



Crna Gora

DECENIJA
OBNOVE
NEZAVISNOSTI
HILJADU GODINA
DRŽAVNOSTI
2016



Da je vječna Crna Gora

VLADA CRNE GORE
Ministarstvo ekonomije

**Godišnji izvještaj o realizaciji Nacionalnog programa zaštite
potrošača (2015-2018), za period jul 2015- jun 2016**

Uvod:

Na prijedlog Ministarstva ekonomije, nadležnog za zaštitu potrošača, a na osnovu Zakona o zaštiti potrošača, Vlada Crne Gore je na 125. Sjednici – III septembra 2015. godine donijela trogodišnji Nacionalni program zaštite potrošača za period 2015 – 2018, sa jednogodišnjim Akcionim planovima, u kojem su precizno definisane aktivnosti, kao i nosioci i rokovi za realizaciju planiranih aktivnosti. Takođe na 124 sjednici Vlade CG 27 VIII 2015 donešen je Izvještaj o realizaciji godišnjeg Akcionog plana za period jul 2014– jun 2015 god. kojim su finalizirane aktivnosti u predmetnom Nacionalnom programu zaštite potrošača za 2012- 2015.

Predmetnim izvještajem o realizaciji godišnjeg AP NPZP za period jul 2015 – jun 2016. godine predstavljamo prvi izvještaj o realizaciji NPZP za period jul 2015 –2018 koji sadrži aktivnosti sektora nadležnih za zaštitu potrošača.

U izvještajnom periodu važenja Akcionog plana, zabilježene su sledeće novine:

- Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača, („Sl.list CG“, br. 43/2015)
- 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 inspeksijski 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

Takođe je Ministarstvo ekonomije u julu donijelo Plan aktivnosti na podizanju nivoa zaštite potrošača na nivou lokalne samouprave.

Na osnovu aktivnosti u sklopu integracionih procesa i na osnovu obaveza utvrđenih Sporazumom o stabilizaciji i pridruživanju, u nadležnosti Direktorata za razvoj nacionalnog brenda i zaštitu potrošača pripremljeni su potrebni materijali za podgrupu. Takođe je nastavljeno i sa aktivnostima i redovnim godišnjim sastancima Pododbora CG i EK i to Pododbor za oblast unutrašnjeg tržišta i konkurenciju, u dijelu koji se odnosi na zaštitu potrošača.

U pogledu poglavlja 28 – Zaštita potrošača i zdravlja, od strane EU su određena 3 mjerila za zatvaranje pregovora u ovoj oblasti od kojih se jedno odnosi na Ministarstvo ekonomije, tačnije da se izmijeni Zakon o opštoj bezbjednosti proizvoda i Zakon o zaštiti potrošača u cilju daljeg usklađivanja svog zakonodavstva u oblasti zaštite potrošača, posebno sa Direktivom 2011/83/EU o pravima potrošača, i dokaže da će biti uspostavljene adekvatne administrativne strukture i kapaciteti radi ispravnog sprovođenja zakonodavstva do dana pristupanja.

Zbog gore navedenog mjerila na održanoj video-konferenciji za Poglavlje 28 "Zaštita potrošača i zdravlja" odloženo je donošenje Zakona o izmjenama i dopunama i Zakona o nedozvoljenom oglašavanju za III Q 2016.

Na navedene zakone se trenutno očekuje mišljenje EK, nako čega će se isti uputiti na utvrđivanje odnosno usvajanje.

Savjet za zaštitu potrošača sprovodio je redovne aktivnosti fokusirane na poboljšanje položaja potrošača u Crnoj Gori, kroz praćenje stanja zaštite potrošača na tržištu i predlaganja odgovarajućih mjera i aktivnosti, razmatrani su nacrti propisa koji su doneseni u ovoj oblasti, data su mišljenja o potrebi izmjena i dopuna postojećih i donošenju novih propisa u oblasti zaštite potrošača, učestvovali su u pripremi Izvještaja o realizaciji godišnjeg Akcionog plana za period jul 2015– jun 2016 god., i jednogodišnjeg Akcionog plana za period jul 2015– jun 2016 god.

Takođe, Ministarstvo ekonomije kao i drugi relevantni nosioci zaštite potrošača u Crnoj Gori, ostvaruju kontinuiranu saradnju sa dvije NVO za zaštitu potrošača "CEZAP" i "ECOM". Organizacije potrošača su članovi Savjeta za zaštitu potrošača pri Ministarstvu ekonomije, i članovi Arbitražnog odbora za vansudsko rješavanje sporova u Privrednoj komori Crne Gore.

Ministarstvo ekonomije ostvaruje saradnju i sa ostalim organima i institucijama (npr. Upravom za inspekcijske poslove, Agencijom za elektronske komunikacije i dr.) koje u svojim aktivnostima imaju direktan ili indirektan uticaj na potrošačka prava u Crnoj Gori.

U pogledu samog Izvještaja o realizaciji godišnjeg AP NPZP za period jul 2015 – jun 2016. godinu informacije o sprovedenim aktivnostima razvrstane su kroz tri segmenta i to:

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

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

➤ **II Unaprijeđivanje zaštite potrošača u pojedinim oblastima**

Bezbednost proizvoda, Bezbednost hrane, Trgovina i elektronska trgovina, Turizam i ugostiteljstvo, Javne usluge (zdravstvene usluge, energetika, telekomunikacione i poštanske usluge, komunalne usluge, stanovanje, zaštita prava putnika u prevozu), Zaštita prava potrošača kod upotrebe eksploziva za civilnu upotrebu i pirotehničkih sredstava, Finansijske usluge (bankarske i druge finansijske usluge, usluge u osiguranju).

➤ **III Obrazovanje i informisanje potrošača**

Obrazovanje (savjetovanja, edukacija, istraživanje, literatura), Informisanje potrošača, Revizija propisa koji uređuju oblasti zaštite potrošača

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

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

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

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

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

Realizovane aktivnosti:

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

1.2. Podaci iz nadzora Uprave za inspekcijske poslove nad primjenom ZZZP dati su u ovom izvještaju na odgovarajućim mjestima (u prilogu su i Obrasci sa Izvještajima iz evidencije o podacima iz nadzora nad sprovođenjem ZZZP i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača, kao i iz evidencije o primljenim žalbama

i njihovom rješavanju). U nastavku su dati statistički podaci inspekcija po ključnim zakonima iz njihove nadležnosti, koji se odnose na oblast zaštite potrošača, uključujući i podatke iz nadzora po žalbama potrošača:

TRŽIŠNA INSPEKCIJA

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

Jul-decembar 2015:

Zakon o zaštiti potrošača

Tržišna inspekcija je izvršila ukupno 3.301 inspekcijskih pregleda i utvrdila 955 nepravilnosti. Utvrđene nepravilnosti odnosile su se na: isticanje cijena za proizvode u prometu, saobraznost proizvoda, zloupotrebu izraza garancije, nepoštenu poslovnu praksu, obavještenje o robi, prodajne pogodnosti i javne usluge. Za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti inspektori su u 477 slučajeva izrekli mjeru ukazivanja i donijeli 478 rješenja. Izdali su 488 prekršajnih naloga i podnijeli 16 zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka.

Zakon o potrošačkim kreditima

U skladu sa Zakonom o potrošačkim kreditima, Tržišna inspekcija je izvršila ukupno 18 inspekcijskih pregleda u toku kojih nijesu utvrđene nepravilnosti.

Zakon o unutrašnjoj trgovini

U ovoj oblasti izvršeno je ukupno 4.515 inspekcijskih pregleda i utvrđeno 3.128 nepravilnosti. Utvrđene nepravilnosti odnosile su se na: obavljanje trgovine bez ispunjenih minimalno-tehničkih uslova, nevođenje propisane evidencije, obavljanje trgovine bez podnošenja prijave trgovine, neposjedovanje dokaza o nabavci robe i ostalo. Za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti, inspektori su u 346 slučajeva izrekli mjeru ukazivanja kojima je obuhvaćeno 358 nepravilnosti i donijeli 2.770 rješenja. Izdali su 2.945 prekršajnih naloga i podnijeli 13 zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka.

Zakon o lijekovima

U skladu sa Zakonom o lijekovima, Tržišna inspekcija je izvršila ukupno 22 inspekcijska pregleda, u toku kojih nijesu utvrđene nepravilnosti.

Zakon o energetici

Tržišna inspekcija u izvještajnom periodu nije imala kontrola u ovoj oblasti, jer je Pravilnik o kvalitetu i kontroli kvaliteta tečnih goriva naftnog porijekla u primjeni od januara 2016. godine, od kada je zaokružen pravni osnov za postupanje ove inspekcije po pitanju kontrole kvaliteta tečnih goriva naftnog porijekla.

Zakon o ograničavanju upotrebe duvanskih proizvoda

U ovoj oblasti izvršeno je ukupno 250 inspekcijskih pregleda, u toku kojih su utvrđene 3 nepravilnosti. Utvrđene nepravilnosti odnosile su se na neisticanje obavještenja o zabrani prodaje duvanskih proizvoda licima mlađim od 18 godina, zbog čega su inspektori izrekli tri mjere ukazivanja.

Januar-jun 2016:

Zakon o zaštiti potrošača

Tržišna inspekcija je izvršila ukupno 3.953 inspekcijska pregleda u toku kojih je utvrdila 471 nepravilnost. Utvrđene nepravilnosti odnosile su se na: isticanje cijena za proizvode u prometu, saobraznost proizvoda, zloupotrebu izraza garancija i garantni list, nepoštenu poslovnu praksu, obavještenje o robi, prodajne pogodnosti i javne usluge. Za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti, inspektori su u 268 slučajeva izrekli mjeru ukazivanja i donijeli 203 rješenja. Izdali su 234 prekršajna naloga i podnijeli 9 zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka.

Zakon o potrošačkim kreditima

U skladu sa Zakonom o potrošačkim kreditima, Tržišna inspekcija je izvršila ukupno 10 inspekcijskih pregleda u kojima nijesu utvrđene nepravilnosti.

Zakon o unutrašnjoj trgovini

U ovoj oblasti izvršeno je ukupno 2.956 inspekcijskih pregleda i utvrđeno 1.813 nepravilnosti, koje su se odnosile na: nevođenje propisane evidencije, obavljanje trgovine bez podnošenja prijave trgovine, neposjedovanje dokaza o nabavci robe i dr. Za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti, inspektori su u 203 slučaja izrekli mjeru ukazivanja kojima je obuhvaćeno 217 nepravilnosti i donijeli 1.596 rješenja. Izdali su 1.693 prekršajna naloga i podnijeli 9 zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka.

Zakon o lijekovima

U skladu sa Zakonom o lijekovima, Tržišna inspekcija je izvršila ukupno 14 inspekcijskih pregleda u toku kojih nijesu utvrđene nepravilnosti.

Zakon o energetici

Tržišni inspektori su u ovom periodu izvršili ukupno 63 inspekcijska pregleda, u toku kojih su uzeli 177 uzoraka za tečna goriva (motorni benzin Eurosuper 95 i 98 i gasno ulje Euro dizel). Za 173 uzeta uzorka ovlašćena kuća je izdala sertifikate o usaglašenosti sa propisanim zahtjevima iz Pravilnika o kvalitetu i kontroli kvaliteta tečnih goriva naftnog porijekla. Za četiri uzorka dostavljen je Izvještaj o kontroli usaglašenosti kvaliteta tečnih goriva naftnog porijekla za motorni benzin Euro super 95 (1 uzorak) i gasno ulje Euro dizel (3 uzorka), u kojem se navodi da nijesu usaglašeni sa propisanim zahtjevima iz standarda MEST EN 228, MEST EN 590:2015 i MEST EN 590:2014/cor2015.

U sva tri slučaja preduzeta je mjera zabrane daljeg točenja goriva i izdato šest prekršajnih naloga. Subjekti nadzora obavijestili su ovlašćenu kuću da su u sporne rezervoare utočene nove količine goriva, nakon čega su uzeti uzorci za analizu. Nakon ponovljenog uzorkovanja, a na osnovu dobijenih Izvještaja o kontroli usaglašenosti kvaliteta, za navedene vrstu tečnog goriva utvrđeno je da gorivo zadovoljava zahtjeve iz važećeg standarda, na osnovu čega su inspektori dozvolili dalju prodaju goriva.

Zakon o ograničavanju upotrebe duvanskih proizvoda

U ovoj oblasti izvršeno je ukupno 233 inspekcijskih pregleda, u toku kojih su utvrđene 2 nepravilnosti, koje su se odnosile na neisticanje zabrane prodaje duvanskih proizvoda licima mlađim od 18 godina. Za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti inspektori su u oba slučaja izrekli mjeru ukazivanja.

TURISTIČKA INSPEKCIJA

Turistička inspekcija je u periodu jul 2015 - jun 2016 izvršila ukupno 3.968 inspekcijskih pregleda u toku kojih je utvrdila 1.071 nepravilnost. Subjektima nadzora je ukazivano da otklone utvrđene nepravilnosti u određenom roku. Za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti inspektori su donijeli 59 rješenja. Izdali su 486 prekršajnih naloga i podnijeli četiri zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka.

TERMOENERGETSKA INSPEKCIJA

Termoenergetska inspekcija je u periodu jul 2015 - jun 2016 izvršila ukupno dva inspekcijska pregleda sa aspekta zaštite potrošača, u kojim nijesu utvrđene nepravilnosti.

ZDRAVSTVENO – SANITARNA INSPEKCIJA

Pored inspekcijskog nadzora nad primjenom Zakona o zaštiti potrošača, zdravstveni i sanitarni inspektori vršili su i nadzor nad primjenom drugih zakona i propisa koji sadrže odredbe koje se odnose na zaštitu potrošača.

Zdravstveno-sanitarna inspekcija je u periodu jul 2015 - jun 2016 izvršila ukupno 517 inspekcijskih pregleda u toku kojih je utvrdila 424 nepravilnosti. Za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti inspektori su izdali 327 prekršajnih naloga.

FITOSANITARNA INSPEKCIJA

Fitosanitarna inspekcija je u periodu jul 2015 - jun 2016 izvršila ukupno 650 inspekcijskih pregleda u toku kojih je utvrdila 179 nepravilnosti. Subjektima nadzora je ukazivano da otklone utvrđene nepravilnosti u određenom roku, a donijeli su i 162 rješenja. Na osnovu utvrđenih nepravilnosti inspektori su izdali 30 prekršajnih naloga i podnijeli 12 zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka.

VETERINARSKA INSPEKCIJA

Veterinarska inspekcija je u periodu jul 2015 - jun 2016 izvršila ukupno 16 inspekcijskih pregleda u toku kojih je utvrdila 15 nepravilnosti. Za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti inspektori su izdali dva prekršajna naloga.

2. Evidentiranje i praćenje žalbi

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

2.2. Evidencija i praćenje žalbi potrošača

2.3. Izvještavanje o postupanju po žalbama potrošača

2.4. Evidencija i praćenje potrošačkih sporova u vansudskom postupku

2.5. Evidencija i praćenje potrošačkih sporova u sudskom postupku

Realizovane aktivnosti:

2.1. Tržišna inspekcija koristi Centralni informacioni sistem za praćenje žalbi potrošača www.potrosac.me, koji je uspostavljen 13.09.2013. godine, a koji je integrisao tri glavna funkcionalna zahtjeva: sistem za upravljanje žalbama i pitanjima potrošača, registar opasnih proizvoda sa sistemom za razmjenu informacija i internet stranicu preko koje se plasiraju informacije relevantne za potrošače.

Centralni informacijski sistem za praćenje žalbi potrošača, www.potrosac.me, omogućava građanima da na što lakši i efikasniji način zaštite svoja potrošačka prava, kao i da se informišu o opasnim proizvodima pronađenim na tržištu Crne Gore.

Tržišna inspekcija, kao kontakt tačka u sistemu www.potrosac.me, u dijelu koji je namijenjen zaštiti potrošača, zadužena je da vrši unos žalbi i pitanja potrošača, te zadužuje nadležne organe za postupanje po istim.

2.2. **Tržišna inspekcija** je u periodu jul 2015 - jun 2016 ukupno primila 1.343 žalbe potrošača, od čega je preko CISZP bilo 103, a neposredno 1.240.

