti

1.2.2. Edukacija inspektora u oblasti bezbjednosti proizvoda i tržišnog nadzora u cilju efikasnog nadzora nad primjenom zakona iz ove oblasti

1.2.3. Saradnja sa relevantnim institucijama na nacionalnom i međunarodnom nivou

Realizovane aktivnosti:

1.2.1. Pravilnikom o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta Uprave za inspekcijske poslove u Odsjeku tržišne inspekcije predviđena je posebna grupa poslova za tržišni nadzor, u kojoj su sistematizovana 14 radnih mjesta (tržišni inspektor I – 1, tržišni inspektor II- 1, tržišni inspektor III – 11, kao i savjetnik I – kontakt osoba za razmjenu informacija o opasnim proizvodima – 1). Popunjena su mjesta tržišnog inspektora I, tržišnog inspektora II i savjetnika I, dok su mjesta za 11 inspektora nepopunjena

1.2.2. Posebna pažnja posvećena je edukaciji tržišnih inspektora, u cilju usavršavanja za uspješno i profesionalno sprovođenje nadzora.

U izvještajnom periodu održani su brojni sastanci, radionice i seminari. U okviru Regionalnog projekta za infrastrukturu kvaliteta za zemlje zapadnog Balkana, koji finansira Švedska agencija za međunarodnu saradnju, održano je:

- radionica / okrugli sto na temu „Saradnja organa za tržišni nadzor i carine“ 8.jula 2016. godine u Beogradu. Na radionici su učestvovali predstavnici državnih organa Crne Gore, Srbije, Bosne i Hercegovine, Makedonije, Albanije i Kosova;
- dvodnevna obuka na temu “Upravljanje rizikom i procjena rizika u nadzoru proizvoda sa naglaskom na električne i građevinske proizvode” u Briselu u periodu od 27.02-02.03.2017.godine
- forum i radionice na temu „Tržišni nadzor građevinskih i elektro proizvoda“ u periodu od 5-8 juna 2017. godine u Podgorici;
- dvodnevna radionica na temu “Praktična primjena RAPEX i ICSMS - a” u periodu od 14 – 15. juna 2017. godine u Skoplju.

U organizaciji Uprave za inspekcijske poslove, uz podršku Evropske Komisije (TAIEX), u periodu 11-12.10.2016. godine, u Podgorici, održana je dvodnevna regionalna Konferencija na temu: „Tržišni nadzor - praksa i izazovi“. Na konferenciji su učestvovali predstavnici institucija koje se bave tržišnim nadzorom zemalja regiona i to Crna Gora, Makedonija, Bosna i Hercegovina, Srbija, Albanija, Kosovo i Turska. Evropske metode za rad i standard u ovoj oblasti predstavili su eksperti iz Belgije, Malte i Slovenije. Konferencija je bila posvećena razmjeni iskustva i jačanju regionalne saradnje, čime se stvaraju bolji uslovi za sprovođenje efikasnijeg tržišnog nadzora.

1.2.3. Uprava za inspekcijske poslove je kroz sprovođenje aktivnosti nadzora proizvoda na tržištu i razmjene informacija o opasnim proizvodima, ostvarivala i neposrednu saradnju sa organima i institucijama na nacionalnom

nivou, kao i inspekcijama Ministarstva unutrašnjih poslova i Ministarstva saobraćaja i pomorstva, Upravom carina, i drugim nadležnim državnim organima i organima lokalne uprave.

Ostvarivanje saradnje sa institucijama i organima na regionalnom nivou je prepoznato kao značajan segment u cilju razmjene iskustva i najbolje prakse država regiona. Uspostavljanjem Regionalne mreža za razmjenu informacija o opasnim proizvodima ostvaruje se kontinuirana saradnja između državnih organa država u regionu kako kroz razmjenu informacija o opasnim proizvodima tako i kroz razmjenu drugih bitnih podataka za pojedinačne organe u međusobnim konsultacijama članova mreže. Tržišna inspekcija je Kontakt tačka regionalne mreže za razmjenu informacija o opasnim proizvodima. Od strane Kontakt tačke kroz ovaj sistem u izvještajnom periodu proslijeđeno je 99 notifikacija o nađenim opasnim proizvodima na tržištu Crne Gore, a iz država regiona primljeno je i proslijeđeno inspekcijama 112 notifikacija o opasnim proizvodima. Takođe, razmjena iskustva i jačanje regionalne saradnje ostvarivano je kroz učešće na regionalnoj konferenciji, forumu, radionicama i sastancima na kojima su učestvovali predstavnici organa za tržišni nadzor država regiona.

1.4. Razmjena podataka o opasnim proizvodima

1.4.1. Održavanje i funkcionisanje informacionog sistema za razmjenu podataka o opasnim proizvodima, jačanje resursa sistema

1.4.2. Izvještaj o funkcionisanju sistema za razmjenu podataka o opasnim proizvodima – podnosi se Vladi Crne Gore

Realizovane aktivnosti:

1.4.1. U skladu sa Uredbom o načinu rada sistema brze razmjene informacija o proizvodima koji predstavljaju rizik ("Službeni list CG", broj 57/15), preko sistema za brzu razmjenu informacija o opasnim proizvodima je kontinuirano vršena razmjena podataka o opasnim proizvodima između organa koji vrše nadzor proizvoda na tržištu i Uprave carina. U cilju uključivanja u razmjenu informacija svih članova Sistema brze razmjene informacija o proizvodima koji predstavljaju rizik i unapređivanja funkcionisanja sistema, Tržišna inspekcija (kao kontakt tačka Sistema) je organizovala obuku za kontakt osobe.

Na sjednici Koordinacionog tijela utvrđena je obaveza nadležnim inspekcijama da redovno unose obavještenja o opasnim proizvodima u Sistem brze razmjene informacija o opasnim proizvodima.

1.5. Koordinacija nadzora nad tržištem

1.5.1. Unaprijeđivanje rada Koordinacionog tijela za tržišni nadzor – tehnička podrška

1.5.2. Izvještaj o radu Koordinacionog tijela za tržišni nadzor - podnosi se Vladi Crne Gore

Realizovane aktivnosti:

1.5.1. Pored praćenja realizacije Strategije tržišnog nadzora i obaveza utvrđenih Odlukom o obrazovanju Koordinacionog tijela, u izvještajnom periodu, ovo tijelo je realizovalo i aktivnosti propisane Zakonom o nadzoru proizvoda na tržištu. Pažnja je bila posebno usmjerena na koordinirano planiranje i praćenje sprovođenja tržišnog nadzora, uključujući i pripremu izvještaja o nadzoru na tržištu, kao i praćenje razmjene informacija o opasnim proizvodima. Pored toga, Koordinaciono tijelo je bilo uključeno u harmonizaciji nacionalnog zakonodavstva, čiji su članovi sarađivali i bili podrška u pripremi propisa u oblasti nadzora proizvoda na tržištu.

U izvještajnom periodu Koordinaciono tijelo je održalo jednu sjednicu i jedan tematski sastanak. Na sjednici je vršena analiza realizacije zaključaka sa prethodne sjednice, planirane su naredne aktivnosti, kako pojedinačno po organima tako i zajedničke aktivnosti organa, kako bi se realizovali utvrđeni prioriteti. Teme koje su posebno zaokupile ovo tijelo u izvještajnom periodu su naročito: koordinisano programiranje tržišnog nadzora i praćenje realizacije programa, razmjena informacija o opasnim proizvodima, dalje jačanje koordinacije tržišnog nadzora, edukacija kadra, podjela nadležnosti između inspekcija itd.

Koordinaciono tijelo je održalo tematski sastanak na kojem su pored predstavnika Uprave za inspekcijske poslove (Zdravstveno-sanitarne i Metrološke inspekcije), prisustvovali predstavnik Ministarstva ekonomije - Direkcija za infrastrukturu kvaliteta, MZ i CALIMS, u cilju razgraničenja nadležnosti tržišnog nadzora kod grupe proizvoda medicinska sredstva – aparati za mjerenje krvnog pritiska (zakonska mjerila), kao i predstavnici Tržišne i Termoenergetske inspekcije, u cilju preciznog razgraničenja nadležnosti kod grupe proizvoda oprema pod pritiskom, kako bi ova pitanja eventualno bila obuhvaćena izmjenama Uredbe o utvrđivanju grupa proizvoda nad kojima se vrši nadzor na tržištu.

1.6.Sprovođenje Strategije tržišnog nadzora

1.6.1.Edukacija privrednih subjekata (proizvođači, uvoznici, trgovci) o bezbjednosti neprehrambenih proizvoda i značaju nadzora nad tržištem

1.6.2. Saradnja sa NVO za zaštitu potrošača (i privrednim subjektima – njihovim asocijacijama) u cilju podizanja nivoa svijesti o značaju bezbjednosti neprehrambenih proizvoda i nadzora nad tržištem

1.6.3.Saradnja sa relevantnim institucijama na nacionalnom i međunarodnom nivou

Realizovane aktivnosti:

1.6.1.U cilju što bolje informisanosti poslovnih subjekata, Tržišna inspekcija je putem dopisa obavještavala privredne subjekte o primjeni novih propisa. Informacije o opasnim proizvodima pronađenim na tržištu Crne Gore dostupne su na sajtovima www.potrosac.me i www.uip.gov.me.

Privredni subjekti i potrošači se informišu o opasnim proizvodima preko objavljenih tekstova iz ove oblasti putem elektronskih i štampanih medija. Učešćem predstavnika inspekcija u TV i radio emisijama, javnost se informiše o značaju nadzora proizvoda na tržištu i o pronađenim opasnim proizvodima. Takođe, javnost se informiše o opasnim proizvodima sa ozbiljnim rizikom preko obavještenja o opozivu proizvoda od krajnjih potrošača, objavljenih u dnevnim novinama.

Sprovođenjem neposrednog inspekcijskog nadzora, privrednim subjektima se ukazuje na odgovornosti i obaveze, i upućuje na opasnosti koje predstavljaju proizvodi u slučaju neusaglašenosti sa propisanim zahtjevima.

1.6.2. Uprava za inspekcijske poslove ostvaruje dobru saradnju sa NVO za zaštitu potrošača, kroz rješavanje prijave potrošača. U cilju obezbjeđivanja adekvatne zaštite potrošača uspostavlja se komunikacija sa NVO sektorom kako u neposrednom kontaktu tako i telefonskim putem, i razmjenjuju informacije o pitanjima koja su od značaja za potrošače.

2. Bezbjednost hrane

2.1. Nadzor nad sprovođenjem zakona koji uređuju bezbjednost hrane

2.1.1. Nadzor nad sprovođenjem Zakona o bezbjednosti hrane i drugih zakona iz oblasti poljoprivrede u dijelu zaštite potrošača

2.1.2.Utvrdjivanje obrazaca za praćenje podataka iz nadzora u ovoj oblasti

2.1.3.Izveštaj o podacima iz nadzora u ovoj oblasti, uključujući i podatke iz nadzora po žalbama potrošača (udijelu bezbjednosti hrane i drugih zakona iz oblasti poljoprivrede), na utvrđenom obrascu

Realizovane aktivnosti:

2.1.1.Uprava za inspekcijske poslove je preko nadležnih inspekcija kontinuirano vršila nadzor nad sprovođenjem Zakona o bezbjednosti hrane, Zakona o genetički modificiranim organizmima, Zakona o sadnom materijalu, Zakona o sjemenskom materijalu poljoprivrednog bilja i zakona iz oblasti poljoprivrede u dijelu zaštite potrošača.

Od 1. juna 2017. godine, nadzor nad bezbjednošću hrane preuzela je Uprava za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove kao i 13 sanitarnih inspektora koji će vršiti poslove nadzora.

2.1.2. ZDRAVSTVENO – SANITARNA INSPEKCIJA

Zdravstveno-sanitarna inspekcija je u izvještajnom period izvršila ukupno 2.789 inspekcijskih pregleda u dijelu zaštite potrošača. Inspektori su, pored redovnih inspekcijskih pregleda u oblasti bezbjednosti hrane, vršili i preglede po podnijetim inicijativama i prijavama potrošača. Ukupno je izvršeno 2.789 inspekcijskih pregleda, u kojima je utvrđeno 254 nepravilnosti.Subjektima nadzora u 197 slučajeva je ukazano da otklone nepravilnost u određenom roku. Za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti inspektori donijeli 48 rješenja. Izdata su 642 prekršajna naloga.

FITOSANITARNA INSPEKCIJA

Fitosanitarna inspekcija je izvršila ukupno 906 inspekcijskih pregleda u dijelu zaštite potrošača. U cilju otklanjanja utvrđenih nepravilnosti, koje su se odnosile na deklarisanje i označavanje proizvoda, inspektori su u 18 slučajeva izrekli mjere ukazivanja i donijeli 52 rješenja. Izdato je 36 prekršajnih naloga i podnijeto šest zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka.

