



Crna Gora
Ministarstvo ekonomije

NACIONALNI PROGRAM ZAŠTITE POTROŠAČA
2019 –2021

Podgorica decembar, 2018

SADRŽAJ:

1. UVOD

1.1. Uvodne napomene

1.2. EU potrošačka politika i položaj potrošača na tržištu

2. ZAŠTITA POTROŠAČA U CRNOJ GORI

2.1. Analiza stanja

2.2. Politika zaštite potrošača

3. POLITIKA ZAŠTITE POTROŠAČA – NORMATIVNI I INSTITUCIONALNI DIO

3.1. Normativni dio

3.2. Institucionalni dio

3.2.1. Ministarstvo ekonomije

3.2.2. Ministarstvo održivog razvoja i turizma

3.2.2.1. Turizam

3.2.2.2. Kupališni turizam

3.2.2.3. Turističke usluge koje uključuju sportsko - rekreativne i avanturističke aktivnosti

3.2.2.4. Unaprijeđenje sistema rješavanja potrošačkih prigovora u turizmu

3.2.2.4 Inspekcijski nadzor nad turističkim tržištem u području politike zaštite potrošača

3.2.2.5. Komunalne usluge

3.2.2.6. Stanovanje

3.2.2.7. Legalizacija bespravnih objekata

3.2.3. Ministarstvo zdravlja

3.2.4. Ministarstvo javne uprave

3.2.5. Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost

3.2.6. Regulatorna agencija za energetiku

3.2.7. Agencija za nadzor osiguranja

3.2.8. Centralna banka Crne Gore

3.2.9. Uprava za inspekcijske poslove

3.2.9.1. Nadležnosti u oblasti zaštite potrošača po inspekcijama:

3.2.9.2. Zaštita ekonomskih interesa potrošača

3.2.9.1.3. Bezbjednost proizvoda

3.2.10. Uprava za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove

3.2.10.1. Nadležnosti u oblasti zaštite potrošača

4. CILJEVI ZAŠTITE POTROŠAČA

1.1. Uvodne napomene

Generalna skupština Ujedinjenih nacija donijela je, Rezolucijom broj 39/248 iz 1985. godine, smjernice o zaštiti potrošača kojima je podstakla zemlje članice na zakonsko uređivanje ovog područja te razvoj institucija koje će potrošače obavještavati i podučavati i djelotvorno štiti njihova prava. Evropske države potpisnice Ugovora o osnivanju Evropske zajednice, potpisanog u Rimu 1957. godine, donijele su krajem 1973. godine Evropsku povelju o obavještavanju i zaštiti potrošača o njihovim pravima, koja se sastoje od prava na zaštitu ekonomskih interesa, prava na zaštitu od opasnosti za život, zdravlje i imovinu prilikom kupovine proizvoda i usluga na tržištu, prava na pravnu zaštitu i podršku države, prava na obavještavanje i edukaciju potrošača, te prava na udruživanje sa svrhom zaštite njihovih interesa, prava na predstavljanje u tijelima koja odlučuju o stvarima od interesa za potrošače. Od tada do danas, na ovim principima u Evropskoj zajednici je nastalo bogato zakonodavstvo zaštite potrošača. U Sjedinjenim Američkim Državama donesen je Zakon o zaštiti potrošača 1972. godine i na temelju tog Zakona osnovana je posebna savezna komisija za sigurnost potrošačke robe. Zajedničko obilježje svih modernih demokratskih država je zaštita interesa ekonomski slabije strane u poslovnim transakcijama na tržištu, stoga se i zakonima o zaštiti potrošača u tim zemljama, štite fizičke osobe, potrošači, na tržištu proizvoda i usluga koje kupuju za svoje neprofesionalne svrhe, odnosno za lične ili porodične potrebe. Sa zaštitom potrošača Evropska unija započela je u 70-im godinama dvadesetog vijeka. Do danas je to područje uređeno brojnim aktima što ukazuje na veliku važnost koja se pridaje ovoj problematici, to više što moderno tržište zahtijeva visok nivo zaštite potrošača. Zaštita potrošača u Evropskoj uniji imala je svoje uspone i padove i svoj put koji se kretao od Originalnog Ugovora o osnivanju Evropske zajednice iz 1957. godine, koji nije sadržavao katalog potrošačkih prava i interesa pa do naknadnog unošenja ovih propisa u pravni sistem Evropske zajednice. Zaštita potrošača je ipak bila dio politike Zajednice usmjerene ka uspostavljanju jedinstvenog tržišta, zajedničke agrarne politike, povećanju produktivnosti, zabrani sporazuma i državnih miješanja koji narušavaju ili prijetu narušavanjem tržišne konkurentnosti.

Kako u Ugovoru o osnivanju Evropske zajednice nije bilo niti jedne odredbe o potrošačima koja bi mogla da doprinese stvaranju jedinstvenih pravnih pravila, pristupilo se alternativnim načinima djelovanja u harmonizaciji zaštite prava potrošača. Vremenom su postojeće odredbe ojačane novim normama sa znatno višom pravnom snagom. Danas je u Povelji o osnovnim ljudskim pravima u Evropskoj uniji, koja je nakon stupanja na snagu Ugovora o funkcionisanju Evropske unije postala njegov sastavni dio, sadržana jedna odredba o zaštiti potrošača. Druge značajne opšte odredbe o zaštiti potrošača su sadržane u čl. 12 i čl. 169 pomenutog Ugovora o Evropskoj uniji čime je samo osnažena legislativa iz ove materije ali i uloga Evropskog suda koji je utabao stazu slobodnog kretanja robe ali i zaštite potrošača, kojim je izmijenjen Ugovor o osnivanju Evropske zajednice, politika zaštite potrošača postaje službena politika Evropske unije. Dalje promjene izvršene su tzv. Ugovorom iz Amsterdama, odnosno Ugovorom o izmjenama Ugovora o osnivanju Evropske zajednice. Tim ugovorom, između ostalog, izvršena je renumeracija postojećeg teksta Ugovora o osnivanju Evropske zajednice, pa je dotadašnji član 129.a, kojim je bila uređena zaštita potrošača, postao član 153. i njime se navodi da se prava potrošača temelje na pet osnovnih prava ugrađenih u nacionalne politike njenih članica, koje slijede:

- zaštita zdravlja i sigurnost potrošača,
- zaštita ekonomskih interesa potrošača,
- pravo potrošača da budu informisani i edukovani,
- pravo na naknadu štete i
- udruživanje, zastupanje i učešće potrošača, radi ostvarenja svojih prava.

Zaštita potrošača izuzetno je dinamično područje koje je u Evropskoj uniji podvrgnuto učestalom donošenju novih mjera, stoga bi trebala predstavljati osnovu za usklađeno djelovanje svih nacionalnih tijela na području zaštite potrošača, vladinih i nevladinih organizacija. Zaštita potrošača, odnosno politika zaštite potrošača predstavlja jednu od novijih oblasti prava čiji se nastanak vezuje prevashodno za drugu polovinu dvadesetog vijeka. Ovaj period obilježio je opšti ekonomski i industrijski razvoj, gdje potrošači počinju da igraju ekonomski veoma bitnu ulogu, kao ključni akteri na tržištu koji treba da potroše proizvedena dobra, odnosno da iskoriste pružene usluge. Do tada postojeći pravni sistem zaštite, zasnovan prije svega na opštim pravilima ugovornog prava, nije pružao odgovarajući nivo zaštite, stoga je bilo potrebno stvoriti jedan novi, posebni pravni režim namijenjen upravo da pruži adekvatnu pravnu zaštitu potrošača.

Evropska komisija je 1975. godine usvojila prvi preliminarni program Evropske ekonomske zajednice o zaštiti potrošača i politici obavještenosti, po uzoru na Kenedijevo obraćanje kongresu. Ovaj dokument takođe navodi osnovna prava potrošača: pravo na zaštitu zdravlja i bezbednost, pravo na zaštitu ekonomskog interesa, pravo na pravno sredstvo, pravo na obavještenost i obrazovanje i pravo na učešće. Ovaj program je postavio temelje razvoja prava zaštite potrošača Evropske unije, koje trideset sedam godina nakon usvajanja ovog dokumenta predstavlja jednu zasebnu i vrlo razvijenu oblast prava EU.

Potrošačko pravo je čak ušlo i u najviši akt EU o ljudskim pravima – povelju Evropske unije o osnovnim pravima, gdje je naglašeno da politika unije mora da osigura visok stepen zaštite potrošača. U svom posljednjem programu o daljem razvoju prava zaštite potrošača za vremenski period od 2014. do 2020. godine, Evropska unija naglašava potrebu za daljim razvojem zaštite potrošača sa ciljem stvaranja moćnog i sposobnog potrošača kao ključnog aktera jedinstvenog tržišta.

Za ostvarenje ovoga cilja potrebno je ojačati: 1) sigurnost proizvoda kroz efikasan nadzor na tržištu, 2) informisanost, edukovanost i svijest potrošača o njihovim pravima, 3) potrošačka prava i instrumente pritužbe, posebno kroz vansudsko rješavanje sporova, 4) prava potrošača u prekograničnoj trgovini.

1.2. EU potrošačka politika i položaj potrošača na tržištu

Od samog početka, evropsko pravo zaštite potrošača se razvijalo sa dvostrukim ciljem: dostizanja visokog nivoa zaštite potrošača i obezbjeđivanja nesmetanog kretanja robe i usluga između država članica putem uspostavljanja što harmonizovanijih pravnih propisa među njima. Stoga, sam razvoj evropskog prava zaštite potrošača nije bio uslovljen samo ciljem da se potrošačima pruži visok nivo zaštite, već i drugim ciljem uspostavljanja i ostvarivanja zajedničkog tržišta.

Takođe, treba imati u vidu da je politika evropskog prava zaštite potrošača u dugom vremenskom periodu karakterisala zahtjeve isključivo minimalne harmonizacije. Sa izuzetkom Direktive o odgovornosti proizvođača za proizvode sa nedostatkom, sve ostale direktive u oblasti prava zaštite potrošača (npr. Direktiva o nepravilnim ugovornim odredbama ili Direktiva o ugovorima zaključenim na daljinu) do prije skoro jednu deceniju bile su zasnovane na zahtjevima minimalne harmonizacije. Zahtjevi minimalne harmonizacije podrazumijevali su da su države članice u obavezi da transponuju odredbe direktive u nacionalni pravni sistem i ispoštuju minimalni nivo zaštite potrošača koji određena direktiva nalaže. Sa druge strane, državama članicama ostavljena je bila sloboda da nesmetano uspostave veći stepen zaštite potrošača u skladu sa nacionalnom politikom države članice Evropske unije i u skladu s osnivačkim ugovorom. Ovu mogućnost su posebno koristile države članice sa tradicionalno razvijenijom politikom zaštite potrošača kao što su to Njemačka ili skandinavske zemlje.

Međutim, poslednju deceniju razvoja evropskog prava zaštite potrošača obilježio je radikalan prelaz sa zahtjeva minimalne ka zahtjevu maksimalne harmonizacije. Sve evropske direktive koje su usvojene u posljednjih nekoliko godina u oblasti potrošačkog prava na primjer Direktiva o nepoštenom poslovanju, Direktiva o potrošačkom kreditu, Direktiva o podeljenom korišćenju nepokretnosti ili nova Direktiva o potrošačkim pravima zahtijevaju maksimalnu, odnosnu potpunu harmonizaciju prava država članica sa pravom Evropske unije. Maksimalna harmonizacija podrazumijeva da države članice više nijesu samo u obavezi da uspostave minimalan nivo zaštite predviđen određenom direktivom, već im je nametnut i maksimalno dozvoljen nivo zaštite. To se odlično vidi na primjeru potrošačevog prava na jednostrani raskid ugovora kod nove Direktive o potrošačkim pravima, koja zamjenjuje prethodno važeće propise o potrošačkim ugovorima zaključenim izvan poslovnih prostorija trgovca, kao i potrošačkim ugovorima zaključenim na daljinu, đe su, po prethodno važećim direktivama, države članice mogle da ustanove bilo koji dozvoljeni rok za jednostrani raskid pod uslovom da nije kraći od sedam dana, dok nova Direktiva, sa obzirom na maksimalni karakter harmonizacije, ustanovljava opšte obavezan rok od četrnaest dana koji države članice ne mogu da izmijene i produže.

Upravo bi taj visok stepen zaštite potrošača trebao doprinijeti razvoju poslovne aktivnosti na zajedničkom tržištu, za koje se smatra da nije u dovoljnoj mjeri iskorišteno od strane država članica. Kako bi potrošači imali što aktivniju ulogu na zajedničkom tržištu, nužno je osigurati sigurnost, obrazovanje, informisanost, sprovođenje propisa, i djelotvorne metode ostvarivanja potrošačkih prava. Osnažiti potrošače znači pružiti im kvalitetan zakonodavni okvir i alate koji će im omogućiti da donose odgovorajuće odluke o kupovini proizvoda i usluga. Takođe, imajući i u vidu jedan od izazova pred zajedničkim tržištem, u Evropskoj uniji koji se odnosi na digitalnu revoluciju koja je u potpunosti promijenila način prezentovanja i prodaje proizvoda i usluga, organizovanja i razmjene informacija evidentno je da se i zaštita potrošača korisnika elektronske trgovine mora biti jedan od osnovnih ciljeva moderne zaštite potrošača.

S obzirom na širenje područja djelovanja Evropske unije ujedinjenjem evropskih država, Evropska unija je svojim članicama dala smjernice za stvaranje jedinstvene politike za ona područja koja su do tada bila isključivo u nacionalnoj nadležnosti. U skladu sa tim, javila se i potreba za propisivanjem odredbi koje proklamuju poštovanje osnovnih ljudskih prava, što je jedno od osnovnih načela djelovanja Evropske unije.

2. Zaštita potrošača u Crnoj Gori

2.1. ANALIZA STANJA

U periodu izrade i važenja prethodnih nacionalnih programa a prema godišnjim izvještajima o njihovoj ispunjenosti dolazimo može se zaključiti da je oblast zaštite potrošača značajno napredovala i da je položaj samog potrošača na tržištu unaprijeđen kako donošenjem zakonskih tako i podzakonskih propisa. Međutim uočene su i neki nedostaci i problemi na čijem otklanjanju treba kontinuirano raditi u narednom trogodišnjem periodu. Neki od ključnih prepoznatih problema su:

Nizak nivo svijesti potrošača o pitanjima zaštite potrošača, nemogućnost razumijevanja ugovornih odredbi, naročito u oblasti telekomunikacija, finansijskih usluga, energetike, i ostalih usluga od javnog interesa, zatim nepostojanje ili neadekvatno označavanje cijena i dodatnih troškova, nepotpuno označavanje proizvoda, odnosno nedostatak obavještenja na crnogorskom jeziku, odsustvo uputstava i upozorenja i odsustvo uputstava napisanih na crnogorskom jeziku, asimetrija informacija, nerazumijevanje saobraznosti i nepoštovanje zakonskog roka zaobraznosti kao zakonske garancija od dvije godine, nejasni uslovi garancije, nedostatak nezavisnih izvora informisanja potrošača, nepoštene trgovačke prakse i prevarno oglašavanje, agresivne metode prodaje, nedovoljan broj NVO za zaštitu potrošača, nedovoljna uključenost potrošača u rješavanje slučajeva, male kazne za trgovce koji rade suprotno propisima. Drugi nedostaci odnose se na rješavanje potrošačkih sporova, jer je potrošačima destimulativna praksa koja je ujedno i najčešća prepreka: pretjerani formalizam, predugo trajanje i preveliki troškovi postupka, koji mogu uticati na to da potrošač odustane od podnošenja tužbe sudu; zatim to što mehanizmi za vansudsko rešavanje sporova ne ispunjavaju svoju ulogu i na kraju to što pred sudskim organima nijesu povedeni postupci za zaštitu kolektivnih interesa potrošača.

Zato su jačanje uloge potrošača i efikasna zaštita njihove sigurnosti i ekonomskih interesa postali osnovni ciljevi evropske politike. Analogno Evropskoj strategiji zaštite potrošača i Programu zaštite potrošača 2014-2020. godinu politika zaštite potrošača transponovana u Nacionalni program zaštite potrošača 2019-2021, ima slične ili iste ciljeve :

- promovisanje bezbjednosti potrošača i nadzor tržišta posebno poboljšanom identifikacijom proizvoda i utvrđivanjem porijekla, mjerama za jačanje bezbjednosti u lancu snabdijevanja hranom i novim propisima iz sredine 2013. godine o bezbjednosti kozmetičkih proizvoda;
- bolje poznavanje prava potrošača, kojim se potrošači obavještavaju i obrazuju, te im se tako pomaže da u potpunosti učestvuju na tržištu;
- bolje sprovođenje propisa u oblasti zaštite potrošača (kao što je koordinisano djelovanje protiv kršenja propisa EU za zaštitu potrošača u vidu provjera internet stranica (pretraživanja); jednostavni, brzi vansudski postupci sa niskim troškovima za potrošače koji traže dostupan pravni lijek kao rezultat Direktive o alternativnom rješavanju sporova i Uredbe o rješavanju internet sporova (2013));
- integrisanje interesa potrošača u ključne sektorske politike (novo zakonodavstvo u sektorima kao što su telekomunikacije, digitalne tehnologije, energetika, promet i hrana, te nove mjere za veću transparentnost i pristup maloprodajnim finansijskim uslugama, kao i za jednostavnije promjene računa u bankama);

- jačanje uloge potrošača: glavni cilj strategije EU o potrošačkoj politici ali i Nacionalnog programa zaštite potrošača 2019-2021, usmjerenom na davanje većeg značaja potrošačima kroz mogućnosti izbora, informisanost i znanje o pravima potrošača i pravnom lijeku.

Saradnja sa NVO sektorom i svim subjektima koji djeluju u cilju zaštite potrošača, treba da bude pravovremena i kontinuirana, kako se potrošači ne bi doveli u nepovoljnu situaciju prema trgovcu. U tom pravcu je i postavljanje realno ostvarivih ciljeva na otvaranju novih potrošačkih savjetovališta u više gradova Crne Gore i pokretanje kolektivnih tužbi. Poseban značaj Program ima upravo u aktivnostima koje članice Savjeta za zaštitu potrošača planiraju kada je riječ o saradnji sa NVO za zaštitu potrošača i njihovom povezivanju sa jedinicama lokalne samouprave u cilju osnivanja Potrošačkih savjetovališta na lokalnom nivou.

2,2, POLITIKA ZAŠTITE POTROŠAČA

Politika zaštite potrošača u Crnoj Gori je usko vezana i usklađena sa politikom koju EU sprovodi u zemljama članicama a tiče se osnovnih postulata politike zaštite potrošača na evropskom tržištu. Većina ovih politika je predviđena i zakonima i podzakonskim propisima koje je Evropski parlament donio a Crna Gora implementirala kao što su:

Politika zaštite potrošača predstavlja skup različitih mjera i aktivnosti usmjerenih na jačanje uloge i zaštitu prava potrošača kao ekonomski slabije strane koja djeluje na tržištu u neprofesionalne svrhe, odnosno kupuje za lične ili porodične potrebe. Moderno tržište bazirano je, s jedne strane na konkurentnosti trgovaca koji svoju poslovnu politiku usmjeravaju, između ostalog, na visoki stepen zaštite potrošača, a s druge strane u velikoj mjeri zavisi o zadovoljstvu potrošača koji svojim povjerenjem nagrađuju one trgovce kod kojih su prepoznali kvalitetan i siguran proizvod kao i dobru poslovnu praksu.

Veća transparentnost i transakcije utemeljene na boljoj upućenosti koje proizlaze iz dobro osmišljene i time dobro sprovedene, potrošačke politike pridonose boljim rješenjima za potrošače, ali i većoj efikasnosti tržišta. Stoga je uspješna politika zaštite potrošača ključan element tržišta koje pravilno funkcioniše. Osim garantovanja prava potrošača u odnosu na trgovce, cilj ove politike je da pruži bolju zaštitu osjetljivim grupama potrošača.