Tržišna inspekcija - period jul - decembar 2015. godine

Zakon o zaštiti potrošača

Od ukupno 198 primjenjenih žalbi, jedna je proslijeđena drugom nadležnom organu na postupanje, dok su u šest slučajeva potrošači odustali od podnesenih žalbi. Shodno navedenom, Tržišna inspekcija je postupila po 191 žalbi koje su riješene na sledeći način: u 53 slučaja žalba je prihvaćena, u 5 slučajeva žalba je djelimično prihvaćena, dok je u 133 slučaja žalba odbijena kao neosnovana.

Zakon o potrošačkim kreditima

Tržišna inspekcija je primila jednu žalbu koja se odnosila na oblast potrošačkih kredita, a koja je odbijena kao neosnovana.

Zakon o unutrašnjoj trgovini

Od ukupno 76 primjenjenih žalbi, šest je proslijeđeno drugom nadležnom organu na postupanje, dok je u 13 slučajeva potrošač odustao od podnesene žalbe. Shodno navedenom, Tržišna inspekcija je postupila po 57 žalbi koje su riješene na sledeći način: u 44 slučaja žalba je prihvaćena, u tri slučaja žalba je djelimično prihvaćena, dok je u 10 slučajeva žalba odbijena kao neosnovana.

Zakon o lijekovima

U ovom periodu nije bilo žalbi iz ove oblasti.

Zakon o energetici

U ovom periodu nije bilo žalbi iz ove oblasti.

Zakon o ograničavanju upotrebe duvanskih proizvoda

Tržišna inspekcija je primila četiri žalbe, po kojima je i postupila, a iste su odbijene kao neosnovane.

Tržišna inspekcija - period januar - jun 2016. godine

Zakon o zaštiti potrošača

Od ukupno 114 primjenjenih žalbi, jedna je proslijeđena drugom nadležnom organu na postupanje, dok je u jednom slučaju potrošač odustao od podnesene žalbe. Shodno navedenom, Tržišna inspekcija je postupila po 112 žalbi koje su riješene na sledeći način: u 29 slučajeva žalba je prihvaćena, u 4 slučaja žalba je djelimično prihvaćena, dok je u 79 slučajeva žalba odbijena kao neosnovana.

Zakon o potrošačkim kreditima

U ovom periodu nije bilo žalbi iz ove oblasti.

Zakon o unutrašnjoj trgovini

Od ukupno 61 primjene žalbe, dvije su proslijeđene drugom nadležnom organu na postupanje, dok je u jednom slučaju potrošač odustao od podnesene žalbe. Shodno navedenom, Tržišna inspekcija je postupila po 58 žalbi koje su riješene na sledeći način: u 41 slučaju žalba je prihvaćena, u jednom slučaju žalba je djelimično prihvaćena, dok je u 16 slučajeva žalba odbijena kao neosnovana.

Zakon o lijekovima

Tržišna inspekcija je primila jednu žalbu, koja se odnosila na cijenu lijeka i ista je odbijena kao neosnovana.

Zakon o energetici

Tržišna inspekcija je primila jednu žalbu koja se odnosila na kvalitet tečnih goriva naftnog porijekla i ista je odbijena kao neosnovana.

Zakon o ograničavanju upotrebe duvanskih proizvoda

Tržišna inspekcija je primila jednu žalbu koja se odnosila na prodaju duvanskih proizvoda na udaljenosti manjoj od 150 m od vaspitno obrazovanih ustanova, apoteka, i dr. i ista je odbijena kao neosnovana.

2.3. Tržišna inspekcija - period jul - decembar 2015. godine

U sistemu www.potrosac.me u izvještajnom periodu primljeno je 128 žalbi potrošača, kao i 7 pitanja potrošača. U nadležnosti Tržišne inspekcije bila je 81 žalba, kao i dostavljena pitanja, jedna žalba u nadležnosti Turističke inspekcije, 43 žalbe u nadležnosti Inspekcije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, jedna žalba u nadležnosti Zdravstveno-sanitarne inspekcije, jedna žalba u nadležnosti Poreske uprave, dok je jedna žalba bila u nadležnosti Uprave carina.

Tržišna inspekcija - period januar - jun 2016. godine

Preko sistema www.potrosac.me u izvještajnom periodu je primljeno 137 žalbi potrošača kao i 12 pitanja potrošača. U nadležnosti Tržišne inspekcije bilo je 78 žalbi, kao i dostavljena pitanja, 51 žalba u nadležnosti Inspekcije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, jedna žalba u nadležnosti Fitosanitarne inspekcije, jedna žalba u nadležnosti Turističke inspekcije, dvije žalbe u nadležnosti Veterinarske inspekcije, jedna žalba u nadležnosti Zdravstveno-sanitarne inspekcije, dok su tri žalbe bile u nadležnosti Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost.

2.4. Privredna komora Crne Gore, prepoznajući značaj zaštite potrošača, je shodno Zakonu o zaštiti potrošača obezbijedila administrativno-tehničke uslove za rad Odbora za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova, u kome kao arbitri ravnopravno participiraju predstavnici privrednih društava i potrošača. Postupak pred Odborom može pokrenuti samo potrošač. Stranke u postupku pred Odborom za vansudsko rješavanje sporova su potrošač i trgovac. Potrošač, u smislu Zakona o zaštiti potrošača, je fizičko lice koje zaključuje pravni posao ili djeluje na tržištu u svrhe koje nisu namijenjene njegovom zanimanju ili poslovnoj djelatnosti. Trgovac, u smislu Zakona o zaštiti potrošača, je lice koje zaključuje pravni posao ili djeluje na tržištu u okviru svoje poslovne ili druge komercijalne djelatnosti.

U periodu od jula 2015. do juna 2016. godine, Odboru je podneseno pet potrošačkih tužbi. Odbor je povodom tri potrošačke tužbe donio rješenje o odbijanju tužbe zbog nenadležnosti Odbora da postupa u konkretnim predmetima, a u pogledu dvije tužbe je postignut sporazum sa trgovcem - (u praksi se često dešava da prije sazivanja Vijeća i odlučivanja po tužbi, potrošač postigne sporazum sa trgovcem).

Tužbe koje su podnijete Odboru odnosile su se na neispravnost kupljenih tehničkih uređaja i nepravilnosti u vezi sa cijenom.

2.5. Evidencija i praćenje potrošačkih sporova u sudskom postupku-obavještavam vas da je u ovom period podnijeta jedna tužba za zaštitu prava potrošača da je ista odbačena radi nenadležnosti.

3. Usaglašavanje zakonodavstva

3.1. Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača (prenošenje nove Direktive o pravima potrošača – 2011/83/ EU)

3.2. Zakon o zabrani obmanjujućeg oglašavanja kod pružanja usluga i prodaje proizvoda

Realizovane aktivnosti:

Predmetni Zakon o izmjenama i dopunama zakona o zaštiti potrošača i Zakon o nedozvoljenom oglašavanju se trenutno nalazi u međuresorskom usaglašavanju, očekuje se njegovo usvajanje u trećem kvartalu tekuće godine.

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

4.1. Dalje unapređivanje informacionog sistema za praćenje predmeta pred Odborom

4.1.1. Dalje unaprijeđivanje informacionog sistema u pravosuđu-praćenje potrošačkih sporova kod sudova

Realizovane aktivnosti:

4.1. Na sajtu Privredne komore Crne Gore (www.privrednakomora.me), postoje informacije o radu Odbora za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova. Takođe, na sajtu su postavljene informacije o načinu pokretanja postupka i obilježjima vansudskog rješavanja potrošačkih sporova. Na sajtu Komore nalazi se obrazac tužbe koja se podnosi Odboru i time je potrošačima omogućeno da bez angažovanja stručnog lica (advokata) podnesu tužbu, a što je u skladu sa karakteristikama vansudskog rješavanja sporova – ekonomičnost, efikasnost i fleksibilnost. Dakle, potrošačima je omogućeno da u elektronskoj formi na obrascu koji se objavljuje na internet stranici Odbora, podnesu tužbu.

4.1.1. Dalje unaprijeđivanje informacionog sistema u pravosuđu-praćenje potrošačkih sporova kod sudova-obavještavam vas da na sistema nije bilo promjena jer, obziru da ovih postupaka nema, to nema iskazanih zahtjeva za eventualnim izmjenama, dopunama sada postojeće evidencije.

4.2. Jačanje kapaciteta resornog ministarstva za zaštitu potrošača

4.2.1. Edukacija i jačanje kapaciteta u Direkciji za zaštitu potrošača

Realizovane aktivnosti:

U Direktoratu za razvoj nacionalnog brenda i zaštitu potrošača, tj. u Direkciji za zaštitu potrošača od sistematizovana tri radna mjesta, sredinom juna popunjeno je jedno radno mjesto (savjetnik).

4.3. Jačanje kapaciteta inspekcija nadležnih za zaštitu potrošača

4.3.1. 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 iz ove oblasti

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

4.3.3. Saradnja sa relevantnim institucijama na nacionalnom i međunarodnom nivou

Realizovane aktivnosti:

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

4.3.2. Tržišna inspekcija - period jul - decembar 2015.godine

U Ministarstvu vanjskih poslova i evropskih integracija, dana 23.09.2015.godine, održan je seminar na temu: „Upravno-pravna zaštita potrošača i zdravlja“. U Upravi za inspekcijske poslove je dana 24.09.2015.godine, kao nastavak seminara, održan okrugli sto sa glavnim inspektorima inspekcija koje vrše nadzor nad sprovođenjem Zakona o zaštiti potrošača i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača. To je bila prilika da se detaljnije razgovara o pojedinim „spornim“ pitanjima iz oblasti zaštite potrošača i razriješe određene dileme koje su inspektori imali u pogledu pravilne primjene Zakona o zaštiti potrošača.

Tržišna inspekcija - period januar-jun 2016. godine

U organizaciji NVO „CEZAP“, dana 03.06.2016 godine, održan je seminar na temu: „Izazovi zaštite potrošača u oblasti komunalnih usluga u okviru procesa evropskih integracija“.

U okviru bilateralne saradnje Crne Gore i Slovenije realizovana je posjeta eksperata iz Slovenije u Crnoj Gori, u periodu 27.06 – 01.07.2016.godine, na teme iz oblasti zaštite potrošača. Teme o kojima se govorilo u okviru posjete bile su: unapređenje rada centralnog informacionog sistema za praćenje žalbi potrošača www.potrosac.me, distanciona prodaja, prodaja izvan poslovnih prostorija, priprema Akcionog plana za implementaciju Regulative 2006/2004 i priprema Plana aktivnosti na podizanju nivoa zaštite potrošača u jedinicama lokalne samouprave.

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

4.4. Jačanje kapaciteta Jedinice lokalne samouprave

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

Realizovane aktivnosti:

Glavni grad Podgorica: Realizovan u dijelu donošenja Odluke o izmjenama i dopunama Odluke o organizaciji i načinu rada uprave Glavnog grada kojom je stavljeno u nadležnost Sekretarijata za razvoj preduzetništva izrada i sprovođenje akata o zaštiti potrošača i sačinjavanje informacija i izvještaja.

Opština Andrijevica: Nerealizovano

Opština Berane: Realizovano

Opština Kolašin: Nerealizovano - Slijede aktivnosti na dopuni odluke o organizaciji i načinu rada organa lokalne uprave i akata o sistematizaciji radnih mjesta.

Opština Kotor: Realizovano - nadležni organ Sekretarijat za razvoj, preduzetništva komunalne poslove i saobraćaj.

Opština Mojkovac: Odlukom o organizaciji i načinu rada organa lokalne uprave Opštine Mojkovac, propisano je da Sekretarijat za ekonomiju, finansije i lokalne javne prihode pomaže aktivnosti organizacije potrošača i njihovih saveza.

Opština Nikšić: U Odluci o izmjenama i dopunama Odluke o organizaciji i načinu rada lokalne uprave Opštine Nikšić („Službeni list CG – Opštinski propisi“, broj 10/16) utvrđen je novi Sekretarijat za inspekcijski nadzor, koji će kao samostalni organ lokalne uprave, preko svojih inspektora vršiti inspekcijski nadzor nad primjenom propisa iz

svoje nadležnosti. U Pravilniku Sekretarijata za inspekcijski nadzor, odnosno opisu radnih mjesta koji su u skladu sa Odlukom o organizaciji i načinu rada organa lokalne uprave je utvrđena nadležnost ovih organa i na taj način su obezbijeđeni uslovi za zaštitu potrošača, između ostalog u sljedećim oblastima: komunalnoj; prevozu putnika u gradskom i prigradskom saobraćaju i auto-taksi prevozu; postavljanju privremenih, pomoćnih i montažnih objekata; stanovanja i održavanja stambenih zgrada i držanja kućnih ljubimaca; zaštiti od buke i dr. JP Vodovod i kanalizacija / Djelimično realizovano/ U toku je postupak izrade Pravilnika o organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta.

Opština Petnjica: Nerealizovano

Opština Šavnik: Nerealizovano

5. Saradnja sa drugim nosiocima zaštite potrošača

5.1. Unaprijeđivanje rada Savjeta za zaštitu potrošača

5.2. Saradnja sa drugim nadležnim organima, institucijama, NVO za zaštitu potrošača i privrednim subjektima, u cilju podizanja svijesti o značaju zaštite potrošača i efikasne zaštite potrošača

5.3. Usvajanje Plana aktivnosti Privredna komora Crne Gore na promovisanju zaštite potrošača, a u domenu ovog plana predvidjeti i određene aktivnosti kao što su:

-praćenje tržišta sa aspekta pojave nepoštenih poslovnih praksi po sektorima i kontinuiranu edukaciju privrednika u ovoj oblasti

-sagledati mogućnost revidiranja kodeksa/uzansa, sve u cilju zaštite fer konkurencije i potrošača

5.4. Učešće u radu Savjeta za zaštitu potrošača

Realizovane aktivnosti:

5.1. Unaprijeđivanje rada Savjeta za zaštitu potrošača

Savjet je od održao dvije redovne sjednice od septembra 2015 do juna 2016.

Aktivnosti Savjeta bile su u prijednom periodu usmjerene na podršku Ministarstvu ekonomije u pripremi trećeg Godišnjeg izvještaja o realizaciji Nacionalnog programa zaštite potrošača (2015-2018), za period jul 2015- jun 2016 i pripremu Akcionog plana za period jul 2016- jun 2017.

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

5.2. Tržišna inspekcija - period jul - decembar 2015. godine

U cilju podizanja svijesti o značaju zaštite potrošača i njihove efikasne zaštite, predstavnici Tržišne inspekcije učestvovali su u emisijama "Potrošački kod", koje se emituju na javnom servisu, prilikom kojih su potrošači detaljno upoznati sa ulogom centralnog Sistema za zaštitu potrošača www.potrosac.me, kao i potrošačkim pravima u oblasti zaštite ekonomskih interesa u skladu sa važećim propisima u ovoj oblasti.

Tržišna inspekcija - period januar-jun 2016. godine

U Podgorici je dana 15.03.2016. godine obilježen Svjetski dan zaštite potrošača. U tržnom centru Mall of Montenegro organizovan je Info dan posvećen zaštiti potrošačkih prava. Događaj su realizovali Ministarstvo vanjskih poslova i evropskih integracija, Ministarstvo ekonomije, Uprava za inspekcijske poslove, Veterinarska uprava i potrošačka organizacija CEZAP. U cilju jačanja zaštite potrošača u Crnoj Gori, posebna pažnja se posvećuje saradnji sa organizacijama potrošača, kao i edukaciji potrošača. Saradnja sa NVO sektorom za zaštitu potrošača redovno se ostvaruje putem Savjeta za zaštitu potrošača, Koordinacionog tijela za tržišni nadzor, Centralnog informacionog sistema za praćenje žalbi potrošača, kao i sa Upravom za inspekcijske poslove prilikom svakodnevnog rješavanja žalbi potrošača.

U Tržišnoj inspekciji postoji dežurni inspektor koji je i neposredno (u kancelariji) i putem telefona dostupan potrošačima svakog radnog dana od 8 do 16 časova, a koji je istovremeno i kontakt osoba za pomenuti Centralni informacijski sistem za praćenje žalbi potrošača.

U prvom tromesečju ove godine predstavnici Tržišne inspekcije su, u saradnji sa Institutom računovođa Crne Gore, učestvovali u obuci za primjenu Zakona o zaštiti potrošača i drugih zakona, namijenjenoj privrednim subjektima koji su izrazili zainteresovanost.