2.4. Jačanje kapaciteta inspekcija nadležnih za nadzor nad bezbjednošću hrane

2.4.1.Kadrovsko popunjavanje nadležnih inspekcija (u propisanoj proceduri popuna upražnjenih radnih mjesta inspektora po važećem aktu o sistematizaciji i izmjena akta o sistematizaciji)u cilju efikasnog nadzora nad primjenom zakona iz ove oblasti

2.4.2. Edukacija inspektora u oblasti bezbjednosti hrane i drugih zakona iz oblasti poljoprivrede u cilju efikasnog nadzora nad primjenom zakona iz ove oblasti

2.4.3. Saradnja sa relevantnim institucijama na nacionalnom i međunarodnom nivou

Realizovane aktivnosti:

2.4.1. U izvještajnom periodu nije bilo popunjavanja kadra za nadzor u oblasti bezbjednosti hrane.

2.4.2. U izvještajnom periodu organizovane su sledeće edukacije:

- Studijska posjeta Republici Hrvatskoj (Zagreb, Zadar) u periodu od 13 - 18.11.2016.godine na temu "Sprovođenje propisa o hrani" u kojoj su učestvovala dva sanitarna inspektora;
- U organizaciji BTSF Evropske unije u Holandiji (Delftu) u periodu od 13 - 16.10.2016.godine održana je radionica na temu "Kontrola uvoza hrane i određene hrane neživotinjskog porijekla" na kojoj su prisustvovala dva sanitarna inspektora;
- Radionica o službenoj kontroli, procedurama i instrukcijama u Podgorici u okviru Projekta "Razvoj bezbjednosti hrane i fitosanitarnih službi u Crnoj Gori u periodu od 17-19.01.2017.godine (teorijski dio) i 20. i 31.01.2017.godine (praktični dio) koja je održana na kojoj je prisustvovalo 11 sanitarnih inspektora,
- Radionica o unaprjeđenju znanja vezano za HACCP i upoznavanje učesnika sa relevantnim tehnikama procjene HACCP, a u cilju poboljšanja njihovih kontrolnih kapaciteta u okviru istog projekta u periodu od 24 - 27.01.2017.godine, koja je održana u Podgorici i na kojoj je prisustvovalo 11 sanitarnih inspektora;
- Studijska posjeta Portugaliji (Lisabon) u periodu od 13 - 17.03.2017.godine u organizaciji TAIEX-a na temu "Prehrambene i zdravstvene tvrdnje" u kojoj su učestovale tri sanitarne inspektorke.

2.4.3. Uprava za inspekcijske poslove kontinuirano unapređuje i ostavlja saradnju sa svim relevantnim institucijama, kako na nacionalnom, tako i na međunarodnom nivou. Saradnja, sa ciljem unapređenja znanja i razmjene najbolje prakse sa državama članicama u ovoj oblasti, ostvaruje se putem radnih tijela, edukacije itd.

2.5. Podizanje nivoa svijesti o bezbjednosti hrane

2.5.1. Privredna komora Crne Gore kroz rad Odbora udruženja poljoprivrede i prehrambene industrije i Odbora udruženja trgovine, a u čijem radu su zastupljena preduzeća iz primarne poljoprivredne proizvodnje, proizvodnje prehrambenih proizvoda, proizvodnje pića, proizvodnje stočne hrane i proizvodnje i prerade duvana, kao i trgovci ovim proizvodima, pored ostalog realizuje edukaciju proizvođača i trgovaca hranom, okrugle stolove i studijske posjete. U proteklom periodu, fokus je bio na Vodiču dobre higijenske prakse.

Vodič treba da pruži pomoć subjektima u poslovanju sa hranom da uspostave jednostavne i efektivne procedure i stvore uslove za preradu, pripremu i obradu, te ponude potrošaču bezbjednu hranu. Riječ je o mjestima gdje se hrana priprema, prži, peče i i nudi potrošačima. Tu je neophodno uspostaviti higijenske procedure koje se prvenstveno odnose na pravilno uskladištenje, čuvanje hrane na odgovarajućem temperaturnom režimu, nepretrpavanje rashladnih komora ili nezadržavanje hrane mimo roka upotrebe, odnosno tačno određenog perioda poslije kojeg postaje nebezbjedna, pa se mora ukloniti.

Vodič za dobru higijensku praksu je rezultat saradnje privrede i države sa ciljem da se obezbijedi dobra higijena u restoranima i trgovinama. Subjekti u poslovanju hranom koriste Vodič na način da po datim uputstvima izrade svoja sopstvena dokumenta, opišu sopstvene postupke koje primjenjuju tokom postupanja sa hranom, izrade dnevne evidencije, planove kontrole i planove za obuku zaposlenih lica koja rukuju hranom.

2.5.2. U saradnji sa LCI (Lithuanian Consumer Institute), od februara 2016.godine CEZAP sprovodi projekat „**Jačanje kapaciteta potrošačkih NVO u Crnoj Gori u oblasti bezbjednosti i kvaliteta hrane**“, koji je podržan od strane Delegacije EU u Crnoj Gori. Projekat ima za cilj da doprinese razvoju visokog nivoa zaštite potrošača u oblasti bezbjednosti i kvaliteta hrane u Crnoj Gori, jačanjem potrošačkih organizacija da aktivno učestvuju u donošenju odluka motivisanjem i stvaranjem pravnog i finansijskog okruženja za njih.

Kao jedna od aktivnosti, u okviru navedenog projekta, organizovana je specijalizovana **peer to peer** obuka. Tokom ove obuke, organizacije civilnog društva imale su priliku da međusobno komuniciraju i ojačaju svoja partnerstva. Kao dalji nastavak aktivnosti, organizovane su još dvije **peer to peer** obuke- u Beranama 24.juna i Podgorici 24. novembra 2016. godine. Takođe, organizovan je trening jačanja kapaciteta o obmanjujućem oglašavanju prehrambenih proizvoda. Osnovni cilj treninga bio je da se potrošačkim NVO predstave rezultati o obmanjujućem oglašavanju, u oblasti bezbjednosti i kvaliteta hrane.

Predstavnik CEZAP-a, učestvovao je na konferenciji "Bezbijednost igračaka u Crnoj Gori - predstavljanje dosadašnjih rezultata. "Konferencijom je obilježen početak informativne kampanje o bezbjednosti igračaka, koju sprovodi EU info centar, u saradnji sa Upravom za inspekcijske poslove.

U okviru kampanje izrađen je informativni letak sa važnim informacijama o funkcionisanju mehanizama kontrole i zaštite u oblasti bezbjednosti igračaka, kao i savjetima za kupovinu igračaka.

3. Trgovina

3.1. Nadzor nad sprovođenjem zakona koji uređuju oblast trgovine (uključujući i elektronsku trgovinu)

3.1.1. Nadzor nad sprovođenjem Zakona o unutrašnjoj trgovini i Zakona o elektronskoj trgovini (u vezi sa ZZP- distanciona prodaja), kao i zakona koji uređuju metrologiju i kontrolu predmeta od dragocjenih metala

3.1.2. Izvještaj o podacima iz nadzora nad primjenom zakona iz ove oblasti, uključujući i podatke iz nadzora po žalbama potrošača u ovoj oblasti, na utvrđenom obrascu.

Realizovane aktivnosti:

3.1.1. U izvještajnom periodu Tržišna inspekcija je sprovodila nadzor u skladu sa odredbama Zakona o unutrašnjoj trgovini. Izvršeno je 8.184 kontrola i utvrđeno 5.378 nepravilnosti. Analiza utvrđenih nepravilnosti ukazuje da se najviše nepravilnosti odnosi na nevođenje propisane evidencije 4.748, obavljanje trgovine bez podnošenja prijave trgovine 236, neposjedovanje dokaza o nabavci robe 58 i ostalo 336.

U cilju otklanjanja utvrđenih nepravilnosti u oblasti unutrašnje trgovine izrečeno je 535 ukazivanja i doneseno je 4.814 rješenja. Za prekršaje u oblasti trgovine izdato je 4.824 prekršajnih naloga (pravnom i odgovornom licu) u vrijednosti od 1.197.250,00 €, a podneseno je i 29 zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka.

3.1.2. Izvještaj o sprovođenju nadzora u oblasti Zakona o zaštiti potrošača – distanciona prodaja

Tržišna inspekcija

Izvršeno je 28 inspekcijskih pregleda u kojima nijesu utvrđene nepravilnosti.

Izvještaj o sprovođenju nadzora u oblasti Zakona o metrologiji

Tržišna inspekcija

Izvršena su dva inspekcijska pregleda u kojima nijesu utvrđene nepravilnosti.

Izvještaj o sprovođenju nadzora u oblasti Zakona o kontroli predmeta od dragocjenih metala

Tržišna inspekcija

Izvršeno je 29 kontrola u kojima je utvrđeno devet nepravilnosti, koje su se odnosile na promet predmeta od dragocjenih metala bez istaknutih deklaracija što je suprotno članu 24 Zakona o kontroli predmeta od dragocjenih metala. Inspektori su u jednom slučaju ukazali subjektu nadzora da otkloni nepravilnost u određenom roku. Za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti, donijeto je šest rješenja o privremenoj zabrani prometa i tri rješenja o otklanjanju nepravilnosti, a za počinjene prekršaje izdato je deset prekršajnih naloga u vrijednosti od 3.900,00 €.

Inspekcija za usluge informacionog društva

Po Zakonu o elektronskoj trgovini, inspekcija je primila 11 inicijativa od kojih su četiri bile u njenoj nadležnosti i nakon inspekcijskog nadzora ustanovljeno je da su iste bile neosnovane, dok preostalih sedam inicijativa nijesu bile u nadležnosti ove inspekcije.

3.2. Jačanje kapaciteta inspekcije u oblasti trgovine

3.2.1. Edukacija inspektora u oblasti elektronske trgovine u cilju efikasne zaštite potrošača (uz tehničku podršku)

3.2.2. Saradnja sa relevantnim institucijama na nacionalnom i međunarodnom nivou

Realizovane aktivnosti:

3.2.1. Predstavnici Uprave za inspekcijske poslove nijesu prisustvovali obukama/radionicama u cilju unapređivanja znanja inspektora u ovoj oblasti.

3.2.2. U izvještajnom periodu nije ostvarivana saradnja sa relevantnim institucijama na nacionalnom i međunarodnom nivou.

3.3. Podizanje nivoa svijesti o elektronskoj trgovini

3.3.1. Promocija informacionog društva sa aspekta elektronske trgovine

3.3.2. Povećanje broja e-servisa

3.3.3. Saradnja sa NVO za zaštitu potrošača (i asocijacijama privrednika) u cilju podizanja nivoa svijesti o elektronskoj trgovini i zaštiti potrošača.

Realizovane aktivnosti:

3.3.1 Ministarstvo javne uprave organizovalo je TAIEX misiju na temu "Elektronska trgovina" u terminu od 1. do 3. juna. 2016. godine.

Izlaganje TAIEX eksperata pratili su i u radu aktivno učestvovali predstavnici iz Ministarstva javne uprave, Poreske uprave, Uprave Carina, Uprave za inspekcijske poslove i Privredne komore.

Ministarstvo javne uprave je iniciralo izradu Kodeksa ponašanja trgovačkih, profesionalnih i udruženja potrošača u elektronskom poslovanju, kojim se uređuju osnovna načela etike, zabrane podsticanja mržnje i zaštite poštovanja ličnosti, posebnosti zaštite prava maloljetnika, lica sa invaliditetom i druga pitanja od značaja za davaoce i korisnike usluga informacionog društva.

U izradi Kodeksa učestvovali su predstavnici NVO za zaštitu potrošača CEZAP. Kodeks je prezentovan na Odboru za trgovinu i Odboru za ICT, trenutno se nalazi u procedure usvajanja od strane Skupštine Privredne komore CG.

3.3.2 Na portal e-Uprava, trenutno se nalazi 225 elektronskih servisa. Kontinuirano se radi na povećanju broja servisa.

3.3.3. U izvještajnom periodu nije bilo aktivnosti u saradnji sa NVO za zaštitu potrošača u cilju podizanja svijesti o elektronskoj trgovini.

