

## **MINISTARSTVO EKONOMSKOG RAZVOJA**

(naziv ministarstva koje je sprovelo javnu raspravu)

### **IZVJEŠTAJ O SPROVEDENOJ JAVNOJ RASPRAVI**

#### **Nacrt zakona o zaštiti potrošača**

(naziv nacrt zakona, odnosno strategije koji je bio predmet javne rasprave)

Vrijeme trajanja javne rasprave: 40 dana od dana objavljivanja javnog poziva (24.01.2024. – 05.03.2024.)

Način sprovođenja javne rasprave: Dostavljanjem primjedbi, predloga i sugestija na Nacrt zakona o zaštiti potrošača u pisanoj formi na adresu: Rimski tr broj 46, 81000 Podgorica ili na sljedeće e-mail adrese: jasna.vujovic@mek.gov.me; zeljko.tomovic@mek.gov.me; lidija.jovovic@mek.gov.me, toko cijelog trajanja javne rasprave.

Ovlašćeni predstavnici ministarstva koji su učestvovali u javnoj raspravi:

- Jasna Vujović, generalna direktorica Direktorata za unutrašnje i konkurenciju.
- Željko Tomović, Direkcija za zaštitu potrošača
- Lidija Jovović, Direkcija za zaštitu potrošača

Podaci o broju i strukturi učesnika u javnoj raspravi:

Tokom javne rasprave 28.02.2024. godine održan je okrugli sto u organizaciji Ministarstva ekonomskog razvoja uz podršku Sekretarijata Savjeta z konkurentnost. Nakon uvodnih izlaganja Jasne Vujović, generalne direktorice Direktorata za unutrašnje tržište i konkurenciju kao i Ivane Todorovi konsulantkinje za ekonomska pitanja u SCC, te prezentacije teksta Nacrta zakona od strane eksperta Zvezdana Čađenovića uslijedila je analiz konkretnih zakonskih predloga i tumačenja njihovog uticaja na položaj potrošača i trgovaca u Crnoj Gori. Tom prilikom istaknuto je da se nacrtom novc Zakona o zaštiti potrošača vrši preuzimanje tri nove direktive Evropske Unije, od kojih se jednom (tzv. Omnibus direktiva 2019/2161) vrše izmjene dopune u čak četiri postojeće potrošačke direktive (već potpuno preuzete važećim ZZP) koje se odnose na pravila o: isticanju cijene, nepoštenim poslovnim praksama, nepoštenim ugovornim odredbama i prodaji na daljinu. Preostalim dvjema direktivama (2019/770 i 2019/771) se potpuno inovir postojeći pravni okvir ugovornih pravila o saobraznosti i pratećih garancija, koji u eri digitalnog okruženja sada ima zasebna pravila za robe i robe s

digitalnim elementom, s jedne, i zasebna pravila za digitalne usluge i digitalni sadržaj, s druge strane. Ovim propisom zakonski je uređen Centra informacijski sistem za zaštitu potrošača (CISZP) kojim se obezbjeđuje ostvarivanje pune i djelotvorne saradnje nadležnih organa. Osim toga, tu su posebna rješenja nastala kao rezultat dosadašnje primjene zakona koja su predložena radi efikasnije borbe protiv sive ekonomije (prikrivena kupovina). Posjedovanje ove posebne vrste ovlaštenja je veoma važno radi efikasnog sprovođenja preuzete potrošačke pravne tekovine.

- Za javnu raspravu o Nacrtu zakona o zaštiti potrošača interesovanje su iskazali: Centralna banka Crne Gore, Agencija za elektronske komunikacije, poštanska djelatnost, Crnogorski Telekom AD, Elektroprivreda Crne Gore AD, Tehnomax doo, NVO Centar za zaštitu potrošača, Zajednica opština Crne Gore i g-din Rade Stožeranić.

**Rezime dostavljenih primjedbi, predloga i sugestija, sa navedenim razlozima njihovog prihvatanja, odnosno neprihvatanja:**

Podnosilac primjedbe /predloga/ sugestije	Član Nacrta Zakona	Primjedba /predlog/sugestija	Analiza i osvrt na primjedbu/predlog/sugestiju	Implementacija primjedbe /predloga/ sugestije
Crnogorski Telekom AD Podgorica  Primjedba /predlog/sugestija br. 1	Član 20, stav 3	<p>Predlažemo da se u članu 20 u stavu 3 riječi „mjesto i datum isporuke“ brišu.</p> <p>Prihvatanjem ove primjedbe ostvarila bi se svrha ove norme da se potrošaču za kupljeni proizvod koji se isporučuje u skladu sa članom 25 ovog zakona, izda račun koji sadrži i cijenu za isporuku, ako se isporuka vrši uz naknadu. Dodatno, sa kupcima se u direktnoj komunikaciji dogovara mjesto i datum isporuke nezavisno od stavki na računu, čime se takođe postiže njihova potpuna informisanost. Uz to, relevantnim odredbama Zakona o</p>	<p><b>Primjedba nije uvažena.</b></p> <p>Navedeni izrazi („mjesto i datum isporuke“) su i u važećem Zakonu o zaštiti potrošača (ZZP koji datira iz 2014 godine) sadržani u istovjetnoj odredbi (čl. 19 stav 3) i nisu predstavljale izazov u primjeni, niti je bilo neusklađenosti sa zakonima koji uređuju porez na dodatu vrijednost, ili fiskalizaciju, u smislu sadržaja računa. U tom dijelu, ukazujemo da čl. 20 stav 2 upravo upućuje da račun mora biti propisane sadržine „u skladu sa zakonom“, gdje se upravo misli na pomenute, osnovne – sistemske zakone – koji uređuju sadržinu računa, dok se ovim posebnim zakonom propisuju dodatni elementi obzirom na posebne slučajeve pri prodaji određenih proizvoda.</p>	

		fiskalizaciji i Zakona o porezu na dodatu vrijednost kojima se regulišu osnovni podaci koje sadrži račun nijesu predviđeni mjesto i datum isporuke.	Sada predložena odredba čl. 20 stav 3, u tom dijelu odgovara važećoj odredbi čl. 19 stav 3 važećeg ZZP, u odnosu na koju jedina novina jeste da račun u slučajevima iz čl. 25 obavezno sadrži i „cijenu za isporuku“ (ako se ista vrši uz naknadu)	
Crnogorski Telekom AD Podgorica	Član 22, stav 2	<p>Predlažemo da u članu 22 stav 2 glasi: Trgovac je dužan da obezbijedi dostupnost tehničkog servisa, odnosno održavanja i popravke kao i, zajedno sa proizvođačem, djelova i aparata iz stava 1 ovog člana, najmanje pet godina od dana proizvodnje, ili tri godine od dana isporuke tehničke robe potrošaču.</p> <p>Imajući u vidu da je riječ o novoj odredbi kojom se propisuju dodatne obaveze trgovcima u odnosu na postojeće zakonsko rješenje smatramo da bi obavezu dostupnosti tehničkog servisa trgovci trebali imati ili u periodu pet godina od dana proizvodnje ili tri godine od dana isporuke.</p>	<p><b>Primjedba nije uvažena.</b></p> <p>Navedena novina obezbjeđenja tehničkog servisa tj. održavanja i popravke, kao i djelova i aparata, nije postavljeno alternativno kako se to iz primjedbe da razumjeti, pa se stoga ni navedeni predlog ne može prihvatiti.</p> <p>Rok od pet godina se računa od dana proizvodnje (odluka o pokretanju i trajanju proizvodnje na strani proizvođača), ali s obzirom na odredbe o odgovornosti trgovca za saobraznost robe ugovoru, koje uključuju dvogodišnji rok odgovornosti trgovca tj. pravo potrošača na popravku (što podrazumijeva postojanje rezervnih djelova i/ili servisiranje) ili zamjenu (zamjenu samo nekog dijela robe, ili priključnog aparata), Predlogom zakona je radi omogućavanja potpune primjene ovih odredbi (o saobraznosti) u praksi kao krajnji propisan rok koji se može računati samo od dana koji kasnije nastupa a to je od zaključenja ugovora sa drugom ugovornom stranom - potrošačem (odluka trgovca i potrošača da zasnuju ugovorni odnos), preciznije isporuke te tehničke robe potrošaču.</p> <p>S tim u vezi podsjećamo i na odredbe Predloga zakona (čl. 61) koje su identične kao i u važećem ZZP (čl. 49a) koje propisuju slučajeve produženja rokova npr. o odgovornosti trgovca (pa i prava potrošača na opravku ili zamjenu) u slučaju manje</p>	
Primjedba /predlog/sugestija br. 2				

			ili bitne opravke ili zamjene, kao i ako je zamijenjen ili popravljen samo neki dio robe - u kom slučaju npr. dvogodišnji rokovi odgovornosti trgovca za nesaobraznost počinju ponovo da teku samo za taj dio, koje takođe opravdavaju predložena rešenja.	
Crnogorski Telekom AD Podgorica	Član 37, stav 2, tačka 1	<p>Predlažemo da se odredba člana 37 stav 2 tačka (1) dopuni na način da se posle riječi „diskriminacije “ dodaju riječi :„osim u slučajevima kad je posebnim zakonom drugačije određeno.“</p> <p>Navedeno predlažemo u cilju potpunog i preciznog definisanja, imajući u vidu slučajeve kad su posebnim zakonima propisane drugačije obaveze (kao što je primjera radi Zakon o elektronskim komunikacijama).</p>	<p><b>Primjedba nije uvažena.</b></p> <p>Navedena primjedba o preciznijem i potpunijem definisanju čl. 37 st. 2 tačka 1 nije prihvaćena jer se već obezbijedila usklađenost sa odredbama posebnih zakona.</p> <p>Naime, upravo kako bi se uzela u obzir rješenja u posebnim zakonima (npr. Zakona o elektronskim komunikacijama, ali i brojnim drugim (više od 50 sektorskih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača), Predlogom Zakona u čl. 3 st. 1 je već sadržana norma sa istim ciljem kao i dati predlog, a koja glasi: „odredbe ovog zakona primjenjuju se na odnose između potrošača i trgovca <u>osim ako je</u> posebnim zakonom koji je usklađen sa pravnom tekovinom Evropske unije, drukčije uređeno“.</p> <p>Ista je, iz istovjetnih razloga, sadržana i u odredbi važećeg ZZP (čl. 3 stav 1), i izvorno je odraz odredbi potrošačkih direktiva maksimalne harmonizacije, sa kojim je crnogorsko zakonodavstvo potpuno usaglašeno.</p>	
Crnogorski Telekom AD Podgorica	Član 38, stav 2	<p>Predlažemo da u članu 38 stav 2 glasi: Uslove iz stava 1 ovog člana i njihove promjene trgovac je dužan da objavi u najmanje jednom dnevnom štampanom mediju koji se distribuira na cijeloj teritoriji Crne Gore i istakne u svojim poslovnim prostorijama, osim u</p>	<p><b>Primjedba nije uvažena.</b></p> <p>Navedena primjedba nije uvažena iz istih razloga koji su navedeni u prethodnom odgovoru.</p> <p>Naime, upravo kako bi se uzela u obzir rješenja u posebnim zakonima, Predlogom Zakona u čl. 3 st. 1 je već sadržana odredba sa istim ciljem kao i data</p>	