Predstavnici Tržišne inspekcije uključeni su u razne projekte, obuke, okrugle stolove, radionice i zajedničke aktivnosti u cilju unapređenja metoda rada i stručnog znanja, a samim tim i podizanja nivoa zaštite potrošača u Crnoj Gori.

Projektom Vlade Crne Gore „Budi odgovoran” omogućeno je građanima da preko mobilne i veb aplikacije dostavljaju, pored ostalog, i žalbe koje se odnose na povredu prava potrošača, a koje se preko Uprave za inspeksijske poslove distribuiraju nadležnim inspekcijama na postupanje. Takođe, Uprava za inspeksijske poslove je u aprilu 2013. godine uspostavila besplatnu liniju (080 555 555 putem koje građani podnose žalbena bezbjednost proizvoda (tržišni nadzor) i prijavljuju kršenje njihovih potrošačkih prava.

U funkciji su i drugi komunikaciono-informacioni kanali, poput mejla: prijava@uip.gov.me, internet stranice: www.uip.gov.me, www.ti.gov.me, www.potrosac.me, kao i drugi telefoni i adrese elektronske pošte koji se mogu naći na ovim sajtovima.

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

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

Kodeksom poslovne etike Privredne komore Crne Gore utvrđuju se osnovna načela etičkog ponašanja poslovnih subjekata u okviru crnogorske poslovne zajednice. Dakle, cilj Kodeksa poslovne etike je da doprinese obavljanju poslovnih aktivnosti privrednih subjekata u duhu poslovnog morala, dobrih poslovnih običaja i načela poštenja i savjesnosti i da unaprijedi transparentnost poslovanja. Ovo dalje upućuje da su članice Komore dužne da djeluju u skladu sa načelima odgovornosti, istinitosti, efikasnosti, transparentnosti, kvaliteta, postupanja u dobroj vjeri i poštovanja dobrih poslovnih običaja prema poslovnim partnerima, poslovnom i društvenom okruženju i zaposlenom. Jedan od ciljeva Kodeksa poslovne etike je da se poslovanjem ne smije zloupotrebjavati povjerenje korisnika potrošača, poslovnih partnera ili drugih učesnika nekog poslovnog odnosa.

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

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

Seminar, „Zaštita prava intelektualne svojine ” - dana 23.01.2015.godine u prostorijama Privredne komore Crne Gore održan je seminar „Zaštita prava intelektualne svojine”. Trgovina krivotvorenim i piratskom robom nanosi štetu nosiocima prava intelektualne svojine, proizvođačima, trgovcima, dovodi privredne subjekte koji legalno posluju u neravnopravan položaj, utiče na smanjenje stranih investicija, a u pojedinim slučajevima, posebno kada se radi o hrani i ljekovima, predstavlja ozbiljnu prijetnju po zdravlje i sigurnost potrošača. Predstavnici nadležnih državnih organa upoznali su učesnike seminara sa sistemom zaštite prava intelektualne svojine u Crnoj Gori, praksom u dosadašnjim postupcima, te ukazali na štetne efekte koji nastaju kršenjem ovih prava.

Seminar, „Izgradnja i pozicioniranje brenda na crnogorskom tržištu” - Privredna komora Crne Gore organizovala je u saradnji sa Sekretarijatom za razvoj preduzetništva Glavnog grada Podgorica seminar “Izgradnja i pozicioniranje brenda na crnogorskom tržištu” 1.juna 2016.godine. Na seminaru je ukazano na značaj izgradnje brenda, ulogu njegovog identiteta, koristi od brendiranja proizvoda i usluga, te strategije pozicioniranja na crnogorskom i međunarodnom tržištu.

Tokom posljednjih decenija uloga marketinga se konstantno mijenja, kao i ponašanje potrošača a samim tim i izgradnje i pozicioniranja brendova. Prvo se marketing fokusirao na podršku proizvodnji i prodaji, zatim se prešlo na koncept stavljanja potrošačevih potreba u centar pažnje preduzeća, dok je danas potreban novi, holistički (sveobuhvatan) pristup koji potrošača posmatra kao multidimenzionalno biće koje pokreću vrijednosti i potrebe višeg ranga.

Radionica „Korišćenje poslovnih informacija u savremenom prodajnom procesu“ - Privredna komora Crne Gore je, u saradnji sa Business Intelligence Consulting doo (BIC) Podgorica i kompanijom Coface, 26.februara 2016.godine organizovala radionicu sa temom „Korišćenje poslovnih informacija u savremenom prodajnom procesu“.

Učesnici radionice su bili nosioci sertifikata Excellent SME i bankarskog sektora.Privredna komora Crne Gore kroz vršenje nove usluge u saradnji sa Coface, organizuje u cilju pružanja doprinosa većoj transparentnosti tržišta, sigurnom i bezbjednom poslovanju i promociji dobrih poslovnih praksi, naglašena je potreba raspolaganja preciznim podacima i zaštite od rizika.Izdavanjem sertifikata SME Excellent Komora promovise uspješna preduzeća i čini ih prepoznatljivim potencijalnim poslovnim partnerima.U međusobnoj komunikaciji, učesnici su razmijenili iskustva o praksi i načinima da pomoću poslovnih informacija povećaju efikasnost ukupnog prodajnog procesa. Bilo je riječi o definisanju ciljne grupe - kako do konkretne liste potencijalnih klijenata; efikasnom akviziranju novih klijenata, odnosno radu sa ciljnom grupom; proaktivnom i efikasnom upravljanju portfoliom klijenata; povezanosti među preduzećima i značaju toga; upravljanju vremenom; korišćenju finansijskih informacija da bi se smanjio rizik naplate potraživanja i o upravljanju limitima otvorenih potraživanja prema klijentima.

Seminar „Nova pravila marketinga u promovisanju brendova“ - U 21.vijeku jedna od najvećih promjena kada je marketing u pitanju jeste primjena društvenih medija, odnosno onih koje koriste internet kao sredstvo komunikacije. Putem raznih blogova, mikroblogova, sajtova, društvenih mreža i uopšte virtuelnog svijeta privrednici imaju neslućeno mnogo mogućnosti da priđu ciljnoj grupi, na pravom mjestu i u pravo vrijeme, rečeno je na seminaru „Nova pravila marketinga u promovisanju brendova“ koji je u Privrednoj komori Crne Gore, u saradnji sa Sekretarijatom za razvoj preduzetništva Glavnog grada Podgorica, organizovan 10. jula 2015.

5.4.Uprava za inspekcijske poslove ima predstavnika u Savjetu za zaštitu potrošača, u čijoj nadležnosti je i praćenje realizacije Nacionalnog programa zaštite potrošača – godišnjeg Akcionog plana za njegovu realizaciju, koje je u ovom periodu održao jednu sjednicu.

Napomena: tač. 5.3 se ne odnosi na Upravu za inspekcijske poslove.

6. Dalja podrška vansudskom rješavanju sporova potrošača

6.1. Edukacija članova Arbitražnog odbora i afirmacija uloge Arbitražnog odbora, upoznavanje potrošača i privrednika o mogućnostima rješavanja sporova putem arbitražnog postupka

Realizovane aktivnosti:

Obuka i edukacija privrednika je jedna od osnovnih aktivnosti Privredne komore Crne Gore, u okviru koje značajno mjesto zauzima i oblast zaštite potrošača. Na sjednicama Odbora udruženja Privredne komore Crne Gore predstavljen je novi Zakon o zaštiti potrošača.

U dosadašnjoj praksi u radu Odbora, prepoznali smo niz nedostataka koji utiču na dalje funkcionisanje ovog tijela. Jedan od ključnih problema u funkcionisanju Odbora za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova je nedostatak naknade za rad članovima Vijeća koji postupaju u predmetima.Postoji veliki problem da se formira Vijeće po potrošačkoj tužbi, jer članovi Odbora nisu zainteresovani da učestvuju u postupcima pred Odborom zbog neisplaćivanja nagrade i naknade za troškove u radu Vijeća.

Nagrade i naknade troškova za rad u Vijeću obezbjeđuje Ministarstvo ekonomije, kao resorno za oblast zaštite potrošača, a u skladu sa Uredbom o kriterijumima za određivanje naknade za rad članovima Vijeća („Službeni list Crne Gore”, broj 46/08).

Zbog isteka mandata postojećim članovima, raspisali smo 31.05.2016.godine konkurs za izbor članova Odbora za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova, te isti objavili u dva štampana medija. Na konkurs koji je bio otvoren 15 dana nije stigla nijedna prijava.

Realizacija i zaštita osnovnih prava potrošača u velikoj mjeri zavisi od informisanosti i obrazovanosti samih građana, potrošača o svojim pravima i obaveza u ovoj sferi obligacionih odnosa. U proteklom periodu, Privredna komora Crne Gore je putem elektronskih medija (emisija „Potrošački kod”, „Pobjeda” i „Glasnik”) upoznala potrošače o mogućnostima rješavanja sporova pred Odborom za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova.

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

7.1. Podrška u ostvarivanju uloge NVO u skladu sa:

- Zakonom o zaštiti potrošača

- Nacionalnim programom zaštite potrošača i ovim Akcionim planom

7.2. Finansijska podrška iz Budžeta za prioritetne projekte

7.3. Podrška uspostavljanju savjetovaništa za zaštitu potrošača od strane jedinica lokalne samouprave

7.4. Finansijska podrška NVO za realizaciju projekata u oblasti zaštite potrošača

7.5. Uspostavljanje i unaprijeđivanje saradnje NVO sa odgovarajućim međunarodnim organizacijama i institucijama

Realizovane aktivnosti:

7.1. Glavni grad Podgorica: /

Opština Andrijevica: U opštini Andrijevica ne postoji NVO koja se bavi ovom tematikom.

Opština Berane: Djelimično realizovano - Održan sastanak sa predstavnicima Komunalnih preduzeća i predstavnicima NVO na temu „Zaštita potrošača“.

Opština Kolašin: Djelimično realizovano - Opština Kolašin sarađuje sa nevladinim organizacijama koje se bave zaštitom potrošača. Jedna od najaktivnijih je Centar za zaštitu potrošača (CEZAP), koja je u proteklom periodu realizovala više projekata na državnom i lokalnom nivou.

Opština Kotor: Djelimično realizovano

Opština Mojkovac: Nerealizovano

Opština Nikšić: Nije bilo aktivnosti.

Opština Petnjica: U Opštini Petnjica ne postoji NVO koja se bavi ovom tematikom.

Opština Šavnik: Nerealizovano

7.2. Finansijska podrška iz Budžeta za prioritetne projekte- Ministarstvo ekonomije
U budžetu za 2016. planirano je 8,000.00€ za nevladine organizacije.

7.3. **Glavni grad Podgorica:** Realizovano, februar 2016. godine, 2.000,00 eura.

Opština Andrijevica: /

Opština Berane: /

Opština Kolašin: Nerealizovano - Savjetovanište za zaštitu potrošača još uvijek nije uspostavljeno. Razmatraju se forme njegovog uspostavljanja.

Opština Kotor: Nerealizovano - nedostatak sredstava.

Opština Mojkovac: Nerealizovano

Opština Nikšić: Nerealizovano

Opština Petnjica: Nerealizovano - nije bilo inicijative za ovom aktivnošću

Opština Šavnik: Nerealizovano

7.4. **Glavni grad Podgorica:** Realizovano, novembar 2015. godine, 1.950,00 eura, za izradu brošure „Obmanjujuća poslovna praksa“

Opština Andrijevica: Nije bilo kandidovanih projekata.

Opština Berane: /

Opština Kolašin: Djelimično realizovano - Opština Kolašin izdvaja iz budžeta sredstva za rad NVO. Međutim, ova sredstva nijesu posebno izdvojena za NVO koje se bave zaštitom potrošača, već se odnose na sve NVO i sve vrste razvojnih projekata i projekata edukacije.

Opština Kotor: Nerealizovano - nedostatak sredstava.

Opština Mojkovac: Raspisan je konkurs za raspodjelu sredstava nevladinim organizacijama, a prioritet za dodjelu sredstava imaće NVO koje ponude projekte u oblasti zaštite potrošača.

Opština Nikšić: U budžetu za 2016. planirala su sredstva za finansijsku podršku NVO u iznosu od 30.000,00 eura ali nije bilo zahtjeva za projekte iz oblasti zaštite potrošača.

Opština Petnjica: Nije bilo projekata iz navedene oblasti.

Opština Šavnik: Nerealizovano

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

Podrska u ostavarivanaju uloge NVO u skladu sa :

Zakonom o zastiti potrosaca, Nacionalnim Programom i Akcionim planom je izostala po svim tackama (7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5)

CEZAP je na osnovu istraživanja, upitnika za građane (vezano za probleme u oblasti komunalnih usluga) koja smo radili u mjesecu martu 2015.godine, došao do zaključka da, postoji nedostatak dvosmjerne komunikacije između građana i lokalne administracije, da građani, nisu dovoljno upoznati sa svojim pravima i obavezama, da su često izgubljeni u lavirintu opštinskog sistema odgovornosti u širokom spektru usluga od opšteg interesa za građane koje lokalna samo uprava pruža, neposredno ili putem opštinskih, javnih komunalnih usluga (vodosnabdijevanje, usluge parking servisa, prikupljanje otpada iz domaćinstva...).

Iz svega gore navedenog **CEZAP je u saradnji sa Glavnim gradom – Sekretarijat za razvoj preduzetništva** razvio i distribuirao brošuru koja je obradila neke osnovne članove Zakona o komunalnim uslugama i Zakona o zaštiti potrošača, kao i neke osnovne smjernice, korisne za sve građane tj.potrošače.

U pomenutom periodu CEZAP je uspostavio saradnju sa više međunarodnih i organizacija u regionu i to kroz realizaciju dva projekta:

Projekat “ **Regionalni model za sistem Smart Opštinski uslužni Reporting** “

Ovaj projekat ima za cilj da identifikuje uslove za razvoj i implementaciju ovakvog sistema izvještavanja u opštinama u jugoistočnoj Evropi osiguravajući dijalog između udruženja lokalnih samouprava i organizacija potrošača za procjenu održivosti sistema i dogovore o njegovoj strukturi menadžmenta . Sistem izvještavanja će se oslanjati na smartphone i veb platforme. Projekat se finansira od strane organizacije GIZ ORF MMS, sa liderima Milieukontakt Makedonija i partnerskim organizacijama: Nacionalna organizacija potrošača Srbije (NOPS), Mreža asocijacija lokalnih vlasti jugoistočne Evrope (NALAS), Nacionalna alijansa za lokalni ekonomski razvoj (NALED), Organizacija potrošača Makedonije (OPM), Zajednica udruženja lokalne samouprave u Republici Makedoniji (ZELS), Centar za zaštitu potrošača Crne Gore (CEZAP), Zajednica opština Crne Gore (ZOCCG).

Projekat je sprovedjen u periodu od novembra 2014.godine do decembra 2015.godine.

Projekat, „**Jačanje kapaciteta organizacija za zaštitu potrošača za bolje opštinske usluge u Jugoistočnoj Evropi**”

Predvidja jačanje kapaciteta organizacija za zaštitu potrošača za zagovaranje prava korisnika opštinskih usluga u Jugoistočnoj Evropi. Projekat finansira Nemačka organizacija zameđunarodnu saradnju (Deutsche Gesellschaft fur Internationale Zusammenarbeit) – GIZ kroz Otvoreni regionalni fond za modernizaciju opštinskih usluga, a sprovodi ga Mreža istraživačkih centara koji se bave evropskim politikama u Jugoistočnoj Evropi – TEN, koju čine Centar za evropske politike (CEP), Institut za evropske politike (EPI) iz Makedonije i Institut alternativa (IA) iz Crne Gore. U realizaciju projekta su uključene i nacionalne potrošačke organizacije iz ove tri zemlje (Nacionalna organizacija za zaštitu potrošača Srbije, Centar za zaštitu potrošača Crne Gore i Organizacija za zaštitu potrošača Makedonije). Implementacija projekta biće sprovedena kroz komplet radnih paketa koji će biti koncentrisani na sledeće aktivnosti: izradu regionalne studije i usvajanje akcionih planova za zagovaranje potrošačkih organizacija, organizovanje dijaloga između svih zainteresovanih strana i priprema strategija za podizanje svijesti potrošača i osnivanje regionalne organizacije za zaštitu potrošača – CON WeB sa jasnim ciljem pridruživanja BEUC – Evropskoj organizaciji za zaštitu potrošača.