Prioritetne aktivnosti Nacionalnog programa za zaštitu potrošača 2019-2021, koje će sprovesti Ministarstvo ekonomije i ostali subjekti uključeni u zaštitu potrošača kao i NVO za zaštitu potrošača su:

- Osnivanje Nacionalnog potrošačkog centra i pristupanje Mreži evropskih potrošačkih centara. Danas se Mreža evropskih potrošačkih centara (eng.European consumer center network – ECC-Net) sastoji od 29 evropskih potrošačkih centara (u svim državama članicama Evropske unije te Islandu i Norveškoj) koji zajedno sarađuju na način da osiguravaju potrošačima besplatne informacije o prekograničnoj kupovini te im ujedno i pomažu u rješavanju prekograničnih pritužbi i sporova. Iako ne postoji formalna obveza za uspostavu evropskog potrošačkog centra, riječ je o uobičajenoj praksi i direktnom obliku saradnje između država članica i Evropske komisije. Centri su smješteni u tijelima u okviru nacionalnih administracija ili u nevladinim organizacijama.

- Osnivanje potrošačkih savjetovaništa na lokalnom nivou i to po minimalno jedno savjetovanište u sjevernom, južnom i centralnom regionu Crne Gore;
- Edukacija i informisanje potrošača o potrošačkim pravima na svim nivoima;
- Edukacija i informisanje potrošača o načinu podnošenja prigovora;
- Edukacija i informisanje potrošača o elektronskoj trgovini;
- Edukacija i informisanje potrošača o potrošačkim kreditima;
- Edukacija i informisanje potrošača o instrumentima Zakona o zaštiti potrošača.

Politika u oblasti zaštite potrošača planiraju i sprovode subjekti koji su članovi Savjeta za zaštitu potrošača i koje su u ovom Programu navelikoje su to aktivnosti za period 2019-2021

3. POLITIKA ZAŠTITE POTROŠAČA – NORMATIVNI I INSTITUCIONALNI DIO

3.1. NORMATIVNI DIO

U oblasti zaštite potrošača doneseno je više zakonskih i podzakonskih propisa od strane nosilaca sektorskih obaveza, koje uključuju i norme o zaštiti potrošača na više nivoa. Donijeto je Rješenje o osnivanju Savjeta za zaštitu potrošača („Sl.list CG“, br. 25/14), Pravilnik o proizvodima za koje se ne ističe cijena po jedinici mjere („Sl.list CG“, br. 41/14 i 14/15), čija je primjena otpočela 11. oktobra 2014. godine, a kojim se detaljnije uređuje ovo područje na način da su taksativno određeni proizvodi za koje je obvezno navođenje cijene po jedinici mjere. Donešeni su i sledeći podzakonski akti: Uredba o uslovima za ustupanje i obavljanje poslova utvrđenih nacionalnim programom zaštite potrošača i bližim kriterijumima, načinu i postupku finansiranja organizacija potrošača („Sl.list CG“, br. 40/2015), Pravilnik o Arbitražnom odboru za vansudsko rješavanje sporova potrošača („Sl.list CG“, br. 14/15), Pravilnik o evidenciji organizacija potrošača („Sl.list CG“, br. 16/15), Pravilnik o sadržaju i načinu vođenja registra tužbi za zaštitu kolektivnih interesa potrošača i registra odluka („Sl.list CG“, br. 16/15), Pravilnik o sadržaju evidencije o podacima iz nadzora i evidencije o žalbama potrošača i njihovom rješavanju („Službeni list CG“, broj 34/15), Pravilnik o sadržaju standardnog informacionog obrasca za ugovore o turističkim uslugama („Sl. list CG“, br. 30/15), Pravilnik o sadržaju standardnog obrasca za jednostrani raskid ugovora o turističkim uslugama („Sl. list CG“, br. 30/15).

Naime, do pristupanja EU, Crna Gora je Zakon o zaštiti potrošača („Sl. list CG“, br. 2/14), kroz član 174 djelimično usaglasila sa Regulativom 2006/2004/EZ o saradnji između nacionalnih tijela nadležnih za sprovođenje zakona o zaštiti potrošača, prvenstveno sa članom 5 i Aneksom I navedene Regulative, tako što je istim propisala nadležnosti u nadzoru nad sprovođenjem ovog zakona putem donošenja Odluke o organima nadležnim za inspekcijski nadzor nad sprovođenjem zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača. Na ovaj način Crna Gora je stvorila preduslove za efikasan nadzor nad primjenom zakonodavstva koje preuzima pravnu tekovinu EU datu u Aneksu I navedene Regulative, kao i obezbjeđivanje koordinacije i saradnje nadležnih tijela. Predmetna Odluka o organima nadležnim za inspekcijski nadzor nad sprovođenjem zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača usvojena je na sjednici Vlade Crne Gore održanoj 16. jula 2015. godine.

Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača objavljen je u "Službeniom listu Crne Gore", broj 43/2015 od 31.7.2015. godine, dok je Zakon o dopuni Zakona o zaštiti potrošača objavljen u "Službenom listu Crne Gore", broj 70/2017" od 27.10.2017. godine.

Prijedlogom novog Zakona o izmjenama i dopunama zakona o zaštiti potrošača u potpunosti se preuzima Direktiva 2011/83 Evropskog parlamenta i savjeta o pravima potrošača, izmjenama i dopunama Direktive Savjeta 93/13/EEZ i Direktive 1994/44/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta i prestanku važenja Direktive Savjeta 85/577/EEZ i Direktive 97/7/. Usvajanje ovog zakona predstavljaće važan segment u usaglašavanju nacionalnog zakonodavstva sa zakonodavstvom Evropske unije i imaće direktan uticaj na ostvarivanju visokog niva zaštite potrošača u vezi sa ugovorima zaključenim između potrošača i trgovaca. Navedeni zakon će biti donijet u IV kvartalu 2018. godine.

Zakon o nedozvoljenom oglašavanju objavljen je u "Službenom listu Crne Gore, broj 30/2017" od 9.5.2017. godine. Osnovni razlog za donošenje novog Zakona je primarno usklađivanje sa Direktivom Savjeta 2006/114/EZ Evropskog parlamenta i savjeta od 12. 12. 2006. godine o obmanjujućem i komparativnom oglašavanju (u nastavku: direktiva 2006/114/EZ) i presudom Suda pravde EU. Sa donošenjem direktive 2006/114/EZ stavlja se van snage direktiva Savjeta 84/450/EZ o obmanjujućem i komparativnom oglašavanju (u nastavku: Direktiva 84/450/EZ). Glavni značaj nove direktive 2006/114/EZ je da se primarno odnosi na zaštitu trgovaca u odnosu na konkurente (B2B – business to business) i samo se indirektno odnosi na zaštitu potrošača (član 1 direktive 2006/114/EZ). U smislu jasnoće uređivanja, zaštita potrošača od obmanjujućeg oglašavanja uređena je Direktivom 2005/29/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 11. maja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi privrednih subjekata prema potrošačima na unutrašnjem tržištu i izmjenama i dopunama Direktive Savjeta 84/450/EEZ, Direktive Evropskog parlamenta i Savjeta 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ i Regulative (EZ) broj 2006/2004 Evropskog parlamenta i Savjeta, koja je u potpunosti transponovana u novi Zakon o zaštiti potrošača. U postojećem zakonodavstvu Crne Gore prije stupanja na snagu ovog zakona nije bilo odredbi o zaštiti trgovaca od njihovih konkurenata u smislu direktive 2006/114/EZ. U važećem Zakonu o zaštiti potrošača postoje pojedine odredbe koje se odnose na reklamu koja dovodi u zabludu i na komparativnu reklamu i u Zakonu o unutrašnjoj trgovini obuhvaćene su odredbe koje se odnose na oglašavanje kao tip nelojalne konkurencije ali odredbe nijesu u potpunosti usaglašene sa materijalnim dijelom odredbi direktiv, zato je donošenje pomenutog zakona napravilo veliki pomak u ovoj oblasti.

Zakon o turizmu i ugostiteljstvu („Sl. list Crne Gore“, br. 2/18 i 13/18.) uređuje uslove za obavljanje turističke i ugostiteljske djelatnosti i druga pitanja od značaja za turizam i ugostiteljstvo.

Izvršeno je usaglašavanje Zakona sa Direktivom o putnim aranžmanima, aranžmanima za odmore i aranžmanima za organizovana putovanja 90/314/EEZ od 13. juna 1990. godine i 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 osnovu ovlaštenja iz Zakona, donijeti su sljedeći podzakonski akti:

1. Pravilnik o obrascu licence za obavljanje turističke djelatnosti – turistička agencija ("Službeni list CG", br. 22/18),
2. Pravilnik o obliku, sadržini i načinu vođenja evidencije zaključenih ugovora o turističkom putovanju i organizovanju izleta ("Službeni list CG", br. 22/18);

3. Pravilnik o vrstama, minimalno tehničkim uslovima i kategorizaciji ugostiteljskih objekata ("Službeni list CG", br. 36/18);

Zakon o komunalnim djelatnostima je donesen na sjednici Skupštine Crne Gore od 30. jula 2016. godine, a objavljen u „Službenom listu Crne Gore“, broj 55/16 od 17.08.2016. godine. Zakon je stupio na snagu osmog dana od dana objavljivanja u Službenom listu Crne Gore (25. avgusta 2016. godine), a počeo je da se primjenjuje od 25. februara 2018. godine, izuzev pojedinih njegovih odredbi koje su počele da se primjenjuju danom stupanja na snagu.

Pored Zakona o zaštiti potrošača, Zakona o opštoj bezbjednosti proizvoda, Zakona o nedozvoljenom oglašavanju, Zakona o potrošačkim kreditima („Sl. list CG“, br. 35/13), Zakona o turizmu („Sl. list CG“, br. 61/10 i 53/11), Zakona o obligacionim odnosima („Sl. list CG“, br. 4/11), Zakona o nadzoru proizvoda na tržištu („Sl. list CG“, br. 33/14), Zakona o inspekcijskom nadzoru („Sl. list RCG“, br. 39/03 i „Sl. list CG“, broj 76/09, 57/11, 18/14 i 11/15), interese potrošača štite i sledeći propisi:

- Zakon o unutrašnjoj trgovini („Sl. list CG“, br. 49/08),
- Zakon o elektronskoj trgovini („Sl. list CG“, br. 56/13),
- Zakon o elektronskim komunikacijama („Sl. list CG“, br. 50/08, 70/09 i 49/10),
- Zakon o elektronskim medijima („Sl. list CG“, br. 46/10, 6/13),
- Zakon o energetici („Sl. list CG“, br. 5/16), Zakon o izmjeni zakona o energetici iz 2017. godine;
- Zakon o metrologiji („Sl. list CG“, br. 79/08 i 40/11),
- Zakon o kontroli predmeta od dragocjenih metala („Sl. list CG“, br. 40/10 i 40/11),
- Zakon o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjenjivanju usaglašenosti („Sl. list CG“, br. 53/11),
- Zakon o standardizaciji („Sl. list CG“, br. 13/08),
- Zakon o metrologiji („Sl. list CG“, br. 79/08),
- Zakon o akreditaciji („Sl. list CG“, br. 54/09),
- Zakon o bezbjednosti hrane („Sl. list CG“, br. 14/07 i 40/11),
- Zakon o obligacionim odnosima i osnovama svojinsko-pravnih odnosa u vazdušnom saobraćaju („Sl. list CG“, br. 18/11),
- Zakon o ugovornim odnosima u željezničkom saobraćaju („Sl. list CG“, br. 41/10),
- Zakon o lokalnoj samoupravi („Sl. list CG“, br. 88/09, 03/10, 38/12 i 3/16) i dr.

Pored pomenutih zakonskih propisa, interese potrošača štite i sljedeći propisi i dokumenti:

- Odluka o organima nadležnim za inspekcijski nadzor nad sprovođenjem zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača („Sl. list CG“, br. 50/15);
- Uredba o uslovima za ustupanje i obavljanje poslova utvrđenih nacionalnim programom zaštite potrošača i bližim kriterijumima, načinu i postupku finansiranja organizacija potrošača donijeta je na sjednici Vlade CG održanoj 11. juna 2015. godine, („Sl. list CG“, br. 40/2015);
- Uredba o načinu rada sistema brze razmjene informacija o proizvodima koji predstavljaju rizik („Sl. list CG“, br. 57/2015);
- Odluka o organima nadležnim za inspekcijski nadzor nad sprovođenjem zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača, donijeta je na sjednici Vlade CG održanoj 16. jula 2015. godine, („Sl. list CG“, br. 50/2015);
- Pravilnik o sadržaju evidencije o podacima iz nadzora i evidencije o žalbama potrošača i njihovom rješavanju ("Službeni list CG", broj 34/15).

- Pravilnik o listi proizvoda i načinu isticanja obavještenja o robi na Brajevom pismu koji je objavljen u Sl. Listu CG broj 56/2016 23.08.2016. godine;
- Odluka o organima nadležnim za inspekcijski nadzor nad sprovođenjem zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača („Sl.list CG“, br. 50/15);
- Pravilnik o sadržaju i načinu vođenja registra tužbi za zaštitu kolektivnih interesa potrošača i registra odluka („Sl.list CG“, br. 16/15);
- Pravilnik o sadržaju evidencije o podacima iz nadzora i evidencije o žalbama potrošača i njihovom rješavanju ("Sl.list CG", br. 34/15);
- Pravilnik o sadržaju standardnog informacionog obrasca za ugovore o turističkim uslugama („Sl. list CG“, br. 30/15);
- Pravilnik o sadržaju standardnog obrasca za jednostrani raskid ugovora o turističkim uslugama („Sl. list CG“, br. 30/15);
- Uredba o uslovima za ustupanje i obavljanje poslova utvrđenih Nacionalnim programom zaštite potrošača i bližim kriterijumima, načinu i postupku finansiranja organizacija potrošača („Sl.list CG“, br. 40/2015);
- Pravilnik o evidenciji organizacija potrošača ("Sl. list CG" br. 16/2015);
- Pravilnik o arbitražnom odboru za rješavanje sporova potrošača ("Sl. list CG" br. 14/2015);
- Pravilnik o vrsti robe i načinu obavljanja trgovine izvan poslovnih prostorija ("Sl. list Crne Gore", br. 33/2015);
- Uredba o načinu rada sistema brze razmjene informacija o proizvodima koji predstavljaju rizik ("Sl.list CG", br. 57/15);
- Pravilnik o sadržaju obavještenja o opasnom proizvodu i proizvodu koji predstavlja ozbiljan rizik ("Sl. list CG", br. 32/2015);
- Uredba o grupama proizvoda nad kojima organi nadzora na tržištu vrše nadzor ("Sl. list Crne Gore", br. 20/2015);
- Pravilnik o postupanju sa građevinskim otpadom, načinu i postupku prerade građevinskog otpada, uslovima i načinu odlaganja cement azbestnog građevinskog otpada ("Službeni list Crne Gore", broj 50/12).

Za sprovođenje politike zaštite potrošača su relevantni i sljedeći dokumenti:

- Godišnji Akcioni plan za sprovođenje Nacionalnog programa zaštite potrošača jul 2016- jun 2017 i Godišnji Akcioni plan za sprovođenje Nacionalnog programa zaštite potrošača jul 2017 – jun 2018;
- Strategija tržišnog nadzora Crne Gore 2017-2020. godina;
- Opšti program nadzora proizvoda na tržištu za 2016/17/18 godinu;
- Akcioni plan za implementaciju regulative 2006/2004 o saradnji između nacionalnih tijela odgovornih za sprovođenje zakona o zaštiti potrošača donesen u septembru 2016;

Na osnovu člana 17 Zakona o opštoj bezbjednosti proizvoda ("Službeni list CG", broj 45/14), Vlada Crne Gore na sjednici od 24. septembra 2015. godine je donijela Uredbu o načinu rada sistema brze razmjene informacija o proizvodima koji predstavljaju rizik. Uredba je objavljena u "Službenom listu CG", br. 57/2015 od 7.10.2015. godine, a stupila je na snagu 15.10.2015.

Na osnovu člana 163 Zakona o zaštiti potrošača i Programa pristupanja Crne Gore Evropskoj uniji, Ministarstvo ekonomije donijelo je Plan aktivnosti na podizanju nivoa zaštite potrošača u jedinicama lokalne samouprave Podgorica, u julu 2016. godine. Unapređenjem zaštite

potrošača na nivou jedinica lokalne samouprave građani dobijaju više mogućnosti da direktno utiču na poboljšanje uslova pod kojima se pružaju određene usluge, bolju edukaciju o svojim pravima i obavezama, dostupnost informacija kako bi donijeli pravilnu odluku, što direktno utiče na zaštitu njihovih ekonomskih interesa prilikom kupovine robe i usluga. Na taj način, a u skladu sa NPZP, omogućava se unapređivanje institucionalnih uslova za uspostavljanje jedinstvenog sistema zaštite potrošača na svim nivoima i jačanje saradnje između subjekata nosilaca zaštite potrošača, uključujući i lokalnu samoupravu i organizacije potrošača.

Zaštita potrošača u Crnoj Gori zagarantovana je članom 70 Ustava Crne Gore („Sl. list CG“, br. 1/07), kojim je utvrđeno da država štiti potrošače i zabranjuje aktivnosti koje štete zdravlju, bezbjednosti i privatnosti potrošača.

Nacionalni interes i strateški cilj Vlade Crne Gore je punopravno članstvo u Evropskoj uniji. Ispunjavanje uslova za punopravno članstvo u Evropskoj uniji - stabilnost institucija koje osiguravaju demokratiju, vladavinu prava i poštovanje demokratskih načela i ljudskih prava, međunarodnog prava te tržišne privrede, čine temelje unutrašnje i spoljne politike Crne Gore. Jedna od važnih karika ovog evroatlantskog integracionog procesa je i zaštita prava potrošača i jačanje institucija koje rade na uspostavljanju uslova za sigurno funkcionisanje sistema zaštite potrošačkih prava kako u primarnom dijelu zakonske regulative, tako i u onom praktičnom dijelu primjene i poštovanja donesenih propisa. U uslovima stvaranja neophodnih pretpostavki za punopravno članstvo u Evropskoj uniji, Vlade Crne Gore prihvatila je razvojni okvir za ubrzan napredak Crne Gore u civilno, ekonomski uspješno, prosperitetno i demokratski senzibilno društvo. Uvažavajući takvo određenje Crne Gore uočena je potreba sistemskog rješavanja problematike određenih kategorija stanovništva, posebno onih kojima se u demokratskom društvu garantuje posebna zaštita.

Posvećenost Crne Gore da razvija civilno društvo i demokratski i tržišno orijentisane državne institucije i poslovne strukture sa željom da se integrišu u Evropsku uniju vodi do formiranja zakonodavstva koje poboljšava položaj najugroženije i najslabije strane na tržištu. Ta slabija strana u ugovornom procesu su pojedinci - potrošači koji ulaze na tržište bez namjere ostvarivanja profita, ali sa željom da ostvare svoj lični interes. Neophodno je zaštitu potrošača sistematski uključivati u svim važnim oblastima života i obezbeđivati da se ona strukturno sprovodi. Ovaj nacionalni program je izraz nastojanja da se rastuća svijest o potrebi zaštite potrošača pretvori u jasan i sveobuhvatan dokument koji sistematski stvara politiku zaštite potrošača i utvrđivanja prioriteta i mjera za njihovo ostvarenje u periodu 2019 –2021. godine.

Usklađenost crnogorskog sistema zaštite potrošača sa pravnom tekovinom EU je ključni instrument za uklanjanje prepreka ka sprovođenju ideja i principa fer konkurencije i društvene odgovornosti, a samim tim je i djelotvorna pravna zaštita potrošača i temelj za ispravno i nesmetano funkcionisanje tržišnog takmičenja. Stoga je jedan od ciljeva crnogorske ekonomske politike unaprijeđenje zaštite potrošača i obezbjeđivanje crnogorskim potrošačima jednakih prava koja imaju građani EU.