4. Turizam i ugostiteljstvo

4.1. Nadzor nad sprovođenjem zakona koji uređuju turističku i ugostiteljsku djelatnost

4.1.1. Nadzor nad sprovođenjem Zakona o turizmu i drugih propisa u oblasti ugostiteljstva, uključujući i ZZP

4.1.2. Nadzor nad sprovođenjem Zakona o turizmu i drugih propisa u oblasti turističke djelatnosti (skijališta, rafting itd.), uključujući i ZZP

4.1.3. Utvrđivanje obrazaca za praćenje podataka iz nadzora nad primjenom propisa iz oblasti ugostiteljstva i turizma, uključujući i nadzor po žalbama potrošača u ovoj oblasti

4.1.4. Izvještaj o podacima iz nadzora nad primjenom zakona iz ove oblasti uključujući i podatke iz nadzora po žalbama potrošača, na utvrđenom obrascu

Realizovane aktivnosti:

4.1.1. Turistička inspekcija u oblasti ugostiteljstva vrši nadzor nad sprovođenjem Zakona o turizmu, podzakonskih akata donijetih na osnovu Zakona o turizmu – Pravilnika o vrstama, minimalno-tehničkim uslovima i kategorizaciji ugostiteljskih objekata i Zakon o zaštiti potrošača. Kroz primjenu navedenih propisa, Turistička inspekcija direktno utiče na zaštitu potrošača u oblasti ugostiteljstva. Podaci iz nadzora na osnovu primjene navedenih propisa dati su u okviru tačke 4.1.4

4.1.2. Turistička inspekcija u oblasti turističke djelatnosti vrši nadzor nad sprovođenjem Zakona o turizmu, Zakona o skijalištima, Zakona o raftingu, Pravilnika o uslovima koje moraju ispunjavati uređena i izgrađena kupališta, Pravilnika o minimalno-tehničkim uslovima u pogledu opreme i uređenja poslovnica turističkih agencija i načinu utvrđivanja ispunjenosti tih uslova, Uredbe o minimalno-tehničkim uslovima, načinu, sredstvima i opremi za pružanje pojedinih usluga koje uključuju sportsko-rekreativne i avanturističke aktivnosti. Kroz primjenu navedenih propisa Turistička inspekcija direktno utiče na zaštitu potrošača u oblasti turističkih usluga. Podaci iz nadzora na osnovu primjene navedenih propisa dati su u okviru tačke 4.1.4.

Turistička inspekcija kroz primjenu propisa koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača kontinuirano vrši nadzor po službenoj dužnosti u okviru redovnih kontrola, kao i kontrola po inicijativama/žalbama građana ili pravnih lica. U izvještajnom periodu, vršila je pojačani inspekcijski nadzor u primorskim opštinama, kao i opštinama na sjeveru Crne Gore, gdje je zbog trajanja ljetnje/zimske turističke sezone pojačan priliv gostiju, te je na taj način uticala na zaštitu potrošača kao korisnika turističkog proizvoda Crne Gore.

4.1.3. Obrazac je utvrđen i isti sadrži odredbe o zaštiti potrošača kroz listu propisa koje primjenjuje Odsjek za inspekciju turizma.

4.1.4. U izvještajnom periodu izvršeno je ukupno 8.407 inspekcijskih pregleda, od čega 5.738 redovnih. Prioritet ove inspekcije bilo je postupanje po žalbama potrošača.

Inspekcijskim pregledima utvrđeno je 3.870 nepravilnosti. Analiza utvrđenih nepravilnosti u oblasti ugostiteljskih usluga ukazuje na kršenje zakonskih odredbi koje se najviše odnose na: otpočinjanje obavljanja djelatnosti bez odobrenja (230), neispunjavanje minimalno-tehničkih uslova u ugostiteljskim objektima (759), dovođenje korisnika usluge u zabludu zbog neisticanja oznake propisane vrste i naziva objekta (138), neutvrđivanje i nepridržavanje utvrđenih normativa o utrošku namirnica (372), neisticanje na vidnom mjestu cijena usluga koje se nude u objektu (289), neposjedovanje cjenovnika usluga na svakom stolu u objektu (449), neizdavanje fiskalnih računa sa oznakom vrste, količine i cijenom pružene usluge (70), usluživanje proizvoda bez podataka o porijeklu, kvalitetu, svojstvu proizvoda - deklaracija proizvoda (162), reklamiranje usluga suprotno rješenju o radu, što dovodi u zabludu krajnjeg potrošača (13), neažurno vođenje knjige gostiju (28), neažurno vođenje knjige žalbi (232), usluživanje i točenje alkohola maloljetnim licima i neisticanje obavještenja o zabrani točenja alkohola maloljetnim licima (19).

U izvještajnom periodu, u oblasti turističkih usluga, utvrđene nepravilnosti su se odnosile na: obavljanje djelatnosti bez odobrenja i to: pružanja usluga na kupalištima (32), usluga turističkih agencija bez licence (6), obavljanje sportsko-rekreativnih i avanturističkih aktivnosti (16), usluge turističkog vodiča (41), izdavanje skutera (32), usluge na plovnim objektima (18).

Nepravilnosti koje se odnose na turističku djelatnost, čijim otklanjanjem se štiti korisnik turističkog proizvoda su: neopremljenost kupališta (tuševi, kabine za presvlačenje, bove i sl. (4), neorganizovanje spasilačke službe na kupalištu (36), neoslobađanje jedne polovine plaže od plažnog mobilijara (48), neisticanje cijena usluga (17), poslovnica turističke agencije ne ispunjava propisane minimalno-tehničke uslove (1), neizdavanje fiskalnih računa (6), neisticanje i neobjavljivanje cijena svake pojedinačne usluge (17), nevođenje knjige žalbi (9), pružanje rent-a car usluga bez odobrenja za rad (5), otpočinjanje obavljanja djelatnosti na skijalištu bez odobrenja za rad (1).

U slučajevima otpočinjanja obavljanja djelatnosti bez odobrenja za rad i točenja alkohola maloljetnim licima inspekcija je preduzimala zakonom propisane mjere pečačenja objekata, te na taj način obezbjeđivala siguran i bezbjedan ambijent korisniku usluga.

Na osnovu utvrđenih nepravilnosti Turistička inspekcija je u izvještajnom periodu preduzimala sledeće upravne i prekršajne mjere i radnje:

Ukazivanja: 2.523

Rješenja o otklanjanju nepravilnosti: 257

Rješenja o zabrani obavljanja djelatnosti: 208

Zapečaćeno objekata: 114

Zahtjevi za pokretanje prekršajnog postupka: 17

Prekršajni nalozi: 1.622 u ukupnom iznosu od 648.279,00€.

Prioritet u radu ove inspekcije bile su prijave gostiju koje su primane putem Call Centra Uprave za inspekcijske poslove, neposredno preko inspektora ili u službenim prostorijama. U izvještajnom periodu ukupno je primljeno 743 prijava, po kojima su inspektori postupali bez odlaganja i preduzimali odgovarajuće mjere i radnje u skladu sa zakonom.

Najveći broj prijava gostiju odnosio se na nelegalan rad ugostiteljskih objekata, neizdavanje fiskalnih računa, neisticanje i nepridržavanje istaknutih cijena usluga, neispunjavanje minimalno-tehničkih uslova u prostorijama u kojima se pružaju usluge, točenje alkohola maloljetnim licima i usluge privatnog smještaja.

U dijelu koja se odnosi na turističke usluge najveći broj prijava se odnosio na: obavljanje djelatnosti bez odobrenja (turističke agencije, turistički vodiči, rafting, sportsko-rekreativne i avanturističke djelatnosti), neispunjavanje uslova na kupalištu, nepostojanje spasioca na kupalištu, neizdavanje fiskalnih računa i sl.

4.2. Usaglašavanje zakonodavstva

4.2.1. Izrada Predloga zakona o turizmu i ugostiteljstvu (prenošenje Direktive o paket aranžmanima)

Ministarstvo održivog razvoja i turizma, u okviru harmonizacije nacionalnog zakonodavstva, izvršilo je sa usklađivanje Predloga zakona sa Direktivom o putnim aranžmanima, aranžmanima za odmore i aranžmanima za organizovana putovanja 90/314/EEZ od 13. juna 1990. godine.

U Predlog zakona uključene su odredbe iz ove Direktive koje nijesu sadržane u važećem Zakonu o obligacionim odnosima. Zakon o obligacionim odnosima propisuje odredbe koje se odnose na: reklamno-informativni materijal, izmjenu ugovorene cijene, pravo putnika da odustane od ugovora, zamjenu putnika drugim licem, naknadu štete, izmjenu programa putovanja, odgovornost za organizovanje putovanja, prigovor putnika, garanciju za paket - aranžmane i naknadu štete putniku primjenjuju se odredbe zakona kojima su uređeni obligacioni odnosi.

Realno je očekivati da će se Predlog zakona o turizmu i ugostiteljstvu uskladiti sa Direktivom u predviđenom roku (IV kartal 2017. godine).

4.2.2. Predlog zakona o turizmu i ugostiteljstvu (usaglašavanje sa Direktivom o uslugama na unutrašnjem tržištu)

U Predlog zakona uključena je i odredba koja upućuje na njegovo usklađivanje sa Direktivom o uslugama na unutrašnjem tržištu (Direktiva 2006/123/EZ Evropskog parlamenta i Vijeća o uslugama na unutrašnjem tržištu), a čija primjena će početi danom pristupanja Crne Gore Evropskoj uniji. Na taj način, odlaže se prenos odredbi u svaki član pojedinačno, do trenutka pristupanja Crne Gore u EU ili neposredno pred pristupanje, kako se domaći pružaoci usluga ne bi doveli u nepovoljniji položaj od pružalaca usluga registrovanih u državama ugovornicama EEP. Usklađivanje će se vršiti i u skladu sa odredbama Zakona o uslugama čija izrada je u toku. Obaveza usklađivanja nacionalnog zakonodavstva sa ovom Direktivom predviđena je Akcionim planom za transponovanje Direktive o uslugama na unutrašnjem tržištu koji je Vlada Crne Gore usvojila na sjednici održanoj 25. juna 2016. godine.

Takođe, Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o raftingu – usvojen je i objavljen u Službenom listu Crne Gore - broj 53/16.

4.2.3. Unapređenje softverskog rješenja **Centralnog turističkog registra (CTR)** i **Jedinstvene evidencije turističkog prometa (JETP)**

U kontinuitetu se vrše aktivnosti na unapređenju softverskog rješenja CTR-a i JETP-a. Imajući u vidu činjenicu da je Predlogom zakona o turizmu i ugostiteljstvu predviđeno uvođenje novih vrsta ugostiteljskih objekata (mješoviti hotel, mješoviti rizort, integralni hotel...), kao i obavezno upisivanje podataka u CTR o svim turističkim i ugostiteljskim uslugama u skladu sa posebnim zakonima, tokom predstojećeg perioda planirano je dalje poboljšanje određenih komponenti softvera.

4.2.4. Donošenje podzakosnih akata shodno obavezama iz Zakona o turističkim organizacijama

- Pravilnik o bližim kriterijumima za kategorizaciju turističkih mjesta, objavljen je u Službenom listu Crne Gore, broj 12/17, kojim se propisuju bliži kriterijumi, način vrednosvanja kriterijuma za kategorizaciju turističkih mjesta i način određivanja kategorije turističkih mjesta, na osnovu kojeg će se ubuduće vršiti kategorizacija turističkih mjesta.

- Pravilnik o metodologiji neevidentiranog turističkog prometa

4.2.5. Donošenje podzakosnih akata shodno obavezama iz Zakona o skijalištima

- Pravilnik o bližim uslovima za klasifikaciju, obilježavanje i sigurnost ski staza objavljen je u Službenom listu Crne Gore, broj 20/16.

4.2.6. Usaglašavanje propisa iz oblasti turizma i ugostiteljstva sa ZUP-om

Usvojeni su od strane Vlade Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o turističkim organizacijama i Zakon o izmjenama i dopunama zakona o skijalištima.

Usaglašavanje novog Zakona o turizmu i ugostiteljstvu sa ZUP-om, izvršiće se u narednom periodu.

4.2.7. Učešće u pripremi propisa iz oblasti ugostiteljstva i turizma

Ministarstvo održivog razvoja i turizma u kontinuitetu sprovodi saradnju sa Upravom za inspekcijske poslove, shodno Akcionom planu, i učestvuje u radu Radne grupe za izradu propisa u oblasti turizma i ugostiteljstva.

4.3. Jačanje administrativnih kapaciteta i edukacija

4.3.1. Savjet za praćenje turističkog razvoja i pripremu i praćenje turističkih sezona

U kontinuitetu se realizuju aktivnosti u skladu sa zaključcima sa sjednica Savjeta za praćenje turističkog razvoja i pripremu i praćenje turističkih sezona.

4.3.2. Dalje unaprijeđenje sistema za rješavanje reklamacija nezadovoljnih turista putem call centra (broj 0 8000 1300)

- građanima i turistima koji borave u Crnoj Gori na raspolaganju je novi specijalni besplatni telefon Nacionalne turističke organizacije Crne Gore 0 8000 1300.

Takođe, u cilju kvalitetnijeg servisiranja turista i gostiju, kontinuirano se radi na povećanju broja operatera sa znanjem više jezika, što je u funkciji zaštite inostranih turista kao potrošača koji u ukupnom turističkom prometu učestvuju sa oko 90% (broj turista i noćenja).

4.4. Podizanje nivoa svijesti potrošača kao korisnika usluga u turizmu i ugostiteljstvu

4.4.1. Razmjena informacija call-centra sa servisom informacija 1181 i drugim informacionim sistemima

Informacije koje se dobijaju u razmjeni call-centra i drugih servisa informacija i informacionih sistema, služe kao osnova za unapređenje turističke ponude, odnosno za eliminisanje negativnih pojava na turističkom tržištu Crne Gore.