<p>Primjedba /predlog/sugestija br. 4</p>		<p>slučajevima kad je posebnim zakonom drugačije određeno. Navedeno takođe predlažemo u cilju potpunog i preciznog definisanja, imajući u vidu slučajeve kad su posebnim zakonima propisane drugačije obaveze u pogledu objave uslova korišćenja (kao što je primjera radi Zakon o elektronskim komunikacijama)</p>	<p>primjedba koja glasi: „odredbe ovog zakona primjenjuju se na odnose između potrošača i trgovca <u>osim ako je</u> posebnim zakonom koji je usklađen sa pravnom tekovinom Evropske unije, drukčije uređeno“.</p>	
<p>Zajednica opština Crna Gore</p> <p>Primjedba /predlog/sugestija br. 5</p>	<p>Član 37, stav 1</p>	<p>U članu 37 stav 1 riječi: „toplotom i“, „održavanje čistoće u gradovima i drugim naseljima“ i „dimnjičarske“ brisati, riječi: „prečišćavanje i odvođenje otpadnih voda“, zamijeniti riječima: „upravljanje komunalnim otpadnim vodama“, riječi: „odlaganje komunalnog otpada“, zamijeniti riječima: „upravljanje komunalnim otpadom“ i riječi „druge komunalne usluge“ zamijeniti riječima: „druge komunalne djelatnosti individualne komunalne potrošnje“.</p> <p>Komunalne djelatnosti zajedničke komunalne potrošnje su one djelatnosti kojima se komunalna usluga pruža korisnicima na javnim i drugim površinama i javnim komunalnim objektima, a koju nije moguće izmjeriti ili na drugi način individualno utvrditi i naplatiti. U te djelatnosti spadaju, između ostalog, uređenje i održavanje javnih površina (pri čemu je čistoća na javnim površinama samo jedan od segmenata ove komunalne</p>	<p><b>Primjedba je uvažena</b> i izvršena izmjena odredbe člana 37 stav 1 u skladu sa primjedbom.</p>	

	<p>djelatnosti), kao i druge komunalne usluge: upravljanje atmosferskim vodama; upravljanje javnom rasvjetom; održavanje opštinskih puteva (lokalni putevi, gradske ulice i ulice u naseljima) i biciklističkih staza; održavanje korita vodotoka od lokalnog značaja; održavanje javnih prostora za parkiranje (ako se ne vrši naplata komunalne usluge); održavanje javnih toaleta; zbrinjavanje napuštenih i izgubljenih životinja (kućnih ljubimaca) i održavanje skloništa za njihovo zbrinjavanje, u skladu sa zakonom (član 3). Od ostalih komunalnih djelatnosti, utvrđenih u članu 35 Zakona o zaštiti potrošača, snabdjevanje toplotom i dimnjičarske usluge - nijesu komunalne djelatnosti (još od Zakona o komunalnim djelatnostima iz 2016. godine). Zajednička karakteristika za sve ove djelatnosti jeste da se pojedinačni korisnik ne može identifikovati. Iz tog razloga, sa njim se ne može ni zaključiti ugovor o pružanju usluge, niti mu se izdati račun jer se iste ne finansiraju iz cijena pružene usluge, već iz budžeta opštine. Sa druge strane, Zakon o komunalnim djelatnostima definiše i taksativno propisuje komunalne djelatnosti individualne komunalne potrošnje, kojima se komunalna usluga pruža pojedinačno korisniku, a koja se može individualno izmjeriti ili na drugi način utvrditi i naplatiti. U te djelatnosti se ubrajaju: javno vodosnabdjevanje; upravljanje komunalnim otpadnim vodama; upravljanje komunalnim</p>		
--	---	--	--

		otpadom; javni prevoz putnika u gradskim i prigradskim naseljima; održavanje javnih groblja, kapela i krematorijuma i sahranjivanje i održavanje pijaca.	
Zajednica opština Crna Gore	Član 244	<p>U članu 244 treba propisati da se odredbe ovog člana ne odnose na pružaoce usluga od javnog interesa, te da su u slučaju kada trgovac – pružalac usluga od javnog interesa: ne odgovori na prigovor ili ga odbije, potrošač – korisnik usluge ima pravo na podnošenje prigovora organu koji vrši nadzor nad pružaocem usluge, u skladu sa zakonom kojim se uređuje upravni postupak ili drugim materijalnim zakonom (primjera radi, kao što je Zakon o komunalnim djelatnostima). Takođe, pojam “žalba potrošača” zamijeniti pojmom “prijava potrošača”.</p> <p>Nacrt zakona o zaštiti potrošača uređuje, između ostalog, i postupanja pružalaca komunalnih usluga, koji su u Zakonom prepoznati kroz kategoriju usluga od javnog interesa (čl. 37-47), a na koje se odnose i odredbe Zakona kojima se uređuje pravo potrošača da podnese prigovor trgovcu. Sa druge strane, Zakon o upravnom postupku, koji je usaglašen sa regulativom Evropske unije, utvrđuje pravo korisniku usluge od javnog interesa da podnese prigovor organu koji vrši nadzor nad pružaocem takve usluge (u konkretnom slučaju: nadležnom opštinskom sekretarijatu). Zbog</p>	<p><b>Primjedba se ne uvažava.</b></p> <p>Predlog da se odredbe čl. 244 ne odnose na pružaoce od javnog interesa se ne prihvata. Naime, Zakonom o upravnom postupku uređuju se pravila po kojima su, u cilju ostvarivanja zaštite prava i pravnih interesa fizičkih lica, pravnih lica ili drugih stranaka, kao i zaštite javnog interesa, dužni da postupaju državni organi, organi državne uprave, organi lokalne samouprave, organi lokalne uprave, ustanove i drugi subjekti koji vrše javna ovlašćenja (u daljem tekstu: javnopravni organ) kad, neposredno primjenjujući propise, odlučuju i preduzimaju druge upravne aktivnosti u upravnim stvarima.</p> <p>U dijelu zaštite prava korisnika usluga od opšteg interesa, ZUP u čl. 31 detaljnije uređuje način zaštite korisnika usluga od opšteg interesa kad smatraju da su pružanjem tih usluga povrijeđena njihova prava ili pravni interesi.</p> <p>U tom smislu čl. 31 st. 3 ZUP je sasvim opravdano, i uvažavajući postojanje posebnih zakona koji su pripremljeni po načelu <i>rationae materiae</i> (velika većina zakona) ili pak po načelu <i>rationae personae</i> (izuzetno rijetki izuzeci, poput Zakona o zaštiti potrošača, ZZP), pa stoga i predviđa primjenu tih i takvih posebnih (lex specialis) zakona.</p> <p>Otuda navedenim stavom čl. 31 ZUP je i propisano da: <i>Javnopravni organ iz stava 1 ovog člana, dužan</i></p>
Primjedba /predlog/sugestija br. 6			

	<p>neusaglašenosti ovih odredbi sa odredbama Zakona o upravnom postupku, nadležni opštinski sekretarijati se susreću sa velikim brojem prigovora za koje se (zbog različite prakse Upravnog suda) ne može sa pouzdanošću utvrditi da li su uopšte i dozvoljeni jer navedenim zakonima nije uspostavljena uzročna posledična veza između podnošenja prigovora trgovcu (tj. Pružaocu usluge od javnog interesa) i izjavijivanja prigovora nadležnom opštinskom sekretarijatu. Naime, iz navedenih odredbi ne može se uopšte utvrditi da li iscrpljivanje prava po osnovu podnošenja prigovora trgovcu jeste i da li treba da bude preduslov za ostvarivanje prava na prigovor nadležnom opštinskom sekretarijatu, ili pak da potrošač (korisnik usluge) ima neograničeno diskreciono pravo da pokrene i jedan i drugi institut, a po osnovu iste faktičke situacije. U svakom slučaju, stvara se pravna nesigurnost, koja dovodi do toga da prigovori koje podnesu advokati, u značajnom opterećuju opštinske finansije, a opet zbog neispunjenja procesnih pretpostavki koje su izrazito konfuzne i onemogućavaju opštinske sekretarijate da zauzmu stavove koji će biti održivi u daljem postupanju, čime se narušava javni interes. Dodatno, nejasnim hijerarhijskim odnosom u primjeni Zakona o zaštiti potrošača i Zakona o upravnom postupku narušava se ustavni princip ujednačenosti pravnog poretka.</p>	<p><i>je da ispita navode korisnika usluga, preduzme mjere iz okvira svoje nadležnosti u vršenju nadzora, i bez odlaganja, a najkasnije u roku od 15 dana, odluči rješenjem o prigovoru, <b>ukoliko posebnim zakonom nije drukčije propisano.</b></i></p> <p>S tim u vezi, ova odredba koja upućuje na primjenu posebnih zakona, ujedno pojašnjava, da je po ovom pitanju ZUP lex generalis, kada god isto pitanje drugačije uređuje poseban zakon.</p> <p>Takvo tumačenje se i samo po sebi nameće jer dok ZUP navedena prava i postupke zaštite korisnika daruje svim iz te kategorije: pravnim licima, preduzetnicima, potrošačima, ali i fizičkim licima koja ne ispunjavaju uslove iz zakonske definicije potrošača (Čl. 2 st. 1 Predloga zakona, čl. 2 st. 1 važećeg ZZP), dotle ZZP prava o zaštiti korisnika javnih usluga daruje samo potrošačima tj.:</p> <p><i>„fizičkom licu koje zaključuje pravni posao ili djeluje na tržištu van svoje trgovinske, poslovne, zanatske ili profesionalne djelatnosti“.</i></p> <p><u>Ovim smatramo da smo udovoljili pitanju o pojašnjenju hijerarhijskog odnosa ZZP-a i ZUP-a.</u></p> <p><b>Ipak</b> u cilju unaprjeđenja funkcionisanja sistema zaštite prava potrošača, u članu 247 je dodat novi stav kojim se jasnije određuje krug nadležnih organa (iz čl. 244 st. 1) tako da ovaj član sada jasnije upućuje na postojanje „nadležnih organa na centralnom nivou“ ali i na lokalnom (organi lokalne uprave), koji je u skladu sa posebnim zakonom (npr. Zakonom o komunalnim djelatnostima) nadležan za vršenje upravnog nadzora nad radom</p>	
--	---	---	--