Potpisivanjem Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju između EU i njenih država članica, sa jedne strane i Crne Gore, sa druge strane, Zakonom o ratifikaciji SSP („Sl.list CG“ br.7/07), Crna Gora se opredijelila za evropski put i evropske standarde zaštite potrošača. Polazeći od toga u proteklom periodu ostvareni su značajni rezultati na području zaštite potrošača, ali sam proces izgradnje crnogorskog sistema zaštite potrošača još uvijek nije završen, iako se u

posljednjih jedanaest godina puno toga postiglo, potrebno je i u narednom periodu kontinuirano djelovati u cilju unaprijeđenja politike zaštite potrošača i jačanja administrativnih kapaciteta.

Savremeno tržište omogućava široku ponudu uz potrebno postizanje visokog i jedinstvenog nivoa zaštite potrošača, kako bismo našu državu pripremili za ravnopravno nastupanje na jedinstvenom tržištu Evropske unije. To podrazumijeva stvaranje jedinstvene i kvalitetne institucionalne strukture kao temelja provođenja učinkovite zaštite potrošača, čime bi Crna Gora pokazala da zaslužuje povjerenje potrošača na konkurentnom unutrašnjem tržištu uz jasna pravila i dosljedno sprovođenje zakona, bez obzira, će se potrošač ili trgovac nalaze.

U dijelu sprovođenja propisa koji uređuju bezbjednost proizvoda i nadzor nad tržištem, nadležne inspekcije Uprave za inspekcijske poslove kontinuirano vrše nadzor nad primjenom propisa koji uređuju bezbjednost i nadzor proizvoda na tržištu u skladu sa godišnjim programima nadzora proizvoda na tržištu, uključujući i postupanje po obavještenjima o opasnim proizvodima na tržištu.

U pogledu informacionog sistema za razmjenu podataka o opasnim proizvodima na nivou Crne Gore, Uprava za inspekcijske poslove, Odsjek Tržišne inspekcije kao kontakt tačka ovog sistema, brine o njegovom održavanju. Shodno Uredbi o utvrđivanju grupe proizvoda nad kojima se vrši nadzor na tržištu, nadležne inspekcije - članovi sistema vrše razmjenu informacija o opasnim proizvodima.

U okviru zaštite potrošača u području javnih usluga nadležna ministarstva, regulatorne agencije kao i ostale institucije provode aktivnosti u cilju stvaranja odgovarajućih uslova za razvoj konkurencije, uvažavajući sve tržišne okolnosti koje utiču na formiranje cijena, kao i sprovođenje nadzora nad vršenjem tih usluga. Iako se kontinuirano sprovode aktivnosti edukacije korisnika, praćenja i kontrole rada operatora i rješavanje sporova na ovom području, još uvijek postoje određene nepravilnosti, što ukazuje na potrebu daljeg uređivanja ovog područja u cilju bolje zaštite potrošačkih prava.

U dijelu trgovine kao jednog od važnijih segmenata ekonomskog sistema, koji potrošačima treba da osigura dostupnost proizvoda i usluga koji svojim cijenama i svojom kvalitetom i sigurnošću odgovaraju njihovim potrebama, poseban značaj za potrošače ima elektronska trgovina, koji iz godine u godinu na tržištu ima sve veći udio. Nužan preduslov za razvoj elektronske trgovine je otklanjanje nepovjerenja potrošača prema ovakvom obliku poslovanja, podizanje javne svijesti o samoj praktičnosti uz poboljšanje kvaliteta pristupa, a sve kako bi se steklo što veće povjerenje u sigurnost potrošača u procesu elektronske trgovine sa jedne strane i njenog razvoja sa druge strane. Stoga sama primjena e-poslovanja smanjuje troškove poslovanja, stvara veću dodatnu vrijednost i čini poslovanje konkurentnijim.

U pogledu finansijskih, osiguravajućih usluga i bankarstva, važno je istaći da su zaštita potrošača i finansijska pismenost osnova svakog konkurentnog, efikasnog i pravičnog društva. Stoga korisnici finansijskih usluga imaju pravo na jasne, tačne i razumljive informacije prije podizanja kredita ili pri preduzimanja nekog drugog novčanog ulaganja. Isto tako, korisnici moraju posjedovati pristup efikasnim i brzim mehanizmima za zaštitu svojih potrošačkih prava uz finansijsko obrazovanje koje im omogućava donošenje dugoročnih finansijskih planova i odluka.

O pravima potrošača u bankarskom sektoru (načinu ostvarivanja i postupku zaštite prava potrošača - korisnika potrošačkih kredita), u cilju edukacije i podizanja nivoa informisanosti, javnost se informiše putem interneta (web stranice Centralne banke), informativnih i tematskih emisija, kao i putem štampanih medija.

Današnje moderno i dinamično tržište svakodnevno nudi čitav niz novih proizvoda i usluga, za koje je potrošačima nužna permanentna edukacija i informisanje, stoga je potrebno i u narednom periodu jačati saradnju sa medijima, nevladinim organizacijama za zaštitu potrošača, poslovnom zajednicom, akademskom zajednicom i svim ostalim zainteresovanim stranama. Neophodno je organizovati različite tematske skupove, edukativne emisije i kvizove znanja iz ove oblasti i informisati javnost putem brošura o samom značaju i važnosti zaštite potrošača, kroz edukaciju potrošača o njihovim pravima i trgovaca o njihovim obavezama, a radi podizanja opšteg nivoa znanja o zaštiti potrošača u Crnoj Gori. Neophodno je i značajnije angažovanje medija u realizaciji edukacije potrošača i njihovom pravoremenom i tačnom informisanju o svim značajnijim novostima u oblasti potrošačkih prava i izmjena zakonodavstva koje uređuje navedenu oblast.

3.3. INSTITUCIONALNI DIO

3.3.1. Ministarstvo ekonomije

Ministarstvo ekonomije je nadležno da prati sprovođenje Zakona o zaštiti potrošača i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača, daje prijedloge za unaprjeđenje i razvoj politike zaštite potrošača, predlaže Nacionalni program, prati njegovu realizaciju i dostavlja Vladi i Skupštini Crne Gore godišnji izvještaj o realizaciji Nacionalnog programa, sarađuje sa drugim nosiocima zaštite potrošača, sarađuje sa organima drugih država nadležnim za zaštitu potrošača i međunarodnim organizacijama za zaštitu potrošača. Ministarstvo će u narednom trogodišnjem periodu, sem poslova iz redovne nadležnosti, raditi prije svega na jačanju zaštite potrošača na svim nivoim i podizanju stepena informisanosti i edukacije potrošača o njihovim pravima. Jedan od fokusa planiranih aktivnosti su i informisanje trgovaca o obavezama koje proističu iz Zakona o zaštiti potrošača i drugih propisa kojima se uređuju potrošačka prava u pojedinim sektorima. Obzirom da će u planirano periodu biti usvojen i stupiti na snagu novi zakon o izmjenama zakona o zaštiti potrošača kojim se dodatno ojačavaju oblici vansuskog rješavanja potrošačkih sporova i unapređuje onlajn trgovina sa aspekta bolje potrošačke zaštićenosti, biće neophodno i u tim segmentima razvija angažovanost potrošača za ovaj način rješavanja sporova. Jedan od ključnih ciljeva je i podizanje nivo zaštite potrošača u jedinicama lokalne samopurave odnosno na nivou pojedinačnih opština kroz otvaranje potrošačkih savjetovališta. Savjetovališta je neophodno otvoriti u sjevernom, južnom i centralnom dijelu Crne Gore kako bi svi potrošači na prostoru cijel države imali istu mogućnost podnošenja prigovora i rješavanja potrošačkih sporova.

Planom za 2019-2021. godinu u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača pružiće se podrška NVO sektoru koji je registrovana za zaštitu potrošača i to će biti značajan doprinos jačanju i ovog nevladinog sektora koji pruža značajnu podršku potrošačima u informisanju i rješavanju podnesenih prigovora. Za 2018. godinu su predviđena sredstva od 8.000 eura za čiju raspodjelu je raspisan Konkursa za NVO za zaštitu potrošača a planirana je podrška tim subjektima u otvaranju potrošačkih savjetovališta. Za narednu godinu tražena sredstva, u budžetu Ministarstva ekonomije, za podršku projektima NVO za zaštitu potrošača u

spровоđenju aktivnosti iz Nacionalnog programa su 30.000 hiljada eura. Obavljanje pojedinih poslova utvrđenih Nacionalnim programom može se ustupiti organizacijama potrošača ili drugim pravnim i fizičkim licima, na osnovu javnog oglasa. Za 2019. godinu kao prioritetne aktivnosti koje će biti u fokusu Konkursa za NVO i koje će biti finansirane su podrška potrošačkim savjetovalištim i edukacija potrošača o potrošačkim pravima.

3.3.2. Ministarstvo održivog razvoja i turizma

3.3.2.1. Turizam

S obzirom na značaj turizma za ukupnu privredu Crne Gore, od izuzetne je važnosti usklađivanje i implementacija u naše zakonodavstvo i nove Direktive 2015/2302 o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima koja se u EU primjenjuje od 01. jula 2018. godine. Cilj nove Direktive je proširenje postojeće zaštite tradicionalnih paket aranžmana koji uspostavljaju turističke agencije kao organizatori putovanja, kako bi se njome obuhvatili paket aranžmani koji se kombinuju na zahtjev potrošača. Nova Direktiva praktično predstavlja službeni ulaz turizma u digitalno doba obuhvatanjem on-line prodaje i netradicionalnih paket aranžmana koje potrošači sami kombinuju birajući elemente svoga putovanja.

Prethodna Direktiva 90/14 donešena je još 1990. godine kada internet nije postojao, a od tada se promijenilo tržište usluga putovanja. Internet je, uz tradicionalne distribucijske lance, postao sve važniji kanal putem kojeg se usluge putovanja nude i prodaju. Turistima se sa različitih strana nude usluge koje oni kombinuju, ali se na taj način, potencijalno javlja opasnost da turisti neće biti u dovoljnoj mjeri zaštićeni u samom korišćenju usluga. Nova Direktiva polazi od pretpostavke i stvara preduslove da se kombinacije za turističke aranžmane usklađuju sa potrebama i željama turista, da se mijenjaju shodno eventualnim „last minute” potrebama, ali i da se u tom procesu obezbijedi što veća zaštita turista kao potrošača. Transponovanjem Direktive u Zakon o turizmu i ugostiteljstvu omogućava se potpunija zaštita potrošača i određuju nove odgovornosti za turističke agencije, između ostalog: predvidljive cijene, bolje mogućnosti naknade štete, jasnije informacije i odgovornost, veća prava otkazivanja ugovora, pravo repatrijacije, jedinstvena kontakt tačka, efikasnija pomoć, a uvodi se i uzajamno priznavanje programa zaštite od nesolventnosti.

Predstoji i usaglašavanje zakonske regulative u oblasti turizma i ugostiteljstva sa Direktivom o uslugama na unutrašnjem tržištu 2006/123/EZ, koja ima za cilj da se iz nacionalnih prava država članica eliminišu pravila koja otežavaju odnosno onemogućavaju ostvarivanje slobode kretanja usluga na jedinstvenom tržištu. U tom smislu ova direktiva predstavlja sredstvo za horizontalnu deregulaciju odnosno negativnu integraciju sektora uslužnih delatnosti. Efekti ove harmonizacije nacionalnog zakonodavstva u ovom sektoru su: pojednostavljenje upravnog postupka koji se odnosi na usluge u turizmu i ugostiteljstvu uspostavljanjem Jedinstvene kontakt tačke kojom bi se obezbijedila dostupnost informacija elektronskim putem i obavljanje svih postupaka i formalnosti na jednom mjestu; uvođenje instituta slobode prekograničnog pružanja usluga u turizmu i ugostiteljstvu bez obaveze prethodnog osnivanja na teritoriji Crne Gore, na privremenoj ili povremenoj osnovi, od strane privrednog subjekta osnovanog u državi Evropskog ekonomskog prostora; podizanja nivoa bezbjednosti korisnika usluga; održavanja visokog stepena bezbjednosti i kvaliteta usluga, kao i suzbijanje sive ekonomije.

3.3.2.2. Kupališni turizam

Kupališni turizam je u Crnoj Gori osnovna komponenta turističke ponude (oko 90% turističkog prometa ostvaruje se na primorju). Međutim, u skladu sa savremenim kretanjima na međunarodnom tržištu, razvoju novih oblika ponude, kada je riječ o kupališnom turizmu, jasno se javila potreba za unaprijeđenjem i ponude Crne Gore u tom segmentu turističkog proizvoda. Sve veće interesovanje i inicijative, te potrebe i zahtjevi turista za formiranje kupališta specifičnih namjena, tzv. "tematska kupališta", kao i dugogodišnja praksa Javnog preduzeća koje upravlja morskim dobrom, koja se protokom vremena unaprijeđivala u pogledu načina ustupanja, organizacije i opremanja kupališta, dostigla je fazu u kojoj se jasno mogu prepoznati uska grla i nedostaci, pa je ovo preduzeće pokrenulo izradu Strategije održivog upravljanja plažama u Crnoj Gori i na osnovu raspisanog tendera izabralo Konzorcijum koji čine "Hotelsko i destinacijsko savjetovanje" d.o.o. Zagreb, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Opatija, Urbanistički institut Hrvatske d.o.o. Zagreb i Proficiscor d.o.o. Zagreb.

3.3.2.3. Turističke usluge koje uključuju sportsko - rekreativne i avanturističke aktivnosti

Strateški cilj razvoja turizma u Crnoj Gori je diversifikacija turističkog proizvoda kako bi se stvorili preduslovi za cjelogodišnju ponudu turistima. U tom smislu, potrebno je razvijati segmente turističkog proizvoda, koji se zasnivaju na prirodi, tj. na pružanju usluga koje uključuju sportsko – rekreativne i avanturističke aktivnosti. Donošenjem akta o minimalno – tehničkim uslovima i načinu pružanja pojedinih turističkih usluga koje uključuju ove aktivnosti obezbijediće se, s jedne strane kvalitetno pružanje usluga, a sa druge strane, zaštita korisnika tih usluga.

3.3.2.4. Unaprijeđenje sistema rješavanja potrošačkih prigovora u turizmu

Jedan od glavnih zadataka Ministarstva održivog razvoja i turizma, kao resornog organa državne uprave za oblast turizma i ugostiteljstva, je sprovođenje politike zaštite potrošača u turizmu i ugostiteljstvu putem bolje informisanosti turista o njihovim pravima i mogućnostima njihove zaštite, odnosno donošenjem Pravilnika o načinu vođenja i sadržaja knjige prigovora, koja će se na jedinstven način voditi u svim turističkim i ugostiteljskim objektima. Na taj način se Zakon o turizmu i ugostiteljstvu usklađuje sa Zakonom o zaštiti potrošača, kao sistemskom zakonom. Na ovaj način se povećava zaštita potrošača u turizmu i ugostiteljstvu, njihova edukacija o pravima zaštite, informisanje potrošača, uz obezbjeđenje efikasnih instrumenata za rješavanje pritužbi i sporova potrošača.

3.2.2.5 Inspekcijski nadzor nad turističkim tržištem u području politike zaštite potrošača

Glavni cilj nadzora nad turističkim tržištem je osigurati potrošačima visok nivo zaštite njihovih prava, a pružaocima turističkih i ugostiteljskih usluga osigurati uslove za pošteno tržišno takmičenje. Potrošači se, na ovaj način, štite od niza devijantnih pojava, obmanjujućih oglašavanja, kao i od agresivne poslovne prakse pružaoca turističkih i ugostiteljskih usluga. Nadzorom se takođe obezbjeđuje zaštita ekonomskih interesa potrošača sa osvrtom na

turističku i ugostiteljsku djelatnost, zaštita njihovog zdravlja i sigurnosti, što podrazumjeva efikasno otkrivanje i zaustavljanje nezakonite poslovne prakse.

Kao nadležni kontrolni organi, Turistička inspekcija i ovlašćeni inspektori organa lokalne uprave, u okvirima svojih nadležnosti posebnu pažnju posvetiće kontroli kvaliteta usluga koje se pružaju potrošačima, kao i utvrđivanju, pridržavanju normativima usluga hrane, pića i napitaka, pridržavanju utvrđenim cijenama usluga, kao i izdavanju fiskalizovanih računa, uz jasnu podjelu stvarne nadležnosti turističkih inspektora i ovlašćenih inspektora organa lokalne uprave.

3.3.2.5. Komunalne usluge

U cilju ostvarivanja slobode kretanja usluga na jedinstvenom tržištu u narednom periodu predstoji dalje usaglašavanje zakonske regulative u oblasti komunalnih usluga sa Direktivom o uslugama na unutrašnjem tržištu 2006/123/EZ i drugim pravima Evropske unije u oblasti slobode pružanja usluga u vezi sa obavljanjem komunalnih djelatnosti. Uspostavljeni normativni okvir treba da obezbijedi zaštitu prava korisnika usluga, visok stepen kvaliteta pruženih usluga, pojednostavljenje upravnih postupaka u ovoj oblasti, regulaciju djelatnosti koje predstavljaju prirodni monopol (vodosnabdijevanje i upravljanje komunalnim otpadnim vodama), liberalizaciju komunalnih usluga, imajući pri tome u vidu da se radi o uslugama od javnog interesa. Pored ovih aktivnosti u fokusu će biti usaglašavanje ovih propisa sa propisima EU po pitanju unaprijeđenja kvaliteta komunalnih usluga.

U cilju unaprijeđenja komunalnih usluga planira se niz mjera. U oblasti upravljanja otpadom, sve jedinice lokalne samouprave, kao i proizvođači otpada će donijeti planove upravljanja otpadom u skladu sa Zakonom o upravljanju otpadom i Državnim planom upravljanja otpadom. Poseban naglasak će biti stavljen na izgradnju infrastrukture za ispunjenje ciljeva iz Zakona o upravljanju otpadom, koji se odnose na recikliranje i ponovnu upotrebu i na unaprijeđenje inspekcijskog nadzora, posebno na lokalnom nivou. Veoma važna aktivnost je i uspostavljanje sistema upravljanja za posebne vrste otpada, kao što su otpadne baterije i akumulatori, otpadna električna i elektronska oprema, otpadna ambalaža, otpadne gume i otpadna vozila.

U oblasti komunalnih djelatnosti bitna planirana aktivnost odnosi se na donošenje Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o komunalnim djelatnostima, budući da se pokazalo da Zakon iz 2016. godine nedovoljno jasan (prije svega zbog amandmanskog djelovanja u postupku njegovog donošenja i uvođenja regulatora u oblasti vodosnabdijevanja i upravljanja otpadnim vodama). Izmjenama i dopunama postojećeg ili, eventualno, donošenjem novog Zakona o komunalnim djelatnostima, treba da se otklone nedostaci uočeni u primjeni Zakona iz 2016. godine, a donošenjem odgovarajućih podzakonskih akata, će se na jedan kvalitetniji i mnogo jasniji način uspostaviti odnosi između opština i vršilaca komunalnih djelatnosti, s jedne strane i vršilaca komunalnih djelatnosti i korisnika usluga, s druge strane. Planirano je da se do 2021. godine donesu Zakon i odgovarajuća podzakonska akta.

Transpozicijom Direktive Savjeta 91/271/EEC, koja se odnosi na prečišćavanje komunalnih otpadnih voda, u Zakon o upravljanju komunalnim otpadnim vodama, koji je donesen 2017. godine, stvoreni su uslovi da se, kroz izradu i odgovarajućih podzakonskih akata, zakonodavno u potpunosti zaokruži oblast upravljanja komunalnim otpadnim vodama. Uz dobar zakonski okvir, predusov za odgovarajući kvalitet komunalnih usluga je izgradnja

potrebne infrastrukture. Ovo se, prije svega odnosi na infrastrukturu u oblasti vodosnabdijevanja i upravljanja otpadnim vodama (postrojenja za prečišćavanje otpadnih voda i vodovodna i kanalizaciona mreža sa pripadajućim objektima) i upravljanja otpadom, kao investiciono najzahtjevnijim.