4.4.2. Pružanje pravovremenih i kvalitetnih informacija u oblasti turizma i ugostiteljstva

Call centar koji radi u sastavu NTO CG, u kontinuitetu pruža servisne informacije, obavještava nadležne inspekcije i povratno informiše podnosiocima prijave o ishodu inspeksijskog nadzora sa preduzetim mjerama u najkraćem roku.

4.5. Jačanje kapaciteta inspekcije nadležne za nadzor u oblasti turizma i ugostiteljstva

4.5.1. Kadrovsko popunjavanje nadležne inspekcije (u propisanoj proceduri popuna upražnjenih radnih mjesta inspektora po važećem aktu o sistematizaciji i izmjena akta o sistematizaciji) u cilju efikasnog nadzora nad primjenom zakona iz ove oblasti

4.5.2. Edukacija inspektora u oblasti turizma i ugostiteljstva u cilju efikasne zaštite potrošača u oblasti

4.5.3. Saradnja sa relevantnim institucijama na nacionalnom i međunarodnom nivou

Realizovane aktivnosti:

4.5.1. U izvještajnom periodu popunjeno je radno mjesto Inspektor za turizam I sa mjestom rada u Bijelom Polju.

4.5.2. U ovom periodu nije bilo edukacija inspektora u oblasti turizma i ugostiteljstva u cilju efikasne zaštite potrošača.

4.5.3. Uprava za inspeksijske poslove kontinuirano unapređuje i ostvaruje saradnju sa svim relevantnim institucijama, kako na nacionalnom, tako i na međunarodnom nivou

4.6. Podizanje nivoa svijesti potrošača kao korisnika usluga u turizmu i ugostiteljstvu

4.6.3. Podizanje nivoa svijesti potrošača o njihovim pravima i obavezama iz ove oblasti putem informisanja potrošača

4.6.4. Saradnja sa NVO za zaštitu potrošača (i asocijacijama privrednika) u cilju podizanja nivoa svijesti potrošača kao korisnika turističkih i ugostiteljskih usluga

Realizovane aktivnosti:

4.6.3. U kontinuitetu se provodi informisanje turista i gostiju o njihovim pravima kao potrošača u korišćenju turističkih i ugostiteljskih usluga shodno Zakonu o zaštiti potrošača, Zakonu o turizmu i drugim posebnim propisima.

Na sajtu Uprave za inspeksijske poslove, u dijelu koji se odnosi na Odsjek za inspekciju turizma, nalazi se popis svih propisa iz oblasti turističko-ugostiteljske djelatnosti, koje ova inspekcija primjenjuje u svom radu. Takođe, nakon svih sprovedenih aktivnosti, objedinjeni podaci o rezultatima rada objavljuje se na sajtu Uprave za inspeksijske poslove.

4.6.4. Turistička inspekcija ostvaruje kontinuiranu saradnju sa Centrom za zaštitu potrošača, gdje se, odmah po inicijativi oštećene strane, vrši nadzor kod prijavljenog subjekta

5. JAVNE USLUGE

5.1. Zdravstvene usluge

5.1.2. Utvrđivanje obrazaca za praćenje podataka iz nadzora u ovoj oblasti

5.1.3. Izvještaj o podacima iz nadzora u oblasti zdravstvenih usluga, uključujući i podatke iz nadzora po žalbama potrošača u ovoj oblasti, na utvrđenom obrascu

5.1.2. Evidencija o podacima iz nadzora u oblasti zdravstvenih usluga utvrđena je u skladu sa Pravilnikom o sadržaju evidencije o podacima iz nadzora i evidencije o žalbama potrošača i njihovom rješavanju ("Službeni list CG", broj 34/15).

5.1.3. U skladu sa evidencijom o podacima nadzora iz ove oblasti izvršeno je 199 inspekcijska pregleda u kojima je utvrđeno 27 nepravilnosti. Subjektima nadzora inspektori su u sedam slučajeva ukazali da otklone nepravilnosti u određenom roku. Za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti, donijeto je pet rješenja, izdato deset prekršajnih naloga i podnijeto deset zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka. Podnijeto je sedam žalbi po kojima je izvršeno sedam inspekcijskih pregleda, od kojih je pet prihvaćeno, jedna je odbijena kao neosnovana, a za jednu žalbu pacijent je upućen na arbitražni sud.

5.2.1. Jačanje kapaciteta inspekcija za sprovođenje nadzora u oblasti zdravstvenih usluga

5.2.1.1. Kadrovsko popunjavanje nadležnih inspekcija (u propisanoj proceduri popuna upražnjenih radnih mjesta inspektora po važećem aktu o sistematizaciji i izmjena akta o sistematizaciji) u cilju efikasnog nadzora nad primjenom zakona iz ove oblasti

5.2.1.2. Edukacija inspektora u oblasti zdravstvenih usluga u cilju efikasnog nadzora nad primjenom zakona iz ove oblasti

5.2.1.3. Saradnja sa relevantnim institucijama na nacionalnom i međunarodnom nivou

Realizovane aktivnosti:

5.2.1.1. Popunjavanje radnih mjesta u skladu sa Izmjenama akta o sistematizaciji obaviće se u saradnji sa Ministarstvom finansja i Upravom za kadrove.

5.2.1.2. U Zagrebu je, u periodu od 20. do 21.3.2017. godine zdravstveno - sanitarni inspektor prisustvovao prvom tehničkom sastanku VISTART-a WP8. U Podgorici je, u periodu od 31.5.2017 do 2.6.2017. godine, u organizaciji Zavoda za transfuziju održana radionica iz oblasti transfuzije.

5.2.1.3. Ostvaruje se kontinuirana saradnja sa relevantnim institucijama na nacionalnom i međunarodnom nivou.

5.3.1. Podizanje nivoa svijesti potrošača- korisnika zdravstvenih usluga

Saradnja sa NVO za zaštitu potrošača u cilju podizanja nivoa svijesti potrošača- korisnika zdravstvenih usluga

Realizovane aktivnosti:

5.3.1. U skladu sa propisima, Ministarstvo zdravlja i Uprava za inspekcijske poslove informisali su javnost o svim slučajevima koji su bili od značaja za pacijente i edukovali pacijente o pružanju zdravstvenih usluga. Informisanje je vršeno putem saopštenja za javnost, televizijskih emisija, odgovora na pitanja novinara i drugih oblika komunikacije.

5.3.2. Usaglašavanje zakonodavstva

U dijelu donošenja propisa pripremljeni su odnosno donijeti sljedeći zakoni, podzakonski akti i drugi propisi:

- Nacrt zakona o zaštiti stanovništva od zaraznih bolesti, koji je usaglašen sa Odlukom 1082/2013/EU i dostavljen je Evropskoj komisiji;

- na osnovu Zakona o obezbjeđivanju krvi („Službeni list CG“, broj 1/14), u izvještajnom periodu, za njegovo sprovođenje donijeta su i objavljena u Službenom listu Crne Gore Pravilnik o izmjenama Pravilnika o obimu ljekarskog pregleda i kriterijumima za utvrđivanje podobnosti davalaca krvi ili komponenti krvi*;

- Zakon o zdravstvenoj inspekciji („Službeni list CG“, 30/17);

- Zakon o uzimanju i presađivanju ljudskih organa u svrhu liječenja („Službeni list CG“, broj 43/16). Podzakonski akti za sprovođenje ovog zakona su u fazi pripreme odnosno njihove realizacije i objavljivanja u Službenom listu Crne Gore.

- „definicije posebnih slučajeva od značaja za nadzor zaraznih bolesti“, odnosno definicije bolničkih infekcija i antimikrobne rezistencije koje su postale sastavni dio Stručno-metodološkog uputstva „Definicije zaraznih bolesti“, koje su usklađene s Odlukom 2002/253/EK i njenim izmjenama. Stručno-metodološko uputstvo je objavljeno na internet stranici Ministarstva zdravlja i Instituta za javo zdravlje.

5.3.3. Saradnja sa NVO sektorom

Centar za monitoring i istraživanje (CeMI), realizuje projekat pod nazivom „Sistem zdravstvene zaštite i prava pacijenata u Crnoj Gori - osvajanje povjerenja građana“. Projekat je finansiran od strane Evropske unije posredstvom Delegacije Evropske unije u Crnoj Gori, a kroz Evropski instrument za demokratiju i ljudska prava (EIDHR) i Program podrške za Crnu Goru (CBSS).

Kao jedan od partnera, NVO „Centar za zaštitu potrošača“ u saradnji sa Udruženjem mladih sa hendikepom Crne Gore (UMHCG), Centrom za istraživačko novinarstvo (CIN) i Komitetom pravnika za ljudska prava (YUCOM) želi doprinijeti dostizanju EU standarda u Crnoj Gori u zaštiti ljudskih prava kao pacijenata i jednakom pristupu zdravstvenim uslugama i pravdi za sve građane, posebno za pripadnike marginalizovanih grupa.

Kroz projektne aktivnosti, želi se podstaći puna implementacija zakonodavnih rješenja u oblasti zdravstvene zaštite i dati preporuke za njihovo poboljšanje, kako bi se približili međunarodnim standardima u ovoj oblasti. Takođe, cilj predviđenih aktivnosti je i povećanje svijesti šire javnosti, civilnog sektora, pružalaca zdravstvenih usluga, o pravima pacijenata, sa akcentom na anti-diskriminaciju, jednak pristup zdravstvenoj zaštiti i pravdi, zaštiti ličnih podataka.

5.2. Energetika

5.2.1. Nadzor nad sprovođenjem zakona koji uređuju oblast energetike i energetskeg korišćenja energije

5.2.2. Nadzor nad sprovođenjem Zakona o energetici i Zakona o efikasnom korišćenju energije i drugih propisa u vezi sa potrošnjom električne energije (aspekt zaštite potrošača) i u vezi sa ZZZP

5.2.3. Nadzor nad prometom naftnih derivata, biogoriva u dijelu kvaliteta i cijena

5.2.4. Izvještaj o podacima iz nadzora nad sprovođenjem zakona iz ove oblasti sa aspekta zaštite potrošača, na utvrđenom obrascu

Realizovane aktivnosti:

5.2.2. Nadzor nad sprovođenjem Zakona o energetici (aspekt zaštite potrošača) vrši i Tržišna inspekcija, a podaci su dati u okviru tačke 5.2.4.

5.2.3. Nadzor nad sprovođenjem Zakona o energetici u dijelu prometa naftnih derivata i biogoriva po pitanju kvaliteta i cijena vrši Tržišna inspekcija od 1.1.2016. godine. Podaci iz nadzora dati su u okviru tačke 5.2.4.

5.2.4. Izvještaj o podacima iz nadzora nad primjenom Zakona o energetici

Realizovane aktivnosti:

Tržišna inspekcija je u izvještajnom periodu vršila nadzor kontrole kvaliteta tečnih goriva naftnog porijekla, u skladu sa odredbama Zakona o energetici („Službeni list CG“, broj 10/15), Zakona o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjenjivanje usaglašenosti („Službeni list CG“, broj 50/11), a shodno odredbama Pravilnika o kvalitetu i kontroli kvaliteta tečnih goriva naftnog porijekla („Službeni list CG“, broj 1/16).

Uzorkovanje tečnog goriva naftnog porijekla vršilo se po nalogu Glavnog inspektora, a u skladu sa Zakonom o inspekcijском nadzoru („Službeni list RCG“, br. 39/03 i „Službeni list CG“, br. 76/09 i 57/11). Uzorkovanje se vršilo iz benzinskih stanica (sa tačnog aparata), po standardu MEST EN 14275 i to za tri vrste tečnih goriva: motorni benzin Eurosuper 95 i 98 i gasno ulje Euro dizel.

Kontrola uzorkovanja vršila se u saradnji sa radnicima Instituta za transport DOO „Intra“, Podgorica, koja je ovlašćeno – akreditovano tijelo za uzorkovanje tečnog goriva. Uzorkovanje tečnog goriva naftnog porijekla izvršilo se na benzinskim stanicama na području Crne Gore i to u gradovima: Podgorica (Tuzi, Golubovci), Danilovgrad (Spuž), Nikšić (Vilusi), Cetinje, Kolašin, Budva, Ulcinj, Bar (Sutomore), Kotor, Tivat, Herceg Novi, Bijelo Polje, Mojkovac, Rožaje, Andrijevica, Plav, Berane i Pljevlja.

Tržišni inspektori su u izvještajnom periodu izvršili ukupno 122 inspekcijских pregleda, u toku kojih su uzeli 331 uzorak za tečna goriva (motorni benzin Eurosuper 95, 98, 100 i gasno ulje Euro dizel). Za 329 uzetih uzoraka ovlašćena kuća je izdala sertifikate o usaglašenosti sa propisanim zahtjevima iz Pravilnika o kvalitetu i kontroli

kvaliteta tečnih goriva naftnog porijekla. Za dva uzorka dostavljen je Izvještaj o kontroli usaglašenosti kvaliteta tečnih goriva naftnog porijekla za motorni benzin Euro super 98 (2 uzorka), u kojem se navodi da nijesu usaglašeni sa propisanim zahtjevima iz standarda MEST EN 228:2013 i to na benzinske stanice:

1. d.o.o. „Albino Petrol“ Berane, za tečno gorivo Euro super 98,
2. d.o.o. „Dekar“ Stari Aedrom Podgorica, za tečno gorivo Euro super 98.