		<p>Osim toga, davanje istih naziva različitim pojmovima u praksi, kao što je žalba drugostepenom organu na prvostepeno rješenje, kao upravni akt, i žalba inspekcijskom organu zbog nezadovoljstva uslugama pruženim od strane trgovca stvara pravnu nesigurnost, a samim tim dovodi do narušavanja vladavine prava.</p>	<p>pružaoća javne usluge npr. vršioća komunalne djelatnosti.</p> <p>Takođe, jasno je iz navedenih odredbi čl. 37 do 41 Predloga zakona, i da se njima uređuju prava korisnika šireg kruga potrošača, odnosno broja i vrste javnih usluga, nego što su to usluge koje se pružaju na lokalnom nivou, i nadzor nad kojim vrše opštinski sekretarijati.</p> <p>Stoga se rješenja u ovom Predlogu zakona (kao što je bio slučaj sa važećim ZZP-om) trebaju pratiti u tim posebnim zakonima koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača, pa i po pitanju ovdje uspostavljenog sistema rješavanja prigovora u različitim fazama od trgovca preko nadležnih organa za nadzor.</p> <p>To uključuje i pristup sistemskog rješenja koji je Predlogom zakona sada potpuno jasno predviđen kroz mehanizam prethodnog pokušaja rješenja spora direktno sa trgovcem, prije nego li se daljim pravnim sredstvima potrošač obrati za zaštitu svojih prava nekom od organa (čl. 244 st. 3.)</p> <p>Podjećamo da je to u skladu sa analizom gore pomenutih posebnih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača (više od 50), i da je ista urađena pod pokroviteljstvom Projekta EU, te je takav pristup podržan i date preporuke o usaglašavanju tih preostalih zakona sa rješenjima krovnog potrošačkog zakona tj. Zakona o zaštiti potrošača.</p> <p>Takva su trenutno i potpuno usklađena rješenja Zakona o komunalnim djelatnostima, koji je na snazi.</p> <p>Takođe, ovom prilikom pojašnjavamo i da je upravo iz razloga zaštite „potrošača“ čija prava se štite</p>	
--	--	--	---	--

			<p>Predlogom zakona, kao i sa više od 50 posebnih zakona, i važećim ZZP-om je pravni lijek obraćanja, nakon neuspjelog prigovora trgovcu, nadležnom organu formilisan kao „<b>zahtjev za zaštitu prava</b>“ i da se isti za potreba dalje normativne upotrebe u zakonu skratio na „žalba potrošača“, i isti ne može, kao što ni do sada nije „<i>stvarao pravnu nesigurnost</i>“ niti „<i>dovodio do narušavanja vladavine prava</i>“.</p>
<p>Zajednica opština Crna Gore</p> <p>Primjedba /predlog/sugestija br. 7</p>	<p>Član 27, 28,29,44, 86,93, 157,182, 194,200, 209,213, 244,250, 254,256,</p>	<p>U članu 27, 28 ,29, 44, 86, 93, 157, 182, 194,200, 209, 213, 244, 250, 254, 256 pojam „prigovor“ zamijeniti pojmom „reklamacija“ (ili nekim drugim adekvatnim pojmom) u odgovarajućem padežu.</p> <p>Cilj predložene izmjene je da se stvori i formalna razlika između prigovora po Zakonu o zaštiti potrošača i prigovora po Zakonu o upravnom postupku, pošto između ova dva instituta u suštinskom smislu postoje značajne razlike: i po formi podnošenja/izjavljivanja, i po razlozima za podnošenje/izjavljivanje, i po nadležnom organu za odlučivanje, i po formi u kojoj se odlučuje. Napominjemo da je jedan od razloga konfuzije nastale u praksi i činjenica da se dva različita instituta nazivaju istim imenom.</p>	<p><b>Primjedba se ne uvažava.</b></p> <p>Na prvom mjestu, smatramo da se datim obrazloženjem kojim prethodna primjedba nije prihvaćena udovoljilo pitanju o pojašnjenju hijerarhijskog odnosa ZZP-a i ZUP-a.</p> <p>S tim u vezi, u pravnom prometu koji se odvija tokom primjene pravnih instituta ova dva zakona navedena razlika je jasna i nedvosmislena.</p> <p>Takođe, ukazujemo i da se u oblastima javnih usluga, a nad kojim nadzor vrše nadležni organi koji nisu opštinski sekretarijati npr. Agencija za energetiku, Agencija za elektronske komunikacije, Agencija za civilno vazduhoplovstvo, Ministarstvo saobraćaja (i nadležne inspekcije), Uprava pomorske sigurnosti i dr., navedeni pravni instituti primjenjuju bez ikakvih pravnih izazova, i to svo vrijeme primjene važećeg ZZP-a od 2014. godine (više od 10 godina).</p>
<p>Elektroprivreda Crna Gore AD Nikšić</p> <p>Primjedba</p>	<p>Član 29 stav 1</p>	<p>Član 29 stav 1 Nacrta Zakona o zaštiti potrošača koji se odnosi na rok za davanje odgovora na prigovor potrošača umjesto 8 dana treba promijeniti i staviti 15 dana.</p> <p>S obzirom da je za masu odgovora na</p>	<p><b>Primjedba nije uvažena.</b></p> <p>Cijenimo korisnim da pojasnimo da je iz navedenih odredbi Predloga zakona, kao i važećeg ZZP, jasno da je ovaj pravni okvir ujedno i krovni kada je u</p>

/predlog/sugestija br. 7		<p>prigovore potrošača potrebno izjašnjenje Cedisa gdje njihove ekipe moraju poći na lice mjesta i napraviti nalaze i mišljenja smatramo da je rok za davanje odgovora od 8 (osam) dana kratak period jer njihove ekipe ne mogu običi sve potrošače u kratkom periodu a samim tim ako njihovi nalazi i mišljenja kasne i mi dolazimo u situaciju da ne možemo ispoštovati rok od 8 dana za davanje odgovora na prigovor i predložimo da taj rok bude 15 (petnaest) dana.</p>	<p>pitanju zaštita potrošača. Kao takav, on se primjenjuje na sve vrste roba i usluga koji se nude ili koji su predmet ugovora o kupoprodaji ili drugih ugovora u skladu sa ovim zakonom.</p> <p>Stoga, rješenja čl. 29 stav 1 oslikavaju sistemsku poziciju ovog zakona, kao i propisivanje jedinstvenih rješenja, a koja ipak istovremeno uzimaju u obzir i postojanje drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača (a kojih je više od 50 (o listi tih zakona vidjeti Odluku o utvrđivanju Liste organa nadležnih za inspekcijski nadzor nad sprovođenjem zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača („SL. List CG“, broj 53/21).</p>	
<p>Elektroprivreda Crna Gore AD Nikšić</p> <p>Primjedba /predlog/sugestija br. 8</p>	<p>Član 37 stav 3 i stav 4</p>	<p>Član 37 stav 3 i stav 4 Nacrta Zakona o zaštiti potrošača brišu se.</p> <p>Zakonom o obligacionim odnosima u članu 388 stav 1 tačka 1 propisano je da potraživanje naknade za isporučenu električnu zastarijeva za dvije godine. Dakle, shodno članu 37 stav 3 Nacrta Zakona o zaštiti potrošača, EPCG AD Nikšić se na posredan način primorava da vrši otpis duga starijeg od dvije godine. Iako je nesporno rok zastarjelosti potraživanja naknade za isporučenu električnu energiju dvije godine, to ne znači da se protekom roka gubi samo pravo tj. da dug ne postoji.</p> <p>Prilikom donošenja spornih odredbi zaboravlja se pojam prirodne obligacije. Tako protekom roka zastarjelosti samo</p>	<p><b>Primjedba nije uvažena.</b></p> <p>Osporenim odredbom Predloga zakona ni u kom slučaju se predlagač navedene primjedbe (pa ni bilo koji drugi trgovac - pružalac javnih usluga) ne primorava da vrši otpis bilo kakvog duga, pa ni onog starijeg od dvije godine.</p> <p>Podsjećamo da su istovjetna rešenja sadržana i u važećem ZZP koji datira iz 2014 godine (čl. 35 st. 3 i 4) i iste nisu predstavljale izazov u primjeni, niti su bile neusklađene sa Zakonom o obligacionim odnosima (ZOO).</p> <p>Stoga, predložene odredbe koje su istovjetne onim na snazi već 10 godina (čl. 35 važećeg ZZP) nisu u suprotnosti sa odredbama ZOO-a, jer se istim ne</p>	

	<p>pravo i dalje postoji, ali više ne kao civilna obligacija koju je moguće ostvariti prinudnim putem, već kao naturalna obligacija koju je moguće ostvariti jedino ukoliko druga strana dobrovoljno ispuni svoju obavezu. Ovo znači da i poslije proteka roka od dvije godine obaveza plaćanja naknade za pružene usluge distribucije električne energije i dalje postoji.</p> <p>Brisanjem stava 3 člana 37, podrazumijeva se i brisanje stava 4.</p>	<p>prejudicira ishod eventualnog sudskog postupka, niti da li je u pojedinačnom slučaju nastupila zastarjelost, već se njime uređuje osnovno pravo potrošača na informisanje i posljedično da dobije račun koji sadrži sve podatke za provjeru obračuna pruženih usluga, koja uključuje i iznose potraživanja iz prethodnog perioda iskazane na ovako predloženi način: jasan, lako uočljiv i razumljiv.</p> <p>Kako u praksi ista mogu obuhvatiti višegodišnje periode, to se osporenim članom uvodi obaveza dodatnog izdvajanja, na računu, potraživanja koja su starija od dvije godine tj. koja u skladu sa čl. 388 ZOO „zastarijevaju za dvije godine“ (javne usluge). Dakle, predloženim odredbama se potrošaču, za razliku od prakse prije 2014 godine kod izdavanja računa za javne usluge, garantuje osnovno pravo na informisanje, i posljedično olakšava zaštita prava tj. pravo na prigovor i/ili pristup sudu i pravo na efikasni pravni lijek.</p> <p>Konačno, podsjećamo da, kao i u važećem ZZP, i Predlogom Zakona je čl. 3 stav 2 propisana subsidijarna primjena ZOO-a na ugovorne odnose između trgovca i potrošača, osim ako nije drugačije uređeno ovim zakonom. Dakle, ZOO je u odnosu na ZZP lex generalis, te se obzirom da se ZZP-om ne uređuju pitanja zastare, to se rješenja iz ZOO, supsidijarno i u cijelosti primjenjuju na način kako je propisano tim zakonom (npr.: 1) isključive sudske nadležnosti u utvrđivanju nastupanja zastarjelosti</p>	
--	---	--	--