3.3.2.6. Stanovanje

Stanovanje je jedna od osnovnih egzistencijalnih potreba ljudi, koja na različite načine, direktno i indirektno utiče na sve nivoe egzistencije, od nivoa pojedinaca do različitih oblasti državnog nivoa. Osnovni cilj svake stambene politike je da cjelokupno stanovništvo može uz najracionalniji vid podrške obezbijediti stanove odgovarajuće veličine i opremljenosti u funkcionalnom okruženju i uz razumne cijene, a odabir stanovništva u pristupu stanovima treba da bude što manje privilegovan.

Aktivnosti u oblasti stanovanja su usmjerene na sprovođenje Zakona o planiranju prostora i izgradnji objekata u dijelu sprovođenja odredbi koje se odnose na postupak legalizacije bespravnih objekata, Zakona o socijalnom stanovanju i Zakona o održavanju stambenih zgrada. Zakon o socijalnom stanovanju stupio je na snagu u julu 2013. godine. Zakonom se socijalno stanovanje definiše kao oblik netržišnog stanovanja, te je propisano da se koncept, politika i kriterijumi netržišnog stanovanja definisani i uređeni na nivou države, a razrada i primjena ovih politika uređena na lokalnom nivou. Nedostatak finansijskih sredstava predstavlja jedan od glavnih izazova za uspostavljanje održivog sistema socijalnog stanovanja. Koncept, politika i kriterijumi socijalnog stanovanja se definišu na nivou države kroz Program socijalnog stanovanja, čiji je period implementacije tri godine. Razrada i primjena ovih politika uređuje se na lokalnom nivou i konkretizuje kroz donošenje lokalnih programa socijalnog stanovanja jedinica lokalne samouprave.

Program socijalnog stanovanja donijet je u avgustu 2017. godine za period 2017 – 2020. godine, i to je drugi Program po redu. Prvi je donijet za period od 2014 – 2016. godine. Obaveza donošenja Programa socijalnog stanovanja propisana je članom 5 Zakona o socijalnom stanovanju („Službeni list CG“, broj 35/13). Ovim zakonom je utvrđen zakonski okvir za podršku države i jedinica lokalne samouprave za obezbjeđivanje adekvatnog standarda stanovanja za sva domaćinstva koja sa stanovišta zarada imaju problem u ostvarivanju pristupa pristojnom stanovanju.

Shodno zakonu, ovim Programom određuju se ciljevi razvoja socijalnog stanovanja, u skladu sa regionalnim, ukupnim ekonomskim i socijalnim razvojem, kao i razvoj socijalnog stanovanja i drugi elementi od značaja za socijalno stanovanje. Planirane mjere sprovode se kontinuirano kroz implementaciju projekata rješavanja stambenih potreba ciljnih grupa definisanih Zakonom o socijalnom stanovanju i Programom socijalnog stanovanja. Zakon o održavanju stambenih zgrada stupio je na snagu u julu 2016. godine. Ovim zakonom uređuju se prava i obaveze etažnih vlasnika u pogledu održavanja stambene zgrade i zajedničkih djelova stambene zgrade i druga pitanja od značaja za oblast stanovanja. Osnovni cilj zakona jeste očuvanje i unapređenje postojećeg stambenog fonda imajući vidu njegovu ekonomsku vrijednost. Budući da Zakon o svojinsko-pravnim odnosima, kao sui generis zakon, ne sadrži odredbe o daljoj razradi odredaba koja uređuju ova pitanja i ne sadrži kaznene odredbe - sankcije, za slučaj njihovog nesprovođenja, to je odlučeno da se ova pitanja preciznije urede i sankcionišu Zakonom o održavanju stambenih zgrada. Programom rada Vlade za 2018. godinu za II

kvartal predviđena je izrada Prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o održavanju stambenih zgrada. Izmjenama i dopunama propisa otkloniće se slabosti koje su prepoznate u implementaciji, a koje se odnose prvenstveno na nedostatke u dijelu sprovođenja inspeksijskog nadzora i druga pitanja čija je implementacija u praksi izazivala nedoumice pri tumačenju. Primjenom novog zakona stvorit će se uslovi za efikasnije sprovođenje ovog zakona, odnosno obezbijedit će se efikasniji nadzor nad organizovanjem organa upravljanja i održavanjem stambenog fonda, što će doprinijeti uspješnijoj realizaciji ovog segmenta stambene politike.

3.3.2.7. Legalizacija bespravnih objekata

Zakon o planiranju prostora i izgradnji objekata stupio je na snagu 14. oktobra 2017. godine. Zakonom je propisana osnovna premisa legalizacije, a to je da ovo rješenje „dozvoljava“ legalizaciju jedino u slučaju ako je bespravni objekat predviđen planskim dokumentom. Shodno članu 235 Zakona zahtjev za legalizaciju bespravnog objekta može se podnijeti nadležnom organu lokalne uprave u roku od devet mjeseci od dana stupanja na snagu ovog zakona, odnosno krajnji rok za podnošenje zahtjeva je 16. jul 2018. godine. Prema preliminarnim podacima na dan 17. jul 2018. godine na teritoriji Crne Gore ukupno je podnijeto 40.497 zahtjeva za legalizaciju. Postupak legalizacije je kompleksan proces koji podrazumijeva značajno angažovanje organa koji vode postupak –nadležnih organa lokalne uprave ali i samih bespravnih graditelja. Shodno odredbama Zakona o planiranju prostora i izgradnji objekata, da bi se objekat legalizovao mora biti izgrađen u skladu sa parametrima važećeg planskog dokumenta donesenog do stupanja na snagu ovog zakona, planskog dokumenta donijetog do donošenja plana generalne regulacije Crne Gore, u skladu sa ovim zakonom ili u skladu sa planom generalne regulacije Crne Gore. Plan generalne regulacije će se donijeti u roku od tri godine od dana stupanja na snagu Zakona o planiranju prostora i izgradnji objekata. To znači da će se u prvoj fazi postupak voditi za objekte koji su izgrađeni u skladu sa normativima važećih planskih dokumenata, dok će se za objekte koji nisu uklopljeni u važeće planove postupak prekinuti do donošenja plana generalne regulacije. Takođe, postupak podrazumijeva riješene imovinsko pravne odnose i na zemljištu na kom je izgrađen.

3.3.3. Ministarstvo zdravlja

Zdrava populacija je potencijalno najvažniji resurs društva u svim segmentima razvoja, doprinoseći njegovom sveukupnom socijalnom i ekonomskom napretku. Stoga je posebnu pažnju potrebno posvetiti zdravlju i uslovima za očuvanje i unapređenje zdravlja, koji se ostvaruju ne samo djelovanjem zdravstvenog, već angažovanjem svih društvenih sektora. Osnovni ciljevi zdravstvenog programa usmjereni su na promociju zdravlja, prevenciju bolesti i forsiranje zdravih stilova života, uvažavajući princip „zdravlja u svim politikama“, zaštititi građana od prekograničnih prijetnji po zdravlje, doprinosu inovativnim, efikasnim i održivim zdravstvenim sistemima i olakšati pristup boljoj i bezbjednijoj zdravstvenoj zaštiti.

Aktivnosti u zdravstvu kontinuirano će se usmjeriti na poboljšanje kvaliteta zdravstvenih usluga i prava pacijenata. Takođe, će se nastaviti podizanje svijesti pacijenata u saradnji sa nevladinim organizacijama aktivnim u oblasti prava pacijenata i sa udruženjima ljekara. Od aktivnosti koje se kontinuirano sprovode u sistemu zdravstva, prvenstveno su značajne one koje su sprovedene u reformi primarne zdravstvene zaštite, dok su dalje aktivnosti strateškim

i zakonskim dokumentima usmjerene na funkcionalne promjene sistema zdravstvene zaštite na svim nivoima i njegovu integraciju, u cilju poboljšanja zdravlja stanovništva. U okviru aktivnosti na jačanju javnog zdravlja, neki od osnovnih ciljeva su: redukcija opterećenja bolestima i povredama uključujući zarazne bolesti, hronične nezarazne bolesti, mentalne poremećaje. U tom smislu su i pokrenute aktivnosti na jačanju promocije, prevencije i liječenja po nivoima zdravstvene zaštite, koje je potrebno dalje prioritarno sprovoditi, što su i glavne smjernice za planiranje u narednom period.

U ostvarivanju osnovnog cilja tj. očuvanja i unaprijeđenja zdravlja stanovništva, potrebno je usmjeravati zdravstveni sistem na održiv način. Za postizanje navedenog, neophodno je obezbijediti solidarnost i jednakost bez obzira na kategorije i populacione grupe, što su i načela sadržana u nacionalnom zakonskom okviru, sa posebnim fokusom na vulnerabilne grupe stanovništva, uvažavanje prava i ukazivanje na obaveze građana prema sopstvenom zdravlju. Zdravstveni sistem mora da obezbijedi u svakom smislu dostupnu i pristupačnu, integrisanu i kvalitetnu zdravstvenu zaštitu, razvoj i jačanje kadrova u zdravstvu, održivost finansiranja i postavljanje građanina u centar sistema zdravstvene zaštite. S druge strane, u cilju jačanja samog zdravstvenog sistema i vođenja zdravstvene politike na osnovu „dokaza“, evidencije uz korišćenje realnih podataka iz sistema i jačanje informatičkih i e-health servisa i tehnologija predstavljaju najznačajnije pokretače tranzicije od resursno zasnovane do zdravstvene zaštite zasnovane na ishodima. Programom zdravstvene zaštite već su prepoznate zdravstvene potrebe stanovništva kao osnov za planiranje i ugovaranje zdravstvene zaštite po gravitirajućim područjima.

Telemedicina je pružanje zdravstvene zaštite na daljinu i razmjena medicinskih informacija upotrebom telekomunikacionih i informatičkih tehnologija. Obuhvata širok dijapazon aktivnosti u medicini kao što su dijagnostika, tretmani, prevencija, kontinuirana medicinska edukacija zdravstvenih radnika, edukacija pacijenata, istraživanja i evaluacija u medicini. Telemedicina smanjuje ili eliminiše vrijeme i troškove transporta pacijenta do doktora, ili doktora do pacijenta i omogućava pružanje zdravstvene zaštite prevazilazeći prostorne, vremenske, društvene i kulturne prepreke.

Strateškim dokumentima u oblasti zdravstva, kao jedan od prioriteta sa ciljem bezbjedne i efikasne razmjene podataka, predviđeno je uvođenje telemedicinskih servisa u pokrivanju određenih djelatnosti u zdravstvu (kardiologija, radiologija, hitna medicinska pomoć, patologija i dr.) sa ciljem povećanja dostupnosti i unapređenja kvaliteta zdravstvene zaštite, a sve u skladu sa relevantnim dokumentima Evropske komisije. Servisi telemedicine bi imali poseban značaj u pojedinim djelovima Crne Gore gdje je ograničeno brzo i efikasno pružanje zdravstvenih usluga zbog nedostaka kadra, nedostatka opreme, konfiguracije terena, elementarnih nepogoda i dr.

Posljednjih nekoliko godina u KCCG-u su implementirani ili u fazi razvoja i informacioni sistemi nove generacije (PACS za digitalni mamograf, RIS, radiološki sistem za skrining dojke, telemedicina, itd). Završena je izgradnja centralnog telemedicinskog sistema u KCCG-u na koji su već povezane OB Pljevlja, Berane i Bar i stvoreni su osnovni infrastrukturni uslovi za razvoj telemedicinskih servisa. Za PACS sistem (centralni sistem za arhiviranje medicinskih DICOM slika) i RIS je već izgrađena odgovarajuća infrastruktura unutar KCCG-a, kao i infrastruktura u OB Pljevlja, Berane i Bar. Radiološka mreža za skrining karcinoma dojke je uspostavljena za

centralnu regiju CG, a očekuje se proširenje i za sjever i jug CG. Ovaj sistem će imati sopstveno telemedicinsko rješenje za povezivanje sa UKC Ljubljana, radi verifikacije opisa snimaka.

Neke od prioritarnih aktivnosti koje su definisane Strategijom razvoja IZIS i e-zdravlja, a koje će biti realizovane u narednim godinama, su i:

- prilagođavanje zakonskog okvira za potrebe uvođenja e-zdravlja i servisa telemedicine
- uvođenje telemedicinskih i mobilnih zdravstvenih (mHealth) servisa u pokrivanju određenih djelatnosti u zdravstvu (kardiologija, radiologija, hitna medicinska pomoć, E-learning, itd).

3.3.4. Ministarstvo javne uprave

Ministarstvo javne uprave će u narednom periodu nastaviti sa aktivnostima na stvaranju povoljnog ambijenta za elektronsku trgovinu i on- line usluge. Uspostavljanjem sistema za elektronsku identifikaciju na nacionalnom nivou, građani će biti u mogućnosti da bezbjedno komuniciraju i obavljaju transakcije putem interneta. Elektronska identifikacija predstavlja postupak korišćenja ličnih identifikacionih podataka u elektronskom obliku koji na jedinstven način predstavljaju fizičko ili pravno lice.

Povjerenje u upotrebu on-line usluga i jednostavnost njihove upotrebe ima presudan značaj za to da njihovi korisnici mogu u potpunosti da koriste prednosti elektronskih usluga i da se mogu pouzdati u njih. Portal e-uprave nudi mogućnost kreiranja elektronskih anketa, putem kojih se može pratiti zadovoljstvo korisnika ponuđenim uslugama.

Povećanje povjerenja u elektronske transakcije postiže se pružanjem osnova za sigurnu elektronsku interakciju građana, privrede i organa javne uprave. Zakon o elektronskoj identifikaciji i elektronskom potpisu reguliše ovu oblast, a Ministarstvo javne uprave je izradilo podzakonska akta, čije donošenje je propisano ovim zakonom.

3.3.5. Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost

Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost je nezavisni regulatorni organ u oblasti elektronskih komunikacija kod kojeg korisnici mogu ostvariti zaštitu svojih prava i interesa u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama ("Sl. list CG", br. 40/2013, 56/13 i 02/17) i Zakonom o poštanskim uslugama ("Službeni list Crne Gore", broj 57/11 i 55/16). Takođe, Agencija, preko nadzornika za elektronske komunikacije i poštanske usluge vrši stručni nadzor nad primjenom zakona i drugih propisa donijetih na osnovu ovih zakona, kod operatora javnih elektronskih komunikacionih usluga registrovanih za obavljanje djelatnosti.

Ostvarivanje javnog interesa u oblasti elektronskih komunikacija a tiče se prava korisnika usluga u ovoj oblasti, zasniva se pored ostalog i na načelima zaštite interesa korisnika, u smislu obezbjeđenja pristupa uslugama kao i usluga univerzalnog servisa svim građanima na teritoriji Crne Gore uz zadovoljenje potreba posebnih društvenih grupa, uključujući lica sa invaliditetom i socijalno ugrožene korisnike, obezbjeđenju zaštite korisnika u odnosima sa operatorom omogućavanjem jednostavnog i efikasnog postupka u rješavanju sporova,

kontinuiranom obezbjeđenju unapređenja kvaliteta usluga u oblasti elektronskih komunikacija, obezbjeđenja sistema nedvosmislenog i pouzdanog obavješćavanja korisnika o cijenama i uslovima korišćenja javnih elektronskih komunikacionih usluga i dr.

S tim u vezi Agencija će u narednom trogodišnjem periodu (2019-2021) nastaviti aktivnosti shodno nadležnosti utvrđenim Zakonom, a odnose se na zaštitu korisnika javnih elektronskih komunikacionih usluga.

U vezi pružanja usluge Univerzalnog servisa u Crnoj Gori ističemo da su propisi u Crnoj Gori koji regulišu pružanje Univerzalnog servisa u elektronskim komunikacijama usklađeni sa pravnom tekovinom Evropske unije iz oblasti Univerzalnog servisa i privatnosti u elektronskim komunikacijama: Direktivom 2002/22/EC, Direktivom 2002/58/EC i Direktivom 2009/136/EC.

Takođe, shodno važećoj regulativi u toku 2017. godine je, za narednih pet godina izabran operator Univerzalnog servisa za pružanje usluge Univerzalnog imenika i Univerzalne službe informacija, i operator koji je određen za operatora Univerzalnog servisa za pružanje usluga pristupa elektronskoj komunikacionoj mreži, telefonskih poziva i pristupa internetu na cijeloj teritoriji Crne Gore. U dijelu korisničkih prava i zaštite tih prava Agencija će u narednom periodu nastaviti sa kontrolom rada operatora u dijelu ispunjenja zakonom propisanih obaveza a koje se odnose prije svega na pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži ako postoje tehničke mogućnosti, nesmetano korišćenje usluga, pružanje elektronskih komunikacionih usluga pod utvrđenim uslovima i cijenama odnosno pružanje usluga propisanog kvaliteta utvrđenog pretplatničkim ugovorom i odgovarajućim aktom Agencije, obračun usluga u skladu sa cjenovnikom usluga te izdavanje računa za pruženu uslugu koji omogućava provjeru potrošnje od strane korisnika.

Takođe Agencija će nastaviti sa aktivnostima nadzora na postupanje operatora vezano za obavezu objave informacija o cijenama, načinu tarifiranja i opštim uslovima pružanja usluga elektronskih komunikacija, kao i obavezu operatora da najmanje 30 dana prije eventualnih izmjena uslova utvrđenih pretplatničkim ugovorom, o izmjeni, obavezno pisanim putem, na jasan, vidljiv i nedvosmislen način, shodno posebnoj Odluci Agencije, obavijesti svoje pretplatnike te omogućiti jednostrani raskid ugovora na zahtjev korisnika ukoliko izmjene odstupaju od ugovorenog kvaliteta i uslova. Posebna pažnja će se usmjeriti na zabranu slanja ili primanja SMS-a i multimedijalnih poruka (MMS) na određene ili sa određenih vrsta brojeva. Međutim, sprovedena istraživanja ukazuju da korisnici nijesu u dovoljnoj mjeri informisani o svojim pravima i procedurama za zaštitu svojih prava. Tako je procenat građana Crne Gore koji je upoznat sa procedurom zaštite svojih prava i interesa u oblasti elektronskih komunikacija 24,1 %. Imajući to u vidu Agencija želi da, kroz direktnu komunikaciju sa korisnicima i objavljivanjem informacija u medijima, i kroz posebne štampane materijale poveća nivo poznavanja prava korisnika i procedurama za njihovu zaštitu.