U dva slučaja preduzeta je mjera zabrane daljeg točenja goriva i izdata su četiri prekršajna naloga, dva odgovornom licu u iznosu od 600,00 € i dva pravnom licu u iznosu od 6.000,00€ (u ukupnom iznosu od 6.600,00 €). Subjekti nadzora tj. benzinske stanice „Albino Petrol“ (Berane) i „Dekar“ (Podgorica) su obavijestili predstavnike „Intre“ da su u sporne rezervoare nasute nove količine goriva, nakon čega su uzeti uzorci za analizu. Nakon ponovljenog uzorkovanja, a na osnovu dobijenih Izvještaja o kontroli usaglašenosti kvaliteta tečnih goriva naftnog porijekla za vrstu tečnog goriva: motorni benzin Eurosuper 98 br.307-C/2016 od 25.07.2016 godine i motorni benzin Eurosuper 98 br.303/2016 od 08.10.2016 utvrđeno je da gorivo zadovoljava zahtjeve iz važećeg standarda, na osnovu čega su inspektori dozvolili dalju prodaju goriva.

5.2.5. Podizanje nivoa svijesti u oblasti energetike i energetske efikasnosti

Saradnja sa Elektroprivredom, tj. „Sektorom za kontakte sa kupcima FC Snabdijevanje“, u cilju rješavanja svakodnevnih žalbi potrošača, koji imaju primjedbe na nekvalitetno isporučenu električnu energiju, za nezakonito isključenje sa električne mreže, na visinu računa za električnu energiju kao i mnogobrojne žalbe koje se odnose na dugovanja potrošača Elektrodistibuciji.

Takođe, u saradnji sa Upravom za inspekcijske poslove i nadležnim inspekcijama, uspješno je riješeno više slučajeva, žalbi potrošača, kada je riječ o nezakonitom isključenju potrošača sa distributivne mreže.

Izvještaj o podacima iz nadzora nad primjenom Zakona o zaštiti potrošača - potrošnja električne energije Tržišna inspekcija

Tržišni inspektori su u izvještajnom periodu izvršili ukupno 77 inspekcijskih pregleda i svi pregledi su bili po žalbama potrošača. U izvršenim kontrolama utvrđeno je pet nepravilnosti, koje su se odnosile na nepravilno obračunatu uslugu, kao i isključivanje potrošača sa distributivne mreže zbog prethodnog duga. Za utvrđene nepravilnosti, inspektori su u dva slučaja izrekli mjeru ukazivanja, i donijeli tri rješenja o otklanjanju nepravilnosti. Podniet je jedan zahtjev za pokretanje prekršajnog postupka. Za počinjene prekršaje izdata su četiri prekršajna naloga u ukupnom iznosu od 3.400,00 €.

5.2.3. Jačanje administrativnih kapaciteta

5.2.3.2.Obuka tržišnih inspektora za implementaciju Pravilnika o energetskom označavanju uređaja u domaćinstvu i Pravilnika o eko dizajnu proizvoda koji koriste energiju

5.2.4. Jačanje kapaciteta inspekcija nadležnih za nadzor u oblasti energetike

5.2.4.1.Kadrovsko popunjavanje nadležnih inspekcija (u propisanoj proceduri popuna upražnjenih radnih mjesta inspektora po važećem aktu o sistematizaciji i izmjena akta o sistematizaciji) u cilju efikasnog nadzora nad primjenom zakona iz ove oblasti

5.2.4.2.Edukacija inspektora u cilju efikasnog nadzora nad primjenom zakona iz ove oblasti

5.2.4.3.Saradnja sa relevantnim institucijama na nacionalnom i međunarodnom nivou

Realizovane aktivnosti:

5.2.4.1 U izvještajnom periodu nije bilo popunjavanja radnih mjesta inspektora po važećem aktu o sistematizaciji.

5.2.4.2. Predstavnici Tržišne inspekcije, dana 15.3.2017.godine, prisustvovali su okruglom stolu na temu: “Uspostavljanje pravnog okvira za uvođenje zahtjeva za eko dizajn proizvoda koji utiču na potrošnju energije, kojeg je organizovala Privredna komora Crne Gore i Ministarstvo ekonomije. Cilj je da se shodno praksi u EU uredi stavljanje na tržište proizvoda koji utiču na potrošnju energije i u Crnoj Gori.

5.2.4.3. U izvještajnom periodu nije ostvarena saradnja sa relevantnim institucijama na nacionalnom i međunarodnom nivou.

5.3 Elektronske komunikacije i poštanske usluge

5.3.1. Sprovođenje zakona iz oblasti elektronskih komunikacija i poštanskih usluga

a) Izvještaj o podacima iz nadzora iz ove oblasti

UTVRĐENE NEPRAVILNOSTI I PREDUZETE MJERE U SKLADU SA ODREDBAMA ZAKONA, KOJIMA SE REGULIŠU PRAVA POTROŠAČA (period 1. jula 2016 - 1. juna 2017. godine.)

		Po službenoj dužnosti	Po prijavama*	Ukupno
I	BROJ KONTROLA	103	19	122
II	UTVRĐENE NEPRAVILNOSTI ukupno (1-5)	37	7	44
1	u vezi cijena, računa za obavljene servise i uslova prodaje	11	3	14
2	u vezi kvaliteta i bezbjednosti proizvoda i servisa	4		4
3	u vezi javnih usluga i potrošačkog servisa	2		2
4	u oblasti obavješćavanja – reklama	8	3	11
5	Ostalo	12	1	13
III	PREDUZETE MJERE	26	4	31
1	Ukazivanje ili preventivne mjere - broj ukazivanja / broj utvrđenih nepravilnosti obuhvaćenih ukazivanjem/	20	4	24
2	Rješenje – broj rješenja/broj mjera i radnji preduzetih rješenjem (ukupno a-d)	5		5
a	Otklanjanje nepravilnosti	5		5
b	Privremeno zatvaranje objekta			
c	Ostale mjere i radnje (uzorkovanje i dr.)			
d	Obustava pružanja javnih usluga subjektu nadzora (izvršenje)			
4.	Zahtjev za pokretanje prekršajnog postupka (broj izdatih prekršajnih naloga) –broj zahtjeva/ broj prekršaja obuhvaćen zahtjevima	1		1
5	Krivična prijava			

Podnosilac izvještaja:

Iz pregleda se uočava da je u izvještajnom periodu izdat samo jedan prekršajni nalog od strane nadzornika za elektronske komunikacije, po kojem je operator na koga se isti odnosio postupio i platio izrečenu novčanu kaznu.

b) Evidentiranje i rješavanje žalbi potrošača

1) elektronske komunikacije usluge

U periodu 01.07.2016. godine do 01.06.2017. godine, podnijeto je 340 žalbi korisnika javnih elektronskih komunikacionih usluga na odluke operatora po prigovorima korisnika. Agencija je u pomenutom periodu donijela 187 odluka po žalbama korisnika i to 85 odluka kojima je usvojila žalbe i 102 odluke kojima su odbijene žalbe korisnika. Takođe, donijeto je i 104 Zaključaka shodno odredbama Zakona o opštem upravnom postupku i to 91 zaključak kojima je postupak obustavljen, jer je u međuvremenu, od momenta podnošenja žalbi, operator preinačio

svoje odluke, odnosno usvojio prigovore korisnika, tako da su korisnici odustajali od žalbi. Ostali zaključci su se odnosili na neblagovremenost žalbi i nenadležnost Agencije da po istim rješava.

Osamnaest (18) žalbi je proslijeđeno Upravi za inspekcijske poslove, jer Agencija nije bila nadležna za njihovo rješavanje, a odnosile su se na kvar telefonskog uređaja.

Takođe na 23 žalbe je odgovoreno pisanim putem kojim je korisnicima ukazano na postupak prigovora koji je potrebno sprovesti kod operatora, prije pokretanja postupka žalbe, a shodno članu 163 Zakona o elektronskim komunikacijama.

Najveći broj žalbi korisnika u izvještajnom periodu, odnosio se na račun za pružene usluge. S tim u vezi, povećan je broj žalbi za obračun interneta u nacionalnom saobraćaju, što ukazuje da je porastao broj korisnika tog saobraćaja koji se korisnicima obezbjeđuje kupovinom odgovarajućih opcija sa pripadajućim povoljnostima koje se ugovaraju na određeni rok. Međutim, i pored toga što operatori na broj korisnika blagovremeno pošalju SMS poruku - obavještenje da ugovor za korišćenje internet opcije ističe, korisnici ne produžavaju ugovor za korišćenje interneta po povoljnim uslovima, zbog čega se, obračun daljeg korišćenja internet usluga vrši po zvaničnom cjenovniku operatora, što stvara troškove koje korisnici ne priznaju i osporavaju u žalbenim postupcima.

Iz sadržine podnijetih žalbi se može zaključiti da su korisnici u Crnoj Gori povećali stepen informisanosti za korišćenje usluga u romingu putem savremenih pametnih telefona (iPhone, smartphone i dr) koji imaju aktivirane pojedine aplikacije koje zahtjevaju stalnu konekciju na internet. Naime, korisnici su upoznati sa mogućnostima da se bez njihovog znanja mogu stvoriti dodatni troškovi za pomenute aplikacije, zbog čega traže isključenje tih servisa prije odlaska u inostranstvo na koji način se štite od neželjenih troškova. To je dovelo do smanjenog broja žalbi za obračun usluga u romingu.

U jednom broju postupaka Agencija je donosila odluke kojima je konstatovala raskid pretplatničkih ugovora u svim slučajevima kada su bili ispunjeni uslovi iz člana 152 Zakona o elektronskim komunikacijama, odnosno kada su bili ispunjeni uslovi za jednostrani bezuslovan raskid ugovora.

Takođe, u manjem broju postupaka Agencija je u rješavanju žalbi, primjenila član 157 Zakona o elektronskim komunikacijama, kojim je propisana obaveza operatora na obavješćavanje korisnika o prekoračenju prosječne potrošnje iz prethodna tri mjeseca, pa je sve manji broj predmeta u kojima je ne obavješćavanje korisnika o dostignutom iznosu prosječne potrošnje iz prethodna tri mjeseca, osnov za usvajanje žalbe budući da su operatori stvorili tehničke uslove za realizaciju ove zakonske obaveze.

Iz pregleda se uočava da je u izvještajnom periodu donijet odgovarajući broj zaključaka iz razloga što se jedan broj žalbi odnosio na pitanja zaostalih novčanih dugovanja prema operatorima, za koja su pokrenuti postupci prinudne naplate i izvršenja. U ostalim slučajevima donošenja zaključaka, korisnici su odustajali od žalbi jer je operator u međuvremenu izmijenio svoje odluke ili su žalbe odbačene kao neblagovremene ili neuredne.

2) Poštanske usluge

U periodu od jula 2016. godine do juna 2017. godine Agenciji je podnijeta jedna žalba korisnika poštanskih usluga. Agencija je po ovoj žalbi korisnika donijela odluku kojim je usvojila žalbu. Žalba korisnika poštanskih usluga se odnosila na pogrešno izvršenu poštansku uslugu.

Agenciji je u izvještajnom periodu dostavljen dopis Uprave za inspekcijske poslove, kojim je proslijeđena prijava korisnika poštanskih usluga vezano za rokove dostave računa od strane univerzalnog poštanskog operatora. Agencija je sprovela postupak koji je predviđen članom 48 i 49 Zakona o poštanskim uslugama ("Službeni list CG", br. 57/11 i 55/16), i od univerzalnog poštanskog operatora dobila podatke na osnovu kojih je utvrđeno da nema osnova za odlučivanje po predmetnoj prijavi, niti za eventualno donošenje odluke u skladu sa članom 49 i 50 Zakona o poštanskim uslugama, o čemu je obaviještena Uprava za inspekcijske poslove i univerzalni poštanski operator.

Agencija je u izvještajnom periodu, takođe, imala nekoliko zahtjeva za pojašnjenja i za davanje odgovora na pitanja korisnika poštanskih usluga, povodom kojih je prikupila potrebne podatke i iste, sa detaljnim objašnjenjima, proslijedila korisnicima.

Jedan korisnik poštanskih usluga, koji je reklamaciju na rad operatora dostavio Agenciji, je, u skladu sa propisanom procedurom za zaštitu korisnika i rješavanje sporova, upućen da se u vezi reklamacije u prvom koraku obrati poštanskom operatoru. Ovaj korisnik je podučen o eventualnoj daljoj proceduri, ukoliko nije zadovoljan odlukom operatora, odnosno ako ista izostane.