			potraživanja, 2) dvogodišnjeg roka zastarjelosti kod javnih usluga (snadbijevanja el. energijom, vodom) 3) prekid zastarjelosti putem priznanja duga ili podizanja tužbe i dr. , uključujući o npr. obavezama koje se mogu prinudno naplatiti ili postaju naturalna obligacija.
Elektroprivre da Crna Gore AD Nikšić  Primjedba /predlog/sugestija br. 9	Član 43	<p>Član 43 Nacrta Zakona o zaštiti potrošača briše se.</p> <p>Iz citiranih odredbi (Član 43) se vidi da je zakonodavac još jednom istakao da smatra da potrošači nijesu dužni platiti obavezu, koja nesumnjivo postoji.</p> <p>Pored kolizije sa odredbama Zakona o obligacionim odnosima, evidentna je i neusklađenost člana 41 Zakona o zaštiti potrošača sa odredbama propisa koji regulišu oblast energetike.</p> <p>Najznačajniji propis koji reguliše oblast energetike u Crnoj Gori je Zakon o energetici ("Službeni list CG", br. 5/2016, 51/2017, 82/20, 29/22 i 152/22).</p> <p>Ovim Zakonom je u članu 205 stav 5 i 6 propisano: (5) Snabdjevač je dužan da svim krajnjim kupcima obračuna i naplati: 1) korišćenje prenosnih i distributivnih sistema električne energije ili gasa; 2) naknadu za podsticanje proizvodnje električne energije iz obnovljivih izvora; 3) druge naknade u skladu sa zakonom. (6) Snabdjevač je dužan da naplaćuje</p>	<p><b>Primjedba nije uvažena.</b></p> <p>Osporenom odredbom Predloga zakona se ne utvrđuju prava potrošača da „nisu dužni platiti obavezu koja nesumnjivo postoji“.</p> <p>Podsjećamo da su istovjetna rješenja sadržana i u važećem ZZP koji datira iz 2014 godine (čl. 41) i ista nisu predstavljale izazov u primjeni, niti su bile neusklađene sa npr. Zakonom o energetici ili Zakonom o obligacionim odnosima (ZOO)</p> <p>Dakle, predlogom zakona (kao i važećim ZZP-om) se uređuje zabrana obustavljanja (ograničenja ili isključenja) sa distributivne mreže samo kada se osporava određeni iznos računa, a potrošač redovno plaća nesporne iznose računa.</p> <p>Dakle, zaštitu uživa samo onaj potrošač koji redovno plaća nesporne iznose računa.</p> <p>Kako je podnosiocu primjedbe i prilikom javne rasprave po ZZP iz 2014 godine ukazano, pravo na sudsku zaštitu i djelotvoran pravni lijek su osnovna</p>

	<p>energiju i usluge na osnovu računa koji mora biti pregledan i čitak, sa oznakom profila potrošnje kojem pripada kupac. Dakle na osnovu člana 205 Zakona o energetici ne samo da je pravo snabdjevača da naplati naknadu za isporučenu električnu energiju, već je riječ i o njegovoj obavezi.</p> <p>Ostaje nejasno kako je pored ove veoma jasne i decidne odredbe Zakona o energetici zakonodavac Zakonom o zaštiti potrošača negirao pravo i obavezu snabdjevača električnom energijom na naplatu potraživanja za pruženu uslugu. Članom 207 Zakona o energetici je propisano da snabdjevač svoju djelatnost obavlja u skladu sa opštim uslovima, u kojima su, između ostalog, regulisana prava i obaveze kupaca i snabdjevača energijom.</p> <p>Opštim uslovima za snabdijevanje električnom energijom ("Službeni list CG", br. 70/2016 od 9.11.2016. godine) su u članu 4 i 5 regulisana prava i obaveze snabdjevača i kupca.</p> <p>Tako je članom 4 Opštih uslova propisano:</p> <p>„(1) Snabdjevač je dužan da:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) obezbijedi dovoljne količine električne energije za snabdijevanje svojih kupaca;</li> <li>2) kupuje električnu energiju od povlašćenih proizvođača u skladu sa Zakonom;</li> <li>3) preuzme balansnu odgovornost za</li> </ol>	<p>prava zagarantovana Ustavom Crne Gore i međunarodnim konvencijama kojima je Crna Gora pristupila. Stoga, navedena odredba čl. 43 kao i druge brojne u crnogorskom i međunarodnom pravu ni u kom slučaju ne mogu predstavljati osnov za zloupotrebu, a nadležni sudski i organi uprave su u tom svijetlu, kao i do sada, apsolutno spremni prepoznati i spriječiti svaki pokušaj zaobilaženja ovih pravila i/ili njihovu zloupotrebu.</p> <p>Isto tako ukazujemo da u slučaju neplaćanja „nespornih iznosa“ trgovac uvijek ima na raspolaganju redovna pravna sredstva za zaštitu svojih komercijalnih interesa, a potrošač u svim takvim slučajevima preuzima skoro sasvim izvjestan rizik troškova tih postupaka (sudskih, troškove zastupanja i dr.), uključujući gdje je primjenjivo i druge troškove (zatezne kamate i dr.).</p> <p>Konačno, u vezi sa citiranim odredbama čl. 5 tač. 8 Opštih uslova za snabdijevanje električnom energijom ovim Predlogom zakona (kao ni važećim ZZP-om) zaštitu ne uživaju slučajevi neovlašćenog korišćenja energije (npr. korišćenje energije suprotno propisima ili uslovima utvrđenim ugovorom koji reguliše snabdijevanje energijom) ili u sl. slučajevima nelegalnog korišćenja npr. oštećenje mjernih uređaja, korišćenje energije mimo mjernih uređaja i dr.</p>	
--	---	--	--

	<p>kupca;</p> <ol style="list-style-type: none"><li>4) kupcu dostavlja račun za utrošenu električnu energiju, koji je pregledan i čitak;</li><li>5) kupcu obračuna i naplati naknade u skladu sa Zakonom;</li><li>6) utvrdi pravila za odlučivanje po prigovorima kupaca u skladu sa Zakonom;</li><li>7) u slučaju promjene cijena i naknada obavijesti kupca o mogućnosti raskida ugovora;</li><li>8) blagovremeno obavijesti kupca, snabdjevača posljednjeg izbora, nadležnog mrežnog operatora i operatora tržišta, o nemogućnosti snabdijevanja kupca;</li><li>9) kupcu koji je promijenio snabdjevača, najkasnije u roku od 30 dana od dana promjene snabdjevača, dostavi konačan obračun električne energije;</li><li>10) na zahtjev Agencije dostavi tražene podatke i informacije;</li><li>11) vodi evidenciju kupaca.</li></ol> <p>(2) Snabdjevač je dužan da svaku promjenu cijene električne energije objavi najmanje 15 dana prije početka primjene te cijene.“</p> <p>Dok je članom 5 Opštih uslova propisano: „Kupac je dužan da:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) zaključi ugovor o snabdijevanju električnom energijom sa snabdjevačem;</li><li>2) električnu energiju koristi u skladu sa ugovorom o snabdijevanju električnom energijom;</li><li>3) plati račun za isporučenu električnu energiju;</li><li>4) koristi sistem na koji je priključen u</li></ol>		
--	--	--	--

		<p>skladu sa pravilima koja uređuju rad tog sistema;</p> <p>5) dozvoli i omogući ovlašćenim licima energetskih subjekata pristup mjernim uređajima instalacijama, kao i mjestu priključka, radi očitavanja, provjere ispravnosti, otklanjanja kvarova, zamjene i održavanja uređaja i izmještanja mjernih mjesta ili obustave isporuke električne energije u slučajevima neovlašćenog korišćenja energije ili neplaćanja računa za isporučenu električnu energiju, u skladu sa utvrđenim rokovima i uslovima.“</p>		
<p>TEHNO MAX DOO, Podgorica</p> <p>Primjedba /predlog/sug estija br. 10</p>	<p>Član 54 stav 1</p>	<p>Članom 54, stav 1, propisan je rok za popravku ili zamjenu robe od 15 dana od dana prijema obavijestjenja. Navedeni rok je previše kratak za naše uslove i procedure koje servisi imaju sa dostavom rezervnih djelova. Predlažemo da ovaj rok bude 15 radnih dana.</p>	<p><b>Primjedba je djelimično uvažena.</b></p> <p>Navedeni rok od 15 dana je istovjetan roku iz važećeg ZZP iz 2014 godine, koji je u primjeni već 10 godina (čl. 46 stav 4).</p> <p>Ipak, uvažavajući zahtjeve privrede s jedne strane, ali uzimajući u obzir ograničenja koja proizilaze iz obaveze usaglašavanja sa relevantnom direktivom maksimalne harmonizacije, primjedba se može djelimično uvažiti propisivanjem dužeg roka, ali samo u onim slučajevima koji su uređeni novim rješenjima (član 54 stav 5) Predloga zakona: odredbe o mogućnosti ponude zamjenskog proizvoda.</p> <p>Tim se odredbama člana 54 stav 5 daje mogućnost trgovcu da nuđenjem zamjenske robe tokom postupka popravke ili zamjene nesaobrazne robe, ispuni obavezni zahtjev iz direktive da popravka ili zamjena mora biti izvršena ne samo u razumnom roku, već i „bez značajnijih neugodnosti za potrošača“.</p>	



			<p>U skladu sa prethodnim, i kako bi se izašlo u susret interesima crnogorske privrede novi član 54 stav 5 Predloga zakona glasi:</p> <p>„(5) Izuzetno od stava 1 ovoga člana, rok za popravku ili zamjenu ne može biti duži od 21 dan od dana prijema obavještenja potrošača o nesaobraznosti robe, ako je trgovac u roku od tri dana od dana prijema tog obavještenja potrošaču na upotrebu ponudio drugu robu za vrijeme trajanja popravke ili zamjene (zamjenska roba), a potrošač je izričito i posebnom izjavom takvu ponudu trgovca prihvatio.“</p> <p>Posle stava 5 dodaje se novi stav 6 koji glasi: „U roku iz stava 5 ovoga člana smatra se da popravku ili zamjenu robe trgovac izvršava bez značajne neugodnosti za potrošača“.</p>	
<p>TEHNO MAX DOO, Podgorica</p> <p>Primjedba /predlog/sug estija br. 11</p>	<p>Član 54 stav 5</p>	<p>Član 54, stav 5 daje mogućnost potrošaču da traži na upotrebu stvar u roku od 3 dana od dana prijema obavještenja, ukoliko to predstavlja za njega značajnu neugodnost. S obzirom na to da je bijela tehnika takve prirode da će za svakog potrošača biti značajna neugodnost, nemoguće je sprovesti da svaki potrošač koji bude zahtijevao, dobije na upotrebu stvar dok se njihova ne popravi. Predlažemo brisanje ovog stava, jer bi to bio veliki namet na trgovine koje se bave trgovinom bijele tehnike. (držanje na lager velike količine tehnike za korišćenje, dostava više puta tehnike za istog kupca i slično)</p>	<p><b>Primjedba nije uvažena.</b></p> <p>Navedenom odredbom Predloga zakona se trgovcu (ne i potrošaču) daje mogućnost (ne i obaveza) nuđenja zamjenskog proizvoda u slučaju zahtjeva potrošača za popravkom ili zamjenom originalno kupljene robe koja je nesaobrazna.</p> <p>Tek ukoliko se takva eventualna ponuda trgovca prihvati od strane potrošača (izričito i posebnom izjavom) ona postaje obaveza za trgovca, kada se smatra da ne postoji značajna neugodnost za potrošača.</p> <p>Podsjećamo da uvažavanjem prthodne primjedbe, u ovim slučajevima trgovac dobija i novi rok za</p>	