U tom pravcu Agencija će u narednom trogodišnjem periodu, u okviru svojih nadležnosti, nastaviti sa unapređenjem informisanosti korisnika, kroz pojedinačne aktivnosti koje će biti planirane godišnjim programima rada Agencije a koji će činiti i sastavni dio godišnjih akcionih planova NPZP. Agencija će nastaviti sa promovisanjem već aktivnih adresa na svom zvaničnom sajtu namjenjenih korisnicima www.ekip.me (link: Korisnici pitaju), www.izmjeribrzinu.ekip.me koja korisnicima omogućava da sami izvrše provjeru brzine prenosa podataka i „Kalkulator“- interaktivni alat, koji korisniku pomaže u izboru elektronske

komunikacione usluge, koja odgovara njegovim potrebama i ima informativni karakter. Kao i do sada, Agencija će u narednom periodu dati prioritet rješavanju žalbi korisnika elektronskih komunikacionih usluga koje se odnose na pristup, kvalitet usluga kao i na račun za pružene usluge, rukovodeći se principom efikasnosti odnosno omogućavanjem jednostavnog i efikasnog postupka u rješavanju tih sporova. U tom dijelu Agencija će dati doprinos u zaštiti ekonomskih interesa korisnika usluga u ovoj oblasti, provjerom obračuna usluga kada je u pitanju žalba na račun za pružene usluge, a u dijelu kvaliteta usluga u svim pojedinačnim slučajevima utvrditi da li postoji odstupanje od ugovorom definisanog kvaliteta usluga te kroz pojedinačne odluke obezbjediti refundiranje pretplate za vrijeme nemogućnosti korišćenja usluga ili odstupanja ugovorenog kvaliteta usluga, u skladu sa pravima korisnika utvrđena Zakonom u ovim slučajevima. Takođe Agencija će u rješavanju žalbi obezbjediti pravo korisnika na raskid ugovora ukoliko korisnik isto zahtjeva i to u svim slučajevima kada operator ne može da ispuni ugovorom preuzete obaveze koje se odnose na pristup i kvalitet usluga budući se međusobna prava i obaveze operatora i pretplatnika javnih elektronskih komunikacionih usluga uređuju pretplatničkim ugovorom, koji se zaključuje u pisanoj formi. Treba napomenuti da su operatori dužni da za tipski pretplatnički ugovor za svaku od usluga elektronskih komunikacija koje su u ponudi operatora prije početka pružanja usluga pribave saglasnost Agencije, na koji način se obezbjeđuje zaštita korisnika od nepoštenih ugovornih odredbi i nezakonitog postupanja operatora u dijelu korisničkih prava.

U dijelu zaštite ekonomskih interesa korisnika elektronskih komunikacionih usluga a saglasno propisanoj metodologiji troškovnog računovodstva i rezultatima troškovnih modela Agencija je u toku 2017. godine donijela više rješenja o sniženju cijena pojedinih usluga na koji način, a u skladu sa nadležnostima iz Zakona o elektronskim komunikacijama, povećava ekonomsku dostupnost elektronskih komunikacionih usluga u Crnoj Gori. U tom segmentu Agencija će nastaviti aktivnosti i u narednom periodu.

3.3.6. Regulatorna agencija za energetiku

Regulatorna agencija za energetiku osnovana je kao samostalna, neprofitna organizacija, pravno i funkcionalno nezavisna od državnih organa i energetske subjektu, čiji rad je javan u skladu sa zakonom. Agencija je dužna da u vršenju zakonskih ovlašćenja postupa nepristrasno i transparentno. Transparentnost i javnost rada Agencija, pored ostalog, obezbjeđuje i kroz podnošenje izvještaja Skupštini Crne Gore, koja obaveza je propisana zakonom.

Pravni okvir za zaštitu prava krajnjih kupaca električne energije sadržan je u Zakonu o energetici, kojim je propisano da se javni interes, u smislu obezbjeđivanja dovoljnih količina energije potrebnih za život i rad građana, poslovanje i razvoj privrednih subjekata, kao i njihovog snabdijevanja na siguran, bezbjedan, pouzdan i kvalitetan način, ostvaruje, između ostalog, i obavljanjem energetske djelatnosti u skladu sa principima zaštite krajnjih kupaca električne energije. Pored osnovnih prava kupaca: prava na priključenje na mrežu, izbor i promjenu snabdjevača, pristup podacima o svojoj potrošnji, otklanjanje tehničkih ili drugih smetnji u isporuci energije, Zakonom su propisane i dodatne mjere zaštite ranjivih kupaca koji su zdravstveno i socijalno ugroženi.

Tržište električne energije u Crnoj Gori je formalno otvoreno od 1. januara 2009. godine za sve kupce osim za domaćinstva, dok je maloprodajno tržište otvoreno od 1. januara 2015. godine

za sve kupce, uključujući i domaćinstva, koja su stekla pravo da biraju svog snabdjevača električnom energijom, po cijenama i uslovima u skladu sa ugovorom o snabdijevanju. Agencija je u decembru 2016. godine donijela odluke o utvrđivanju regulatorno dozvoljenog prihoda i cijena za korišćenje prenosnog i distributivnog sistema za regulatorni period 2017-2019. godina, ali ne i za snabdjevača, što predstavlja pozitivan signal za ulazak novih snabdjevača i razvoj konkurencije na tržištu, što u krajnjem vodi zaštiti kupaca od dominantnog položaja snabdjevača. Snabdijevanje električnom energijom, u najkraćem, predstavlja prodaju energije krajnjim kupcima. Po svojoj suštini, to je konkurentska djelatnost koja se odvija na maloprodajnom tržištu čiji su učesnici snabdjevači i krajnji kupci - potrošači električne energije. U tržišnim uslovima, krajnjim kupcima je omogućeno da, u skladu sa ponuđenim cijenama i uslovima, sami biraju svog snabdjevača i sa njim zaključuju ugovor o snabdijevanju. Ipak, dijelom zbog nedovoljne konkurencije u snabdijevanju, a dijelom zbog nedovoljne tehničke i normativne opremljenosti operatora distributivnog sistema, kao i inertnosti kupaca, maloprodajno tržište još nije zaživjelo u pravom smislu, već se snabdijevanje svih kupaca priključenih na distributivni sistem odvija posredstvom snabdjevača koji je do stupanja na snagu Zakona o energetici imao status javnog snabdjevača (EPCG). Cijene energije utvrđuje sam snabdjevač, u skladu sa kretanjem cijena na (veleprodajnom) tržištu, uz ograničenja njihovog rasta u 2017, 2018 i 2019. godini utvrđenim u članu 249 Zakona, koja su prevashodno usmjerena na zaštitu domaćinstava i malih kupaca. U vezi sa navedenim, Agencija će u narednom periodu (2019-2021) nastaviti da vrši kontrolu poštovanja ograničenja od strane snabdjevača. Ukoliko cijene za krajnje kupce neopravdano prelaze propisano ograničenje Agencija će u cilju zaštite kupaca pokrenuti postupak pred organom nadležnim za zaštitu konkurencije.

Osim navedenog, Agencija ima kontrolnu funkciju u sljedećim slučajevima: 1) ako snabdjevač u slučaju poremećaja na tržištu električne energije izvrši promjenu cijena električne energije za kupce van utvrđenih ograničenja ili izvrši promjenu cijena po različitim stopama za različite kategorije kupaca, Agencija vrši odobravanje procjene promjene prihoda od svake kategorije kupaca koju je snabdjevač dužan da izradi, i 2) ako u periodu do pojave likvidnog tržišta snabdjevač ostvari profit po stopi većoj od prosječne stope povrata koja je iskazana u bilansima operatora prenosa i operatora distribucije, Agencija je dužna da u navedenim okolnostima naloži snabdjevaču da za kupce utvrdi cijene kojima se u narednoj godini obezbeđuje ostvarivanje profita, najviše po prosječnoj stopi povrata za regulisane djelatnosti. U narednom periodu (2019-2021) Agencija će nastaviti da:

- 1) prati rad postojećih i izdaje licence novim snabdjevačima,
- 2) vrši kontinuiranu kontrolu rada svih operatora, posebno Operatora distributivnog sistema, u pogledu njegovog tehničkog opremanja i stručnog osposobljavanja za obavljanje veoma složenih zadataka u vezi sa maloprodajnim tržištem, i
- 3) dalje promoviše tržište i na odgovarajući način ukazuje kupcima na koristi od pristupanja tržišnom načinu snabdijevanja.

Odredbe Zakona koje se odnose na zaštitu krajnjih kupaca implementirane su kroz sljedeća podzakonska akta Agencije:

- Opšti uslovi za snabdijevanje električnom energijom, ("Službeni list CG", broj 70/16), kojim se uređuju: uslovi za snabdijevanje električnom energijom; prava i obaveze kupca i snabdjevača; uslovi i način očitavanja, obračun i plaćanje utrošene električne energije; pravo kupca da, bez dodatnih troškova, bude informisan o stvarnoj potrošnji električne energije;

postupak po prigovoru kupca na obračun utrošene električne energije; uslovi za obustavu i ograničenje snabdijevanja električnom energijom; uslovi i postupak zaključivanja ugovora o snabdijevanju; način promjene podataka iz ugovora; način informisanja kupca o cijenama i naknadama, standardnim rokovima i uslovima, posebno u pogledu pristupa i usluga; način obavještanja kupca o promjeni cijena i naknada prije njihove primjene; uslovi snabdijevanja od strane snabdjevača poslednjeg izbora i ranjivih kupaca; uslovi snabdijevanja privremenih objekata; način i uslovi prestanka i raskid ugovora o snabdijevanju; pravo kupca da dobije konačni obračun nakon svake promjene snabdjevača električnom energijom, najkasnije 30 dana nakon promjene snabdjevača.

- Pravila o promjeni snabdjevača krajnjih kupaca električne energije, ("Službeni list CG", broj 50/16), kojima se obezbjeđuje mogućnost jednostavnog postupka promjene snabdjevača, koji se sprovodi bez naknade. Pravilima je propisana obaveza operatoru sistema da izradi platformu i da omogućiti pristup svakom licenciranom snabdjevaču. Postojanje platforme za razmjenu podataka je važno za stvaranje jednakih uslova za sve snabdjevače i dalji razvoj maloprodajnog tržišta.
- Pravila za funkcionisanje snabdjevača poslednjeg izbora i ranjivih kupaca, ("Službeni list CG", broj 83/16)
- Metodologija za utvrđivanje cijena koje primjenjuje snabdjevač poslednjeg izbora i ranjivih kupaca. ("Službeni list CG", broj 83/16). Cilj ovog akta je da se bliže odredi način utvrđivanja cijena električne energije koje primjenjuje ovaj snabdjevač, kao i bliže odrede prava i obaveze snabdjevača poslednjeg izbora, kako bi se obezbijedila neprekidnost snabdijevanja.
- Pravila za rješavanje sporova putem arbitraže ("Službeni list CG", broj 83/16). Ovim pravilima se uređuje postupak rješavanja sporova između energetske subjekata ili između energetske subjekata i korisnika njihovih usluga o pitanjima koja proizilaze iz njihovih ugovornih odnosa, uređenih u skladu sa Zakonom, ako joj ugovorne strane povjere rješavanje spora, u skladu sa sporazumom o arbitraži.
- Pravila o minimumu kvaliteta isporuke i snabdijevanja električnom energijom ("Službeni list CG", broj 50/17). Pravila uvode definiciju kvaliteta usluga i uređuju rokove za izdavanje saglasnosti za priključenje kupaca, priključenje kupaca, blagovremeno obavještanje o prekidu u napajanju, otklanjanja prekida u napajanju, otklanjanje odstupanja napona, ponovno priključenje kupaca i tretiranje zahtjeva za kontrolu ispravnosti funkcionalnosti mjernog mjesta. Osnovni cilj donošenja ovog akta je podsticanje energetske subjekata na dostizanje i održavanje propisanih opštih i pojedinačnih pokazatelja minimuma kvaliteta. Ovim pravilima se utvrđuje i finansijska kompenzacija koju su energetske subjekti dužni da plate zbog neispunjavanja propisanog minimuma kvaliteta. Finansijske kompenzacije utvrđene ovim pravilima primjenjuju se nakon isteka dvije godine od stupanja na snagu ovih pravila.

U vezi sa navedenim, Agencija će u narednom periodu (2019-2021) nastaviti da vrši kontrolu poštovanja predmetnih akata od strane svih subjekata na koje se odnose. Takođe, Agencija će nastaviti da prati i analizira rad i poslovanje energetske subjekata u odnosu na kvalitet isporuke i snabdijevanja električnom energijom, dok je obaveza energetske subjekata da vode evidenciju i uspostave sistem za dostavljanje podataka neophodnih za utvrđivanje kvaliteta isporučene električne energije. U skladu sa Zakonom, Agencija u vršenju poslova ima za cilj, između ostalog, podizanje nivoa informisanosti kupaca o cijenama električne energije i ponudama na maloprodajnom tržištu. S tim u vezi, započeta je saradnja sa organizacijom NARUC (National Association of Regulatory Utility Commissions), sa ciljem izrade alatke za

upoređivanje cijena električne energije na maloprodajnom tržištu električne energije. Obezbjedenje ove alatke omogućit će kupcima jednostavan pristup informacijama i poređenje ponuda različitih snabdjevača. Agencija će i u narednom periodu (2019-2021) raditi na realizaciji ovog projekta.

Zakonom i podzakonskim aktima donijetim na osnovu zakona obezbijeđena je upravno - pravna zaštita kupaca prilikom odlučivanja po zahtjevu za pristup sistemu električne energije, kao i prilikom priključenja objekata i u slučaju obustave isporuke električne energije. Saglasno nadležnostima utvrđenim Zakonom, Agencija u postupku po žalbama potrošača cijeni zakonitost postupanja operatora distributivnog sistema električne energije prilikom izdavanja rješenja o saglasnosti za priključenje objekata na distributivni sistem električne energije i odbijanja zahtjeva za izdavanje saglasnosti za priključenja, kao i zakonitost sprovedenog postupka u slučaju obustave isporuke električne energije, kada kupac ne izvršava obaveze utvrđene ugovorom, odnosno računom za isporučenu energiju. Odluke Agencije su konačne u upravnom postupku i protiv njih se može pokrenuti upravni spor tužbom pred Upravnim sudom Crne Gore u roku od 20 dana od dana prijema iste. Agencija u postupku po žalbama kupaca električne energije postupa u skladu sa Zakonom o upravnom postupku ("Službeni list CG", br. 56/14, 20/15, 40/16 i 37/17), kojim je utvrđeno postupanje i ovlašćenja drugostepenog organa po žalbi. Treba istaći da su navedenim zakonom izvršene značajne izmjene u odnosu na dosadašnji rad drugostepenog organa, uvođenjem obaveznog održavanja usmene rasprave, dopune postupaka i meritornog rješavanja zahtjeva stranaka, čime se povećavaju aktivnosti i obaveze Agencije kao drugostepenog organa u postupku rješavanja po žalbama kupaca.

Pored navedenog, članom 57 Zakona, Agenciji je dato ovlašćenje da u arbitražnom postupku, rješava sporove između energetske subjekata ili između energetske subjekata i korisnika njihovih usluga koji proizilaze iz njihovih ugovornih odnosa, ako joj ugovorne strane povjere rješavanje spora. Odluke Agencije donijete u arbitražnom postupku imaju prema strankama snagu pravosnažne odluke.

Agencija će i u narednom periodu (2019-2021) kao jednu od značajnijih aktivnosti u oblasti zaštite potrošača rješavati žalbe kupaca iz okvira svoje nadležnosti i sprovoditi arbitražni postupak, u slučajevima kad joj strane povjere rješavanje spora.

3.3.7. Agencija za nadzor osiguranja

Djelatnost osiguranja (životno i neživotno osiguranje, zastupanje i posredovanje u osiguranju) spada u regulisane djelatnosti, pa je 2008. godine osnovana Agencija za nadzor osiguranja, kao nezavisni regulatorni organ. Shodno Zakonu o osiguranju i Statutu, nadležnosti Agencije, između ostalog, su: kontinuirani nadzor nad poslovanjem subjekata na tržištu osiguranja (finansijska kontrola i kontrola primjene zakona u nadležnosti Agencije) kao i postupanje po prigovorima osiguranika, korisnika osiguranja i trećih oštećenih lica. U periodu od 2008. godine, sektor osiguranja postupno raste, bez obzira na relativnu konzervativnost crnogorskih građana u izboru vrste osiguranja, pa stoga postoji i potreba daljeg unaprjeđenja kvaliteta usluga osiguranja, zaštite koju ti proizvodi obezbjeđuju, kao i prava i obaveza koja po zaključenim ugovorima o osiguranju pripadaju osiguranicima.

Sa aspekta zaštite potrošača, a obzirom na opšti cilj osnivanja i rada Agencije (shodno članu 176 stav 3 Zakona o osiguranju - zaštita interesa osiguranika i drugih korisnika osiguranja, obezbjeđenje stabilnosti i razvoja djelatnosti zasnovano na zdravoj konkurenciji i jednakim uslovima poslovanja), od najvećeg značaja su postupci nadzora i postupci po primljenim prigovorima.

Kao i do sada i u ovom trogodišnjem periodu Agencija će nastaviti aktivnosti nadzora nad funkcionisanjem tržišta osiguranja (društava za osiguranje, posredovanje i zastupanje u osiguranju) u dijelu primjene propisa kojima je uređena djelatnost osiguranja. Prethodno se odvija kroz postupke kontrola i postupke po primljenim prigovorima.

U budućem periodu Agencija će nastaviti sa nadzornim aktivnostima prema usvojenim godišnjim planovima rada, kao i sa praksom davanja mišljenja o primjeni propisa, kako po službenoj dužnosti, tako i po zahtjevu stranaka. Rješavanje prigovora redovno se odvija u sklopu Sektora za regulativu, licenciranje i ošte pravne poslove, po postupku utvrđenom Zakonom o osiguranju i Pravilnikom o postupku odlučivanja po prigovorima osiguranika i trećih oštećenih lica ("Sl.list CG", br. 038/13).

Poseban akcenat je na obaveznim osiguranjima u saobraćaju, posebno osiguranju od autoodgovornosti, koje je i procentualno najzastupljenija vrsta osiguranja u Crnoj Gori, pa se na istu odnosi i najveći broj prigovora. Agencija je u svom postupanju generalno ograničena drugim propisima, posebno onim koji uređuju nadležnosti sudova u dijelu utvrđivanja krivice, postojanja doprinosa nastanku štetnog događaja i vještačenja kada isto nije ugovoreno samim ugovorom o osiguranju. Stoga Agencija u praksi, za takva pitanja, podnosiocima prigovora najčešće upućuje na ostvarivanje prava u sudskim postupcima. Pored ovoga, kada ocijeni da je to prema okolnostima pojedinog prigovora neophodno, postupak po prigovoru može rezultirati posebnom kontrolom društva za osiguranje ili drugog subjekta nadzora. Na taj način, prigovori predstavljaju i signal za eventualnu organizaciju daljih nadzornih aktivnosti.

Neposredni kontakt sa strankama takođe je dio redovnog poslovanja Agencije u ovom dijelu, pa se i na taj način potencijalnim podnosiocima prigovora omogućava informisanje o pravima i obavezama prije samog podnošenja prigovora.

U pogledu dostupnosti informacija zainteresovanim licima putem interneta, na internet stranici Agencije (www.ano.me) dostupna je kompletna regulativa iz oblasti osiguranja, nacrti akata koji su na javnoj raspravi, obavještenja o donijetim odlukama, registri podataka o svim subjektima nadzora, kao i aktuelni obrasci namijenjeni trećim stranama. Agencija će nastaviti ovu praksu transparentnosti u radu, cijeneći da je blagovremena obaviještenost neophodan preduslov za stabilnost tržišta i nivo povjerenja u cjelokupni sektor osiguranja. Od značaja za zaštitu potrošača je i postupak licenciranja ovlašćenih zastupnika i posrednika u osiguranju, kroz polaganje stručnog ispita za te poslove, čime se posredno podstiče kvalitet usluga osiguranja koje se pružaju potrošačima.

Pored navedenih aktivnosti, Agencija je angažovana i u postupku izrade zakona iz svoje nadležnosti, ima direktne nadležnosti u pogledu donošenja podzakonskih akata, vodeći pri tom računa i o pravnoj tekovini EU koju je u iste neophodno prenijeti. Kako zaštita potrošača podrazumijeva i međuinstitucionalnu saradnju, Agencija će, po zahtjevu odnosno po potrebi,

sarađivati sa drugim institucijama u zemlji i inostranstvu, kada je to u vezi sa njenim nadležnostima, a posebno sa aspekta zaštite potrošača.