5.3.2. Usaglašavanje zakonodavstva

U izvještajnom periodu donijet je Zakon o elektronskim komunikacijama ("Službeni list CG", broj 2/17).

Za izvršavanje navedenog zakona donijeti su sljedeći podzakonski akti:

- Pravilnik o načinu registracije korisnika javnih elektronskih komunikacionih usluga ("Službeni list CG", br. 13/14 i 60/16),

- Pravilnik o načinu i rokovima za sprovođenje mjera zaštite sigurnosti integriteta elektronskih komunikacionih mreža i usluga ("Službeni list CG" br. 41/15 i 81/16), i
- Pravilnik o tehničkim i organizacionim uslovima za preuzimanje zadržanih podataka ("Službeni list CG", br. 54/15 i 59/16).

Takođe, donijet je i Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o poštanskim uslugama ("Službeni list CG", br. 57/11 i 55/16).

5.3.3 Podizanje nivoa svijesti korisnika elektronskih komunikacionih i poštanskih usluga

Agencija je redovno, putem saopštenja u javnim medijima davala informacije koje se tiču potrošača iz ove oblasti.

Na zvaničnoj web stranici Agencije korisnicima je dostupno "Uputstvo za korisnike elektronskih komunikacionih usluga" koje sadrži pregled osnovnih prava korisnika usluga u ovoj oblasti kao i način i postupak ostvarivanja tih prava. Uputstvo sadrži i značajne adrese operatora, call centra i sl.

Na adresi kalkulator.ekip.me korisnicima je dostupna aplikacija za pomoć prilikom izbora elektronskih komunikacionih usluga i predviđanja troškova za elektronske komunikacione usluge.

Pojačano je korišćenje direktnog telefona za kontakt sa korisnicima, kao i posebne adrese ekip@ekip.me, i od nedavno ustanovljene adrese "zastitakorisnika@ekip.me" tako da je značajan broj korisnika u najkraćem roku na postavljena pitanja dobijao odgovore. Najveći broj pitanja korisnika se odnosio na postupak prigovora i žalbe, prenosivost broja iz jedne u drugu mrežu, kvalitet usluga i sl.

Agencija je na svom zvaničnom portalu objavila adresu www.izmjeribrzinu.ekip.me, tako da je pružena mogućnost da korisnici sami, uz pomoć stručnog lica iz Agencije, izvrše mjerenje i provjeru brzine prenosa podataka, koja je sve više predmet žalbi potrošača.

Od juna 2016. godine, funkcioniše aplikacija za mobilne telefone "Operator" pomoću koje korisnici mogu na brz i jednostavan način da provjere u kojoj mreži je određen telefonski broj. Aplikaciju "Operator" razvilo je preduzeće Restart IT u saradnji sa Agencijom za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost.

U 2017. godini stvorena je mogućnost provjere u kojoj je mreži telefonski broj i to putem mobilnog telefona - slanjem SMS-a ili putem USSD, kao i internetom-preko stranice Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost i portala operatora.

5.3.4 Nadzor nad sprovođenjem zakona iz oblasti elektronskih komunikacija i poštanskih usluga

5.3.5. Izvještaj o podacima iz nadzora nad sprovođenjem zakona iz ove oblasti sa aspekta zaštite potrošača, na utvrđenom obrascu

Realizovane aktivnosti:

5.3.4. Uprava za inspekcijske poslove je preko Inspekcije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost kontinuirano vršila nadzor nad sprovođenjem Zakona o elektronskim komunikacijama i Zakona o poštanskim uslugama u dijelu zaštite potrošača po nadležnosti inspekcije kako je određeno u navedenim i drugim zakonima, dok je u istim zakonima navedena nadležnost regulatora Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost Crne Gore.

5.3.5. Inspekcija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost je kontinuirano vršila aktivnosti u oblasti zaštite potrošača-saobraznosti robe (radio i telekomunikacione terminalne opremu). Ova inspekcija je u izvještajnom period izvršila 102 inspekcijska pregleda, u toku kojih je utvrdila 21 nepravilnost, za čije otklanjanje su izrečene mjere ukazivanja.

5.3.6. Jačanje kapaciteta inspekcije nadležne za nadzor u oblasti elektronskih komunikacija i poštanske djelatnosti

5.3.6.1. Kadrovsko popunjavanje nadležnih inspekcija (u propisanoj proceduri popuna upražnjenih radnih mjesta inspektora po važećem aktu o sistematizaciji i izmjena akta o sistematizaciji) u cilju efikasnog nadzora nad primjenom zakona iz ove oblasti

5.3.6.2. Saradnja sa relevantnim institucijama na nacionalnom i međunarodnom nivou

5.3.6.3. Usaglašavanje zakonodavstva

Realizovane aktivnosti:

U navedenom periodu nije bilo saradnje sa relevantnim institucijama na nacionalnom i međunarodnom nivou u ovoj oblasti.

5.4.Komunalne usluge

5.4.1. Nadzor nad sprovođenjem zakona koji uređuju komunalne usluge

5.4.1.1 Implementacija propisa iz oblasti komunalne djelatnosti u cilju ostvarivanja kvalitetnih usluga

Ministarstvo održivog razvoja i turizma je u stalnoj komunikaciji sa jedinicama lokalne samouprave u cilju stvaranja uslova za bolje obavljanje komunalnih djelatnosti i podizanja nivoa komunalnih usluga. Ministarstvo je obezbijedilo povoljne kreditne aranžmane i bespovratna sredstva iz fondova EU i drugih izvora za potrebe izgradnje nove i rekonstrukcije postojeće komunalne infrastrukture. Kroz donijete zakone i podzakonske propise čija izrada je u toku, Ministarstvo nastoji da uredi odnose u obavljanju komunalnih usluga na način koji će obezbijediti što veći nivo usluga uz što manju cijenu.

Uspostavljanjem sistema upravljanja posebnim vrstama otpada (otpadne baterije i akumulatori, električna i elektronska oprema, ambalaža, vozila i automobilske gume), obezbijediće se funkcionisanje sistema upravljanja pomenutim posebnim vrstama otpada i efikasnog inspekcijskog nadzora i na taj način postepeno ispunjavanje ciljeva koji su navedeni u Zakonu o upravljanju otpadom.

Nadzor nad sprovođenjem propisa iz oblasti komunalnih djelatnosti (usluge vodosnabdijevanja i odvoza otpada)

Ministarstvo održivog razvoja i turizma u saradnji sa jedinicama lokalne samouprave i Upravom za inspekcijske poslove, preko nadležnih inspekcija, u saradnji sa komunalnom inspekcijom i komunalnom pocijom, u kontinuitetu obavlja nadzor nad sprovođenjem propisa iz oblasti komunalnih djelatnosti (usluge vodosnabdijevanja, odvoza otpada i drugih komunalnih djelatnosti).

5.4.2. Usaglašavanje zakonodavstva (donošenje novih i revizija postojećih propisa)

5.4.2.1.Zakon o komunalnim djelatnostima

Zakon o komunalnim djelatnostima je objavljen u („Sužbenom listu CG“, broj 55/16) od 17.08.2016. godine. Njegova primjena odlaže se 18 mjeseci od dana stupanja na snagu, osim određenih odredbi koje počinju da se primjenjuju danom stupanja na snagu.

5.4.2.2.Donošenje podzakonskih akata (na osnovu zakona o komunalnim djelatnostima)

Na osnovu Zakona o komunalnim djelatnostima predviđena je izrada sljedećih podzakonskih akata koje donosi Vlada CG, Ministarstvo i Regulatorna agencija za energetiku (kao regulatorno tijelo za oblast vodosnabdijevanja i upravljanja otpadnim vodama):

- Pravilnik o bližim uslovima i načinu vođenja registra vršilaca komunalnih djelatnosti i izdatih rješenja o ispunjenosti uslova za obavljanje komunalnih djelatnosti;
- Pravilnik o sadržaju godišnjeg programa obavljanja komunalnih djelatnosti i godišnjeg izvještaja o realizaciji godišnjeg programa obavljanja komunalnih djelatnosti;
- Pravilnik o minimumu kvaliteta i obimu poslova za obavljanje komunalnih djelatnosti;
- Tehnički uslovi za komunalnu infrastrukturu, opremu i sredstva koji se koriste za obavljanje komunalnih djelatnosti;
- Pravilnik o podacima, rokovima, načinu dostavljanja i metodologiji obrade podataka koji su predmet monitoringa komunalnih djelatnosti;
- Uredba o elementima i metodologiji za određivanje cijene komunalne usluge.

5.4.2.3.Zakon o regionalnom vodosnabdijevanju Crnogorskog primorja i podzakonski akti

Zakon o regionalnom vodosnabdijevanju Crnogorskog primorja, objavljen je u Službenom listu Crne Gore, broj 56/16, od 23.08.2016. godine.

Na osnovu Zakona o regionalnom vodosnabdijevanju Crnogorskog primorja predviđeno je donošenje sljedećih podzakonskih akata:

- Odluka o osnivanju privrednog društva koje obavlja djelatnost regionalnog vodosnabdijevanja;
- Pravilnik o sadržaju i načinu vođenja evidencije o količinama zahvaćene i isporučene vode iz sistema regionalnog vodosnabdijevanja i evidencije o korišćenju izvorišta, načinu i rokovima čuvanja evidencije i dokumentacije i sadržaju informacionog sistema regionalnog vodosnabdijevanja;
- Pravilnik o metodologiji za određivanje cijene usluge regionalnog vodosnabdijevanja;

- Uredba o načinu obračuna posebne naknade na investicije za izgradnju; ili rekonstrukciju objekata na Crngorskom primorju.

U izvještajnom periodu donesena je *Uredba o načinu obračuna posebne naknade na investicije za izgradnju ili rekonstrukciju objekata na Crngorskom primorju*. Takođe su spovođene aktivnosti vezane za izradu ostalih podzakonskih akata. Urađen je Nacrt odluke o osnivanju privrednog društva koje obavlja djelatnost regionalnog vodosnabdijevanja.

5.4.2.5. Zakon o upravljanju komunalnim otpadnim vodama i podzakonski akti

Zakon o upravljanju komunalnim otpadnim vodama objavljen je u Službenom listu Crne Gore, broj 2/17 od 10. januara 2017. godine.

Donošenje podzakonskih akata na osnovu Zakona o upravljanju komunalnim otpadnim vodama biće realizovano u rokovima propisanim zakonom.

5.4.2.6. Zakon o izmjenama i dopunama zakona o upravljanju otpadom

Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o upravljanju otpadom objavljen je u ("Službenom listu CG", broj 39/16), stupio na snagu 7. jula 2017 godine.

Rok za donošenje podzakonskih akata na osnovu Zakona o izmjenama i dopunama zakona o upravljanju otpadom je III kvartal 2018. godine.

5.4.5. Podizanje nivoa ekološke svijesti potrošača

5.4.5.1. Sprovođenje pravilnika kojim se regulišu pitanja odlaganja otpada, koji nastaje prilikom rekonstrukcije i adaptacije objekata.

Aktivnosti na sprovođenju pravilnika odvijaju se u kontinuitetu.

Donešen je Pravilnik o postupanju sa građevinskim otpadom, načinu i postupku prerade građevinskog otpada, uslovima i načinu odlaganja cement azbestnog građevinskog otpada ("Službeni list CG", broj 50/12). Jedinice lokalne samouprave će uspostaviti sistem upravljanja građevinskim otpadom.

5.4.5.2. Edukacija za različite ciljne grupe o potrebi upravljanja otpadom u skladu sa zakonom.

Edukovanje se vrši u kontinuitetu.

U cilju poboljšanja postojećeg stanja u oblasti upravljanja otpadom u Crnoj Gori, pojedine jedinice lokalne samouprave sprovede u značajno većoj mjeri nego do sada: informativno-edukativne kampanje za spriječavanje nastanka otpada i smanjenje količina otpada koje se proizvode, podsticanje selektivnog sakupljanja otpada na mjestu nastanka, i sl.

5.4.6.1. Donošenje Državnog plana za upravljanje otpadom za period 2015-2020

Strategija upravljanja otpadom Crne Gore do 2030. godine i novi Državni plan upravljanja otpadom u Crnoj Gori za period 2015-2020. godina Vlada Crne Gore utvrdila je u julu 2015. godine, a pomenuti plan objavljen je u ("Službenom listu CG", broj 74/15), 24. decembra 2015. godine.

5.4.6.2. Donošenje lokalnih planova upravljanja otpadom

U skladu sa Zakonom o upravljanju otpadom nakon donošenja novog Državnog plana upravljanja otpadom petnaest (15) jedinica lokalne samouprave objavile su u Službenom listu Crne Gore lokalne planove upravljanja komunalnim i neopasnim građevinskim otpadom.