Projekat je započeo u februaru 2015. godine a završen u 10. Juna 2016 godine.

II Unaprijeđivanje zaštite potrošača u pojedinim oblastima

1. Bezbjednost proizvoda

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

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

1.1.2. Utvrđivanje obrazaca za praćenje podataka iz nadzora nad tržištem

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

Realizovane aktivnosti:

1.1.1. Period jul-decembar 2015.godine

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

- električne svjetiljke opšte namjene, obuću, tekstil, kristalno staklo, električne bušilice, ogradice za djecu (Tržišna inspekcija);
- tablet uređaje, aparate za audio i video nadzor (bebi alarmi) (Inspekcija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost);
- gorivo (Ekološka inspekcija);
- sredstva za zaštitu bilja i sredstva za ishranu bilja (Fitosanitarna inspekcija);
- eksplozive za civilnu upotrebu, pirotehnička sredstva (Inspekcija za eksplozivne materije, zapaljive materije, tečnosti i gasove).

U reaktivnom nadzoru Tržišna inspekcija, Zdravstveno-sanitarna inspekcija i Inspekcija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, pratile su opasne proizvode na osnovu podataka preuzetih iz RAPEX-a i drugih dostupnih baza podataka o opasnim proizvodima (Regionalna mreža za razmjenu informacija o opasnim proizvodima), obavještenja inspektora iz nadzora, kao i prijava potrošača.

Period januar-jun 2016.godine

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

- električne uvijače za kosu, ugaone brusilice, zaštitne rukavice (Tržišna inspekcija);
- toplomjere za mjerenje tjelesne temperature, sterilne čašice za uzimanje uzoraka urina (Zdravstveno-sanitarna inspekcija)
- rezervoar za TNG (Termoenergetska inspekcija)
- manometre za kontrolu krvnog pritiska (Metrološka inspekcija)
- bijelo ulje, bakarne preparate, crveno ulje, supstrate, organsko đubrivo (Fitosanitarna inspekcija)
- fiksne bežične telefone, rutere, dječje igračke na daljinsko upravljanje (Inspekcija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost)
- pirotehnička sredstva (Inspekcija za eksplozivne materije, zapaljive materije, tečnosti i gasove)

U reaktivnom nadzoru Tržišna inspekcija, Zdravstveno-sanitarna inspekcija i Metrološka inspekcija, pratile su opasne proizvode na osnovu podataka preuzetih iz RAPEX-a, po obavještenju inspektora iz nadzora, obavještenju Uprave carina, obavještenju proizvođača/distributera, po informacijama iz drugih izvora.

1.1.2. Na sastanku uže radne grupe, koju je Uprava za inspekcijske poslove formirala u cilju praćenja realizacije programa nadzora proizvoda na tržištu u dijelu nadležnosti njenih inspekcija, sačinjen je predlog Obrasca za praćenje podataka iz tržišnog nadzora, koji obuhvata evidenciju podataka iz proaktivnog i reaktivnog nadzora, kako bi se standardizovalo praćenje podataka iz nadzora na tržištu i izvještavanje od strane svih inspekcija koje učestvuju u ovoj vrsti nadzora. Predloženi obrazac je usvojen od strane Koordinacionog tijela.

1.1.3. Tržišni nadzor– jul- decembar 2015.godine

U navedenom periodu izvršeno je ukupno 1.058 inspekcijskih pregleda, i to:

- u proaktivnom nadzoru 366 pregleda (po programu)
- u reaktivnom nadzoru 692 pregleda (po RAPEX obavještenjima 565, po informacijama iz drugih izvora 52, po obavještenjima inspektora iz nadzora 74, po prijavi potrošača jedan pregled).

Na tržištu Crne Gore, u proaktivnom i reaktivnom nadzoru, pronađeno je 157 vrsta opasnih proizvoda u ukupnoj količini od 4.138 komada. Od navedenog, 75 vrsta u količini od 1.225 komada spada u opasne proizvode sa ozbiljnim rizikom, dok 82 vrste u količini od 2.913 komada spadaju u opasne proizvode koji ne predstavljaju ozbiljan rizik.

Inspektori su izrekli sledeće mjere:

- Trajna zabrana prometa za 75 vrsta u količini 1.225 komada opasnih proizvoda koji predstavljaju ozbiljan rizik (električne kvarcne grijalice, prenosna dječja lampa, dječja odjeća, fen za kosu, oprema za plivanje, naočare za sunce, ulje za sunčanje, farba za kosu, električne bušilice, svjetleći lanci, dječji krevet, igračke);
- Opoziv od krajnjih potrošača za 9 vrsta u količini od 442 komada (prenosna dječja svjetiljka, električne kvarcne grijalice, dječji krevet, igračke). Obavještenja o opozivu objavljena su preko dnevnog lista „Pobjeda“ i u maloprodajnom objektu.

- Privremena zabrana prometa za 82 vrste u količini od 2.913 komada opasnih proizvoda koji ne predstavljaju ozbiljan rizik (fen za kosu, dječja kolica, električne svjetiljke opšte namjene, obuća, tekstil, kristalno staklo, električne bušilice, ogradice za djecu).

Po rješenjima inspektora uništeno je 26 vrsta opasnih proizvoda sa ozbiljnim rizikom u količini od 1.396 komada.

Tržišni nadzor – januar-jun 2016.godine

U navedenom periodu izvršena su ukupno 1.024 inspekcijska pregleda, i to:

- u proaktivnom nadzoru 191 pregled (po programu);
- u reaktivnom nadzoru 833 pregleda (po RAPEX obavještenjima 583, u pojačanom nadzoru 103, po informacijama iz drugih izvora 134, po obavještenju inspektora iz nadzora 4, po obavještenju proizvođača/distributera 7, po obavještenju Uprave carina 2).

Na tržištu Crne Gore, u proaktivnom i reaktivnom nadzoru, pronađene su 134 vrste opasnih proizvoda u ukupnoj količini od 4.832 komada i jedna vrsta u količini od 4 litra. Od ovog broja, 49 vrsta u količini od 1.108 komada i jedna vrsta u količini od 4 litra spadaju u opasne proizvode sa ozbiljnim rizikom, dok 85 vrsta u ukupnoj količini od 3.724 komada spada u opasne proizvode bez ozbiljnog rizika. Od ukupnog broja opasnih proizvoda koji ne predstavljaju ozbiljan rizik, 15 vrsta u količini od 36 komada spada u opasne proizvode sa srednjim rizikom.

Inspektori su izrekli sledeće mjere:

- Trajna zabrana prometa za 49 vrsta u količini od 1.108 komada (dječja odjeća, vibraciona brusilica, mašine za sušenje veša, električna kvarcna grijalica, prenosna dječja lampa, električni uvijači za kosu, imitacija hrane) i jednu vrstu u količini od 4 litra (sredstva za zaštitu bilja koja predstavljaju ozbiljan rizik) i 15 vrsta u količini od 36 komada opasnih proizvoda sa srednjim rizikom (električne ugaone brusilice i električne bušilice - proizvodi nijesu usaglašeni sa propisanim zahtjevima u roku koji je inspektor odredio, zbog čega je trajno zabranjen promet), dok je mjera privremene zabrane prometa, do usklađivanja sa propisanim zahtjevima, izrečena za 70 vrsta u količini od 3.688 komada opasnih proizvoda koji ne predstavljaju ozbiljan rizik (punjači za mobilni telefon, električni uvijači za kosu (pegle i prese za kosu), dječji krevet, ugaone brusilice, zaštitne rukavice);
 - Mjera opoziva od krajnjih potrošača je izrečena u 27 slučajeva za 1.735 komada opasnih proizvoda (prenosna dječja svjetiljka, pegla za kosu, imitacija hrane, mašine za sušenje veša, vibracione brusilice, kvarcne grijalice). Mjera opoziva je objavljena preko dnevnih novina i u objektu;
 - Po nalogu inspektora, jedna vrsta opasnih proizvoda u količini od 9 komada (električna kvarcna grijalica) vraćena je proizvođaču/distributeru.
 - Mjera uništenja je izvršena za tri vrste opasnih proizvoda u količini od 29 komada (dvije vrste prenosne dječje svjetiljke u količini od 6 komada, jedna vrsta pegle za kosu u količini od 23 komada);
- Podnijeta su dva zahtjeva Sudu za prekršaje.

1.2. Jačanje kapaciteta inspekcija nadležnih za nadzor nad tržištem

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

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

1.2.3. Saradnja sa relevantnim institucijama na nacionalnom i međunarodnom nivou

Realizovane aktivnosti:

1.2.1. Pravilnikom o organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta Uprave za inspekcijske poslove u Odsjeku za tržišnu inspekciju predviđena je posebna grupa poslova za tehnički nadzor, u kojoj su sistematizovana četiri radna mjesta (koordinator - 1, tržišni inspektori, koji će biti i stručna podrška tržišnim inspektorima koji vrše tržišni nadzor -2, kao i savjetnik – kontakt osoba za razmjenu informacija o opasnim proizvodima – 1). Popunjena su mjesta koordinatora, jednog inspektora i savjetnika, dok je mjesto jednog inspektora nepopunjeno.

Kada je u pitanju povećanje broja inspektora koji vrše nadzor proizvoda na tržištu, treba imati u vidu činjenicu da u pojedinim inspekcijama nedostaju inspektori odgovarajućeg zanimanja (npr. za kontrolu lijekova, hemikalija, građevinskih proizvoda, mašina i dr). U tom smislu, u okviru Uprave za inspekcijske poslove, u inspekcijama koje se bave tržišnim nadzorom, do kraja 2018. godine je, u zavisnosti od finansijskih mogućnosti, planirano zapošljavanje još 34 inspektora, dok je u Odjeljenju za inspekcijski nadzor u oblasti eksploziva za civilnu upotrebu i pirotehnike (Ministarstvo unutrašnjih poslova) planirano zapošljavanje dva nova inspektora.

1.2.2. Posebna pažnja posvećena je edukaciji tržišnih inspektora, u cilju podizanja kvaliteta tržišnog nadzora. U izvještajnom periodu su održani sastanci, radionice, seminari i to:

- sastanak na kojem su učestvovali predstavnici Tržišne inspekcije i predstavnici Uprave carina. Tema sastanka bila je bezbjednost i usaglašenost proizvoda, unapređenje razmjene informacija o opasnim proizvodima, kao i saradnja između ova dva organa, kako bi se što uspješnije spriječila isporuka nebezbednih proizvoda na tržište Crne Gore.
- radionica kojoj su prisustvovali članovi Koordinacionog tijela za tržišni nadzor (jedan predstavnik Tržišne inspekcije) i delegacija sa Kosova, koja je u okviru EU projekta podrške bila u studijskoj posjeti u Crnoj Gori. Na radionici je prezentovan pravni i institucionalni okvir za sprovođenje tržišnog nadzora u Crnoj Gori, kao i aktivnosti Koordinacionog tijela.
- radionica na temu godišnjeg planiranja aktivnosti tržišnog nadzora (Planiranje, implementacija, praćenje; Reaktivni i proaktivni nadzor; Utvrđivanje prioritetne grupe proizvoda; Metode uzimanja uzoraka za analizu u laboratorijama; Saradnja sa medijima, Svijest javnosti). Radionica je organizovana za predstavnike crnogorskih inspekcija koje su nadležne za tržišni nadzor i delegaciju sa Kosova.
- u organizaciji TAİEX-a, a povodom dvadeset godina postojanja TAİEX instrumenta, na Malti, u periodu od 19-20.05.2016. godine, delegacija Uprave za inspeksijske poslove prisustvovala je seminaru o nadzoru proizvoda na tržištu.

1.2.3. Uprava za inspeksijske poslove je ostvarivala saradnju sa relevantni institucijama na nacionalnom i međunarodnom nivou. Prije svega treba istaći Regionalnu mrežu za razmjenu informacija o opasnim proizvodima (Tržišna inspekcija je kontakt tačka za Crnu Goru), putem koje se ostvaruje kontinuirana saradnja između organa tržišnog nadzora zemalja u regionu, kako kroz razmjenu informacija o opasnim proizvodima, tako i kroz razmjenu drugih podataka važnih za podizanje nivoa bezbjednosti proizvoda na regionalnom tržištu. Preko ovog sistema, u izvještajnom periodu, kontakt tačka je prosljedila 42 notifikacije o pronađenim opasnim proizvodima na tržištu Crne Gore, a iz zemalja regiona primila i prosljedila inspekcijama 58 notifikacija o opasnim proizvodima. Tržišna inspekcija je, kroz sprovođenje aktivnosti nadzora proizvoda na tržištu i razmjenu informacija o opasnim proizvodima, ostvarivala i neposrednu saradnju sa organima i institucijama na nacionalnom nivou, tj. inspekcijama u okviru Uprave, kao i inspekcijama Ministarstva unutrašnjih poslova i Ministarstva saobraćaja i pomorstva, Upravom carina, institucijama infrastrukture kvaliteta i drugim organima uprave i ministarstvima. Ostvarivanje saradnje sa institucijama i organima na regionalnom nivou prepoznato je kao značajan segment u cilju razmjene iskustava i najbolje prakse zemalja regiona.

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

1.3.1. Donošenja Uredbe koja će biti usaglašena sa Odlukom 2010/15/EZ Evropske Komisije od 16.12.2009 o smjernicama za sprovođenje sistema RAPEX (Službeni list L 22, 26.1.2010., str. 1-64) - Ministarstvo ekonomije

Realizovane aktivnosti:

- Uredba o načinu rada sistema brze razmjene informacija o proizvodima koji predstavljaju rizik („Sl. list CG“, br. 57/2015")

1.4. Razmjena podataka o opasnim proizvodima

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

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

Realizovane aktivnosti:

1.4.1. U skladu sa uredbom o načinu rada sistema brze razmjene informacija o proizvodima koji predstavljaju rizik, preko sistema za brzu razmjenu informacija o opasnim proizvodima, kontinuirano je vršena razmjena podataka o opasnim proizvodima između organa koji vrše nadzor proizvoda na tržištu i Uprave carina. U cilju aktivnog uključivanja svih učesnika i podizanja nivoa funkcionisanja sistema, kao i ažuriranja informacija u sistemu brze razmjene informacija o opasnim proizvodima, Koordinaciono tijelo je održalo sastanak sa kontakt tačkama sistema. Na sastanku je donijet zaključak da je u cilju boljeg funkcionisanja sistema i korišćenja istog, potrebno organizovati dodatne obuke za kontakt osobe.

1.4.2. Na sjednici Vlade, održanoj 12.05.2016. godine, usvojen je izvještaj o funkcionisanju sistema za razmjenu podataka o opasnim proizvodima za 2015. godinu, koji je pripremila Kontakt tačka sistema.