			popravku ili zamjenu od 21 dan od prijema obavještenja potrošača, umjesto standardnih 15 dana (novi član 54 stav 5).	
TEHNO MAX DOO, Podgorica  Primjedba /predlog/sug estija br. 12	Član 52 stav 1	Predlažemo tumačenje sa vaše strane odredbi predmetnog Zakona, kako bi trgovci mogli lakše vršiti primjenu istog. ( Pogotovo tumačenja koja se odnose razlike garancije, saobraznosti, član 52 stav1 da se ne mijesa sa rokom slobode izbora, može li sms da služi kao trajni mediji, kao i mnogih drugih odredbi koje mogu biti nejasne u primjeni i gdje može doći do raznih tumačenja predmetnog Zakona)	<b>Sugestija se prihvata</b>  Ministarstvo ekonomskog razvoja, kao i u primjeni dosadašnjeg pravnog okvira za zaštitu potrošača (ZZP iz 2014. god. ili ZZP iz 2007. god.) ostaje na raspolaganju crnogorskoj privredi u tumačenju važećih odredbi zakona iz svoje nadležnosti, i razmatranju različitih pitanja ili inicijativa poput onih iz date sugestije, kao i u pogledu primjene zakonskih rješenja kojima se osigurava njihova ujednačena primjena.	
Rade Stožerani  Primjedba /predlog/sug estija br. 13		U odjeljku D – Pravo na jednostrani raskid ugovora, propisati da je trgovac u slučaju jednostranog raskida ugovora na daljinu dužan da omogući neposredan povraćaj robe u svim poslovnica (prodajnim mjestima) trgovca na teritoriji Crne Gore, odnosno sjedištu trgovca, kao i da se ne može povraćaj robe uslovljavati korišćenjem kurirskih službi koje je odredio trgovac.  Naime, u praksi postoje trgovci koji ne dozvoljavaju da se povraćaj robe kupljene	<b>Primjedba se ne uvažava</b>  U dijelu primjedbe da se omogući neposredan povraćaj robe, u svim poslovnica trgovca, ukazujemo da, dok sa jedne strane razumijemo vrijednost navedene preporuke za veću zaštitu potrošača, u ovom slučaju se radi o nacionalnim odredbama koje su u potpunosti usklađene sa odredbama Direktive 2011/83/EU, a koja je maksimalne harmonizacije. Istom su se dakle, uvažavajući obavezu obezbjeđenja visokog nivoa zaštite potrošača, ali i očuvanja legitimnih interesa trgovaca, nastojale	

	<p>online izvrši neposredno u nekoj od poslovnica (prodajnih mjesta) trgovca na teritoriji CG, ili sjedištu trgovca, već zahtijevaju da se povraćaj robe vrši putem pošte (kurirske službe), koju je unaprijed odredio trgovac. To se vrši na način što, nakon što se na online stranici trgovca popuni zahtjev za raskid ugovora na daljinu, trgovac angažuje kurirsku službu koja preuzima robu od potrošača i vraća je trgovcu, za šta se naravno plaća naknada. Ta naknada je veća nego kada se koriste usluge „redovne pošte“, tako da je ovo primjer nepoštene prakse i vid neosnovane zarade za trgovca i njegovu kurirsku službu.</p> <p>S druge strane, postoje trgovci koji upravo omogućavaju da se u njihovim prodajnim poslovnicaama može neposredno izvršiti povraćaj robe kupljene na daljinu, što predstavlja dobru praksu koji treba normirati kao obavezu trgovca.</p>	<p>upravo otkloniti različitosti rješenja koja je uređivala prethodna direktiva 97/7/EZ iz ove oblasti (prodaja na daljinu), a koja je pružala mogućnosti uvođenja veće zaštite potrošača od one propisane tom direktivom.</p> <p>S tim u vezi, dok se ovim potpuno harmonizovanim odredbama uređuje pravo na jednostrani raskid, i blisko povezana pitanja povraćaja kupljene robe i troškova u vezi sa tim, istim se utvrđuje i:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Obaveza trgovca da prije zaključenja distancionih ugovora potrošača informiše o:<ul style="list-style-type: none"><li>a) „<i>uslovima, rokovima i postupku ostvarivanja prava na jednostrani raskid ugovora kao i o obrascu za jednostrani raskid ugovora iz člana 112 stav 1 ovog zakona</i> (član 93 st.3 tač. 8 Predloga zakona),</li><li>b) <i>obavezi potrošača da snosi troškove vraćanja robe u slučaju jednostranog raskida ugovora iz člana 112 ovog zakona, odnosno, o troškovima vraćanja robe, kod ugovora zaključenih na daljinu ako roba zbog svoje prirode ne može biti vraćena poštom na uobičajeni način</i> (član 93 st.3 tač. 9 Predloga zakona),</li></ul></li><li>- pravo potrošača da ako ga trgovac prije zaključenja ugovora ne obavijesti o dodatnim troškovima iz stava 3 tač. 5 i 9 istog člana, potrošač nije dužan da snosi te troškove (član 93 stav 8),</li><li>- obaveza potrošača da izvrši povraćaj robe bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana obavještanja trgovca o odluci da raskida ugovor, osim ako je</li></ul>	
--	--	--	--

			<p>trgovac ponudio da preuzme robu koju potrošač vraća, i što je naročito bitno u kom slučaju se obaveza smatra izvršenom u roku, ako potrošač prije isteka ovoga roka <u>pošalje robu ili je preda trgovcu</u> odnosno licu koje je trgovac ovlastio da primi robu,</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- obaveza potrošača da snosi samo troškove povraćaja robe, osim ako je trgovac prihvatio da snosi te troškove ili ako je trgovac propustio da obavijesti potrošača da je dužan da snosi te troškove (član 116 st. 1).</li></ul> <p>U svijetlu prethodno navedenog, naročito posljedica maksimalne harmonizacije sa direktivom koja obavezuje Crnu Goru, smatramo da, dok je trgovcu dato pravo da odredi mjesto i postupak povraćaja robe u slučaju jednostranog raskida (<i>uslovi, rokovi i postupak ostvarivanja prava na jednostrani raskid</i>), tj. odredi adresu na koju se ista treba poslati tj. vratiti (dakle ne i obavezu bilo koje poslovnice npr. u drugom mjestu/gradu), s druge strane istim uslovima/poslovnom praksom se <u>ne može ograničiti zakonom utvrđeno pravo potrošača</u> koje mu daje slobodu izbora da istu vrati na način što pored predaje licu koje je ovlastio trgovac (pomenuta kurirska služba), navedeno može da učini i <i>predajom</i> trgovcu (lično), ili tako što će istu da <i>pošalje</i> trgovcu (poštom ili na drugi način preko lica koje potrošač odredi (druga, povoljnija kurirska služba). Pored visokog stepena vjerovatnoće (<u>što se uvijek ima cijeniti u svakom slučaju pojedinačno</u>), da bi takva odredba u ugovoru predstavljala nepoštenu ugovornu odredbu (i bila ništava), ista potencijalno može ispunjavati i uslove, kako se i</p>	
--	--	--	---	--

navodi u predlogu, nepoštene poslovne prakse u smislu nametanja otežavajuće ili nesrazmjerne vanugovorne prepreke koju trgovac postavlja potrošaču koji želi da ostvari svoje ugovorno pravo, uključujući pravo da raskine ugovor (čl. 161 tač. 5 Perdloga zakona).

U posljednjem slučaju, treba naglasiti da u skladu sa ovim Predlogom zakona (istovjetno kao i važećim ZZP-om) i opštim pravilima ZOO koja se supsidijarno primjenjuju, potrošač odgovara za rukovanje robom i eventualno umanjenje vrijednosti robe do trenutka ponovnog prelaska rizika na trgovca (konačne predaje robe trgovcu), koji rizik ipak prelazi na trgovca ranije ako se roba preda kuriskoj službi (licu) koju je odredio trgovac.

Isto tako, kako kod ovih ugovora trgovac može preuzeti obavezu i da „*sam preuzme robu*“, prethodno gore rečeno znači da bi navedena ponuda trebalo da obavezuje potrošača samo ako je trgovac ponudio i da snosi trošak. Ako iz bilo kog razloga to ne bi bio slučaj i potrošač pronađe isplativiji, a pouzdan način povraćaja koji nudi priznati pružalac usluga, potrošač na osnovu Predloga zakona (istovjetno kao i same direktive 2011/83/EU) ne bi trebalo da bude obavezan da prihvati takvu ponudu trgovca da preuzme robu.

Konačno, u vezi član 93 st.3 tač. 9 Predloga zakona, smatramo cjelishodnim ukazati da informisanje potrošača o troškovima povraćaja robe „*ako roba zbog svoje prirode ne može biti vraćena poštom na uobičajeni način*“, je tipičan primjer koji bi trebao biti vezan za praksu određivanja jedne

			<p>kuriske službe od strane trgovca. Ovo stoga znači da bi takvu praksu trgovci zakonito prije svega mogli upotrebljavati na primjer kada se radi o glomaznim predmetima, kao što su namještaj i veliki kućni aparati (frižideri, veš mašine itd.), koji se obično dostavljaju do vrata, a ne uručuju radi slanja preko pošte. Kako je u tač. 36 preambule predmetne direktive rečeno, ova obaveza informisanja (pa uzročno i prakse) je ispunjena (pa uzročno ne bi trebala biti praksa uslovljavanja) na primjer, ako trgovac odredi jednog prevoznika (na primjer prevoznika kojem je poverena isporuka robe) i jednu cijenu za povrat te vrste glomazne robe, koja nije predmet poštanskih usluga povraćaja.</p>	
<p>Rade Stožeranin</p> <p>Primjedba /predlog/sugestija br. 14</p>		<p>Propisati da su trgovci na daljinu na svojim internet stranicama na kojima nude prodaju robe, kao i organizovani sistemi prodaje (online platforme), dužni da imaju opciju koja potrošačima daje mogućnost ostavljanja komentara i ocjenjivanja trgovca i robe koja je predmet ponude/prodaje (kao npr. Booking.com). Propisati obavezu trgovca, kao i organizovanih sistema prodaje, da individualno određena roba koja je predmet ponude/prodaje mora sadržati i identifikacioni/serijski broj proizvođača. Takođe, propisati obavezu online platforme da ukloni oglase koji nemaju naveden ili imaju naveden netačan serijski broj proizvoda.</p>	<p><b>Primjedba se ne uvažava</b></p> <p>Ovo iz razloga jer će predmet uređenja ovih i ovakvih vrsta pitanja (<i>prodaja robe koja ne odgovara datom opisu i kvalitetu, ili je kopija, uklanjanje oglasa tj. povlašenje oglašavanje trgovaca/ponuđene robe itd.</i>) kod online trgovine, kao jednog vida distancione prodaje, kao i od strane online platformi, u skladu sa uvidom ovog ministarstva u stanje pravne tekovine EU koja će biti preuzeta u bliskoj budućnosti (a od strane drugih ministarstava nadležnih za tu oblast) biti predmet uređenja posebnog zakona. Na prvom mjestu, pitanja koja su navedene u konkretnoj primjedbi su sadržana u Regulativi (EU) 2022/2065 o jedinstvenom tržištu digitalnih usluga i izmjeni Direktive 2000/31/EZ (Akt o digitalnim uslugama), te će se njenim preuzimanjem</p>	