Tržišna inspekcija

Tržišni inspektori su u izvještajnom periodu izvršili ukupno 21 inspeksijskih pregleda i svi pregledi su bili po žalbama potrošača. U izvršenim kontrolama utvrđeno je šest nepravilnosti, koje su se odnosile na nepravilno

obračunatu uslugu, kao i isključivanje potrošača sa distributivne mreže zbog prethodnog duga, nevođenje evidencije prigovora potrošača, subjekat nadzora u predviđenom roku nije odgovorio potrošaču na prigovor u pisanoj formi, podnosilac reklamacije nije od strane subjekta nadzora dobio potvrdu o prijemu prigovora potrošača, nije zaključen ugovor sa potrošačem u pisanoj formi i nepostupanje po rješenju inspektora. Subjektima nadzora inspektori su ukazali u dva slučaja da otklone nepravilnosti u određenom roku. Za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti, donijeta su dva rješenja o otklanjanju utvrđenih nepravilnosti. Za počinjene prekršaje, izdata su dva prekršajna naloga u ukupnom iznosu od 1.650,00 € i podnijeta dva zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka. Izrečen je i jedan zaključak o izvršenju novčane kazne.

5.5..Unaprijeđenje komunalnih usluga jedinica lokalne samouprave

5.5..Na internet stranici pružaoca komunalnih usluga (komunalnih preduzeća), redovno objavljivati servisne informacije u pogledu planiranih i neplaniranih prekida u pružanju komunalnih usluga

Glavni grad Podgorica: Realizovano

1. PUTEVI DOO
2. DEPONIJA DOO
3. ČISTOĆA DOO
4. PARKING SERVIS
5. KOMUNALNE USLUGE

1. Broj objavljenih servisnih informacija: 2

Prekid u pružanju usluga nastaje u toku trajanja kolektivnog godišnjeg odmora, i to: u periodu od 1. do 15. avgusta 2016. godine, i u periodu od 1. do 23. januara 2017. godine, i u toku državnih praznika. Obavještenja o prekidu objavljena su na web stranici Društva. Za vrijeme kolektivnog godišnjeg odmora i državnih oraznika, određena su dežurna odgovorna lica i radnici u slučaju hitnih intervencija.

2. Sve informacije vezane za obavljanje i pružanje usluga od strane Deponija D.O.O. blagovremeno se objavljuju na zvaničnom sajtu. Takođe i aktivnosti koje se planiraju i sprovode, a uključuju angažovanje radnika i resursa ove kompanije.

3. Broj objavljenih servisnih informacija: 16

4. Broj objavljenih servisnih informacija: 8

5. Broj objavljenih servisnih informacija: obzirom da je djelatnost „Komunalne usluge“ doo Podgorica – održavanje javne rasvjete i svjetlosne signalizacije, planirani i neplanirani prekidi u pružanju ove komunalne usluge nijesu objavljivani na internet stranici Društva, jer su kvarovi sanirani u vrlo kratkim rokovima.

Opština Andrijevica: Servisne informacije se redovno objavljuju na Radio Andrijevica.D.o.o „Komunalno „Andrijevica nema internet stranicu

Opština Kolašin: Nerealizovano - Ne postoji internet stranica

Opština Kotor: Realizovano

Opština Petnjica - realizovano

Opština Cetinje - realizovano

Opština Danilovgrad - realizovano

Opština Nikšić: Djelimično realizovano

a) JP „Vodovod i kanalizacija“ Nikšić u skladu sa zakonskim obavezama blagovremeno, na svojoj web stranici vodovodnk.me , kao i preko elektronskih odnosno štampanih medija obavještava korisnike usluga o svim slučajevima planiranih, neplaniranih ili neočekivanih prekida u obavljanju komunalne djelatnosti - broj objavljenih servisnih informacija oko 15

b) U izradi je WEB stranica JKP Komunalno Nikšić

Opština Rožaje: Djelimično realizovano

Broj objavljenih servisnih informacija: Informacije se pružaju građanima putem lokalnog radija

Opština Šavnik: Nerealizovano – _nepostojanje internet stranice

5.5.1. Obezbijediti učešće javnosti u postupku utvrđivanja elemenata za određivanje cijena i cjenovnika komunalnih usluga

Glavni grad Podgorica: Realizovano

SEKRETARIJAT ZA KOMUNALNE POLOVE I SAOBRAĆAJ

Naziv propisa kojim se omogućuje predmetna aktivnost: Odluka o učešću lokalnog stanovništva u vršenju javnih poslova („Službeni list CG – opštinski propisi“, br. 37/11,30/12 i 8/17)

Opština Andrijevica: Realizovano - Javna rasprava na predlog odluke

Naziv propisa kojim se omogućuje predmetna aktivnost: Odluka o davanju saglasnosti na cijene komunalnih usluga

(„Službeni list CG - opštinski propisi“, broj 9/15)

Opština Kolašin: Nerealizovano - Postupa se u skladu sa zatečenim (već utvrđenim elementima za određivanje cijena i komunalnih usluga)

Opština Kotor: Realizovano

Naziv propisa kojim se omogućava predmetna aktivnost: Odluka o osnivanju Društva sa ograničenom odgovornošću “Vodovod i kanalizacija Kotor“ Kotor („Službeni list CG - opštinski propisi“, broj 3/14) i Odluka o osnivanju Društva sa ograničenom odgovornošću “Komunalno Kotor“ Kotor („Službeni list CG - opštinski propisi“, broj 3/14)

Opština Nikšić: U toku je postupak donošenja novih Odluka kojima će biti regulisanje komunalne djelatnosti individualne komunalne potrošnje. Učešće lokalnog stanovništva u donošenju Odluka, u skladu sa Zakonom o lokalnoj samoupravi, obezbjediće se putem javnih rasprava i drugih vidova informisanja o pitanjima od neposrednog interesa za lokalno stanovništvo.

Opština Pljevlja: Realizovano

Utvrđen obrazac računa

Opština Rožaje: Realizovano

Naziv propisa kojim se omogućuje predmetna aktivnost: Odluka o utvrđivanju cijena komunalnih usluga, taksa i naknada br.3 od 6.01.2011.godine

Opština Petnjica - realizovano

Opština Cetinje - realizovano

Opština Danilovgrad - realizovano

Opština Šavnik: Nerealizovano – nijesu donijeti propisi na osnovu kojih se sprovodi navedena obaveza

5.5.2. Utvrditi obrazac računa koji sadrži sve elemente neophodne za formiranje cijene komunalne usluge

Glavni grad Podgorica:

1. PUTEVI DOO - utvrđen obrazac računa, faktura sadrži sve bitne elemente za formiranje cijene pruženih komunalnih usluga,

2. POGREBNE USLUGE - utvrđen obrazac računa,

3. ČISTOĆA DOO - utvrđen obrazac računa

Opština Andrijevica - utvrđen obrazac računa

Opština Kolašin – utvrđen obrazac računa

Opština Kotor - Čeka se primjena Zakona o komunalnim djelatnostima. Do tada se koriste postojeći obrasci
Nerealizovano

Opština Rožaje - utvrđen obrazac računa

Opština Šavnik - utvrđen obrazac računa

Petnjica - utvrđen obrazac računa

Danilovgra - utvrđen obrazac računa

Cetinje - utvrđen obrazac računa

5.5.3. Obezbjediti zaključivanje ugovora u pisanoj formi za korisnicima usluga - potrošačima

Glavni grad Podgorica: Realizovano

1. VODOVOD I KANALIZACIJA DOO

2. PUTEVI DOO

3. POGREBNE USLUGE DOO

4. PARKING SERVIS DOO

5. TRŽNICE I PIJACE DOO

POGREBNE USLUGE , VODOVOD I KANALIZACIJA I PARKING SERVIS

Pripremljen obrazac ugovora

Utvrđena dinamika potpisivanja ugovora sa već postojećim korisnicima usluga

Redovno zaključivanje ugovora sa novim korisnicima usluga

PUTEVI DOO

Redovno zaključivanje ugovora sa novim korisnicima usluga (po osnovu naloga ili zahtjeva).

TRŽNICE I PIJACE DOO

Redovno zaključivanje ugovora sa novim korisnicima usluga u pisanoj formi na period od tri mjeseca odnosno na godinu dana

Andrijević: Urađen Ugovor, nakon rekonstrukcije vodovoda koja je u toku sa svim korisnicima, biće potpisan ugovor

Kolašin: Djelimično realizovano - Komunalno preduzeće nema pojedinačne ugovore

Vodovod je u proceduri donošenja pojedinačnih ugovora (preko Udruženja Vodovodnih preduzeća)

Kotor: Djelimično realizovano

Nerealizovano – Čeka se primjena Zakona o

komunalnim djelatnostima. Do tada se koriste postojeći obrasci(DOO „Komunalno Kotor“)

Pripremljen obrazac ugovora, Redovno zaključivanje ugovora sa novim korisnicima usluga (DOO „Vodovod i kanalizacija Kotor),

Nikšić: Djelimično realizovano

JP „Vodovod i kanalizacija“ Nikšić u saradnji sa Nevladinim Udruženjem za unapređenje vodosnabdijevanja, tretmana, odvođenja i prečišćavanja otpadnih voda Crne Gore sačinilo je ugovor o pružanju komunalnih usluga, kojim su regulisani međusobni odnosi vršioca komunalne djelatnosti i korisnika usluga. U toku tekuće godine biće utvrđen i plan potpisivanja predmetnog ugovora .Takođe, ovo Preduzeće u redovnom poslovanju pristupa zaključivanju ugovora o izmirenju duga sa postojećim korisnicima usluga.

Za domaćinstva i dijelom za pravna lica popunjava se obrazac za utvrđivanje namjene i površine prostora sa kog se vrši odvoz i deponovanje komunalnog otpada a za dio pravnih lica se potpisuju ugovori za odvoz i deponovanje komunalnog otpada,

Rožaje - Pripremljen obrazac ugovora, redovno zaključivanje ugovora sa novim korisnicima usluga,

5.5. Stanovanje

5.5.1. Sprovođenje propisa iz oblasti stanovanja

5.5.1.1.Sprovođenje Akcionog plana za pretvaranje neformalnih naselja u formalna i regularizaciju objekata za period 2015-2018

Kako primjena propisa kojima se reguliše regularizacija neformalnih objekata još nije počela, to konkretne aktivnosti povodom zaprimanja zahtjeva po osnovu legalizacije još nijesu započete. Takođe, izrada orto foto snimka kao preduslova samog procesa legalizacije još nije započeta jer je obustavljen već peti po redu tender za odabir ponuđača za izradu orto foto snimka teritorije Crne Gore, dok je naredni postupak u pripremi.

5.5.1.2.Sprovođenje Zakona o socijalnom stanovanju

Aktivnosti se realizuju u kontinuitetu.

5.5.1.3.Sprovođenje Zakona o stanovanju i održavanju stambenih zgrada

Aktivnosti se realizuju u kontinuitetu.

5.5.2. Usaglašavanje zakonodavstva

5.5.2.1. Donošenje Zakona o regularizaciji neformalnih objekata

Zakon o regularizaciji neformalnih objekata je stupio na snagu 31.avgusta 2016.godine, a predviđeno je da njegova primjena počinje 31. decembra 2017. godine.

Međutim, Predlogom zakona o planiranju prostora i izgradnji objekata, koji je usvojen na sjednici Vlade Crne Gore 31. avgusta 2017. godine reguliše se uspostavljanje novih politika u oblasti planiranja i izgradnje objekata, pa je između ostalog tretirano i pitanje bespravne gradnje, koje je predmet Zakona o regularizaciji neformalnih objekata.

Namjera je da se Zakonom o planiranju prostora i izgradnji objekata kao sistemskom u ovoj oblasti, riješi status i definiše postupak legalizacije bespravnih objekata, budući da je ovim zakonom predviđena izrada novog državnog planskog dokumenta za cijelu teritoriju Crne Gore.

Takođe, članom 241 Zakona o planiranju prostora i izgradnji objekata predviđeno je stavljanje van snage Zakona o regularizaciji neformalnih objekata.

5.5.2.2. Donošenje Zakona o održavanju stambenih zgrada

Zakon je objavljen u Službenom listu Crne Gore, broj 41/16.

5.5.3. Podizanje svijesti građana o pravima iz oblasti stanovanja

5.5.3.1. Sprovođenje komunikacione kampanje u vezi sa sprovođenjem odredbi zakona koji definiše postupak, način i uslove legalizacije neformalnih objekata- Medijska/komunikaciona kampanja koja bi imala za cilj upoznavanje javnosti sa programom legalizacije objekata, kao i podizanje svijesti pojedinaca o benefitima samog procesa

Aktivnosti se realizuju u kontinuitetu.

5.5.3.2. Sprovođenje komunikacione kampanje sa ciljem podizanja svijesti etažnih vlasnika stambenih zgrada o očuvanju stambenog fonda i podizanju nivoa kvaliteta stanovanja u stambenim zgradama

Aktivnosti se realizuju u kontinuitetu, u saradnji sa jedinicama lokalne samouprave

5.5.4. Jačanje kapaciteta

5.5.4.1. Organizacija treninga i radionica u cilju obuke službenika jedinica lokalne samouprave za sprovođenje odredbi koje definišu postupak, način i uslove legalizacije bespravnih objekata.