1.5. Koordinacija nadzora nad tržištem

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

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

Realizovane aktivnosti:

1.5.1. Vlada Crne Gore je prvi put obrazovala Koordinaciono tijelo za nadzor na tržištu u septembru 2010. godine, u skladu sa Strategijom tržišnog nadzora. Kako je donošenjem Zakona o nadzoru proizvoda na tržištu („Sl. List CG“, br. 33/14) uspostavljen i zakonski osnov za obrazovanje ovog tijela, to je sredinom 2014. godine Vlada obrazovala novo Koordinaciono tijelo (Odluka o obrazovanju Koordinacionog tijela za nadzor na tržištu, „Sl. List“, br. 32/15). Koordinaciono tijelo ima osam članova, a čine ga predstavnici organa nadzora na tržištu (6), organa uprave nadležnog za poslove carina (1) i ministarstva nadležnog za poslove infrastrukture kvaliteta – Ministarstvo ekonomije (Direktorat za unutrašnje tržište i konkurenciju) (1). Predstavnici organa nadzora na tržištu su: četiri iz Uprave za inspekcijske poslove (UIP), od kojih je jedan i predsjednik ovog tijela, a po jedan iz Ministarstva saobraćaja i pomorstva (MPS) i Ministarstva unutrašnjih poslova (MUP). Kada je to potrebno, u radu Koordinacionog tijela učestvuju i predstavnici drugih institucija, čiji je rad od značaja za nadzor proizvoda na tržištu. Pored praćenja realizacije Strategije tržišnog nadzora i obaveza utvrđenih Odlukom o obrazovanju Koordinacionog tijela, ovo tijelo je u izvještajnom periodu realizovalo i aktivnosti propisane Zakonom o nadzoru proizvoda na tržištu. Pažnja je bila posebno usmjerena na koordinirano planiranje i praćenje sprovođenja tržišnog nadzora, na pripremu izvještaja o nadzoru na tržištu, kao i na praćenje razmjene informacija o opasnim proizvodima. Pored toga, Koordinaciono tijelo je bilo uključeno u pripremu predloga podzakonskog akta kojim su utvrđene grupe proizvoda nad kojima se vrši nadzor na tržištu, kao i u harmonizaciju nacionalnog zakonodavstva. Članovi Koordinacionog tijela su takođe sarađivali i bili podrška u pripremi propisa u oblasti nadzora proizvoda na tržištu. U izvještajnom periodu Koordinaciono tijelo je održalo dvije sjednice i dva tematska sastanka. Prva sjednica je bila ujedno i konstitutivna sjednica ovog tijela u novom sazivu. Na drugoj sjednici, pored članova KT, prisustvovali su i članovi delegacije sa Kosova, predvođeni ekspertom EU. Na sjednicama je vršena analiza realizacije zaključaka sa prethodne sjednice, planirane naredne aktivnosti, kako pojedinačno po organima, tako i zajedničke aktivnosti organa, u cilju realizacije utvrđenih prioriteta. Teme koje su posebno zaokupile ovo tijelo u izvještajnom periodu su naročito: razgraničenje nadležnosti inspekcijskog nadzora po inspekcijama, koordinirano programiranje tržišnog nadzora i praćenje realizacije programa, razmjena informacija o opasnim proizvodima, dalje jačanje koordinacije tržišnog nadzora, edukacija kadra, podizanje svijesti o značaju tržišnog nadzora u oblasti zaštite potrošača i drugih korisnika od opasnih proizvoda na tržištu, harmonizacija nacionalnog zakonodavstva sa evropskim propisima koji uređuju oblast bezbjednosti proizvoda i tržišnog nadzora itd.

Koordinaciono tijelo je održalo tematski sastanak sa kontakt osobama sistema brze razmjene informacija o opasnim proizvodima u vezi sa podizanjem nivoa funkcionisanja i korišćenja sistema. Drugi tematski sastanak kojem su, pored članova, prisustvovali i predstavnici Ministarstva ekonomije (MEK), Ministarstva saobraćaja i pomorstva (MSP), Mašinskog fakulteta i Uprave za inspekcijske poslove (UIP) bio je posvećen razmatranju inicijative za izmjenu Uredbe o utvrđivanju grupa proizvoda nad kojima se vrši nadzor na tržištu („Sl. list CG“, br. 20/15) za tri grupe proizvoda, i to – motorna vozila, opremu koja se koristi na otvorenom – buka i liftovi.

1.5.2. Na sjednici Vlade, održanoj 12.05.2016. godine, usvojen je Izvještaj o radu Koordinacionog tijela za tržišni nadzor za 2015. godinu

1.6. Sprovođenje Strategije tržišnog nadzora

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

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

1.6.3. Saradnja sa relevantnim institucijama na nacionalnom i međunarodnom nivou

Realizovane aktivnosti:

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

Privredni subjekti i potrošači se informišu o opasnim proizvodima i putem tekstova objavljenih u elektronskim i štampanim medijima. Takođe, prateći gostovanja predstavnika inspekcija u raznim emisijama ("Potrošački kod" koja se emituje na Javnom servisu), javnost se informise o pronađenim opasnim proizvodima. Prilikom vršenja inspekcijskog nadzora inspektori privrednim subjektima ukazuju na odgovornosti i obaveze i opasnosti koje predstavljaju proizvodi koji nijesu usaglašeni sa propisanim zahtjevima.

1.6.2.U cilju obezbjeđivanja adekvatne zaštite potrošača ostvaruje se saradnja sa NVO za zaštitu potrošača i razmjenjuju informacije o pitanjima koja su od značaja za potrošače.

1.6.3.Dato pod tačkom 1.2.3.

2. Bezbjednost hrane

2.1. Nadzor nad sprovođenjem zakona koji uređuju bezbjednost hrane

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

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

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

Realizovane aktivnosti:

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

2.1.2. ZDRAVSTVENO – SANITARNA INSPEKCIJA

Zdravstveno-sanitarna inspekcija je u periodu jul 2015 – jun 2016 izvršila ukupno 2.175 inspekcijskih pregleda u dijelu zaštite potrošača. U navedenom periodu inspektori su, pored redovnih inspekcijskih pregleda u oblasti bezbjednosti hrane, vršili i preglede po podnijetim inicijativama i prijavama potrošača. Ukupno je izvršeno 2.175 inspekcijskih pregleda, u toku kojih je utvrđeno 895 nepravilnosti. Za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti inspektori su u 218 slučajeva izrekli mjeru ukazivanja i donijeli 14 rješenja. Izdali su 678 prekršajnih naloga i podnijeli dva zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka.

FITOSANITARNA INSPEKCIJA

Fitosanitarna inspekcija je u periodu jul 2015 – jun 2016 izvršila ukupno 650 inspekcijskih pregleda u dijelu zaštite potrošača. U cilju otklanjanja utvrđenih nepravilnosti, koje su se odnosile na deklarisanje i označavanje proizvoda, inspektori su u 17 slučajeva izrekli mjere ukazivanja i donijeli 162 rješenja. Izdali su 31 prekršajni nalog i podnijeli 12 zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka.

VETERINARSKA INSPEKCIJA Veterinarska inspekcija je u periodu jul 2015. – jun 2016. izvršila ukupno 16 inspekcijskih pregleda u dijelu zaštite potrošača. U cilju otklanjanja utvrđenih nepravilnosti, koje su se odnosile na isticanje cijene za ponuđene proizvode i obavještenje o robi, inspektori su izdali dva prekršajna naloga.

2.2.Usaglašavanje zakonodavstva

2.2.1.Donošenje novog Zakona o bezbjednosti hrane

2.2.2. Donošenje podzakonskih akata za Zakona o bezbjednosti hrane

Realizovane aktivnosti:

2.2.1. Usvojen Zakon o bezbjednosti hrane Sl. list CG 57/2015

2.2.2.

- Pravilnik o maksimalnom nivou rezidua sredstava za zaštitu bilja na ili u bilju, biljnim proizvodima, hrani ili hrani za životinje (Sl. list CG br. 21/2015 i 44/2015) u skladu sa Celex 32005R0396;
- Pravilnik o izmjeni Pravilnika o dozvoljenim količinama teških metala, mikotoksina i drugih supstanci u hrani (Sl. list CG br. 81/2009 i 55/2015) u skladu sa Celex 32011R1258;
- Pravilnik o načinu upisa i vođenju Centralnog registra registrovanih odnosno odobrenih objekata za proizvodnju, preradu i distribuciju hrane ili hrane za životinje "Službenom listu CG", br. 25/2016
- Pravilnik o načinu vršenja službenih kontrola proizvoda životinjskog porijekla namijenjenih ishrani ljudi Službenom listu CG", br. 27/2016
- Program fitosanitarnih mjera za 2016. godinu "Službenom listu CG", br. 21/2016
- Program monitoringa nitrata u hrani biljnog porijekla - lisnatom povrću za 2016. godinu* "Službenom listu CG", br. 7/2016
- Program monitoringa rezidua pesticida u hrani biljnog i životinjskog porijekla za 2016. godinu* "Službenom listu CG", br. 7/2016
- Uredbu o higijeni hrane* "Službenom listu CG", br. 13/2016
- Uredbu o informisanju potrošača o hrani* "Službenom listu CG", br. 12/2016
- Uredbu o aditivima koji se mogu koristiti u hrani* "Službenom listu CG", br. 19/2016
- Uredbu o prehrambenim aromama koje se mogu koristiti za hranu* "Službenom listu CG", br. 18/2016
- Uredbu o uslovima za odstupanje u pogledu izgradnje, uređenja i opremanja objekata koji imaju mali obim proizvodnje, prerade i obrade hrane "Službenom listu CG", br. 21/2016
- Pravilniko metodama za uzimanje uzoraka i laboratorijska ispitivanja termički obrađenog i sirovog mlijeka Službenom listu CG", br. 40/2016
- Uredbu o higijeni hrane "Službenom listu CG", br. 13/2016 od 24.2.2016.
- Uredbu o mikrobiološkim kriterijumima za hranu Uredba je objavljena u („Sl. list CG“, br. 26/16 od 19. IV 2016.)
- Uredbu o posebnim zahtjevima za higijenu hrane životinjskog porijekla („Sl. list CG“, br. 32/16 od 20. V 2016.)
- Pravilnik o načinu vršenja službenih kontrola proizvoda životinjskog porijekla namijenjenih ishrani ljudi („Sl. list CG“, br. 27/16 od 25. IV 2016.)
- Uredba o službenoj kontroli Trihinele u mesu („Sl. list CG“, br. 32/16 od 20. V 2016.);
- Uredba o zahtjevima higijene za hranu za životinje („Sl. list CG“, br. 32/16 od 20. V 2016.);

U ostalom dijelu Akcionog plana, gdje je Ministarstvo zdravlja određeno kao nosilac aktivnosti po pitanju bezbjednosti hrane i zaštite potrošača, te aktivnosti ne mogu biti realizovane od strane Ministarstva zdravlja, jer shodno Zakonu o bezbjednosti hrane („Sl. list CG“, br. 57/15), nema nadležnosti Ministarstva zdravlja u primjeni ovog zakona.

2.3. Jačanje administrativnih kapaciteta i edukacija

2.3.1. Uspostavljanje nove strukture za upravljanje rizikom u oblasti bezbjednosti hrane

Realizovane aktivnosti:

Osnovana Uprava za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove januar 2016

2.4. Jačanje kapaciteta inspekcija nadležnih za nadzor nad bezbjednošću hrane

2.4.1. 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 iz ove oblasti

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

2.4.3. Saradnja sa relevantnim institucijama na nacionalnom i međunarodnom nivou

Realizovane aktivnosti:

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

2.4.2. Inspektori su kontinuirano pohađali obuke/ radionice na temu unapređivanja znanja u oblasti bezbjednosti hrane. Obuke su organizovale relevantne institucije, kao i Evropska komisija (TAIEX radionice).

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

2.5. Podizanje nivoa svijesti o bezbjednosti hrane

2.5.1. Saradnja i zajedničke aktivnosti sa nevladinim organizacijama koje se bave pitanjima bezbjednosti hrane i zaštite potrošača

2.5.2. Edukacija privrednih subjekata (proizvođači i trgovci) o bezbjednosti hrane

2.5.3. Edukacija proizvođača i trgovaca hranom

2.5.4. Saradnja sa NVO za zaštitu potrošača (i privrednim subjektima – njihovim asocijacijama) u cilju podizanja nivoa svijesti o značaju bezbjednosti hrane

Realizovane aktivnosti:

2.5.1. U cilju podizanja nivoa svijesti građana o bezbjednosti i kvalitetu hrane CEZAP je za Svjetski dan prava potrošača izradio i distribuirao brosuru pod nazivom „Otpor antibioticima u mesu“. Ista brošura, dugi informativni materijali kao i savjeti potrošačima predstavljeni su na standu koji je CEZAP organizovao u prostorijama Mall-a of Montenegro. Brošura je stampana i distribuirana u 2000 primjeraka.

Projekat **„Jačanje kapaciteta potrošačkih NVO u Crnoj Gori u oblasti bezbjednosti i kvaliteta hrane“**, koji je podržan od strane Delegacije EU u Crnoj Gori

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

Kao jedna od aktivnosti, u okviru navedenog projekta, organizovana je specijalizovana **peer to peer** obuka za NVO. Tokom ove obuke, organizacije civilnog društva imale su priliku da međusobno komuniciraju i ojačaju svoja partnerstva, što će imati pozitivan uticaj na vladine reakcije, kada su u pitanju potrošačke i druge organizacije civilnog društva, kao snažno i ujedinjeno tijelo.

2.5.2. Privredni subjekti su imali mogućnost da se informišu o predmetnoj oblasti, kako putem sajta Uprave za inspekcijske poslove, koja objavljuje sve novitete u ovom dijelu, tako i putem elektronskih medija (tv emisija, priloga), gdje se govorilo o obavezama privrednih subjekata, kao i o evropskim standardima u ovoj oblasti.

2.5.3. Privredna komora Crne Gore kroz rad Odbora udruženja poljoprivrede i prehrambene industrije i Odbora udruženja trgovine, a u čijem radu su zastupljena preduzeća iz primarne poljoprivredne proizvodnje, proizvodnje prehrambenih proizvoda, proizvodnje pića, proizvodnje stočne hrane i proizvodnje i prerade duvana, kao i trgovci ovim proizvodima, pored ostalog realizuje edukaciju proizvođača i trgovaca hranom, okrugle stolove i studijske posjete. U periodu od jula 2015. do juna 2016. Na temu bezbjednosti hrane u Komori su organizovani sljedeći skupovi:

U okviru projekta **“WELLFOOD-Promocija inovacija u sektoru hrane za dobrobit jadranske regije“** koji je odobren u okviru drugog poziva IPA Adriatic programa prekogranične saradnje u julu 2015. godine organizovana je trodnevna obuka na temu **“Crnogorski proizvodi iz sektora mljekarstvo i maslinarstva“** gdje je akcenat stavljen na unapređenje kvaliteta, standardima proizvodnih procesa i bezbjednosti ovih proizvoda. Obuka je bila namijenjena proizvođačima i mlijeka o lječnih proizvoda i maslinarima.

Okrugli sto na temu **„Zakon o bezbjednosti hrane - podzakonski akti“** održan je u aprilu 2016. godine. Učesnici su bili članovi Radne grupe za izradu Zakona o bezbjednosti hrane i pratećih podzakonskih akata, predstavnici Ministarstva poljoprivrede i ruralnog razvoja, Uprave za inspekcijske poslove i privrednici. Novim zakonom, koji je stupio na snagu 15. oktobra 2015. stvorena je osnova za postepenu implementaciju pravila EU u ovoj oblasti i donošenje oko 70 podzakonskih akata (pravilnika, naredbi, uputstava, instrukcija i sl), neophodnih za njegovo sprovođenje i usaglasavanje sa propisima EU. Organizavija drugog stola je bila prilika da se privrednici upoznaju sa donesenim Uredbama i pravilnicima koji su već stupili na snagu (uredbe vezane za higijenu hrane, hrane za životinje i higijenu za proizvode životinjskog porijekla, o aditivima, o prehrambenim aromama, o informisanju potrošača o hrani, o mikrobiološkim kriterijumima za bezbjednost hrane, o uslovima za odstupanje u pogledu

izgradnje objekata za mali obim proizvodnje, zatim jedan broj uputstava i pravilnika), kao i da pomognu da se uredbe što bolje implementiraju u praksi.

2.5.4. U izvještajnom periodu Uprava za inspekcijske poslove (Odsjek za Zdravstveno-sanitarnu inspekciju), ostarivala je kontinuiranu saradnju sa NVO sektorom, kao i sa privrednim subjektima i njihovim asocijacijama.

3. Trgovina

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

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

3.1.2. Sprovođenje Zakona o elektronskoj upravi sa aspekta zaštite potrošača

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

Realizovane aktivnosti:

3.1.1. Nadzor nad sprovođenjem Zakona o unutrašnjoj trgovini i Zakona o elektronskoj trgovini u vezi sa primjenom Zakona o zaštiti potrošača u dijelu distancione prodaje vrši Tržišna inspekcija. Podaci iz nadzora su dati u okviru tačke

3.1.3. Tržišna inspekcija - period jul - decembar 2015. godine

U izvještajnom periodu Tržišna inspekcija je preko tržišnih inspektora sprovodila nadzor u skladu sa odredbama Zakona o unutrašnjoj trgovini. U ovoj oblasti izvršeno je 4.515 kontrola, u kojima je utvrđeno 3.128 nepravilnosti. Analiza utvrđenih nepravilnosti ukazuje da se najviše nepravilnosti odnosi na nevođenje propisane evidencije 2.832, obavljanje trgovine bez podnošenja prijave trgovine 146, neposjedovanje dokaza o nabavci robe 33, obavljanje trgovine bez ispunjenih minimalno tehničkih uslova 1 i ostalo 116.