	<p>Nažalost, u praksi postoji veliki broj slučajeva u kojima trgovci reklamiraju i prodaju robu koja ne odgovara datom opisu i kvalitetu, ili je kopija, ili trgovci ne izvršavaju zakonom propisane obaveze. Stoga je potrebno dati mogućnost potrošačima da na internet stranici trgovca ili organizovane internet platforme ostave komentar i ocijene trgovca/robu, te da na taj način upoznaju buduće potrošače sa svojim iskustvima, bilo da su iskustva negativna ili pozitivna. Drugi dio predloga (serijski broj proizvođača) se prevashodno odnosi na online platforme na kojima se vrši ponuda/prodaja polovnih automobila. Opštepoznata činjenica je da u ovoj oblasti postoji ogroman broj zloupotreba trgovaca, naročito po pitanju umanjena kilometraže automobila, prethodnih oštećenja automobila, porijekla, itd. S tim u vezi, potrebno je propisati obavezu online platformi da ne mogu vršiti oglašavanje tih trgovaca/ponuđene robe ukoliko nije objavljen i serijski broj automobila. Ovo iz razloga što postoje online baze podataka (kao npr CarVertical) ili online baze proizvođača, koje omogućavaju pregled istorije/događaja automobila (pređeni kilometri, servisi, oštećenja, itd), za šta je potrebno imati serijski broj automobila. Na ovaj način bi se omogućila bolja zaštita potrošača. Takođe, u skladu sa prethodnim predlogom, potrošači bi i u ovim slučajevima trebali da imaju mogućnost ostavljanja komentara na</p>	<p>posebnim zakonom urediti i navedena materija.</p> <p>Ipak, s druge strane želimo da ukažemo da i pored navedenog, već sada Predlog zakona (kao i važeći ZZP) uređuje dio sugestija koje su date a koje se odnose na propisivanje „obaveze trgovca, kao i organizovanih sistema prodaje, da individualno određena roba koja je predmet ponude/prodaje mora sadržati i identifikacioni/serijski broj proizvođača.” koja je sadržana kroz obavezno obavješćavanje potrošača prije zaključenja ugovora na daljinu ili poslovnih prostorija (čl. 93. st. 3 tač. 1, i 2 i 3 Predloga zakona), a o: osnovnim svojstvima robe, nazivu i adresi trgovca i sl, koje u vezi sa čl. 8 istog Predloga zakona obuhvata i podatke iz obavješćenja o robi (npr. naziv pod kojim se roba prodaje, naziv i sjedište proizvođača/uvoznika, države porijekla robe, sastavu, kvalitetu, tipu i modelu robe, datumu proizvodnje i roku upotrebe i dr.</p>	
--	--	--	--

		internet stranici trgovca ili online platforme.	
<p>NVO „Centar za zaštitu potrošača“ (CEZAP)</p> <p>Primjedba /predlog/sugestija br. 15</p>	<p>Član 51 stav 1</p>	<p>Članom 52 stav 1 je propisano “Trgovac je odgovoran potrošaču za svaku nesaobraznost koja postoji u trenutku isporuke robe, bez obzira da li je znao sa saobraznost, koja postane očigledna u roku od dvije godine od trenutka isporuke robe.”</p> <p>Smatramo da je potrebno bliže odrediti rokove nesaobraznosti za pojedine proizvode jer je dati rok previše dug i stvara probleme u primjeni.</p> <p>Navedeni rok od dvije godine se u praksi pokazao kao predug za pojedine kategorije proizvoda pa smatramo da bi trebalo napraviti razliku. Jasnije definisati rokove za reklamaciju za proizvode čiji garantni rok ne može biti dvije godine, kao što su: obuća, odjeća, torbe, kaiševi, naočare, baterije, slušalice za telefone i računare i drugi slični proizvodi;</p>	<p><b>Primjedba se ne uvažava</b></p> <p>Dvogodišnji rok odgovornosti trgovca za nesaobraznost robe, je apsolutni, i univerzalni za sve vrste robe, rok čijim istekom prestaje bilo kakva odgovornost trgovca za nedostatke koji se pojave na robu po isteku tog dvogodišnjeg roka.</p> <p>Njegovo propisivanje direktivom 2019/771, koja je maksimalne harmonizacije, kako je to u pravnoj teoriji i praksi naglašeno (kao i u preambuli pomenute direktive), je uvedeno kako bi i trgovac uživao dio pravne sigurnosti i predvidivosti u svom poslovanju, a čijim protekom bi znao da svaka odgovornost na njegovoj strani prestaje da postoji.</p> <p>Dakle, dok se ovo ministarstvo slaže da rok upotrebe različitih proizvoda pa samim tim ni njihov vijek trajanja nije istovjetan (poput za one nabrojane u primjedbi), pravilna primjena u praksi za pomenute proizvode odredbi o saobraznosti (i garanciji) iz Predloga zakona se ne obezbjeđuje prihvatanjem predložene sugestije – obzirom na svrhu i prirodu dvogodišnjeg roka koji se pominje.</p> <p>S tim u vezi napominjemo, da su kako u Crnoj Gori ovim Predlogom zakona (kao i važećim ZZP-om), tako i na nivou 27 država članica EU, od značaja za ispravno postupanje u svijetlu svih različitosti pomenutih proizvoda (uključujući npr. različiti vijek njihovog trajanja) obezbijeđeno kroz pravilnu primjenu drugih odredbi, a na prvom mjestu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ispunjenosti <u>subjektivnih</u> (odgovara opsiu i kvalitetu, ima funkcionalnosti kako je</li> </ul>



			<p><i>određeno ugovorom ili prikladna posebnoj namjeni i dr.) i <u>objektivnih</u> kriterijuma (prikladna za namjene za koje se uobičajeno koristi roba iste vrste ili <u>posjeduje kvalitet i druge karakteristike, uključujući trajnost, funkcionalnost...koje potrošač može razumno očekivati s obzirom na prirodu robe</u>) kada se roba smatra saobraznom (čl. 47 i 48 Predloga zakona), te posljedično, u suprotnom postojanju nesaobraznosti,</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <i>odgovornosti trgovca za nesaobraznost koja postane očigledna u roku od dvije godine od trenutka isporuke robe (čl. 49),</i></li><li>- <i>pretpostavci odgovornosti i teretu dokazivanja tj. da se svaka nesaobraznost robe koja postane očigledna u roku od godinu dana od trenutka isporuke robe smatra se da je postojala i u trenutku isporuke robe, osim ako se dokaže suprotno ili <u>ako ta pretpostavka nije u skladu sa prirodom robe ili prirodom nesaobraznosti (čl. 50).</u></i></li></ul> <p>Dakle, kao i u ostalih 27 država članica EU, kod utvrđivanja odgovornosti trgovca za eventualnu nesaobraznost unutar pomenutog dvogodišnjeg roka, obzirom na opštu primjenu ovih odredbi na sve vrste roba (uključujući onih sa digitalnim elementom), nadležni organi iz čl. 247 ovog Predloga zakona ili sudski organi u sudskom postupku, dužni su da cijene date okolnosti svakog slučaja zasebno, uzimajući u obzir gore pomenute kriterijume za svaki proizvod zasebno.</p>	
--	--	--	--	--

<p>NVO „Centar za zaštitu potrošača“ (CEZAP)</p> <p>Primjedba /predlog/sugestija br. 16</p>	<p>Član 179</p>	<p>Smatramo da bi u članu 179 trebao biti dodat novi stav (4) "Trgovac je obavezan da učestvuje u postupku vansudskog rješavanja potrošačkih sporova pred tijelom".</p> <p>Dosadasnji model vansudske zaštite dobrovoljnog učešća trgovca pokazao se kao neefikasan, budući da prema izvještajima Odbora za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova godišnje bude najviše pet sporova riješenih na ovaj način. Trgovci gotovo po pravilu ne žele da učestvuju u ovom postupku. Sa druge strane, uporedna iskustva pokazuju da obavezujuće učešće trgovca može dati pozitivne rezultate u smislu ciljeva koji se ADR postupcima žele postići - efikasnost i rasterećenje sudova i inspekcija. Npr. U Sibiji ima 53 lica ovlaštena za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova - Lista tela <a href="#">link</a>.</p>	<p><b>Primjedba se ne uvažava</b></p> <p>Naime, i ako se razumije cilj navedenog predloga, smatramo bitnim da ukažemo da je u skladu sa obavezama iz pregovora u skladu sa Direktivom 2013/11/EU Crna Gora omogućila trgovcima (ili njihovim udruženjima) da osnivaju ADR tijela, u skladu sa potpuno usaglašenim odredbama ovog Predloga zakona (istovjetnih važećem ZZP-u), što je takođe učinjeno radi poboljšanja efikasnosti i rasterećenja sudova i inspekcija iz čl. 247. Ipak konačne odluke o tome su na adresatima ovih odredbi.</p> <p>S tim u vezi, kako bi se do takvog razvoja događaja učinilo i više, podsjećamo da je crnogorski zakonodavac još od 2007 svojim prvim tekstom ZZP-a (prije i nekih država članica EU) uveo tzv. „rezidualno tijelo“ za ovaj način rešavanja sporova.</p> <p>Kako tada, tako i važećim ZZP-om, te stoga i Predlogom Zakona (čl. 208) uređuje se dogovor o rješavanju spora pred Odborom u skladu sa <u>načelom dobrovoljnosti</u>, obzirom da i crnogorski Ustav i Evropska konvencija o ljudskim pravima garantuju pravo na pristup sudu. Posljedično, obzirom da postupak pred Odborom, koji u skladu sa Evropskom pravnom tekovinom, ne odgovara pojmu „suda“ ili „tribunala“, isti može biti samo dobrovoljan.</p> <p>Skrećemo pažnju da su u vezi sa prethodnim značajna i druga bitna systemska rješenja npr. da potrošač samostalno odlučuje da li će pokrenuti postupak pred Odborom, što se ne dovodi u pitanje</p>	
---	-----------------	--	--	--