Aktivnosti nijesu realizovane jer zakon još nije počeo da se primjenjuje.

5.5.4.2. Organizovanje treninga/radionica u cilju obuke službenika jedinica lokalne samouprave, inspektora za stanovanje i komunalnih inspektora za sprovođenje i vršenje nadzora nad sprovođenjem Zakona o održavanju stambenih zgrada

Aktivnosti se realizuju u kontinuitetu.

5.5.4.3. Sprovođenje treninga i radionica u cilju podizanja svijesti o principima urbane obnove i energetske efikasnosti u stanovanju

Aktivnosti nisu realizovane, a radi se na pripremi i koordinaciji sa predstavicima resornog Ministarstva.

5.5.4.4. Sprovođenje obuka za službenike jedinica lokalne samouprave za sprovođenje Zakona o socijalnom stanovanju

Aktivnosti se realizuju u kontinuitetu.

6. Finansijske usluge

6.1. Nadzor nad sprovođenjem Zakona o potrošačkim kreditima u realnom sektoru

6.2. Izveštaj o podacima iz nadzora u ovoj oblasti uključujući i podatke iz nadzora po žalbama potrošača, na utvrđenom obrascu

Realizovane aktivnosti:

6.1. Nadzor nad sprovođenjem ovog Zakona u dijelu realnog sektora vrši Tržišna inspekcija, a podaci su dati u oviru tačke 6.1.1.4.

6.2. Tržišna inspekcija je izvršila četiri inspekcijapregleda, prilikom kojih nijesu utvrđene nepravilnosti.

6.3. Jačanje kapaciteta inspekcije za nadzor u oblasti potrošačkih kredita

6.3.1. Edukacija inspektora u cilju efikasnog nadzora nad primjenom zakona iz ove oblasti (uz tehničku podršku)

6.3.2. Saradnja sa relevantnim institucijama na nacionalnom i međunarodnom nivou

Realizovane aktivnosti:

6.3.1. U ovom periodu nijesu se održavale edukacije tržišnih inspektora u ovoj oblasti.

6.3.2. Tržišna inspekcija nije ostvarivala saradnju na nacionalnom nivou u ovoj oblasti.

6.4. Finansijske usluge

Bankarske i druge finansijske usluge

Centralna banka Crne Gore vrši evidenciju kreditora i kreditnih posrednika na osnovu Odluke o sadržaju i načinu vođenja registara banaka, filijala stranih banaka, mikrokreditnih finansijskih institucija, kreditnih unija i predstavništava stranih banaka ("Službeni list CG", broj 60/08) i Odluke o evidenciji kreditnih posrednika koju vodi CBCG ("Službeni list CG", broj 51/13).

U izvještajnom periodu u evidenciju kreditora izvršen je upis jedne MFI. Zahtjevom za upis u evidenciju kreditnih posrednika, u skladu sa zakonom kojim se uređuju potrošački krediti, Centralnoj banci su se obratila dva pravna lica.

Centralna banka je, nakon što je u postupku neposredne kontrole, u skladu sa zakonom kojim se uređuje poslovanje banaka, kod pet banaka ustanovila da je usklađenosti poslovanja sa odredbama Zakona o potrošačkim kreditima potrebno poboljšanje, u pogledu:

- nivoa informisanosti potrošača u predugovornoj fazi,
- bitnih elemenata ugovora,
- obračuna naknade u slučaju prijevremene otplate kredita,
- sadržaja izvještaja u formi dozvoljenog prekoračenja,
- obračuna i iskazivanja EKS bliže uređenim Odlukom o jedinstvenom načinu obračuna i iskazivanja efektivne kamatne stope na kredite i depozite ("Službeni list CG", br. 51/13 i 52/14),

naložila otklanjanje utvrđenih nepravilnosti i preduzela aktivnosti u cilju pokretanja prekršajnih postupaka protiv banaka i odgovornih lica u njima pred nadležnim sudom za prekršaje.

Takođe, u cilju preventivnog intervenisanja, a polazeći od značaja informisanosti potrošača, te zahtjeva zakona da potrošači još u fazi oglašavanja dobiju standardizovane informacije neophodne za procjenu da li je kreditni proizvod prilagođen finansijskom stanju potrošača, Centralna banka je vršila nadzor nad sadržajem oglasnih poruka kreiranih od strane banaka koje se odnose na ugovore o potrošačkim kreditima, pruženih potrošačima putem sredstava javnog informisanja i internet stranica banke.

Kako je nakon donošenja Zakona o konverziji kredita u švajcarskim francima CHF u eure EUR ("Službeni list CG", broj 46/15), u čijem je postupku nadzora u cilju sveobuhvatnije zaštite potrošača Centralna banka izvršila nadzor nad primjenom i odredbi Zakona o potrošačkim kreditima, ostao određen broj otvorenih pitanja u vezi sa njegovom primjenom, u cilju rješavanja uočenih problema, predložene su izmjene i dopune ovog zakona.

Centralna banka je nakon donošenja Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o konverziji kredita u švajcarskim francima CHF u eure EUR ("Službeni list CG", broj 59/16), u zakonom propisanim rokovima, u postupku neposredne kontrole, izvršila uvid u dokumentaciju koja se odnosi na postupak konverzije i informisanje klijenata, u cilju utvrđivanja da li banke, odnosno treća lica, postupaju u skladu zakonom, i nakon utvrđenih nepravilnosti izrekla mjere za otklanjanje istih.

Ostvarujući funkciju nadzora nad potrošačkim kreditiranjem, Centralna banka je razmatrala i, u skladu sa ovlaštenjima, postupala po dostavljenim prigovorima potrošača, na osnovu kojih nisu identifikovana kršenja odredbi Zakona o potrošačkim kreditima. Takođe, putem telefona, potrošači nezadovoljni postupanjem kreditora, informisani su o pravima ustanovljenim pozitivnim zakonskim propisima i postupaku zaštite istih.

6.4.1. Podizanje svijesti u oblasti potrošačkih kredita

CEZAP je, u ovom periodu, konstantno i sopstvenim kapacitetima radio na podizanju nivoa svijesti potrošača u oblasti finansijskih usluga, naročito na predmetu koji se vodi protiv Hypo Alpe adria banke (u ime 320 oštećenih klijenata, korisnika stambenih kredita u švajcarskim francima).

Također, objavljeni su mnogobrojni tekstovi u štampanim i elektronskim medijima, a svakodnevna komunikacija sa klijentima navedene banke, kao i sa klijentima drugih banaka doprinosi informisanju i boljoj edukaciji potrošača o njihovim pravima, u bankarskom sektoru.

6.4.2. Implementacija Zakona o osiguranju i ostalih propisa iz oblasti osiguranja koja se odnose na zaštitu potrošača.

Način realizacije aktivnosti:

Razmatranje i odlučivanje po prigovorima i žalbama osiguranika, odnosno korisnika osiguranja, na rad društava za osiguranje, zastupnika i posrednika u osiguranju i agencija za pružanje drugih usluga u osiguranju.

Od ukupnog broja prigovora dostavljenih u 2016. godini, 40 prigovora odnosilo se na rad društava za neživotno osiguranje, a 5 prigovora na rad društava koja se bave životnim osiguranjem.

U dijelu neživotnog osiguranja, od ukupno 40 prigovora:

- 28 prigovora se odnosilo na naknadu štete po osnovu osiguranja od autoodgovornosti,
- 8 prigovora na naknadu štete po osnovu osiguranja od posljedica nesrećnog slučaja (nezgode),
- 1 prigovor na naknadu štete po osnovu osiguranja od odgovornosti prevozioca,
- 1 prigovor na naknadu štete po osnovu kasko osiguranja vozila,
- 1 prigovor na naknadu štete po osnovu kolektivnog osiguranja za slučaj težih bolesti i hirurških intervencija,
- 1 prigovor u vezi osiguranjem imovine.

Najveći broj prigovora u oblasti neživotnog osiguranja se odnosio na naknadu štete po osnovu osiguranja od autoodgovornosti, pri čemu su se primjedbe podnosilaca najčešće odnosile na iznos naknade štete koji je ponuđen od strane osiguravajućeg društva.

U dijelu životnog osiguranja, prigovori su se odnosili na osiguranje života, osiguranje za slučaj smrti korisnika kredita i osiguranje za slučaj smrti ili doživljenja. Od ukupno 5 dostavljenih prigovora:

- 1 prigovor se odnosio na odbijanje isplate zbog nedostavljanja propisane dokumentacije;
- 1 prigovor se odnosio na nepriznavanje prava na povraćaj premije;
- 1 prigovor se odnosio na utvrđeni procenat invaliditeta, odnosno iznos naknade;
- 1 prigovor se odnosio na povećanje iznosa premije;
- 1 prigovor se odnosio na iznos otkupne vrijednosti.

Postupak po prigovorima je imao sljedeće rezultate:

- osnovano (isplaćen nesporni dio / dodatni iznos po okončanom drugostepenom postupku, odnosno korigovan propust društva) – 8 prigovora;
- neosnovano – 9 prigovora;
- Agencija nenadležna (pokrenut sudski postupak) - 1 prigovor;
- podnosilac upućen na preduzimanje dodatnih radnji (dostavljanje fiskalnog računa, odluke nadležnog organa i druge neophodne dokumentacije, vršenje određenih radnji po dogovoru sa društvom) – 9 prigovora;
- podnosilac upućen na sud (zbog nedostatka dokaza, ponovnog utvrđivanja činjeničnog stanja, kao i slučaju isplate nespornog dijela naknade štete i nepostojanja formalnih propusta društva u postupku rješavanja) – 34 prigovora.

Napomena: Postupak po prigovorima najčešće ima više rezultata, pa se stoga ukupan broj prigovora po rezultatima ne poklapa sa ukupnim brojem prigovora koji su podnijeti u posmatranom periodu. Naime, za određen prigovor Agencija može utvrditi da je isplaćen nesporni dio štete (prigovor je u jednom dijelu osnovan), a u pogledu ostatka iznosa naknade štete, može se preporučiti preduzimanje dodatnih radnji, kao i obraćanje nadležnom sudu u cilju pokretanja postupka.

6.4.3. Informisanje potrošača o ulozi Agencije za nadzor osiguranja

Način realizacije aktivnosti:

Putem medija, Interneta (na web stranicama Agencije i NVO), objavljivanjem na oglasnim tablama, flajerima i ostalom reklamnom materijalu NVO.

U izvještajnom periodu, Agencija je izvještavala javnost o:

- organizovanim ispitima za obavljanje poslova zastupanja odnosno posredovanja u osiguranju,
- organizovanim obukama i ispitima za obavljanje poslova ovlašćenog aktuara,
- mišljenjima o primjeni odredaba Zakona o osiguranju,
- okruglim stolovima i konferencijama,
- izmjenama zakonske i podzakonske regulative iz oblasti osiguranja,
- mjesečnim i kvartalnim pokazateljima poslovanja društava za osiguranje,
- godišnjem stanju tržišta osiguranja (za 2016. godinu).

III Obrazovanje i informisanje

1. Edukacija

1.2. Program stručnog usavršavanja za nastavnike i stručne saradnike izrađen je od strane Zavoda za školstvo tokom 2016. godine

1.2.1. Akreditacija programa stručnog usavršavanja za nastavnike stručne saradnike

Akreditovan katalog programa stručnog usavršavanja nastavnika (program broj: 127 Zaštita potrošača.

1.2.2. Edukacija direktora, nastavnika i stručnih saradnika

Na osnovu akreditovanog programa vršiti edukaciju direktora, nastavnika i stručnih saradnika u cilju što bolje realizacije ciljeva ove međupredmetne oblasti. Planirana dva seminara u III i IV Q 2017 godine.

2. Informisanje potrošača

Informisanje potrošača o pravima i načinu ostvarivanja prava putem sredstava javnog informisanja (dnevna štampa, TV i radio emisije i putem web stranice)

Putem emisije "Potrošački Kod ", koja se emituje svake druge nedjelje, kontinuitano se radi na podizanju svijesti potrošača o njihovim pravima, na način da se u svakoj emisiji prikaže problem nekog potrošača, ukaže na povredu njegovih prava i cio slučaj prati do njegovog rešavanja. Kroz istu i emisije sličnog karaktera (Knjiga žalbi) , imamo priliku da informišemo i edukujemo potrošače o aktuelnim pitanjima u oblasti zaštite potrošača. Takođe, kao redovna aktivnost CEZAP-a je kontinuirano informisanje o efikasnom i kvalitetnom ostavriivanju potrošačkih prava.

Povodom svjetskog dana potrošača, CEZAP u saradnji sa Ministarstvom ekonomije organizovao je konferenciju na temu „*Izgradimo digitalni svijet, kojem potrošaču mogu vjerovati*“.

Takođe, kontinuirano su organizovane kampanje, okrugli stolovi i konferencije koje su imale za cilj unaprijeđenje sistema zaštite potrošača, uticaj na podizanje svijesti potrošača, kao i doprinos podizanju nivoa potrošačkih prava u Crnoj Gori.