Za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti u oblasti unutrašnje trgovine u 346 slučajeva izrekli mjeru ukazivanja (kojima je obuhvaćeno 358 nepravilnosti) i donijeli 2.770 rješenja. Izdali su 2.945 prekršajnih naloga (sa novčanim kaznama u ukupnom iznosu od 769.380,00€) i podnijeli 13 zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka.

Tržišna inspekcija –period-januar-jun 2016. godine

U izvještajnom periodu tržišni inspektori su sprovodili nadzor u skladu sa odredbama Zakona o unutrašnjoj trgovini. U ovoj oblasti izvršeno je 2.956 kontrola, u toku kojih je utvrđeno 1.813 nepravilnosti. Analiza utvrđenih nepravilnosti pokazuje da se najviše nepravilnosti odnosi na nevođenje propisane evidencije (1.693), obavljanje trgovine bez podnošenja prijave trgovine (68), neposjedovanje dokaza o nabavci robe (28) i ostalo (24).

Za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti inspektori su u 203 slučajeva izrekli mjeru ukazivanja (kojima je obuhvaćeno 217 nepravilnosti) i donijeli 1.596 rješenja. Izdali su 1.693 prekršajnih naloga (sa novčanim kaznama u ukupnom iznosu od 405.650,00€) i 9 zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka.

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

Tržišna inspekcija - period jul - decembar 2015. godine

U ovoj oblasti izvršeno je 19 inspekcijskih pregleda, u toku kojih nijesu utvrđene nepravilnosti.

Tržišna inspekcija - period januar-jun 2016. godine

U ovoj oblasti izvršena su 23 inspekcijskih pregleda, u toku kojih nijesu utvrđene nepravilnosti.

Izvještaj o sprovođenju nadzora u oblasti Zakona o metrologiji

Tržišna inspekcija - period jul - decembar 2015. godine

U navedenom periodu nije bilo kontrola u ovoj oblasti.

Tržišna inspekcija - period januar - jun 2016. godine

U navedenom periodu nije bilo kontrola u ovoj oblasti.

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

Tržišna inspekcija - period jul - decembar 2015. godine

U ovoj oblasti izvršeno je šest kontrola u toku kojih je utvrđeno 5 nepravilnosti. Utvrđene nepravilnosti su se odnosile na promet predmeta od srebra bez istaknutih deklaracija, što je suprotno članu 24 Zakona o kontroli predmeta od dragocjenih metala. Za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti, inspektori su u jednom slučaju izrekli mjeru ukazivanja i donijeli četiri rješenja o privremenoj zabrani prometa. Izdali su četiri prekršajna naloga .

Tržišna inspekcija - period januar-jun 2016. godine

U ovoj oblasti izvršeno je sedam kontrola u toku kojih je utvrđeno šest nepravilnosti. Utvrđene nepravilnosti su se odnosile na promet predmeta od srebra bez istaknutih deklaracija, što je suprotno članu 24 Zakona o kontroli predmeta od dragocjenih metala.

Za otklanjanja utvrđenih nepravilnosti, inspektori su u pet slučajeva izrekli mjeru ukazivanja, donijeli jedno rješenje o privremenoj zabrani prometa. Izdali su jedan prekršajni nalog.

3.2. Usaglašavanje zakonodavstva

3.2.1. Izmjene i dopune Zakona o poštanskim uslugama

Realizovane aktivnosti:

U naznačenom periodu jul 2015 - jun 2016, a saglasno odredbama Zakona o poštanskim uslugama („Sl.list CG“, broj 57/11), Vlada Crne Gore donijela je Uredbu o pružanju poštanskih usluga i korišćenju poštanske mreže univerzalnog poštanskog operatora u slučaju vanrednih okolnosti („Službeni list Crne Gore“, broj 43/2015 od 31.07.2015. godine).

Radna grupa za izradu izmjena i dopuna Zakona o poštanskim uslugama intenzivno je radila na izmjenama Zakona, imajući za cilj da se postigne usklađenost sa Izveštajem o skринingu u Poglavlju 8 – Konkurencija (jun 2012. god), Zakonom o kontroli državne pomoći („Sl.list CG“, br. 74/09 i 57/11) i Pravilnikom o listi pravila državne pomoći („Sl.list CG“, br. 34/14 i 2/15).

Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o poštanskim uslugama („Službeni list Crne Gore“, broj 55/2016 od 17.8.2016. godine), 22. jula 2016. godine, donijela je Skupština Crne Gore.

U skladu sa donesenim Zakonom, Ministarstvo za informaciono društvo i telekomunikacije počinje izradu novog Pravilnika o poštanskim uslugama, čije je donošenje planirano za IV kvartal tekuće godine.

3.3. Jačanje kapaciteta inspekcije u oblasti trgovine

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

3.3.2. Saradnja sa relevantnim institucijama na nacionalnom i međunarodnom nivou

Realizovane aktivnosti:

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

3.3.2. Tržišna inspekcija - period jul - decembar 2015. godine

U Ministarstvu vanjskih poslova i evropskih integracija, dana 23.09.2015 godine, održan je seminar na temu: „Upravno-pravna zaštita potrošača i zdravlja“.

Tržišna inspekcija - period januar- jun 2016. godine

U Ministarstvu za informaciono društvo i telekomunikacije, dana 03.06.2016 godine, dva predstavnika Tržišne inspekcije prisustvovala su TALEX ekspertskoj misiji na temu: „Elektronska trgovina“.

3.4. Podizanje nivoa svijesti o elektronskoj trgovini

3.4.1. Promocija informacionog društva sa aspekta elektronske trgovine

3.4.2. Povećanje broja e-servisa

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

Realizovane aktivnosti:

3.4.3. U izvještajnom periodu nije bilo aktivnosti u saradnji sa NVO za zaštitu potrošača u cilju podizanja svijesti o elektronskoj trgovini. Realizovano je učešće u radnoj grupi za izradu i usvajanje kodeksa ponašanja trgovačkih, profesionalnih i udruženja potrošača, naročito u odnosu na zaštitu prava maloljetnika, lica sa invaliditetom i zaštitu i poštovanje dostojanstva ličnosti.

4. Turizam i ugostiteljstvo

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

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

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

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

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

Realizovane aktivnosti:

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

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

Turistička inspekcija kroz primjenu propisa koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača kontinuirano vrši nadzor, po službenoj dužnosti u okviru redovnih kontrola, kao i kontrola po inicijativama/žalbama građana ili pravnih lica. U izvještajnom periodu jul 2015. – jun 2016. godine ova inspekcija je vršila pojačani inspeksijski nadzor u primorskim opštinama, kao i opštinama na sjeveru Crne Gore, gdje je zbog trajanja ljetnje/zimske turističke sezone pojačan priliv gostiju, te je na taj način uticala na zaštitu potrošača kao korisnika turističkog proizvoda Crne Gore.

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

4.1.4. Izvještaj Turističke inspekcije o podacima iz nadzora nad primjenom zakona iz ove oblasti, uključujući i podatke iz nadzora po žalbama potrošača, za period jul 2015. – jun 2016. godine:

U izvještajnom periodu turistički inspektori su izvršili ukupno 6.889 inspeksijskih pregleda, od čega 4.329 redovnih. Prioritet ove inspekcije bilo je postupanje po žalbama potrošača.

Inspeksijskim pregledima je utvrđeno 4.171 nepravilnost. Analiza utvrđenih nepravilnosti u oblasti ugostiteljskih usluga ukazuje na kršenje zakonskih odredbi koje se najviše odnose na: otpočinjanje obavljanja djelatnosti bez odobrenja (252), neispunjavanje minimalno-tehničkih uslova u ugostiteljskim objektima (753), dovođenje korisnika usluge u zabludu zbog neisticanja oznake propisane vrste i naziva objekta (146), neutvrđivanje i nepridržavanje utvrđenih normativa o utrošku namirnica (391), neisticanje na vidnom mjestu cijena usluga koje se nude u objektu (300), neposjedovanje cjenovnika usluga na svakom stolu u objektu (413), neizdavanje fiskalnih računa sa oznakom vrste, količine i cijenom pružene usluge (70), usluživanje proizvoda bez podataka o porijeklu, kvalitetu, svojstvu proizvoda - deklaracija proizvoda (358), reklamiranje usluga suprotno rješenju o radu, što dovodi u zabludu krajnjeg potrošača (16), usluživanje i točenje alkohola maloljetnim licima i neisticanje obavještenja o zabrani točenja alkohola maloljetnim licima (19).

U izvještajnom periodu, u oblasti turističkih usluga, utvrđene nepravilnosti su se odnosile na: **obavljanje djelatnosti bez odobrenja** i to: pružanja usluga na kupalištima (100), dok je u 8 slučajeva uklonjen nelegalno postavljeni plažni mobilijar), usluga turističkih agencija bez licence (9), obavljanje sportsko-rekreativnih i avanturističkih aktivnosti (5), usluge turističkog vodiča (5), izdavanje skutera (9), usluge raftinga (20), usluge na plovnim objektima (2).

Slijede nepravilnosti koje se odnose na turističku djelatnost, čijim otklanjanjem štitimo konzumenta turističkog proizvoda: neopremljenost kupališta (tuševi, kabine za presvlačenje, bove i sl. (8)), neorganizovanje spasilačke službe na kupalištu (26), neoslobađanje jedne polovine plaže od plažnog mobilijara (65), neisticanje cijena usluga (19), poslovnica turističke agencije ne ispunjava propisane minimalno-tehničke uslove (9), neizdavanje fiskalnih računa (6), neisticanje i neobjavljivanje cijena svake pojedinačne usluge (13), nevođenje knjige žalbi (16), neobezbjedivanje odgovarajućeg mjesta za slijetanje helikoptera na skijalištu (2).

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

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

- Ukazivanja – 2.565;
- Rješenja o otklanjanju nepravilnosti – 295;
- Rješenja o zabrani obavljanja djelatnosti – 205;
- Zapečaćeno objekata – 108;
- Zahtjevi za pokretanje prekršajnog postupka – 28,
- Prekršajni nalozi – 1724 u ukupnom iznosu od 519.040,00€.

Prioritet u radu ove inspekcije su bile prijave gostiju koje su primane putem: Call Centra Uprave za inspeksijske poslove, neposredno preko inspektora ili u službenim prostorijama. U izvještajnom periodu ukupno je primljeno 786 prijava, po kojima su inspektori postupali bez odlaganja i preduzimali odgovarajuće mjere i radnje u skladu sa zakonom.

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

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

4.2. Usaglašavanje zakonodavstva

4.2.1. Izmjene i dopune Zakona o turizmu (prenošenje Direktive o paket aranžmanima)

4.2.2. Izmjene i dopune Zakona o turizmu (usaglašavanje sa Direktivom o uslugama na unutrašnjem tržištu)

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

4.2.4. Izmjene i dopune Zakona o raftingu

Donošenje podzakonskih akata shodno obavezama iz Zakona o raftingu:

- Pravilnik o uslovima za određivanje rijeka, djelova rijeka, vodotoka i rafting ruta na kojima se može obavljati rafting

4.2.5. Izmjene i dopune Zakona o boravišnoj taksi

Donošenje podzakonskih akata shodno obavezama iz Zakona o boravišnoj taksi:

Uredba o utvrđivanju paušalnog iznosa boravišne takse

- Pravilnik o načinu vođenja evidencije turista, načinu podnošenja prijave i odjave turista lokalnoj turističkoj organizaciji

4.2.6. Donošenje podzakonskih akata shodno obavezama iz Zakona o turističkim organizacijama

- Pravilnik o bližim kriterijumima, načinu vrijednovanja kriterijuma za kategorizaciju turističkog mjesta i načinu određivanja kategorije turističkih mjesta

- Pravilnik o metodologiji neevidentiranog turističkog prometa

4.2.7. Donošenje podzakonskih akata shodno obavezama iz Zakona o skijalištima

- Pravilnik o klasifikaciji, obilježavanju i sigurnosti na ski stazama

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

4.2.9. Učešće u pripremi propisa iz oblasti ugostiteljstva i turizma

Realizovane aktivnosti:

4.2.1. Ministarstvo održivog razvoja i turizma, započelo je rad na harmonizaciji nacionalnog zakonodavstva sa zadatkom usklađivanja sa Direktivom o putnim aranžmanima, aranžmanima za odmore i aranžmanima za organizovana putovanja 90/314/EEZ od 13. juna 1990. godine. U tom cilju pristupilo se usaglašavanju postojećeg Zakona o turizmu sa odredbama Direktive.

U pripremi Zakona korišćena su u znatnoj mjeri i komparativna pozitivna iskustva zemalja u regionu Grčke, Italije, Turske i Hrvatske, prije svega zbog činjenice da su ove zemlje destinacije sa dugotrajnom turističkom tradicijom.

Na pitanja koja se odnose na reklamno-informativni materijal, izmjenu ugovorene cijene, pravo putnika da odustane od ugovora, zamjenu putnika drugim licem, naknadu štete, izmjenu programa putovanja, odgovornost za organizovanje putovanja, prigovor putnika, garanciju za paket aranžmane i naknadu štete putniku primjenjuju se odredbe zakona kojima su uređeni obligacioni odnosi.

U Predlog zakona uključene su odredbe iz direktive 90/314/EEZ koje nijesu sadržane u važećem Zakonu o obligacionim odnosima.

Predlog zakona o turizmu, nakon dobijanja pozitivnog mišljenja od Sekretarijata za zakonodavstvo od 29. jula 2016. godine, proslijeđen je nadležnim državnim organima, kao i svim opštinama na uvid i radi davanja mišljenja.

4.2.2. S obzirom da je u toku razmatranje Nacrta zakona o uslugama na unutrašnjem tržištu, Radna grupa koja je pripremala Predlog zakona o turizmu imala je u vidu odredbe Nacrta zakona i u tom pravcu nastojala da izvrši njegovo usaglašavanje. Prilikom usvajanja Zakona o uslugama na unutrašnjem tržištu, u zakonom propisanom roku, izvršiće se usaglašavanje svih zakona iz oblasti turizma i ugostiteljstva, među kojima i Zakona o turizmu.

4.2.3. U kontinuitetu se vrše aktivnosti na unapređenju softverskog rješenja CTR-a i JETP-a. Imajući u vidu potrebu za povezivanjem navedenih sistema sa sistemom „Registar boravišta 90“ (koji je u nadležnosti MUP-a), tokom prestojećeg perioda planirano je dalje poboljšanje određenih komponenti softvera

4.2.4. Skupština Crne Gore usvojila je Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o raftingu, koji je objavljen u „Sl. listu CG“, br. 53/16.

Donošenje podzakonskih akata shodno obavezama iz Zakona o izmjenama i dopunama o raftingu:

-Pravilnik o uslovima za određivanje rijeka, djelova rijeka, vodotoka i rafting ruta na kojima se može obavljati rafting

Pravilnik, shodno obavezama iz Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o raftingu, biće donešen u zakonskom roku od 90 dana od dana stupanja na snagu navedenog zakona.

4.2.5. Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o boravišnoj taksi usvojen 31. jula 2015. godini i objavljen u “Sl. list CG”, broj 48/15.

Donošenje podzakonskih akata shodno obavezama iz Zakona o boravišnoj taksi:

-Uredba o visini boravišne takse za plovne objekte nautičkog turizma objavljena je u “Službenom listu CG”, br. 10/16, od 10.02.2016. godine.

- Pravilnik o načinu podnošenja prijave i odjave turista i sadržaju i načinu vođenja evidencije objavljen je u “Službenom listu CG”, br. 20/16, od 18.03.2016. godine.

4.2.6. Turistička mjesta u Crnoj Gori razvrstana su u kategorije shodno rješenjima MORT-a koja su objavljena u “Sl. listu CG”, br. 23/14 od 30. maja 2014. godine, sa periodom važenja od pet godina.

Imajući u vidu navedeno, kao i činjenicu da je neophodno uskladiti obuhvat turističkih mjesta po pojedinim opštinama (sa aspekta MORT-a i MONSTAT-a), kao i zbog činjenice da su u međuvremenu formirane nove opštine, smatramo da je potrebno prolongirati rok izrade Pravilnika.