			<p>čak i ako je potrošač prije nastanka spora prihvatio da će se budući, mogući sporovi sa trgovcem obavezno rješavati pred Odborom (član 208 stav 1). čime se štiti potrošač jer u vrijeme sklapanja ugovora sa trgovcem prosječni potrošač ne obraća dovoljno pažnje na ugovorne odredbe o utvrđivanju nadležnosti, odnosno o načinu rješavanja sporova. Za razliku od prethodno navedenog, u skladu sa Predlogom zakona trgovac se može već prilikom sklapanja ugovora obavezati da će prihvatiti odluku Odbora ako potrošač pokrene postupak pred Odborom (208 stav 3).</p>
<p>NVO „Centar za zaštitu potrošača“ (CEZAP)</p> <p>Primjedba /predlog/sug estija br. 17</p>	<p>Član 38 stav 3</p>	<p>Članom 3 stav 3 Nacrta propisano je: "Trgovac iz stava 1 ovog člana dužan je da prije utvrđivanja cijene usluge od javnog interesa zatraži mišljenje organizacije za zaštitu potrošača (u daljem tekstu: organizacija potrošača) koje ispunjavaju uslove iz člana 240 ovog zakona". Navedeni model bi trebalo promijeniti, po uzoru na rješenja u Hrvatskoj i Srbiji, propisati obavezu organizovanja savjetodavnih tijela na nivou regulatora tržišta javnih usluga čiji bi član obavezno morao biti predstavnik organizacije potrošača.</p> <p>Nacrtom Zakona zadržano je postojeće rješenje o obavezi davanja mišljenja organizacija potrošača prije utvrđivanja cijene usluge od javnog interesa. Međutim, taj model kontrole nije zaživio u praksi zbog nedostatka resursa organizacija da angažuju potrebne stručnjake u navedenim oblastima. Stoga predlažemo</p>	<p><b>Primjedba se ne uvažava</b></p> <p>Navedeni predlog je već bio predmet razmatranja sistemskih rješenja, koje su uzele u obzir potencijalni broj pružaoaca javnih usluga iz člana 25 st. 1 (što uključuje i krajnje važne, a brojne pružaoce komunalnih usluga na lokalnom nivou), kao i izazove o kapacitetima organizacija potrošača koji se u samom predlogu ističu.</p> <p>Upravo na toj osnovi, obzirom na pomenute izazove, od kojih neke ključne i predlagač sam ističe, zadržana su rješenja kao i u postojećem ZZP-u.</p> <p>Pomenute izazove o kapacitetima potrošačkih organizacija u daljem periodu, treba rješavati i u skladu sa novim mehanizmima finansiranja potrošačkih organizacija koje je ovo Ministarstvo predložilo u čl. 239 st. 4 (novi mehanizmi finansiranje organizacija potrošača), a koje je dio i završnih mjerila za zatvaranje PP 28, i preporuka iz Izvještaja ekspertske misije za zatvaranje ovog</p>

		<p>uvođenje drugačijeg modela koji bi propisivao obavezu postojanja savjetodavnih tijela na nivou regulatora tržišta javnih usluga čiji bi jedan član obavezno bio predstavnik organizacija potrošača. Naime, takva tijela bi već morala postojati budući da regulatori daju saglasnost na izmene cijena i drugih pravila koje utiču na potrošače, pa bi sustinski trebalo propisati obavezu da jedan član bude na predlog organizacija potrošača, prije svega kod Regulatorne agencije za energetiku i regulisane komunalne djelatnosti i Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost. Predlog norme bi bio sličan članu 26 hrvatskog Zakona o zaštiti potrošača: „Javnopravno tijelo koje obavlja regulatorne poslove u pogledu javnih usluga iz članka 25. stavka 1. ovoga Zakona dužno je osnovati savjetodavno tijelo u čijem radu sudjeluje i predstavnik udruge za zaštitu potrošača te na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način, nakon mišljenja savjetodavnog tijela, donositi odluke koje se odnose na zaštitu prava potrošača - korisnika javnih usluga iz članka 25. stavka 1.</p>	<p>poglavlja od oktobra 2023. godine (<i>peer review</i> misija).</p>	
<p>Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost</p>		<p>Napominjemo da je postupak po žalbama korisnika javnih elektronskih komunikacija i komunikacionih usluga detaljno propisan postojećim Zakonom o elektronskim komunikacijama, kao i Nacrtom Zakona o</p>	<p><b>Napomena razmotrena</b></p> <p>Napomena je uvažena, i s tim u vezi ukazujemo da je kako važećim ZZP-om tako i Predlogom zakona, kao i kod više od 50 drugih zakona koji sadrže</p>	

<p>Primjedba /predlog/sugestija br. 18</p>		<p>elektronskim komunikacijama koji u potpunosti usaglašen sa Direktivom EU 2018/1972 o Evropskom zakoniku elektronskih komunikacija.</p>	<p>odredbe o zaštiti potrošača, tako i u slučaju zakona kojim se uređuju elektronske komunikacije, obezbjeđena usaglašenost po svim aspektima, uključujući postupak prigovora i/ili žalbeni postupak.</p> <p>Takođe, je u tom cilju Predlogom Zakona u čl. 3 st. 1 već sadržana norma koja glasi: „odredbe ovog zakona primjenjuju se na odnose između potrošača i trgovca <u>osim ako je</u> posebnim zakonom koji je usklađen sa pravnom tekovinom Evropske unije, drukčije uređeno“.</p>	
<p>Agencija za elektronske komunikacije i poštanku djelatnost</p> <p>Primjedba /predlog/sugestija br. 19</p>	<p>Član 228 stav 1 i stav 2; Član 230; Član 257</p>	<p>Smatramo da Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost treba biti izuzeta od obaveza unosa podataka o svim pristiglim žalbama i vođenim postupcima po istim, kao i o izvršenim nadzorima u Centralni informacioni sistem za zaštitu potrošača, a samim tim i od sankcije predviđene članom 257 Nacrta zakona.</p> <p>Članom 228 u stavu 1 propisana je obaveza svih nosioca zaštite potrošača nadležnih za nadzor nad sprovođenjem ovog i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača da, u skladu sa ovim zakonom, vode evidenciju o podacima iz nadzora, uključujući i evidenciju o primljenim žalbama i drugim podnescima (pitanja, inicijative) potrošača i njihovom rješavanju, kao i o drugim aktivnostima koje se odnose na zaštitu potrošača, dok se u stavu 2 precizira da su nosioci zaštite</p>	<p><b>Primjedba se uvažava</b></p> <p>U skladu sa datom primjedbom izvršena je izmjena odredbe čl. 228 st. 2 tako da ista sada glasi:</p> <p>„(2) Nosioci zaštite potrošača iz reda nadležnih organa iz člana 247 stava 2 ovoga i organa lokalne samouprave iz člana 247 stav 5 ovoga zakona dužni su da evidenciju iz stava 1 ovog člana vode u CISZP (u daljem tekstu: učesnik CISZP), u skladu sa članom 230 ovog zakona.“</p> <p>Takođe, čl. 257 (stav 3) sada glasi:</p> <p>„(1) Novčanom kaznom u iznosu od 2.000,00 eura do 10.000,00 eura kazniće se za prekršaj pravno lice, ako:</p> <p>ne vodi evidenciju o podacima iz nadzora, uključujući i evidenciju o primljenim žalbama i drugim podnescima (pitanja, inicijative) potrošača i njihovom rješavanju u CISZP ili je ne</p>	

	<p>potrošača iz člana 247 ovoga zakona dužni da evidenciju iz stava 1 ovog člana vode u CISZP (u daljem tekstu: učesnik CISZP), u skladu sa članom 230 ovog zakona.</p> <p>Članom 230 je propisano da je Učesnik CISZP dužan da ažurno i pravilno koristi CISZP i odgovoran je za tačnost unesenih podataka, kao i način postupanja u slučaju neažurnog ili nepravilnog korišćenja CISZP-a.</p> <p>Članom 257 je propisana novčana kazna za prekršaj za pravno lice i odgovorno lice u pravnom licu ako ne vodi evidenciju o podacima iz nadzora, uključujući i evidenciju o primljenim žalbama i drugim podnescima (pitanja, inicijative) potrošača i njihovom rješavanju u CISZP ili je ne vodi na propisani način (član 228 stav 2 i član 230).</p> <p>Jedna od osnovnih nadležnosti Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, utvrđena Zakonom o elektronskim komunikacijama, je rješavanje po žalbama korisnika javnih elektronskih komunikacionih usluga (član 11 Zakona). Istim zakonom je utvrđen postupak prigovora, odnosno žalbe korisnika. Kada je u pitanju način podnošenja prigovora korisnicima je na raspolaganju mogućnost da žalbu podnesu na poseban mejl oformljen za komunikaciju sa korisnicima <a href="mailto:zastita.potrosaca@ekip.me">zastita.potrosaca@ekip.me</a>,</p>	<p>vodi na propisani način (član 228 stav 2 i član 230);</p> <p>ne odredi najmanje jedno lice koje obavlja poslove koordinatora za CISZP i/ili Kontakt tački ne dostavi rješenje o njegovom određivanju (član 229 stav 4);</p> <p>(2) Za prekršaje iz stava 1 ovog člana kazniće se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom u iznosu od 150,00 eura do 1.000,00 eura.</p> <p>(3) Za prekršaje iz stava 1 ovog člana kazniće se i odgovorno lice nadležnog organa iz člana 228 stav 2 ovog zakona novčanom kaznom u iznosu od 150,00 eura do 1.000,00 eura.“</p> <p>Takođe, čl. 247 (stav 2) sada glasi:</p> <p>„(1) Nadzor nad sprovođenjem ovog zakona i propisa koji su donijeti na osnovu ovog zakona vrši Ministarstvo i organ državne uprave nadležan za poslove turizma.</p> <p>(2) Inspekcijski nadzor nad sprovođenjem ovog zakona vrši Ministarstvo, odnosno nadležna inspekcija, drugi organi državne uprave i organi uprave preko nadležnih inspektora, kao i nadležni organi lokalne uprave preko lokalnih inspektora, u okviru nadležnosti lokalne samouprave.“</p>	
--	---	--	--

putem zvaničnog mejla Agencije [ekip@ekip.me](mailto:ekip@ekip.me), putem pošte na adresu Bulevar Džordža Vašingtona 56 u Podgorici, ili da predaju lično na arhivu Agencije. Takođe, jedan od načina podnošenja žalbe je i putem CISZP-a.

Budući da Agencija postoji već dugi niz godina prepoznata je među korisnicima javnih elektronskih komunikacionih usluga i poštanskih usluga kao mjesto kome se trebaju obratiti ako smatraju da im je ugroženo neko od korisničkih prava a naročito što se Agencija svo vrijeme svog postojanja trudila da bude vidljiva za korisnike i da ih informiše o njihovim pravima i obavezama.

Imajući u vidu navedeno najmanji broj žalbi od ukupnog broja primljenih tokom godine Agencija primi posredstvom CISZP-a, a vrlo često se desi da isti korisnik, istovremeno, svoju žalbu podnese i posredstvom CISZP-a i direktno Agenciji.

Napominjemo da Agencija ima svoju elektronsku bazu svih primljenih žalbi i akata donijetih u postupcima po njima (DMS).