3.3.8. Centralna banka Crne Gore

Centralna banka Crne Gore ostvaruje funkciju nadzora nad potrošačkim kreditiranjem u bankarskom sektoru, kroz neposrednu i posrednu kontrolu usklađenosti poslovanja kreditora (banaka i pružalaca finansijskih usluga), u cilju efikasne zaštite ekonomskih interesa potrošača. Zakon o potrošačim kreditima je u značajnoj mjeri unaprijedio prava korisnika potrošačkih kredita, doprinio podizanju nivoa informisanosti potrošača o njihovim pravima i obavezama i podstakao odgovornije ponašanje kreditora u svim fazama komercijalnog odnosa. Imajući u vidu da je i pored dinamičnog razvoja finansijskog tržišta, odnosno sve većeg broja kreditora koji plasiraju nove bankarske poslove i usluge, kreditiranje jedan od ključnih bankarskih poslova, politiku zaštite korisnika potrošačkih kredita neophodno je konstantno unaprjeđivati. Nadzor potrošačkog kreditiranja je u nadležnosti Tržišne inspekcije.

Centralna banka Crne Gore će i u narednom periodu nastaviti sa radom na unaprijeđenju regulatornog okvira i usuglašavanja nacionalnih propisa s direktivama Evropske unije, posebno u dijelu hipotekarnog potrošačkog kreditiranja. Takođe, Centralna banka Crne Gore će intenzivirati aktivnosti usmjerene na finansijsku edukaciju i unaprjeđenje finansijske pismenosti potrošača – korisnika bankarskih i finansijskih usluga.

3.3.9. Uprava za inspekcijske poslove

Uprava za inspekcijske poslove, preko inspekcija u svom sastavu, vrši nadzor nad primjenom propisa, pa je njena uloga od posebnog uticaja na pravilno sprovođenje propisa, a samim tim i na zaštitu javnog interesa, kome pripada i zaštita prava potroša, koje država, u skladu sa Ustavom, štiti kao slabiju stranu na tržištu. Njenih 11 inspekcija, pored nadzora u ostalim oblastima, vrše nadzor u oblasti zaštite potrošača, i to u dijelu zaštite ekonomskih interesa potrošača i zaštite od nebezbednih proizvoda (nadzor proizvoda na tržištu). Od njih 11, šest inspekcija je istovremeno nadležno i za oblast zaštite ekonomskih interesa potrošača i nadzor proizvoda na tržištu, a još tri su nadležne za oblast zaštite ekonomskih interesa potrošača, dok su za nadzor proizvoda na tržištu nadležne još dvije.

3.2.9.1. Nadležnosti u oblasti zaštite potrošača po inspekcijama:

- Tržišna inspekcija: zaštita ekonomskih interesa potrošača i nadzor proizvoda na tržištu (bezbednost proizvoda);
- Zdravstveno-sanitarna inspekcija: zaštita potrošača korisnika zdravstvenih usluga, uključujući i dio ekonomskih interesa potrošača (koji su povezani sa saobraznošću i garancijom za određene vrste proizvoda i usluga) i nadzor proizvoda na tržištu;
- Metrološka inspekcija: zaštita ekonomskih interesa potrošača (koji su povezani sa saobraznošću i garancijom za određene vrste proizvoda) i nadzor proizvoda na tržištu;
- Inspekcija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost: zaštita ekonomskih interesa potrošača (koji su povezani sa saobraznošću i garancijom za određene vrste proizvoda i usluga) i nadzor proizvoda na tržištu;

- Elektroenergetska inspekcija: zaštita ekonomskih interesa potrošača korisnika električne energije (kvalitet) i nadzor elektro-opreme u potencijalno eksplozivnoj atmosferi;
- Termoenergetska inspekcija: zaštita ekonomskih interesa potrošača korisnika tečnog naftnog gasa i nadzor proizvoda na tržištu i u upotrebi;
- Turistička inspekcija: zaštita ekonomskih interesa potrošača korisnika turističkih i ugostiteljskih usluga;
- Inspekcija za usluge informacionog društva: zaštita ekonomskih interesa potrošača;
- Inspekcija za stanovanje: zaštita ekonomskih interesa potrošača;
- Inspekcija rada - inspektori za zaštitu i zdravlje na radu: nadzor proizvoda u upotrebi;
- Rudarska inspekcija: nadzor proizvoda u potencijalno eksplozivnoj atmosferi.

Nadležne inspekcije Uprave će u narednom trogodišnjem periodu, u okviru svojih nadležnosti, vršiti nadzor u segmentima koji su obuhvaćeni Nacionalnim programom zaštite potrošača, uključujući oba aspekta zaštite potrošača, tj. ekonomske interese i zaštitu od nebezbednih proizvoda na tržištu. U tom smislu, aktivnosti nadzora u pojedinim sektorima biće planirane godišnjim akcionim planovima, koji će se, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, donositi na godišnjem nivou. Treba istaći da će postupanje po žalbama potrošača i dalje biti prioritet inspekcijskog nadzora.

3.2.9.2. Zaštita ekonomskih interesa potrošača

Inspekcije uprave, nadležne za nadzor u oblasti zaštite potrošača, vrše kontinuirani nadzor nad primjenom Zakona o zaštiti potrošača i drugih zakona (koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača) u različitim sektorima (trgovina, turizam i ugostiteljstvo, zdravstvo, elektronske komunikacije i poštanska djelatnost, elektronska trgovina, metrologija, kontrola predmeta od dragocjenih metala, energetika, komunalne usluge (dio) i dr., u skladu sa Zakonom o inspekcijskom nadzoru i Odlukom o organima nadležnim za inspekcijski nadzor nad sprovođenjem zakona, koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača ("SL.list CG"br50/15).

Kada je u pitanju zaštita ekonomskih interesa potrošača, i u predstojećem trogodišnjem periodu, Uprava će pratiti razvoj evropskog potrošačkog zakonodavstva i prakse, i svojim iskustvom iz nadzora doprinositi reviziji nacionalnog potrošačkog zakonodavstva. Nastaviće sa jačanjem kapaciteta inspekcija, koje će na efikasan i efektivan način sprovoditi harmonizovano zakonodavstvo u ovoj oblasti. U tom smislu sprovođiće program obuke o praktičnim izazovima u primjeni Zakona o zaštiti potrošača i posebnih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača, uključujući i međusobni odnos ovih zakona sa Zakonom o zaštiti potrošača. Prilikom utvrđivanja prioriteta naglasak treba staviti na izazove, kao što su: distanciona trgovina, nepoštena poslovna praksa, nepoštene ugovorne odredbe, saobraznost i garancija, a posebnu pažnju treba posvetiti i kolektivnim tužbama i efektima koje one sa sobom donose.

Jedan od bitnih segmenata u zaštiti ekonomskih interesa potrošača, jeste Sistem za upravljanje žalbama potrošača, koji je neophodno dalje jačati, kako kroz unaprijeđivanje postojećeg softvera, tako i kroz obuku članova ovog sistema. Treba istaći da, osim inspekcija Uprave, ostali inspekcijski organi i druge institucije nadležne za zaštitu potrošača, još uvijek se nijesu uključili u sistem, iako je na tome Uprava, kao kontakt tačka sistema, insistirala u prethodnom periodu. Stoga je poseban izazov u narednom periodu obezbijediti uključivanje organa i institucija, nadležnih za zaštitu potrošača, u ovaj sistem.

3.2.9.1.3. Bezbjednost proizvoda

Inspekcije Uprave nadležne za nadzor proizvoda na tržištu, kontrolišu primjenu Zakona o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjenjivanju usaglašenosti (i tehničkih propisa donesenih na osnovu ovog zakona), primjenu sektorskih zakona, koji propisuju zahtjeve za pojedine grupe proizvoda (građevinski proizvodi, lijekovi, medicinska sredstva, hemikalijama idr.) i Zakona o opštoj bezbjednosti proizvoda, u skladu sa Uredbom o utvrđivanju grupa proizvoda nad kojima se vrši nadzor na tržištu ("SL.list CG"br.71/17), te Zakona o nadzoru proizvoda na tržištu idr.

Uprava za inspekcijske poslove je, preko Tržišne inspekcije, kontakt tačka već pomenutog nacionalnog Sistema za zaštitu potrošača, koji sadrži i Sistem brze razmjene informacija o opasnim proizvodima. Kontakt tačka redovno vrši uvid u bazu podataka RAPEX i drugih baza podataka iz regiona i informacije o opasnim proizvodima, za koje postoji pretpostavka da se mogu naći na tržištu Crne Gore, proslijeđuje nadležnim inspekcijama (članovima sistema) i carinskom organu. Nakon izvršenih kontrola, inspekcije unose informacije o preduzetim aktivnostima u sistem. Tržišna inspekcija je i kontakt tačka regionalne mreže za razmjenu informacija o opasnim proizvodima koji se nađu na tržištu zemalja iz okruženja. Uprava će, u narednom periodu, pratiti mogućnosti korišćenja projekata podrške za unaprijeđivanje ove mreže. Kada je u pitanju nadzor proizvoda na tržištu, treba istaći i ulogu Koordinacionog tijela za nadzor proizvoda na tržištu, koje će i dalje, u skladu sa propisanim nadležnostima, sprovoditi aktivnosti u cilju koordiniranog planiranja i sprovođenja nadzora. Takođe, i u narednom periodu će se nastaviti sa edukacijom inspektora u cilju preuzimanja dobre evropske prakse u oblasti tržišnog nadzora. Treba istaći da će Uprava za inspekcijske poslove, kao jedan od budućih korisnika projekta „Tehnička pomoć za usklađivanje i implementaciju propisa Evropske unije koji se odnose na unutrašnje tržište“ (IPA 2014), čiji početak realizacije se očekuje krajem oktobra 2018. godine, iskoristiti sve mogućnosti da unaprijedi inspekcijski nadzor u oblasti zaštite potrošača.

3.3.10. Uprava za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove

Uprava za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove preko inspekcija u svom sastavu, vrši nadzor nad primjenom propisa, pa je njena uloga od posebnog uticaja na pravilno sprovođenje propisa, a samim tim i na zaštitu javnog interesa, kome pripada i zaštita prava potrošača, koje država, u skladu sa Ustavom, štiti kao slabiju stranu na tržištu.

U sastavu Uprave su 3 inspekcije (granična veterinarska i fitosanitarna inspekcija koje vrše nadzor nad hranom biljnog i životinjskog porijekla pri uvozu i inspekcija za hranu koja vrši nadzor nad uvozom ostale hrane i sprovodi kontrolu proizvodnje i promreta hrane na domaćem tržištu.

3.3.10.1. Nadležnosti u oblasti zaštite potrošača

Zakonom o bezbjednosti hrane propisani su između ostalog uslovi za bezbjednost hrane, obaveze i odgovornosti subjekata u poslovanju hranom, kao i druga pitanja od značaja za

bezbjednost hrane, radi zaštite života i zdravlja ljudi, životne sredine, potrošača i efikasnog funkcionisanja tržišta. Nadzor nad sprovođenjem ovog zakona vrši Uprava preko graničnih veterinarskih i fitosanitarnih inspektora i inspektora za hranu koji pored nadzora u ostalim oblastima bezbjednosti hrane, vrše i nadzor u oblasti zaštite potrošača naročito u dijelu pružanja, tačnosti i potpunosti informacija o hrani na osnovu kojih potrošač odlučuje o konzumiranju hrane, u cilju zaštite potrošača od prevara ili obmana, izmjene sastava hrane i dovođenja potrošača u zabludu.

Nadležne inspekcije Uprave će u narednom trogodišnjem periodu, u okviru svojih nadležnosti i u skladu sa planom godisnje službene kontrole sprovoditi nadzor nad oznakama i podacima/informacijama na hrani u cilju provjere usaglašenosti s propisanim zahtjevima utvrđenim zakonom i Uredbom o informisanju potrošača o hrani. Postupanje po žalbama potrošača će biti prioritet pri sprovođenju inspekcijskog nadzora u ovoj oblasti.

3.3.10.2. Saradnja sa potrošačima, privredom, medijima

Podizanje svijesti građana o potrošačkim pravima je od posebnog značaja. Svaki potrošač treba da dobije informaciju, savjet kao i odgovarajuću pravnu pomoć kako bi ostvario zakonom zagarantovana prava. Uprava putem elektronskih i štampanih medija redovno informiše javnost o o rezultatima nadzora nad sprovođenjem Zakona o bezbjednosti hrane, uključujući i segment bezbjednosti koji se odnosi na pružanje informacija o hrani putem oznaka /deklaracija ili prezentovanja hrane.

Potrošači mogu prijaviti svaku uocenu neusaglašenost ili sumnju u navedenu informaciju na oznaci/deklaraciji putem mejla, telefona ili dostavljanjem pisane prijave na adresu Uprave. Podaci o adresi Uprave i elektronske pošte objavljeni na sajtu: www.ubh.gov.me

3.3.10.3. Saradnja sa potrošačima, privredom, medijima

Podizanje svijesti građana o potrošačkim pravima je od posebnog značaja. Svaki potrošač treba da dobije informaciju, savjet kao i odgovarajuću pravnu pomoć kako bi ostvario zakonom zagarantovana prava. Uprava za inspekcijske poslove putem elektronskih i štampanih medija redovno informiše javnost o značaju prava potrošača i načinima njihove zaštite, kao i o rezultatima nadzora nad sprovođenjem Zakona o zaštiti potrošača i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti prava potrošača. Između ostalog objavljuju se tekstovi iz oblasti zaštite ekonomskih interesa potrošača koji se odnose na cijene, distancionu trgovinu, obilježavanje i označavanje robe sa nedostatkom, saobraznost ugovora i garancije, reklamni materijal, plaćanje robe preko platnih kartica, zaštite prava potrošača u dijelu pružanja javnih usluga (distribucija električne energije, vodosnabdijevanje) itd.

U Upravi za inspekcijske poslove funkcioniše besplatan pozivni servis 080 555 555, preko koga građani podnose žalbe koje se odnose na ekonomske interese potrošača i na bezbjednost proizvoda. U funkciji su i drugi komunikaciono-informacioni kanali, poput mejla: prijava@uip.gov.me, internet stranice: www.uip.gov.me, www.ti.gov.me, kao i drugi telefoni i adrese elektronske pošte objavljeni na ovim sajtovima. U Tržišnoj inspekciji je dežurni inspektor, koji je i neposredno u kancelariji i putem telefona dostupan potrošačima svakog radnog dana od 8 do 16 sati. Osim saradnje sa potrošačima i njihovim udruženjim, Uprava sarađuje i sa privrednim subjektima. Naime, polazeći od činjenice da pravu potrošača

odgovara obaveza trgovca-davaoca usluge, informisanje privrednih subjekata o njihovim obavezama, kako u pogledu zaštite ekonomskih interesa potrošača, tako i u pogledu bezbjednosti proizvoda, pomaže im pozicioniranje, kako na nacionalnom tako i na evropskom tržištu i šire. Stoga će Uprava i dalje ostvarivati saradnju sa njima neposredno i preko njihovih asocijacija. Saradnja Uprave sa medijima odgovara značaju medija u prenošenju informacija značajnih za potrošače i podizanju svijesti javnosti o značaju zaštite potrošača, pa će Uprava i u narednom periodu biti otvorena za tu saradnju.

4. Ciljevi zaštite potrošača

Strateški cilj

Strateški cilj zaštite potrošača do punopravnog članstva u EU je da se obezbijedi visok nivo zaštite potrošača u Crnoj Gori i unaprijediti sistem zaštite potrošača u skladu sa standardima i praksom EU.

EU okvir zaštite potrošača

1. Zaštita zdravlja i sigurnost potrošača
2. Zaštita ekonomskih interesa potrošača
3. Pravo potrošača da budu informisani i edukovani
4. Pravo na naknadu štete
5. Udruživanje, zastupanje i učešće potrošača, radi ostvarenja svojih prava

Operativni ciljevi Nacionalnog programa zaštite potrošača 2019 - 2021. godine

Na osnovu EU okvira u zaštiti potrošača Nacionalnim programa zaštite potrošača 2019 – 2021 definisani su sljedeći operativni ciljevi.

1. Zaštita zdravlja i sigurnost potrošača i zaštita njihovih ekonomskih interesa kroz povećan nadzor nad sprovođenjem zakonskih odredbi, donošenje novih i izmjenu postojećih zakonskih rješenja i pružanje pravne pomoći.
2. Pravo potrošača da budu informisani i edukovani i pravo na naknadu štete
3. Udruživanje, zastupanje i učešće potrošača, radi ostvarenja svojih prava

Ovim Nacionalnim programom predlažu se aktivnosti koje trebaju pridonijeti kvalitetnijem okruženju za potrošače u periodu od 2019. do 2021. godine. Definisane mjere temelje se na Izvještaju o sprovođenju Nacionalnog programa zaštite potrošača za period od 2015. do 2018. godine, putem kojeg je izvršena analiza stvarnog stanja na području zaštite potrošača, kao i procjena napretka u oblasti zaštite potrošača u odnosu na prethodno razdoblje.

Predložene inicijative pridonijeće unaprjeđenju regulatornog okvira koje, s jedne strane, garantuju potrošačima visoku zaštitu njihovih prava, a, s druge strane, garantuju jednostavnije

uslove poslovanja, zatim unaprjeđenju saradnje s drugim tijelima u sprovođenju ove politike, kao i sa svim ostalim učesnicima, jačanju nezavisnosti i reprezentativnosti organizacija za zaštitu potrošača, unaprjeđenju mehanizama za pomoć potrošačima pri rješavanju njihovih prigovora, kao i uspostavljanju odgovarajućeg sistema vansudskog rješavanja potrošačkih sporova te osiguravanju odgovarajućih uslova za sprovođenje politike bezbjednosti proizvoda, sve radi ostvarivanja dodatnog napretka u ovom području.

Razvoj interneta, kao i sve popularnija trgovina putem interneta u potpunosti su promijenili način prezentiranja i prodaje proizvoda i usluga, kao i razmjenu informacija u odnosu na jednostavnije i brže uspoređivanje cijena i karakteristike proizvoda. To je područje iznimno važno s obzirom na to da se radi o vrlo dinamičnom i rastućem sektoru.

Nužno je stoga osigurati mjere koje će pridonijeti tomu da se potrošači osjećaju sigurno pri kupnji putem interneta u smislu da mogu jednostavnije i brže ostvarivati svoja potrošačka prava te da su proizvodi koje kupuju sigurni. Jedna od predloženih mjera odnosila bi se na istraživanje tržišta oko uvođenja oznake povjerenja za internetsku trgovinu, kako bi se pridobilo više povjerenja kod potrošača, a trgovce podstaklo na poboljšanje kvalitete njihove usluge.

Budući da se velik broj pritužbi potrošača odnosi na probleme ostvarivanja potrošačkih prava kod proizvoda s materijalnim nedostatkom, određivanje dobre poslovne prakse pri zaštiti prava potrošača kod proizvoda s materijalnim nedostatkom pridonijet će jednostavnijem ostvarivanju potrošačkih prava, kao i ujednačavanju postupanja trgovaca vezano uz problematiku odgovornosti za materijalne nedostatke stvari.

Da bi se ovaj primarni cilj postigao, potrebno je kontinuirano usaglašavanje potrošačkog zakonodavstva sa pravom EU, zaštititi potrošače od nefer poslovne prakse i opasnih proizvoda kroz jačanje efikasnijeg tržišnog nadzora i uz pružajnje odgovarajuće podrške poslovanju u ispravnoj primjeni novog zakonodavstva.

U planovima za period 2019. - 2021. godine akcenat se stavlja na zaštitu ranjivih grupa i bezbjednost proizvoda, a posebna pažnja će biti usmjerena na kontrolu reklamiranja, odnosno oglašavanja, bezbjednost proizvoda i usluga i na poboljšanje kvaliteta usluga, posebno telekomunikacija, isporuke električne energije, finansijskih ali i svih ostalih usluga od javnog interesa. Takođe, neophodno je dalje raditi na pojednostavljivanju pristupa potrošača informacijama o podnošenju prigovora i zahtjeva za zaštitu prava, pitanjima potrošača i stručnim savjetima za potrošače.