Urađen je Nacrt pravilnika, međutim, zbog izmjena i dopuna Zakona o strancima, pored LTO-a, prijavu i odjavu stranaca mogu da vrše i turističke agencije. Na osnovu navedenog, proizilazi da je potrebno izvršiti izmjene i dopune Pravilnika o bližem načinu podnošenja prijave i odjave boravka preko turističkih organizacija, na koje će MORT dati prethodnu saglasnost, što zahtijeva prolongiranje roka za njegovo donošenje.

4.2.7. Pravilnik o bližim uslovima za klasifikaciju, obilježavanje i sigurnost ski staza objavljen je u “Sl. listu CG”, broj 20/16.

4.2.8. S obzirom da je usvojen Zakon o izmjeni i dopuni Zakona o upravnom postupku („Sl. list CG“, br. 40/16 od 30. juna 2016. godine) kojim je odložena primjena ZUP-a do 01. jula 2017. godine, usaglašavanje propisa iz oblasti turizma i ugostiteljstva sa ZUP-om, je odloženo.

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

Glavni inspektor za turizam je učestvovao u radu radne grupe za izmjene i dopune Zakona o turizmu, kao i radne grupe za izmjene Zakona o raftingu u Ministarstvu održivog razvoja i turizma.

4.3. Jačanje administrativnih kapaciteta i edukacija

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

4.3.2. Dalje unaprijeđenje sistema za rješavanje reklamacija nezadovoljnih turista putem call centra (1300)
-povećanje broja operatera sa znanjem više jezika u cilju davanja informacija na više jezika

Realizovane aktivnosti:

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

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

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

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

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

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

4.4.3. Saradnja sa relevantnim institucijama na nacionalnom i međunarodnom nivou

Realizovane aktivnosti:

4.4.1. U izvještajnom periodu popunjena su sledeća radna mjesta:

1. Inspektor za turizam III za opštine: Žabljak i Pljevlja;
2. Inspektor za turizam III za opštine: Nikšić, Šavnik i Plužine.

4.4.2. Pored brojnih seminara koje je organizovala Uprava za kadrove, turistički inspektori su prisustvovali i seminarima iz oblasti zaštite potrošača: Upravno-pravna zaštita potrošača u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača (održan 23.09.2015. godine u Podgorici) i Zaštita potrošača na putu ka EU standardima (održan 11.06.2015. godine u Nikšiću).

Turistička inspekcija je posredstvom TAIEX-a, bila nosilac studijske posjete Madridu i Valensiji, u periodu od 21.02. do 27.02.2016.godine. Cilj ove posjete bio je razmjena iskustva u oblasti nadzora turističko-ugostiteljske djelatnosti, upoređivanje zakonodavnog okvira i način rješavanja određenih problema na terenu. Domaćin ove studijske posjete bio je Centar za kvalitet Španije, čije je sjedište u Madridu. Inspektori su imali priliku da se upoznaju i sarađuju sa predstavnicima Ministarstva turizma Španije i Centra za kvalitet u turizmu, Konfederacije zaštite korisnika usluga, Konfederacije turističkih agencija i Konfederacije pružaoca aktivnih usluga, kao i udruženja Paradores, Centra za posjetioce i Biroa za komunikaciju, pokrajinskih organima za turizam Valensije i Turističke inspekcije Valensije.

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

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

4.5.1. Razmjena informacija call-centra sa servisom informacija 1180 i drugim informacionim sistemima

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

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

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

Realizovane aktivnosti:

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

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

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

Na sajtu Uprave za inspeksijske poslove, u dijelu koji se odnosi na Odsjek za inspekciju turizma, nalazi se popis svih propisa iz oblasti turističko-ugostiteljske djelatnosti, koje ova inspekcija primjenjuje u svom radu. Takođe, nakon svih akcijskih aktivnosti, dostavljamo podatke o rezultatima rada PR službi Uprave, koji se objavljuju na sajtu Uprave.

4.5.4. Turistička inspekcija ima direktnu komunikaciju sa Centrom za zaštitu potrošača, gdje se, odmah po inicijativi oštećene strane, vrši nadzor kod prijavljenog subjekta

5. JAVNE USLUGE

5.1. Zdravstvene usluge

5.1.1. Nadzor nad sprovođenjem zakona koji uređuju oblast zdravstvenih usluga

5.1.1.1. Nadzor nad sprovođenjem zakona koji uređuju zdravstvenu zaštitu i prava pacijenata, kao i drugih zakona koji uređuju oblast zdravstvenih usluga

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

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

Realizovane aktivnosti:

5.1.1.2. Evidencija o podacima iz nadzora u oblasti zdravstvenih usluga utvrđena je u skladu sa Pravilnikom o sadržaju evidencije o podacima iz nadzora i evidencije o žalbama potrošača i njihovom rješavanju "Službeni list CG", br. 034/15.

5.1.1.3. U skladu sa evidencijom o podacima nadzora iz ove oblasti izvršeno je 324 inspeksijska pregleda u kojima je utvrđeno 39 nepravilnosti. Za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti u inspekciji su u 17 slučajeva izrečeni mjeru ukazivanja i donijeli 22 rješenja. Izdali su 22 prekršajna naloga i podnijeli dva zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka

Podnijeto je 28 žalbi po kojima je izvršeno 28 inspeksijskih pregleda, od kojih je 15 prihvaćeno, a 13 su odbijene ili su pacijenti upućeni na arbitražni sud.

5.1.2. Usaglašavanje zakonodavstva

5.1.2.1. Izmjene i dopune:

- Zakona o zdravstvenoj zaštiti

- Zakona o zdravstvenom osiguranju

Realizovane aktivnosti:

Donijet je novi Zakon o zdravstvenoj zaštiti („Sl. list CG“, br. 3/16),

Donijet je novi Zakon o zdravstvenom osiguranju („Sl. list CG“, br. 6/16).

5.1.3. Jačanje administrativnih kapaciteta

5.1.3.2. Reorganizacija zdravstvenog sistema preko reorganizovanja Zdravstvenih Centara (osam centara kojima će se objediniti više nivoa zdravstvene zaštite, a sve radi bolje održivosti i efikasnosti zdravstvenog sistema)

5.1.3.3. Sprovođenje Program obuke u oblasti komunikacijskih vještina za ciljane grupe – zaposlene u zdravstvu (doktori, medicinske sestre, nemedicinsko osoblje).

Realizovane aktivnosti:

mjera je realizovana

Novim zakonima nije propisano reorganizovanje zdravstvenog sistema kroz formiranje zdravstvenih centara. Program obuke stručnog usavršavanja i komunikacijskih vještina Ministarstvo zdravlja je donijelo i isti se za godinu dana realizuje preko Centra za nauku Kliničkog centra Crne Gore i Instituta za javno zdravlje, počev od januara 2016.godine.

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

5.1.4.1. 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 iz ove oblasti

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

5.1.4.3. Saradnja sa relevantnim institucijama na nacionalnom i međunarodnom nivou

Realizovane aktivnosti:

5.1.4.1. U toku je izmjena akta o sistematizaciji kojom će se predvidjeti povećanje broja izvršilaca u cilju vršenja efikasnijeg nadzora nad primjenom zakona iz ove oblasti. Popunjavanje radnih mjesta u skladu sa Izmjenama akta o sistematizaciji obaviće se saradnji sa Ministarstvom finansja i Upravom za kadrove.

5.1.4.2. U Podgorici i Nikšiću je, u periodu od 15.02. do 19.02.2016. godine, u organizaciji TAIX-a održana ekspertska misija na temu: Inspeksijske procedure vezane za transfuziju krvi. Istoj su prisustvovali pomoćnica direktora dr Višnja Orban i pet inspektora.

U Podgorici je, u organizaciji TAIX-a, održana radionica na temu "Spremnost i odgovor na ozbiljnije prekogranične prijetnje u oblasti nastajanja zaraznih bolesti" u periodu od 22.02. do 23.02.2016.godine, kojoj su prisustvovala tri inspektora.

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

5.1.5. Podizanje nivoa svijesti potrošača- korisnika zdravstvenih usluga

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

Realizovane aktivnosti:

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

5.2. Energetika

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

5.2.1.1. Primjena: - Zakona o energetici Zakona o energetskeg efikasnosti

5.2.1.2. Program za subvencioniranje ugroženih potrošača za električnu energiju

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

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

5.2.1.5. Nadzor nad mjernim instrumentima kod korišćenja električne energije i prometa naftnih derivata i biogoriva

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

5.2.1.7. Izvještaj o podacima iz nadzora nad sprovođenjem zakona iz ove oblasti u dijelu nadležnosti vezane za aspekt zaštite potrošača, uključujući i podatke iz nadzora po žalbama potrošača

Realizovane aktivnosti:

5.2.1.3. Nadzor nad sprovođenjem Zakona o energetici (aspekt zaštite potrošača) vrši i Tržišna inspekcija, a podaci su dati u okviru tačke 5.2.1.6.

5.2.1.4. Nadzor nad sprovođenjem Zakona o energetici u dijelu prometa naftnih derivata i biogoriva po pitanju kvaliteta i cijena vrši Tržišna inspekcija od 01.01.2016. godine. Podaci iz nadzora dati su u okviru tačke 5.2.1.6.

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

5.2.1.6.Tržišna inspekcija - period jul - decembar 2015. godine

Tržišna inspekcija u izvještajnom periodu nije imala kontrola u ovoj oblasti, jer je Pravilnik o kvalitetu i kontroli kvaliteta tečnih goriva naftnog porijekla u primjeni od januara 2016. godine, od kada je zaokružen pravni osnov za postupanje ove inspekcije po pitanju kontrole kvaliteta tečnih goriva naftnog porijekla.

Tržišna inspekcija - period januar - jun 2016. godine

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

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

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

Tržišni inspektori su u ovom periodu izvršili ukupno 63 inspekcijska pregleda, u toku kojih su uzeli 177 uzoraka za tečna goriva (motorni benzin Eurosuper 95 i 98 i gasno ulje Euro dizel). Za 173 uzeta uzorka ovlašćena kućaje izdala sertifikate o usaglašenosti sa propisanim zahtjevima iz Pravilnika o kvalitetu i kontroli kvaliteta tečnih goriva naftnog porijekla. Za četiri uzorka dostavljen je Izvještaj o kontroli usaglašenosti kvaliteta tečnih goriva naftnog porijekla motorni benzin Euro super 95 (1 uzorak) i gasno ulje Euro dizel (3 uzorka), u kojem se navodi da nijesu usaglašeni sa propisanim zahtjevima iz standarda MEST EN 228, MEST EN 590:2015 i MEST EN 590:2014/cor2015.

U sva tri slučaja preduzeta je mjera zabrane daljeg točenja goriva i izdato šest prekršajnih naloga. Subjekti nadzora obavijestili su ovlašćenu kuću da su u sporne rezervoare utočene nove količine goriva, nakon čega su uzeti uzorci za analizu. Nakon ponovljenog uzorkovanja, a na osnovu dobijenih Izvještaja o kontroli usaglašenosti kvaliteta tečnih goriva naftnog porijekla, za navedene vrste tečnog goriva utvrđeno je da gorivo zadovoljava zahtjeve iz važećeg standarda, na osnovu čega su inspektori dozvolili dalju prodaju goriva.

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

Tržišna inspekcija - period jul - decembar 2015. godine

Tržišni inspektori su u ovom periodu izvršili ukupno 27 inspekcijskih pregleda i svi pregledi su bili po žalbama potrošača. Prilikom vršenja kontrola utvrđeno je deset nepravilnosti, koje su se odnosile na nepravilno obračunatu uslugu, kao i isključivanje potrošača sa distributivne mreže zbog prethodnog duga. Za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti inspektori su u tri slučaja izrekli mjeru ukazivanja i donijeli sedam rješenja o otklanjanju nepravilnosti. Izdali su šest prekršajnih naloga (sa novčanim kaznama u ukupnom iznosu od 5.700,00 €).

Tržišna inspekcija - period januar - jun 2016. godine

Tržišni inspektori su u ovom periodu izvršili ukupno 22 inspekcijska pregleda i svi pregledi su bili po žalbama potrošača. Prilikom vršenja kontrola utvrđeno je šest nepravilnosti, koje su se odnosile na nepravilno obračunatu uslugu, kao i isključivanje potrošača sa distributivne mreže zbog prethodnog duga. Za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti inspektori su donijeli četiri rješenja o otklanjanju nepravilnosti.

5.2.1.7. Agencija vodi evidenciju žalbi potrošača. Nadzor i evidencija se vrši kroz razmatranje žalbi i donošenje odluka o istim. U toku 2015. godine Agencija je primila i obradila 121 žalbu potrošača, dok je u tekućoj godini, u periodu do 1 juna 2016. godine, taj broj bio 45. Stupanjem na snagu novog zakona o energetici, Agencija više nije nadležna za postupanje po žalbama potrošača izjavljenim naobračun električnu energiju u slučajevima neovlašćene potrošnje. Agencija aktivno vodi računa o ažuriranju svih podataka, propisa i regulativa u oblasti zaštite potrošača.

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

5.2.2.1. Donošenje podzakonskih akata u skladu sa Zakonom o energetici i Zakona o prekograničnoj razmjeni električne energije i prirodnog gasa

5.2.2.3. Donošenje propisa iz oblasti energetske efikasnosti

5.2.2.4. Usvajanje petogodišnjeg Akcionog plana za implementaciju Strategije razvoja energetike do 2030

Realizovane aktivnosti:

5.2.2.1. U rokovima koji su predviđeni ovim zakonima.

5.2.2.2. 17 podzakonskih akata pripremljeno u skladu sa Zakonom o efikasnom korišćenju energije.

Za naredni period se planira donošenje određenog broja pravilnika kojim se uređuje označavanje energetske efikasnosti i zahtjevi za ekodizajn proizvoda koji utiču na potrošnju energije.

5.2.2.3. 21. 01. 2016 usvojen od strane Vlade

5.2.2.4. 30.06.2016. godine usvojen od strane Vlade CG

5.2.3. Jačanje administrativnih kapaciteta

5.2.3.1. Jačanje službe kod snabdjevača električne energije u cilju unaprijeđenja zaštite potrošača

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

Realizovane aktivnosti:

5.2.3.1. U cilju jačanja administrativnih kapaciteta Agencija učestvuje na raznim obukama, seminarima, sastancima radnih grupa u okviru Energetske zajednice, međunarodnih organizacija i asocijacija energetskih regulatora, u svojstvu članice, sa posebnim osvrtom na aktivnosti zaštite potrošača.

5.2.3.2. Aktivnost nije realizovana u prethodnom periodu. Određeni broj pravilnika za označavanje energetske efikasnosti i zahtjevi za eko dizajn proizvoda koji utiču na potrošnju energije je donesen, dok se donošenje druge grupe pravilnika planira za IV kvartal 2016. godine.

Ovim će se stvoriti uslovi za sprovođenje inspekcijog nadzora vezanog za stavljanje ovih proizvoda na tržište. U ovom periodu nijesu vršene obuke tržišnih inspektora u vezi sa primjenom ovih propisa, zato što nijesu obezbijeđeni potrebni uslovi.

5.2.4. Jačanje kapaciteta inspekcija nadležnih za nadzor u oblasti energetike

5.2.4.1. 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 iz ove oblasti

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

5.2.4.3. Saradnja sa relevantnim institucijama na nacionalnom i međunarodnom nivou

Realizovane aktivnosti:

5.2.4.1 U izvještajnom periodu nije bilo novih popuna upražnjenih radnih mjesta inspektora po važećem aktu o sistematizaciji i izmjena akta o sistematizaciji.

5.2.4.2. Predstavnici Tržišne inspekcije učestvovali su na sastanku povodom primjene novog Pravilnika o kvalitetu i kontroli kvaliteta tečnih goriva naftnog porijekla ("Sl.list CG", br.26/15) u Ministarstvu ekonomije, dana 09.09.2015. godine.

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

5.2.5. Podizanje nivoa svijesti u oblasti energetike i energetske efikasnosti

5.2.5.1 Poštovanje propisanih obaveza:

- prilikom promjene tarifa, utvrđivanje cijena električne energije;

- naknade štete potrošačima za nekvalitetnu isporučenu električnu energiju i za nezakonito isključenje sa električne mreže.