Budući da je Zakonom o elektronskim komunikacijama Agencija obavezana da priprema Godišnji izvještaj o radu Agencija, prilikom pripreme pomenutog izvještaja u dijelu zaštite korisnika uzima u obzir sve žalbe pristigle na bilo koji od načina za komunikaciju sa Agencijom. Dakle, uzimaju se u obzir i žalbe pristigle

		<p>direktno na neku od adresa Agencije, kao i žalbe pristigle putem CISZP-a.</p> <p><b>Smatramo nepotrebnim predviđati dodatnu obavezu Agenciji da pored svoje elektronske baze podataka (DMS) sve podatke o svim postupcima unosi i u CISZP.</b></p> <p>Imajući u vidu navedeno smatramo da Agenciju treba izuzeti od obaveze unosa podataka u CISZP budući da se sve žalbe nalaze u elektronskoj bazi u Agenciji (DMS), nalaze se u svim izvještajima koje Agencija priprema a tiču se zaštite korisnika, odnosno postupaka vodenim po žalbama.</p>		
<p>Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost Primjedba /predlog/sugestija br. 20</p>	<p>Član 200</p>	<p>U Poglavlju o vansudskom rješavanju sporova bi trebalo navesti da se izuzimaju postupci po žalbama korisnika javnih elektronskih komunikacionih usluga budući da je jedna od osnovnih nadležnosti Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost postupanje po žalbama korisnika i, kako smo već naveli, cio postupak je detaljno propisan sektorskim zakonom, odnosno Zakonom o elektronskim komunikacijama.</p> <p>Predlažemo da se u članu 20 "Izuzeci od primjene" izuzmu i sporovi iz oblasti elektronskih komunikacija.</p>	<p><b>Primjedba se ne uvažava</b></p> <p>Obzirom da se ovim poglavljem u potpunosti preuzima Direktiva 2013/11/EU o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (Odeljak B, <u>čl. 179-201</u>), s jedne strane i da je istim poglavljem (odjeljak C, čl. 202 -220) u skladu sa duhom Direktive 2013/11/EU (obaveza države za podsticanje vansudskog rješavanja potrošačkih sporova kod trgovaca) zadržavaju postojeća rješenja ZZP-a da vansudsko rješavanje potrošačkih sporova u oblastima u kojima nijesu imenovana tijela za rješavanje sporova na osnovama iz Odjeljka B, sprovodi Odbor za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova.</p> <p>Stoga je, u vezi sa ovom primjedbom, Predlog zakona u članu 207 upravo i propisao mogućnost Odbora da odbije odlučivanje zbog postojanja</p>	



specijalizovanih tijela za vansudsko rješavanje sporova. Time Predlog zakona uzima u obzir postojeća rješenja posebnih propisa, kao i otklanja mogućnost da se njegovim osnivanjem spriječi mogućnost formiranja novih, specijalizovanih tijela za vansudsko rješavanje sporova koja mogu nuditi kvalitetniju zaštitu prava na specifičnim područjima potrošačkih ugovora.

Konačno, obzirom da se iz duha primjedbe ukazuje na intencije posebnog uređenja ovakvog rešavanja potrošačkih sporova, nužno je da ukažemo i na sledeće:

Kao krovni zakon kojim se uređuje zaštita potrošača, u skladu sa zahtjevima Direktive takav budući (ili bilo koji postojeći) alternativni postupak se može sprovoditi isključivo od strane tijela koja su dobila ovlašćenje od Ministarstva (dakle po utvrđivanju ispunjenosti svih uslova propisanih Odjeljkom B) i uključena su na listu ovlašćenih tijela za ovakav način rešavanja sporova.

Stoga je članom 198 stav 3 Predloga zakona propisana zabrana za bilo koje tijelo u pravnom poretku Crne Gore, koje nije prošlo pomenuti postupak utvrđivanja ispunjenosti uslova po ovom zakonu, da u odnosima sa potrošačima i kod oglašavanja koristi izraze "*alternativno rješavanje sporova*" i "*vansudsko rješavanje sporova*", ili, što je naročito bitno, izraze na osnovu kojih se može zaključiti ili na drugi način stvoriti utisak da je u pitanju tijelo ovlašćeno za rješavanje potrošačkih sporova. Poslednje naročito u kontekstu drugih mehanizama ili tijela koji će moguće biti uspostavljeni posebnim zakonima (npr. iz sektora kreditnih institucija i drugih finansijskih usluga,

			energetike, elektronskih komunikacija, ili u skladu sa opštim zakonom kojim se uređuje alternativno rješavanje sporova (npr. posredovanjem tj. mirenjem) i sl.), a koji svi bez izuzetka moraju ispunjavati ovim zakonom propisane uslove, tj. zahtjeve Direktive koje ekskluzivno kako na nivou EU, tako i na nivou Crne Gore.	
Centralna banka Crne Gore  Primjedba /predlog/sugestija br. 21	Član 228 stav 1 i 2	<p>Članom 228 stava 1 i 2 Nacrta zakona o zaštiti potrošača, utvrđeno je da su ministarstvo, drugi organi državne uprave, organi uprave i organi lokalne uprave, kao i drugi nosioci zaštite potrošača nadležni za nadzor nad sprovođenjem ovog i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača (što uključuje i Centralnu banku Crne Gore), dužni da u skladu sa ovim zakonom, vode evidenciju o podacima iz nadzora, uključujući i evidenciju o primljenim žalbama i drugim podnescima (pitanja, inicijative), potrošača i njihovom rješavanju, kao i o drugim aktivnostima koje se odnose na zaštitu potrošača u Centralnom informacionom sistemu za zaštitu potrošača (CIZSP).</p> <p>S tim u vezi, ukazujemo da preko aplikacije CISZP Centralna Banka Crne Gore je i u prethodnom periodu zapimala prigovore potrošača iz svoje nadležnosti i putem iste dostavljala odgovore potrošačima, istovremeno unoseći u tu aplikaciju podatke koji se odnose na detalje u vezi sa preduzetim aktivnostima po predmetnom prigovoru (utvrđenim nepravilnostima,</p>	<p><b>Primjedba se uvažava</b></p> <p>U skladu sa datom primjedbom izvršena je izmjena odredbe čl. 228 st. 2, čl. 257 stav 3, a u vezi sa izmjenama i čl. 247 stav 2, na način kako je predstavljeno u odgovoru na primjedbu br. 19.</p>	

	<p>ishodom i dr.).</p> <p>Vjerujemo da je cilj predmetnog zakonskog rješenja - jačanje značaja i promovisanje CISZP, čemu je Centralna banka Crne Gore, upravo očekujući da će CISZP omogućiti veću efikasnost u procesuiranju prigovora i doprinijeti zaštiti prava potrošača, u prethodnom periodu dala puni doprinos, na način što je jedna od prvih institucija koja je podržala ideju osnivanja CISZP i iskazala zainteresovanost da učestvuje u pilot projektu još 2021. godine. Takođe, Centralna banka Crne Gore je promovisala CISZP putem svih javnih obraćanja koja su se odnosila na zaštitu potrošačkih prava (putem TV, internet stranice Centralne banke Crne Gore, facebook stranice, flajera) - informišući i pozivajući potrošače, da prigovor Centralnoj banci Crne Gore mogu uputiti i putem CISZP.</p> <p>Međutim, navedena odredba člana 228 Nacrta zakona o zaštiti potrošača, obavezuje Centralnu banku Crne Gore na unošenje detaljnih podataka o: svakom prigovoru i svim posrednim i neposrednim kontrolama subjekata koji su pod nadzorom Centralne banke Crne Gore, sa podacima o podnosiocu prigovora, osnovu prigovora, utvrđenim nepravilnostima po prigovoru, kao i o nalazima neposrednih kontrola kreditnih institucija i pružalaca finansijskih usluga i utvrđenim neusklađenostima u njihovom</p>		
--	--	--	--

	<p>poslovanju u dijelu zaštite potrošača i preduzetim aktivnostima, u CISZP - aplikaciju koja nije u vlasništvu Centralne banke Crne Gore.</p> <p>Istovremeno ukazujemo da, podaci koje Centralna banka prikupi u postupku zaštite prava klijenata kreditnih institucija i korisnika finansijskih usluga - prigovora pristiglih putem drugih kanala komunikacije (mail adrese: zastita.potrosaca@cbcg.me, info@cbcg.me, putem arhive CBCG) i u postupcima neposrednih i posrednih kontrola, tretiraju se kao tajna uključujući i podatke koji predstavljaju bankarsku tajnu u skladu sa zakonom i iste ne može dijeliti putem aplikacije koja nije u vlasništvu Centralne banke Crne Gore, bez obzira što se garantuje povjerljivost podataka. Pri navedenom, ukazuje se da CISZP tokom 2022. godine, određeno vrijeme nije bio dostupan usljed sajber napada, što otvara prostora i za pitanje pouzdanosti čuvanja, odnosno zaštite podataka u tom sistemu.</p> <p>Takođe, za Centralnu banku Crne Gore, CISZP nije komunikacioni kanal putem kojeg će potrošaču pružiti povjerljive informacije, odnosno dostaviti podatke koje je pribavila postupajući po dostavljenom prigovoru - ukoliko bi isto zahtjevalo pružanje podataka koji se tretiraju kao tajna. Naime, Centralna banka Crne Gore putem CISZP, povratno informiše</p>		
--	---	--	--

		<p>potrošača, isključivo o zakonom propisanim pravima i obavezama i načinu rješavanja spora. Svakako, prigovori dostavljeni putem CISZP, su osnov za postupak posredne i neposredne kontrole Centralne banke Crne Gore u cilju preispitivanja zakonitosti postupanja kreditne institucije ili pružaoca finansijske usluge.</p> <p>Imajući u vidu navedeno, potrebno je da se iz Nacrta zakona o zaštiti potrošača, isključe odredbe kojima se utvrđuje obaveza Centralne banke Crne Gore da vodi evidenciju o podacima iz nadzora u CISZP. Centralna banka Crne Gore će zadržati uspostavljenu praksu da razmatra, i u skladu sa ovlaštenjima, postupa po svim prigovorima potrošača dostavljenim putem CISZP.</p>		
Centralna banka Crne Gore	Član 149	<p>Takođe, Centralna banka Crne Gore predlaže i da se u članu 149 Nacrta zakona o zaštiti potrošača, koji uređuje nepoštene ugovorne odredbe - doda odredba da se nepoštenom poslovnom praksom smatra odredba kojom se trgovac ovlašćuje da raskine ugovor ukoliko korisnik kredita kasni sa ispunjenjem jedne obaveze, izuzev ukoliko je iz datih okolnosti očigledno da buduće obaveze neće biti ispunjene.</p> <p>Predloženom dopunom, dodatno bi se podigao nivo zaštite potrošača, posebno</p>	<p><b>Primjedba se uvažava</b></p> <p>U skladu sa datom primjedbom izvršena je dopuna odredbe čl. 149 tako da ista sada glasi:</p> <p>„Ugovorne odredbe koje se u skladu sa članom 147 ovog zakona mogu smatrati nepoštenim su naročito odredbe kojima se:</p> <p>...</p> <p>(20) trgovcu daje isključivo pravo da raskine ugovor o kreditu ukoliko na strani potrošača postoji kašnjenje u otplati kredita koje nije duže od 45 dana, izuzev ukoliko je iz datih okolnosti očigledno</p>	

Primjedba /predlog/sug estija br. 22		kod ugovora o stambenim kreditima, odnosno isključila bi se odredba koja daje pravo trgovcu, odnosno banci na raskid ugovora usljed kašnjenja uplate anuiteta u roku od sedam ili 30 dana, koji rok je trenutno praksa ugovaranja.	da buduće obaveze neće biti ispunjene i pored preduzimanja opravdanih i propisanih mjera radi postizanja dogovora o naplati obaveza iz ugovora o kreditu.“	
--	--	--	--	--

Podgorica, 5. avgust 2024. godine



**Nik Gjelošaj**

**MINISTAR**

*Nik Gjelošaj*