EVALUACIJA

Evaluacija aktivnosti planiranih Nacionalnim programa zaštite potrošača 2019 – 2021 vršiće se primjenom internih evaluacionih procesa svakog organa, institucije i organizacije koje učestvuju u izradi Nacionalnog programa zaštite potrošača 2019 – 2021, kao i Akcionih planova za naredne tri godine.

MONITORING

Za monitoring aktivnosti predviđenih Nacionalnim programa zaštite potrošača 2019 – 2021 koristiće se Izvještaj o realizaciji Nacionalnog programa zaštite potrošača na godišnjem nivou. Navedeni izvještaj usvajaju Vlada Crne Gore i Skupština Crne Gore i njim se može efikasno

pratiti stepen ispunjenosti i realizovanosti planiranih aktivnosti iz Nacionalnog programa zaštite potrošača 2019 – 2021, kao i Akcionih planova za sve tri godine.

Aneks 1. AKCIONI PLAN ZA SPROVOĐENJE NACIONALNOG PROGRAMA ZAŠTITE POTROŠAČA 2019-2021 ZA PERIOD 2019 GODINE

Radi ostvarivanja ciljeva utvrđenih Nacionalnim programom zaštite potrošača 2019-2021 za period 2019 godine urađen je i plan prioriteta aktivnosti koje treba sprovesti u periodu 2019. godine (Akcioni plan za sprovođenje NPZP 019-2021) koji je predstavljen u tabeli 1.

Tabela 1. Akcioni plan za sprovođenje revidovane Strategije

STRATEŠKI CILJ I:		<i>Obezbijediti visok nivo zaštite potrošača u Crnoj Gori i unaprediti sistem zaštite potrošača u skladu sa standardima i praksom EU.</i>			
Operativni cilj 1:		<i>Zaštita zdravlja i sigurnost potrošača i zaštita njihovih ekonomskih interesa kroz povećan nadzor nad sprovođenjem zakonskih odredbi, donošenje novih i izmjenu postojećih zakonskih rješenja i pružanje pravne pomoći</i>			
Indikator učinka a) broj donešenih zakonskih i podzakonskih propisa u cilju zaštite zdravlja i sigurnosti potrošača i zaštite njihovih ekonomskih interesa		Trenutno stanje	2019. godina		2020. godina
			10%		20%
Indikator učinka b) ukupan broj kontrola. broj utvrđenih nepravilnosti, broj preduzetih mjera			10%		20%
Ključne aktivnosti	Indikator rezultata	Nadležne institucije	Datum početka	Planirani datum završetka	Izvor finansiranja
Aktivnost 1.1. Nadzor nad sprovođenjem Zakona o zaštiti potrošača (ZZP) i	Broj kontrola Broj utvrđenih nepravilnosti Broj preduzetih mjera	UIP	IQ 2019	IVQ 2019	Aktivnost pokrivena iz budžeta

drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača u skladu sa utvrđenim nadležnostima iz Odluke o organima nadležnim za inspekcijski nadzor nad sprovođenjem zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača („Sl.list CG“, br. 50/15)					
Aktivnost 2.1. Nadzor nad sprovođenjem Zakona o unutrašnjoj trgovini, Zakona o elektronskoj trgovini (u vezi sa ZZP - distanciona prodaja), Zakona o ograničavanju upotrebe duvanskih proizvoda, kao i zakona koji uređuju metrologiju, kontrolu predmeta od dragocjenih metala, ograničavanje upotrebe duvanskih proizvoda	Broj kontrola Broj utvrđenih nepravilnosti Broj preduzetih mjera	UIP	IQ 2019	IVQ 2019	Aktivnost pokrivena iz budžeta
Aktivnost 2.2. Izvještavanje o podacima iz nadzora nad primjenom zakona iz ove oblasti,	Izvještaj o sprovedenim kontrolama	UIP	2019	2019	Aktivnost pokrivena iz budžeta

uključujući i podatke iz nadzora po žalbama potrošača u ovoj oblasti, na utvrđenom obrascu					
Aktivnost 3.1. Nadzor nad sprovođenjem Zakona o turizmu i ugostiteljstvu, Zakona o ograničavanju upotrebe duvanskih proizvoda, Zakona o raftingu, Zakona o skijalištima i drugih propisa u oblasti turističke djelatnosti, uključujući i ZZP	Broj kontrola Broj utvrđenih nepravilnosti Broj preduzetih mjera	UIP	IQ 2019	IVQ 2019	Aktivnost pokrivena iz budžeta
Aktivnost 3.2 Izveštavanje o podacima iz nadzora nad primjenom zakona iz ove oblasti, uključujući i podatke iz nadzora po žalbama potrošača, na utvrđenom obrascu	Izveštaj o sprovedenim kontrolama	UIP	2019	2019	Aktivnost pokrivena iz budžeta
Aktivnost 4.1. Nadzor nad sprovođenjem zakona koji uređuju zdravstvenu zaštitu i prava pacijenata, kao i drugih zakona koji uređuju oblast zdravstvenih usluga	Broj kontrola Broj utvrđenih nepravilnosti Broj preduzetih mjera	UIP	IQ 2019	IVQ 2019	Aktivnost pokrivena iz budžeta

Aktivnost 4.2 Izveštavanje o podacima iz nadzora u oblasti zdravstvenih usluga, uključujući i podatke iz nadzora po žalbama potrošača u ovoj oblasti, na utvrđenom obrascu	Izveštaj sprovedenim kontrolama o	UIP	2019	2019	Aktivnost pokrivena iz budžeta
Aktivnost 5.1. Nadzor nad sprovođenjem Zakona o energetici, Zakona o efikasnom korišćenju energije i podzakonskih akata, kao i Zakona o zaštiti potrošača u dijelu električne energije, nafnih derivata (kvalitet i cijene), a sve u cilju efikasne zaštite potrošača u ovoj oblasti	Broj kontrola utvrđenih Broj nepravilnosti Broj preduzetih mjera	UIP	IQ 2019	IVQ 2019	Aktivnost pokrivena iz budžeta
Aktivnost 5.2. Nadzor nad sprovođenjem Zakona o metrologiji u dijelu mjernih instrumenata za korišćenja električne energije i naftnih derivata i biogoriva	Broj kontrola utvrđenih Broj nepravilnosti Broj preduzetih mjera	UIP	IQ 2019	IVQ 2019	Aktivnost pokrivena iz budžeta
Aktivnost 5.3. Izveštavanje o podacima iz nadzora u oblasti zdravstvenih usluga, uključujući i	Izveštaj sprovedenim kontrolama o	UIP	2019	2019	Aktivnost pokrivena iz budžeta

podatke iz nadzora po žalbama potrošača u ovoj oblasti, na utvrđenom obrascu					
Aktivnost 6.1. Nadzor nad sprovođenjem Zakona o elektronskim komunikacijama i Zakona o poštanskim uslugama (aspekt zaštite potrošača - korisnika ovih usluga)	Broj kontrola Broj utvrđenih nepravilnosti Broj preduzetih mjera	UIP	IQ 2019	IVQ 2019	Aktivnost pokrivena iz budžeta
Aktivnost 6.2. Izvještavanje o podacima iz nadzora nad sprovođenjem zakona iz ove oblasti sa aspekta zaštite potrošača na utvrđenom obrascu	Izvještaj o sprovedenim kontrolama	UIP	2019	2019	Aktivnost pokrivena iz budžeta
Aktivnost 7.1. Nadzor nad sadržinom-iznosom računa za usluge vodosnabdijevanja i odvoza smeća, kao i za druge komunalne usluge	Broj kontrola Broj utvrđenih nepravilnosti Broj preduzetih mjera	UIP	IQ 2019	IVQ 2019	Aktivnost pokrivena iz budžeta
Aktivnost 7.2. Izvještavanje o podacima iz nadzora, uključujući i podatke iz nadzora po žalbama potrošača u	Izvještaj o sprovedenim kontrolama	UIP	2019	2019	Aktivnost pokrivena iz budžeta

ovoj oblasti, na utvrđenom obrascu					
Aktivnost 8.1. Nadzor nad sprovođenjem Zakona o potrošačkim kreditima u realnom sektoru	Broj kontrola Broj utvrđenih nepravilnosti Broj preduzetih mjera	UIP	IQ 2019	IVQ 2019	Aktivnost pokrivena iz budžeta Aktivnost pokrivena iz budžeta
Aktivnost 8.2. Izvještavanje o podacima iz nadzora u ovoj oblasti, uključujući i podatke iz nadzora po žalbama potrošača, na utvrđenom obrascu	Izvještaj o sprovedenim kontrolama	UIP	2019	2019	Aktivnost pokrivena iz budžeta
Aktivnost 9.1. 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	Broj kontrola Broj utvrđenih nepravilnosti Broj preduzetih mjera	UIP	IQ 2019	IVQ 2019	Aktivnost pokrivena iz budžeta
Aktivnost 9.2. Izvještavanje o realizaciji Opšteg	Usvojen Izvještaj o realizaciji Opšteg	UIP	IQ 2019	IQ 2019	Aktivnost pokrivena iz budžeta

programa nadzora proizvoda na tržištu, uključujući i podatke iz tržišnog nadzora po obavještenjima o opasnim proizvodima, na utvrđenom obrascu za 2018. godinu.	programa nadzora proizvoda na tržištu				
Aktivnost 9.3. Izrada Opšteg programa nadzora proizvoda na tržištu za 2020. godinu	Usvojen Opšti program proizvoda na tržištu	UIP	IVQ 2019	IVQ 2019	Aktivnost pokrivena iz budžeta
Aktivnost 9.4. Izvještavanje o funkcionisanju sistema za razmjenu podataka o opasnim proizvodima za 2018. godinu – podnosi se Vladi Crne Gore	Usvojen Izvještaj o funkcionisanju sistema za razmjenu podataka o opasnim proizvodima	UIP (kontakt tačka Sistema)	IQ2019	IQ2019	Aktivnost pokrivena iz budžeta
Aktivnost 9.5. Efikasnije funkcionisanje rada Koordinacionog tijela za tržišni nadzor	Povećan broj održanih sjednica Usvojeni zaključci sa KT i njihova realizacija.	UIP	2019	Kontinuirano	Aktivnost pokrivena iz budžeta
Aktivnost 9.6. Izvještavanje o radu Koordinacionog tijela za tržišni nadzor za 2018.godinu - podnosi se Vladi Crne Gore	Usvojen Izvještaj o radu Koordinacionog tijela za tržišni nadzor	UIP	IQ2019	IQ2019	Aktivnost pokrivena iz budžeta
Aktivnost 9.7. Evidentiranje i	Broj kontrola izvršenih po žalbama potrošača	UIP	2019	2019	Aktivnost pokrivena iz budžeta

praćenje žalbi potrošača					
Aktivnost 9.8. Unapređivanje rada Sistema za zaštitu potrošača kroz podsistem za praćenje žalbe potrošača i podsistem za razmjenu informacija o opasnim proizvodima.	Širenje liste učesnika Sistema (svih nosilaca zaštite potrošača) Veća posjećenost web stranice Sistema za zaštitu potrošača	UIP (kontakt tačka Sistema)	2019	2019	Aktivnost pokrivena iz budžeta Podrška kroz EU projekte
Aktivnost 9.9. Kadrovsko popunjavanje nadležnih inspekcija shodno budžetskim mogućnostima (popuna upražnjenih radnih mjesta inspektora po važećem aktu o sistematizaciji i izmjena akta o sistematizaciji), u cilju sprovođenja efikasnog nadzora nad primjenom potrošačkog zakonodavstva	Zaposleno 10 inspektora koji su, između ostalog, nadležni za sprovođenje potrošačkog zakonodavstva	UIP	2019	2019	Aktivnost pokrivena iz budžeta
Aktivnost 9.10. Edukacija inspektora u cilju efikasnog nadzora nad primjenom	Edukovano 40 inspektora	UIP	2019	2019	Aktivnost pokrivena iz budžeta

potrošačkog zakonodavstva					
Aktivnost 9.11. Iniciranje izmjena i dopuna, kao i donošenja novih propisa u oblasti potrošačkog zakonodavstva	Pripremljene sugestije i dopune na nacрте propisa, kao i učešće u radnim grupama resornih ministarstava	UIP	2019	2019	Aktivnost pokrivena iz budžeta
Aktivnost 9.13. Pravna pomoć potrošačima u vezi sa potrošačkim pravima, posredovanje i upućivanje žalbi nadležnim inspekcijama, evidentiranje žalbi potrošača	Broj prigovora i njihov ishod; Evaluacija od potrošača.	CEZAP	2019	Kontinuirano	Nije obezbijeđen. U slučaju da se ne obezbijedi finansiranje grantovima preko projekata planiramo da aktivnost realizujemo volonterskim radom članova / 15.000 EUR
Aktivnost 9.14. Izvještavanje o broju prigovora i načinu rješavanja	Izvještaj o broju prigovora i načinu rješavanja; Evaluacija od donatora	CEZAP	2019	Kontinuirano	Nije obezbijeđen. U slučaju da se ne obezbijedi finansiranje grantovima preko projekata planiramo da aktivnost realizujemo volonterskim radom članova / 6.000 EUR
Aktivnost 9.14. Iniciranje izmjena i dopuna ZZP, kao i donošenje novih propisa u oblasti zaštite prava potrošača	Sugestije na nacрте propisa	CEZAP	2019	Kontinuirano	Nije obezbijeđen. U slučaju da se ne obezbijedi finansiranje grantovima preko projekata planiramo da aktivnost realizujemo volonterskim radom članova / 6.000 EUR

Aktivnost 9.15. Povećanje poštovanja propisa zaštite potrošača sa invaliditetom	Povećan broj minimum 10 % prijavljenih slučajeva diskriminacije u vezi sa dostupnošću koji su prijavljeni Ombudsmanu i Inspekcijama	CEZAP I SSCG (Savez Slijepih Crne Gore)	2019	2021	Evropska unija (Grant Delegacije Evropske unije u Crnoj Gori) / 122.000 EUR CEZAP / Kofinansiranje u iznosu od 6.782,50 EUR još nije obezbijeđeno. Ukupna vrijednost projekta 128.782,50 EUR
Aktivnost 9.16. Nadzor nad sprovođenjem zakonskih i podzakonskih propisa iz domena zaštite korisnika finansijskih usluga	Sprovedeni postupci posrednih i neposrednih kontrola kreditora (banaka i pružaoca finansijskih usluga) i kreditnih posrednika,	CBCG	2019	2021	Budžet CBCG
Aktivnost 9.17. Evidencija kreditora (banaka i pružaoca finansijskih usluga) i kreditnih posrednika)	Podnijeti zahtjevi za upis u evidenciju od strane kreditora i kreditnih posrednika	CBCG	2019	2021	Budžet CBCG
Aktivnost 9.18. Izvještavanje o podacima iz postupka nadzora	Sprovedeni postupci posrednih i neposrednih kontrola kreditora i kreditnih posrednika, razmantrani prigovori potrošača	CBCG	2019	2021	Budžet CBCG
Aktivnost 9.20.	Usvajanje Zakona	ME	2019	2020/II	Budžet Crne Gore

Izmjene i dopune Zakona o potrošačkim kreditima (Transponovanje Direktive 2014/17/EU)		CBCG			
Aktivnost 9.21. Revizija postojećih i izrada novih podzakonskih propisa	Usvajanje podzakonskih akata iz djelokruga nadležnosti CBCG	CBCG	2020/III	2020/III	Budžet CBCG
Aktivnost 9.22. Obezbeđivanje pravilne primjene propisa od strane kreditora i kreditnih posrednika, u cilju ostvarenja odgovarajućeg nivoa zaštite ekonomskih interesa potrošača	Sastanci sa predstavnicima kreditora koji su pod regulatornim i supervizorskim nadzorom CBCG, tumačenje i davanje mišljenja u vezi s primjenom pojedinih odredbi	CBCG	2019	2021	Budžet CBCG
Aktivnost 9.24. Jačanje administrativnih kapaciteta za prenošenje i sprovođenje pravne tekovine EU	Povećanje broja zaposlenih	CBCG	2019	2021	Budžet CBCG
Aktivnost 9.25. Jačanje regionalne i međunarodne saradnje u cilju efikasnije zaštite potrošača	Razmjena informacija, znanja i iskustva učestvovanje na sastancima,	CBCG, UIP u saradnji sa drugim subjektima, resornim ministarstvima, institucijama i	2019	2021	Budžet CBCG

	okruglim stolovima, radionicama	relevantnim udruženjima			
Aktivnost 9.26. Izrada nacrtu novog Zakona o osiguranju	Nacrt Zakona o osiguranju upućen Ministartsvu finansija na javnu raspravu	ANO	2018	2020	Aktivnost pokrivena budžetom Agencije i sredstvima IPA fondova
Aktivnost 9.27. <i>Izrada predloga</i> Zakona o obaveznom osiguranju u saobraćaju	Predlog zakona usvojen od strane Vlade Crne Gore	ANO	2017	2019	Aktivnost pokrivena budžetom Agencije
Aktivnost 9.28. Kontrola poslovanja društava za osiguranje, društava za posredovanje i zastupanje u osiguranju	Izveštaj o radu Agencije upućen Skupštini Crne Gore na usvajanje	ANO	Shodno planu kontrole 2019	Shodno planu kontrole 2019.	Aktivnost pokrivena budžetom Agencije
Aktivnost 9.29. Postupanje po primljenim prigovorima osiguranika i trećih oštećenih lica	Evidencija primljenih prigovora, izveštaj o radu ANO u prethodnoj godini	ANO	Po prijemu prigovora 2019	Po prijemu prigovora 2019	Aktivnost pokrivena budžetom Agencije
Aktivnost 9.30. Organizovanje stručnih ispita za obavljanje poslova zastupanja i posredovanja u	Internet stranica Agencije, vijesti o održanim ispitima, Izveštaj o radu Agencije za	ANO	1.rok - Maj 2019	1.rok - Jun 2019 2.rok - decembar 2019.	Uplate kandidata za polaganje stručnog ispita Budžet Agencije

osiguranju, i izdavanje ovlaštenja licima koja polože ispit	prethodnu godinu, upućen Skupštini Crne Gore na usvajanje		2.rok - Novembar 2019.		
Aktivnost 9.31. Izrada Predloga za izmjenu Zakona o željeznici, koji će sadržati odredbe vezane za prava putnika, a u skladu sa Regulativom 1371/2007 o pravima putnika	Usvojen Predlog Zakona o Željeznici	MSP	2018.	I KVARTAL 2019.	Aktivnost pokrivena redovnim obavljanjem poslova državne uprave
Aktivnost 9.32. Nadzor nad sprovođenjem propisa iz oblasti prava putnika i zakona koji uređuju predmetno područje i u vezi sa ZZP	Broj kontrola	Inspekcija za drumski saobraćaj Inspekcija za željeznički saobraćaj		KONTINUIRANO	Aktivnost pokrivena redovnim obavljanjem poslova državne uprave
Aktivnost 9.33. Izvještaj o podacima iz nadzora uključujući i podatke iz nadzora po žalbama potrošača u ovoj oblasti, na utvrđenom obrascu	Izvještaj o sprovedenim kontrolama, broj sprovedenih kontrola na osnovu redovne kontrole i na osnovu žalbi potrošača	Inspekcija za drumski saobraćaj Inspekcija za željeznički saobraćaj			Aktivnost pokrivena redovnim obavljanjem poslova državne uprave

Aktivnost 9.34. Unaprijedićemo preventivnu zdravstvenu zaštitu i podizanje kvaliteta zaštite zdravlja građana, uz povećanje dostupnosti zdravstvene zaštite kroz brz i jednostavan pristup uslugama (MZD)	Donijet program za prevenciju i zaštitu oralnog zdravlja kojem podliježu različite starosne grupe: odojčad (šest mjeseci do godinu dana), djeca predškolskog i školskog uzrasta, studenti i grupa u riziku (djeca ometena u psihofizičkom razvoju)	MZ	2019	2019	Aktivnost pokrivena iz budžeta
Aktivnost 9.35. Unaprijedićemo oblast farmaceutske politike, kroz njihovu racionalnu potrošnju	Smanjena potrošnja lijekova koje građani plaćaju iz sopstvenih sredstava za 5%	MZ	2018 IV kvartal	2019	Aktivnost pokrivena iz budžeta
Aktivnost 9.36. Unaprijedićemo položaj i standard zdravstvenih radnika i zdravstvenih saradnika, obezbjeđivanjem kontinuiranih edukacija	Realizovan godišnji program kontinuirane medicinske edukacije	MZ IJZ KCCG	2019 Kontinuirano	2019 Kontinuirano	Aktivnost pokrivena iz budžeta

Aktivnost 9.37. Izrada Plana specijalizacija	Obezbijeđene specijalizacije za 40 ljekara	MZ	2019 kontinuirano	2019 kontinuirano	Aktivnost pokrivena iz budžeta
Aktivnost 9.38. Izrada zakona o izmjenama i dopunama Zakona o turizmu i ugostiteljstvu (usaglašavanje sa EU Direktivom 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. novembra 2015. godine o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima	Usvojen Zakon	MORT	I kvartal 2019.	IV kvartal 2019.	Budžet
Aktivnost 9.39. Izrada Pravilnika o kupalištima	Donešen Pravilnik	MORT	I kvartal 2019	I kvartal 2019	Budžet
Aktivnost 9.40. Izrada uredbe o minimalno – tehničkim uslovima i načinu pružanja turističkih usluga koje uključuju sportsko – rekreativne i avanturističke aktivnosti	Usvojena Uredba	MORT	I kvartal 2019.	I kvartal 2019.	Budžet

Aktivnost 9.41. Izrada Zakona o komunalnim djelatnostima (novog)	donesen Zakon	MORT	IV kvartal 2018.	III kvartal 2019.	Budžet
Aktivnost 9.42. Izrada Zakona o vodnim uslugama	donesen Zakon	MORT	IV kvartal 2018.	III kvartal 2019.	Budžet
Aktivnost 9.43. Izrada podzakonskih akata koje propiše novi Zakon o komunalnim djelatnostima, prije svega podzakonskih akata o kvalitetu i obimu komunalnih usluga i o cijenama komunalnih usluga individualne komunalne potrošnje	donesena podzakonska akta	MORT, JLS	II kvartal 2019.	II kvartal 2020.	Budžet
Aktivnost 9.44. Izrada podzakonskih akata koje propiše Zakon o vodnim uslugama, prije svega podzakonskih akata kojima se definiše obim i kvalitet usluga vodosnabdijevanja i upravljanja otpadnim vodama i cijene usluga u tim djelatnostima	donesena podzakonska akta	Regulatorna agencija za energetiku (kao regulatorno tijelo), JLS	II kvartal 2019.	II kvartal 2020.	Budžet
Aktivnost 9.45. Izrada programa razvoja kanalizacije infrastrukture na	Urađen Program	MORT	2019.	2019.	Budžet

osnovu Zakona o komunalnim otpadnim vodama					
Aktivnost 9.46. Zakon o upravljanju otpadom	Donesen Zakon	MORT	II kvartal 2018	II kvartal 2019	Budžet
Aktivnost 9.47. Nadzor nad sprovođenjem Zakona o upravljanju otpadom	Broj kontrola	MORT organi državne uprave nadležni za oblast poljoprivrede, šumarstva, energetike, rudarstva, saobraćaja, unutrašnje trgovine, naplatu poreza i carinjenje robe, i nadležni organi lokalne uprave	kontinuirano	kontinuirano	Budžet
Aktivnost 9.48. Uspostavljanje sistema upravljanja posebnim vrstama otpada (otpadne baterije i akumulatori, otpadna električna i elektronska oprema, otpadna ambalaža, otpadna vozila i otpadne gume)	Uspostavljen sistem	MORT	kontinuirano	kontinuirano	Budžet
Aktivnost 9.49. Sprovođenje Zakona o socijalnom stanovanju	Članom 5 Zakona o socijalnom stanovanju predviđena je izrada Programa socijalnog stanovanja. Vlada Crne Gore je u septembru 2017.	MORT; Jedinice lokalne samouprave	2017	2020	Budžet Napomena: Realizacija projekata predviđenim Programom socijalnog stanovanja, kao i finansiranje

	godine usvojila Program socijalnog stanovanja za period 2017 – 2020 godine kojim se određuju ciljevi razvoja socijalnog stanovanja u skladu sa regionalnim, ukupnim ekonomskim i socijalnim razvojem, kao i razvoj socijalnog stanovanja i drugi elementi od značaja za socijalno stanovanje.				projekata predmet je posebnog izvještaja.
Aktivnost 9.50. Izrada zakona o izmjenama i dopunama Zakona o održavanju stambenih zgrada	Izmjenama i dopunama Zakona otkloniće se slabosti koje su prepoznate u implementaciji, a koje se prvenstveno odnose na nedostatke u dijelu sprovođenja inspekcijskog nadzora i druga pitanja čija je implementacija u praksi izazivala nedoumice u tumačenju. Stvoriće se uslovi za efikasnije sprovođenje ovog zakona, odnosno obezbijediće se efikasniji nadzor nad organizovanjem organa upravljanja i	MORT	2018	2018/2019 Predlog Zakona se nalazi u skupštinskoj proceduri.	Budžet

	održavanjem stambenog fonda i doprinijeti uspješnijoj realizaciji ovog segmenta stambene politike.				
Aktivnost 9.51. Nadzor nad radom operatora elektronskih komunikacionih i poštanskih usluga	Broj kontrola	EKIP - Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost	2019	kontinuirano	Aktivnost pokrivena iz Budžet EKIP-a
Aktivnost 9.52. Nadzor nad sprovođenjem zakona koji uređuje bezbjednost hrane i predmeta i materijala koji dolaze u kontakt s hranom	Broj izvršenih kontrola	UZHVF	kontinuirano	kontinuirano	Aktivnost pokrivena iz budžeta
Aktivnost 9.53. Izveštaj o podacima iz nadzora nad primjenom zakona o bezbjednosti hrane, uključujući i podatke iz nadzora po žalbama potrošača	Broj utvrđenih nepravilnosti Broj preduzetih mjera	UZHVF	mjesečno	kontinuirano	Aktivnost pokrivena iz budžeta
Aktivnost 9.54. Donošenja podzakonskih akata kojima se uređuju bliži zahtjevi bezbjednosti za hranu i predmete i		UZHVF	kontinuirano	kontinuirano	Aktivnost pokrivena iz budžeta

materijale koji dolaze u kontakt s hranom	Broj donijetih akata usaglasenih sa EU legislativom				
---	---	--	--	--	--

Operativni cilj 2		Pravo potrošača da budu informisani i edukovani i pravo na naknadu štete			
		Trenutno stanje	2019. godina	2020. godina	
Indikator učinka a) Broj pruženih informacija/organizovanih okruglih stolova/seminara /javnih rasprava/broj korisnika/polaznika			10%	20%	
Indikator učinka b) broj javnih nastupa u medijima			10%	20%	
Ključne aktivnosti	Indikator rezultata	Nadležne institucije	Datum početka	Planirani datum završetka	Izvor finansiranja
Aktivnost 2.1. Pružanje odgovora na pitanja potrošača iz oblasti zaštite ekonomskih interesa potrošača i bezbjednosti proizvoda	Dati odgovori na sve upite potrošača	UIP	2019	2019	Aktivnost pokrivena iz budžeta

Aktivnost 2.2. Saradnja sa NVO sektorom za zaštitu potrošača, u cilju informisanja potrošača o njihovim pravima i načinu rješavanja njihovih žalbi u upravnom postupku	Smanjen broj žalbi potrošača	UIP	2019	2019	Aktivnost pokrivena iz budžeta
Aktivnost 2.3. Saradnja sa medijima u cilju informisanja potrošača i ažuriranje informacija na sajtovima www.uip.gov.me , www.ti.gov.me i www.potrosac.me .	TV gostovanja, novinski članci,	UIP	2019	2019	Aktivnost pokrivena iz budžeta
Aktivnost 2.4. Informisanje potrošača o pravima i načinu ostvarivanja njihovih prava putem sredstava javnog informisanja (dnevna štampa, tv i radio emisije i putem internet stranice, "Info centar za zaštitu potrošača")	10 TV gostovanja , 40 objavljenih članaka u dnevnoj štampi, 5 održanih konferencija, 2.000 posjeta internet prezentaciji	CEZAP	2019	Kontinuirano	Nije obezbijeđen. U slučaju da se ne obezbijedi finansiranje grantovima preko projekata planiramo da aktivnost realizujemo volonterskim radom članova / 15.000 EUR

Aktivnost 2.5. Savjetovanje potrošača o pravima i načinu ostvarivanja njihovih prava putem telefona, elektronske pošte i prilikom posjeta CEZAP-u (putem informativno- konsultativnog centra)	Broj telefonskih poziva, razmjenjena elektronska pošta i posjete; Evaluacija od potrošača	CEZAP	2019	Kontinuirano	Nije obezbijeđen. U slučaju da se ne obezbijedi finansiranje grantovima preko projekata planiramo da aktivnost realizujemo volonterskim radom članova / 15.000 EUR
Aktivnost 2.6. Kreranje elektronskih anketa za potrošače	Kreirane ankete na portalu eUprave www.euprava.me	Ministarstvo ekonomije, Ministarstvo javne uprave i udruženja potrošača	2019	kontinuirano	Aktivnost je pokrivena budžetom, nije potrebno izdvajati posebna sredstva
Aktivnost 2.7. Povećanje broja elektronskih usluga na portalu eUprave	Veći broj e- usluga na portalu za 10%	Ministarstvo javne uprave	2019	kontinuirano	Aktivnost je pokrivena budžetom, nije potrebno izdvajati posebna sredstva
Aktivnost 2.8. Objavljivanje podataka iz oblasti zaštite potrošača u otvorenom formatu	Objavljeni setovi podataka iz oblasti zaštite potrošača na portal www.data.gov.me	Ministarstvo javne uprave Ministarstvo ekonomije	2019	kontinuirano	Aktivnost je pokrivena budžetom, nije potrebno izdvajati posebna sredstva
Aktivnost 2.9. Komunikacija sa potrošačima u cilju pružanje odgovora na pitanja iz oblasti zaštite finansijskih interesa potrošača	Pruženi odgovori potrošačima u vezi sa zaštitom njihovih finansijskih interesa	CBCG	2019	2021	
Aktivnost 2.10. Informisanje potrošača o pravima i načinu ostvarivanja	Objavljene informacije o pravima potrošača u sredstavima javnog	CBCG	2019	2021	

zaštite finansijskih prava	informisanja (štampani i elektronski mediji, web stranica)				
Aktivnost 2.10. Objavljivanje informacija od značaja za sektor osiguranja i korisnike usluga osiguranja, na internet stranici Agencije za nadzor osiguranja, www.ano.me	broj objavljenih informacija na sajtu www.ano.me	ANO	01.01.2019.	31.12.2019.	ANO
Aktivnost 2.11. Informisanje korisnika usluga u prevozu o njihovim pravima		MSP NVO Autobuske stanice Drugi nadležni organi		KONTINUIRANO	Aktivnost pokrivena iz budžeta
Aktivnost 2.12. Sprovođenje komunikacione kampanje u vezi sa sprovođenjem postupka legalizacije bespravno sagrađenih objekata – Medijska/komunikaciona kampanja koja bi imala za cilj upoznavanje javnosti sa postupkom, uslovima i načinom legalizacije objekata,	Broj organizovanih okruglih stolova/seminara/javnih rasprava /broj učesnika/polaznika	MORT; JSL	2017/18	Realizovano	Budžet

kao i podizanje svijesti pojedinaca o benefitima samog procesa.					
Aktivnost 9.13. Dodjela sredstava NVO za zaštitu potrošača	Raspodijeljena sredstva predviđena konkursom u iznosu od minimum 50% predviđenog budžeta	MEK	2019	2019	Budžet
Aktivnost 9.14. Informisanje i edukacija potrošača	Broj štampanih brošura i saopštenja preko sredstava informisanja Objava informacija na sajtu EKIP-a	EKIP	2019	Kontinuirano	Aktivnost pokrivena iz budžeta EKIP-a
Aktivnost 9.15. Aplikacije-"Tarifni kalkulator " i "Izmjeri brzinu"	Broj pristupa i korišćenja aplikacija	EKIP	2019	kontinuirano	Aktivnost pokrivena iz budžeta EKIP-a
Aktivnost 9.16. Analiza zadovoljstva korisnika elektronskim komunikacionim uslugama	Povećanj zadovoljstva korisnika elektronskim komunikacionim uslugama za 10% Rezultati istraživanja	EKIP	2019	IV Q 2019	Aktivnost pokrivena iz budžeta EKIP-a
Aktivnost 9.17. obezbjeđenje posebnih email adresa i posebnih tf brojeva za direktnu komunikaciju sa korisnicima	Broj primljenih emailova i žalbi putem emaila EKIP-a i ostvarenih kontakata putem telefona	EKIP	2019	Kontinuirano	Aktivnost pokrivena iz budžeta EKIP-a

Operativni cilj 3: Broj konsultacija sa NVO pruženih informacija/ organizovanih okruglih stolova/seminara /javnih rasprava/broj korisnika/polaznika	<i>Udruživanje, zastupanje i učešće potrošača, radi ostvarenja njihovih prava</i>		
	Trenutno stanje	2019. godina	2020. godina
Indikator učinka a) broj podnesenih prigovora		10%	20%

Ključne aktivnosti	Indikator rezultata	Nadležne institucije	Datum početka	Planirani datum završetka	Izvor finansiranja
Aktivnost 3.1. Podizanje nivoa informisanosti potrošača u oblasti finansijskih usluga i svakodnevna komunikacija sa 320 korisnika stambenih kredita koji vode spor protiv Hipo Alpe Adria banke	TV gostovanja, objavljeni članci, održane konferencije, komunikacija sa 320 tužilaca (korisnicima stambenih kredita) u sporu protiv Hipo Alpe Adria banke	CEZAP	2019	Kontinuirano	Nije obezbijeđen. U slučaju da se ne obezbijedi finansiranje grantovima preko projekata planiramo da aktivnost realizujemo volonterskim radom članova / 5.000 EUR
Aktivnost 3.2. Podizanje nivoa informisanosti potrošača o njihovim pravima i obavezama iz ove oblasti putem informisanja potrošača	Broj pruženih informacija/organizovanih okruglih stolova/seminara /javnih rasprava/broj korisnika/polaznika	MORT i Uprava za inspekcijske poslove u saradnji sa nadležnim institucijama i NVO za zaštitu potrošača	2018. kontinuirano	2019. kontinuirano	Budžet

Aktivnost 3.3. Podizanje nivoa informisanosti potrošača o njihovim pravima i obavezama iz oblasti zaštite potrošača	Broj pruženih informacija/organizovanih okruglih stolova/seminara /javnih rasprava/broj korisnika/polaznika	MORT, JLS, pružaoci usluga	2019. - kontinuirano	kontinuirano	Budžet
Aktivnost 3.4. Organizacija treninga i radionica u cilju obuke službenika jedinica lokalne samouprave za sprovođenje Zakona o planiranju i izgradnji u odnosu na odredbe koje propisuju postupak, način i uslove legalizacije bespravno sagrađenih objekata.	Broj organizovanih treninga/radionica/broj učesnika/polaznika	MORT; JSL;	2018	Kontinuirano	Budžet
Aktivnost 3.5 Organizacija treninga i radionica u cilju obuke službenika lokalnih samouprava o značaju osnivanja potrošačkih savjetovališta na nivou opština.	Broj organizovanih treninga/radionica/broj učesnika/polaznika	ME	2018	I-IV Q	Budžet

Aktivnost 3.6. Podizanje nivoa informisanosti potrošača o njihovim pravima i obavezama iz ove oblasti	Broj pruženih informacija/organizovanih okruglih stolova/seminara /javnih rasprava/broj korisnika/polaznika	ME	2019. - kontinuirano	kontinuirano	Budžet
Aktivnost 3.7. Podizanje nivoa znanja trgovaca o njihovim pravima i obavezama iz ove oblasti	Broj pruženih informacija/organizovanih okruglih stolova/seminara /javnih rasprava/broj korisnika/polaznika	ME	2019. - kontinuirano	kontinuirano	Budžet
Aktivnost 3.8. Obilježavanje međunarodnog dana potrošača	Bro TV gostovanja, objavljeni članci, održane pres konferencije, podijeljene informativne brošura	ME	Mart 2019.	20 mart 2019	Budžet
Aktivnost 3.9.Mjerenje i izvještavanje o parametrima Qos, preduzimanje mjera za zaštitu sigurnosti elektronskih komunikacionih mreža i usluga	Izvještaj o parametrima Qos, broj preduzetih mjera za zaštitu sigurnosti elektronskih komunikacionih mreža i usluga	EKIP	2019	Kontinuirano	Aktivnost pokrivena iz budžeta EKIP-a

Aktivnost 3.10.jaćanje administrativnih kapaciteta u postupcima rješavanja žalbi korisnika zaštitu sigurnosti elektronskih komunikacionih mreža i usluga	Broj zaposlenih	EKIP	2019	Kontinuirano	Aktivnost pokrivena iz budžeta EKIP-a
Aktivnost 3.11.Jaćanje regionalne i međunarodne saradnje kroz već potpisane memorandume sa regulatornim tijelima iz zemalja okruženja i zemljama EU	Broj potpisanih memoranduma	EKIP	2019	Kontinuirano	Aktivnost pokrivena iz budžeta EKIP-a
Aktivnost 3.12. Kadrovska 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 o bezbjednosti hrane	Povećanje broja zaposlenih inspektora	UZHVF	kontinuirano	kontinuirano	Aktivnost pokrivena iz budžeta
Aktivnost 3.13. Edukacija inspektora u oblasti bezbjednosti hrane i drugih zakona					

iz oblasti poljoprivrede u cilju efikasnog nadzora nad primjenom zakona iz ove oblasti	Broj organizovanih radionica u CG i ucesće na TAIEX i BSFT radionicima u organizaciji EK i radionicama u organizaciji OIE i WHO Broj učesnika	UZHVF	kontinuirano	kontinuirano	Aktivnost pokrivena iz budžeta
Aktivnost 3.14. Saradnja sa relevantnim institucijama na međunarodnom nivou	Ucesće na TAIEX i BSFT radionicima u organizaciji EK i radionicama u organizaciji OIE, FAO i WHO	UZHVF	kontinuirano	kontinuirano	Aktivnost pokrivena iz budžeta
Aktivnost 3.15. Saradnja i zajedničke aktivnosti sa nevladinim organizacijama koje se bave pitanjima bezbjednosti hrane i zaštite potrošača	Broj pruženih informacija Broj organizovanih okruglih stolova/seminara /javnih rasprava Broj učesnika	UZHVF	kontinuirano	kontinuirano	Aktivnost pokrivena iz budžeta
Aktivnost 3.16. Edukacija privrednih subjekata (proizvođači i trgovci) o bezbjednosti hrane	Broj pruženih informacija Broj organizovanih okruglih stolova/seminara /javnih rasprava Broj učesnika	UZHVF		kontinuirano	Aktivnost pokrivena iz budžeta

Aktivnost 3.17. Edukacija proizvođača i trgovaca hranom	Broj pruženih informacija/organizovanih okruglih stolova/seminara /javnih rasprava	UZBHVFP	kontinuirano	kontinuirano	Aktivnost pokrivena iz budžeta
Aktivnost 3.18. Saradnja sa NVO za zaštitu potrošača (i privrednim subjektima – njihovim asocijacijama)u cilju podizanja nivoa svijesti o značaju bezbjednosti hrane	Broj pruženih informacija Brojorganizovanih okruglih stolova/seminara /javnih rasprava Broj Učesnika	UZBHVFP	kontinuirano	kontinuirano	Aktivnost pokrivena iz budžeta