5.2.5.2. Primjena Zakona o energetici i pravilima o snabdjevanju električnom energijom:

-o obnovljivim i alternativnim izvorima energije;

-o energetskoj efikasnosti i uštedi energije.

5.2.5.3. Intenzivna informativna kampanja sa ciljem podizanja svijesti o značaju energetske efikasnosti

Realizovane aktivnosti:

5.2.5.2. Shodno novom Zakonu o energetici, Regulatorna agencija za energetiku je dužna da pravila o minimumu kvaliteta isporuke u snabdijevanja električnom energijom donese u roku od 12 mjeseci od dana stupanja na snagu zakona, dok će se finansijska kompenzacija koju su energetske subjekti dužni da plate zbog neispunjavanja propisanog minimuma kvaliteta snabdijevanja primjenjivati nakon isteka dvije godine od donošenja pravila o minimumu kvaliteta isporuke i snabdijevanja električnom energijom i gasom.

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

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

Kada se radi o informisanju potrošača o pravima i načinu ostvarivanja prava putem sredstava javnog informisanja CEZAP kontinuirano, putem raznih medija (TV, stampanih i elektronskih) je pružio savjete potrošačima:

Kroz emisije "Potrošački Kod ", koja je počela sa emitovanjem od početka u godine (svakih 15 dana), CEZAP kontinuirano radi na podizanju svijesti potrošača o njihovim pravima na način da u svakoj emisiji predstavlja " Slučaj " kršenje prava potrošača i taj slučaj prati do njegovog rešavanja. Takođe, kroz istu emisiju imamo priliku da informišemo i edukujemo potrošače o aktuelnim pitanjima u oblasti zaštite potrošača, kao i da promoviramo novi Zakon o zaštiti potrošača.

Takođe, U okviru redovnih aktivnosti CEZAP-a je često informisanje potrošača o aktuelnim problemima u raznim oblastima zaštite potrošača (telekomunikacije, energetiku, komunalne usluge, finansijske usluge, garancija, žalbe, itd) od strane različitih medija - TV, radio, štampani mediji, internet).

5.3. Elektronske komunikacione i poštanske usluge

5.3.1. Nadzor nad sprovođenjem zakona iz oblasti elektronskih komunikacija i poštanskih usluga

5.3.1.1. Nadzor nad sprovođenjem Zakona o elektronskim komunikacijama i Zakona o poštanskim uslugama (aspekt zaštite potrošača - korisnika ovih usluga)

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

5.3.1.3. Izveštaj o podacima iz nadzora nad sprovođenjem zakona iz ovih oblasti u dijelu nadležnosti vezane za aspekt zaštite potrošača, uključujući i podatke po žalbama potrošača

5.3.1.4. Izbor operatora za pružanje usluga Univerzalnog servisa u oblasti elektronskih komunikacija za period od pet godina u skladu sa članom 82 Zakona o elektronskim komunikacijama („Sl. list CG", broj 40/13)

Realizovane aktivnosti:

5.3.1.1. Uprava za inspekcijske poslove je preko Inspekcije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost kontinuirano vršila nadzor nad sprovođenjem Zakona o elektronskim komunikacijama i Zakona o poštanskim uslugama u dijelu zaštite potrošača.

5.3.1.2. Inspekcija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost je kontinuirano vršila aktivnosti u oblasti zaštite potrošača – saobraznosti robe (radio i telekomunikacione terminalne opremu). Ova inspekcija je u periodu jul 2015. – jun 2016. izvršila 86 inspekcijskih pregleda, u toku kojih je utvrdila 21 nepravilnost, za čije otklanjanje su izrečene mjere ukazivanja.

UTVRĐENE NEPRAVILNOSTI I PREDUZETE MJERE U SKLADU SA ODREDBAMA ZAKONA, KOJIMA SE REGULIŠU PRAVA POTROŠAČA za mjesec jul 2015 - jun 2016. godine

		Po službenoj dužnosti	Po prijavama*	Ukupno
I	BROJ KONTROLA	102	13	115

II	UTVRĐENE NEPRAVILNOSTI ukupno (1-5)	28	7	35
1	u vezi cijena, računa za obavljene servise i uslova prodaje	11	3	14
2	u vezi kvaliteta i bezbjednosti proizvoda i servisa	4		4
3	u vezi javnih usluga i potrošačkog servisa	1		1
4	u oblasti obavještanja – reklama	4	3	7
5	Ostalo	8	1	9
III	PREDUZETE MJERE	19	3	22
1	Ukazivanje ili preventivne mjere - broj ukazivanja / broj utvrđenih nepravilnosti obuhvaćenih ukazivanjem/	16	3	19
2	Rješenje – broj rješenja/broj mjera i radnji preduzetih rješenjem (ukupno a-d)	3		3
a	Otklanjanje nepravilnosti	3		3
b	Privremeno zatvaranje objekta			
c	Ostale mjere i radnje (uzorkovanje i dr.)			
d	Obustava pružanja javnih usluga subjektu nadzora (izvršenje)			
4.	Zahtjev za pokretanje prekršajnog postupka (broj izdatih prekršajnih naloga) –broj zahtjeva/ broj prekršaja obuhvaćen zahtjevima	1		1
5	Krivična prijava			

Iz pregleda se uočava da u izvještajnom periodu nije bilo vođenja prekršajnih postupaka od strane nadzornika Agencije iz razloga što su Vijeće za prekršaje i Područni organ za prekršaje Podgorica u više postupaka u toku 2014 i 2015. Godine, donijeli rješenja, kojim su odbačeni prekršajni nalozi koje je izdao nadzornik za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, zbog stvarne nenadležnosti. Vijeće za prekršaje je ocijenilo, da nadzornici nijesu nadležni da izdaju prekršajni nalog za prekršaje koji su u njihovoj nadležnosti, shodno Zakonu o elektronskim komunikacijama i Zakonu o poštanskim uslugama. Agencija je tim povodom, budući da su iscrpljena redovana pravna sredstva, podnijela prijedloge Vrhovnom državnom tužiocu za podnošenje zahtjeva za zaštitu zakonitosti protiv pravosnažnih sudskih odluka - rješenja Vijeća za prekršaje.

Evidentiranje i rješavanje žalbi potrošača

U periodu 01.07.2015. godine do 01.06.2016. godine je podnijeto 252 žalbe korisnika javnih elektronskih komunikacionih usluga na odluke operatora po prigovorima korisnika. Agencija je u pomenutom periodu donijela 94 odluke po žalbama korisnika i to 58 odluka kojima je usvojila žalbe i 36 odluka kojima su odbijene žalbe korisnika. Takođe, donijeto je i 112 Zaključaka shodno odredbama Zakona o opštem upravnom postupku i to 87 zaključaka kojima je postupak obustavljen, jer je u međuvremenu, od momenta podnošenja žalbi, operator preinačio svoje odluke, odnosno usvojio prigovore korisnika, tako da su korisnici odustajali od žalbi. Ostali zaključci su se odnosili na neblagovremenost žalbi i nenadležnost Agencije da po istim rješava.

Devet žalbi je proslijeđeno Upravi za inspekcijske poslove, jer Agencija nije bila nadležna za njihovo rješavanje, jer su se iste odnosile na kvar telefonskog uređaja.

Takođe na 15 žalbi je odgovoreno pisanim putem kojim je korisnicima ukazano na postupak prigovora koji je potrebno sprovesti kod operatora, prije pokretanja postupka žalbe, a shodno članu 163 Zakona o elektronskim komunikacijama.

Najveći broj žalbi korisnika se odnosio na račun za pružene usluge to za saobraćaj ostvaren u romingu,, kvalitet pruženih usluga fiksne telefonije, brzine interneta i prijema TV usluga u okviru pojedinih paketa usluga.

Iz pregleda se uočava da je u izvještajnom periodu donijet veći broj zaključaka (u prethodnom izvještajnom periodu 84) iz razloga što se jedan broj žalbi odnosio na pitanja zaostalih novčanih dugovanja prema operatorima, za koja su pokrenuti postupci prinudne naplate i izvršenja, kao i na raskid ugovora sa operatorom za koja pitanja nije

nadležna ova Agencija. U ostalim slučajevima donošenja zaključaka, korisnici su odustajali od žalbi jer je operator u međuvremenu izmjenio svoje odluke ili su žalbe odbačene kao neblagovremene ili neuredne.

5.3.2. Dalje usaglašavanje zakonodavstva

5.3.2.1. Izrada izmjene i dopune Zakona o poštanskim uslugama.

Realizovane aktivnosti:

5.3.2.1. Donošenje podzakonskih akata na osnovu Zakona o elektronskim komunikacijama (»Sl. list CG«, broj 40/2013), u dijelu zaštite potrošača.

- Pravilnik o načinu i rokovima za sprovođenje mjera zaštite sigurnosti i integriteta elektronskih komunikacionih mreža i usluga
"Službeni list Crne Gore" broj 41/15
- Pravilnik o tehničkim i organizacionim uslovima za preuzimanje zadržanih podataka
"Službeni list Crne Gore" broj 54/15

U naznačenom periodu jul 2015 - jun 2016, a saglasno odredbama Zakona o poštanskim uslugama („Sl. list CG“, broj 57/11), Vlada Crne Gore donijela je Uredbu o pružanju poštanskih usluga i korišćenju poštanske mreže univerzalnog poštanskog operatora u slučaju vanrednih okolnosti („Službeni list Crne Gore“, broj 43/2015 od 31.07.2015. godine).

Radna grupa za izradu izmjena i dopuna Zakona o poštanskim uslugama intenzivno je radila na izmjenama Zakona, imajući za cilj da se postigne usklađenost sa Izvještajem o skringingu u Poglavlju 8 – Konkurencija (jun 2012. god), Zakonom o kontroli državne pomoći („Sl. list CG“, br. 74/09 i 57/11) i Pravilnikom o listi pravila državne pomoći („Sl. list CG“, br. 34/14 i 2/15).

Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o poštanskim uslugama („Službeni list Crne Gore“, broj 55/2016 od 17.8.2016. godine), 22. jula 2016. godine, donijela je Skupština Crne Gore.

U skladu sa donesenim Zakonom, Ministarstvo za informaciono društvo i telekomunikacije počinje izradu novog Pravilnika o poštanskim uslugama, čije je donošenje planirano za IV kvartal tekuće godine.

5.3.3 Podizanje nivoa svijesti korisnika elektronskih komunikacionih i poštanskih usluga

5.3.3.1. Izrada informativnih materijala u dijelu elektronskih komunikacionih usluga sa odgovarajućim sadržajima namenjene potrošačima

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

Realizovane aktivnosti:

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

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

- od 22.03.2016. godine na adresi **kalkulator.ekip.me**. korisnicima je dostupna aplikacija za pomoć prilikom izbora elektronskih komunikacionih usluga i predviđanja troškova za elektronske komunikacione usluge. Naime, „Kalkulator“ je interaktivni alat za poređenje ponuda javnih elektronskih komunikacionih usluga u Crnoj Gori, u dijelu fiksne i mobilne telefonije, usluga pristupa internetu, distribucije TV i radio programa (AVM sadržaja) i kombinovanih paketa navedenih usluga.

„Kalkulator“ korisniku, na osnovu podataka o željenoj elektronskoj komunikacionoj usluzi koje unosi korisnik i podataka koje su unijeli operatori elektronskih komunikacija, daje rang listu najpovoljnijih usluga iz ponude operatora, koje odgovaraju zahtjevima korisnika. Rezultati dobijeni uz pomoć „Kalkulatora“ ne predstavljaju mjesečne račune za korištenje javnih elektronskih komunikacionih usluga. Za stvarni proračun, dobijanje ponude i zaključenje ugovora korisnik je dužan da se obrati direktno operatoru elektronskih komunikacija koga je korisnik izabrao na osnovu preporuke/proračuna „Kalkulatora“.

- Pojačano je korišćenje direktnog telefona za kontakt sa korisnicima, kao i posebne adrese [ekip@ekip.me](mailto: ekip@ekip.me), tako da je značajan broj korisnika u najkraćem roku na postavljena pitanja dobijao odgovore. Najveći broj pitanja korisnika se odnosio na postupak prigovora i žalbe, prenosivost broja iz jedne u drugu mrežu, kvalitet usluga i sl. Takođe, jedan broj pitanja korisnika elektronskih komunikacionih usluga upućivan je Agenciji preko Uprave za inspekcijske poslove, odnosno sa adrese "Budi odgovoran", na koja pitanja je Agencija u najkraćem roku dostavljala odgovore, izuzev u slučajevima kada su pitanja bila nepotpuna, bez neophodnih podataka.

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

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

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

5.3.4.1. 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 iz ove oblasti

5.3.4.2. Saradnja sa relevantnim institucijama na nacionalnom i međunarodnom nivou

Realizovane aktivnosti:

5.3.4.1. Izvršena je sistematizacija jednog radnog mjesta, uz opis poslova za inspektora za elektronske komunikacije I, kako bi se u narednom periodu omogućilo zapošljavanje lica sa navedenim kvalifikacijama.

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

5.4. Komunalne usluge

5.4.1. Nadzor nad sprovođenjem zakona koji uređuju komunalne usluge

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

5.4.1.2. Nadzor nad sprovođenjem propisa iz oblasti komunalnih djelatnosti u dijelu kontrole računa i mjernih instrumenata (usluge vodosnabdijevanja i odvoza smeća) –

5.4.1.3. Nadzor nad sprovođenjem Zakona o upravljanju otpadom u dijelu posebnih vrsta otpada (otpadne baterije i akumulatori, električna i elektronska oprema)

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

Realizovane aktivnosti:

5.4.1.1. **Glavni grad Podgorica:** U izvještajnom periodu, Skupština Glavnog grada Podgorice, donijela je izmjene i dopune Odluke o komunalnom uređenju grada, izmjene i dopune Odluke o uređivanju i održavanju zelenih površina, izmjene Odluke o održavanju čistoće, izmjene i dopune Odluke o pijacama, izmjene Odluke o uslovima i načinu sahranjivanja umrlih i uređivanju i održavanju groblja, Odluku o javnom vodosnabdijevanju, Odluku o prikupljanju, prečišćavanju i ispuštanju otpadnih voda na teritoriji Glavnog grada, Odluku o dopuni Odluke o vodosnabdijevanju seoskih i drugih naselja na teritoriji Glavnog grada, Odluku o prikupljanju i ispuštanju atmosferskih voda na teritoriji Glavnog grada, čime će se obezbijediti organizovano obavljanje i razvoj komunalnih djelatnosti, kao i implementacijom ovih propisa ostvariti još veći nivo kvaliteta obavljanja komunalnih usluga na teritoriji Glavnog grada Podgorice.

Opština Andrijevica: Donijete Odluke

Opština Berane: Djelimično realizovano - u toku je donošenje novih odluka iz oblasti vodosnabdijevanja.

Opština Kolašin: Realizovano - Organ uprave zadužen za praćenje implementacije propisa, kao i nadzor nad radom preduzeća koja se bave pružanjem komunalnih usluga u opštini Kolašin je Sekretarijat za uređenje prostora, životnu sredinu i stambeno-komunalne poslove. Ovaj Sekretarijat ostvaruje neposrednu komunikaciju i saradnju sa upravom preduzeća Komunalno doo Kolašin i Vododvod i kanalizacija doo Kolašin.

Opština Kotor: Realizovano

Opština Mojkovac: U toku je izrada Lokalnog plana upravljanja otpadom. Urađen i dostavljen Skupštini Predlog odluke o određivanju lokacije za privremeno skladištenje neopasnog građevinskog otpada.

Opština Nikšić: /

Opština Petnjica: Djelimično realizovano

Opština Šavnik: Djelimično realizovano

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

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

5.4.1.2. Glavni grad Podgorica: Upravni i inspeksijski nadzor nad sprovođenjem propisa iz komunalne djelatnosti snabdijevanja vodom, prečišćavanja i odvajanja otpadnih voda, održavanja čistoće u gradovima i drugim naseljima vrši organ uprave nadležan za komunalne poslove i saobraćaj.

Opština Andrijevica: Komunalna policija vrši kontrolu u saradnji sa preduzećem.

Opština Berane: Redovna kontrola od strane doo „Vodovod i kanalizacija“ mjernih instrumenata.

Opština Kolašin: Realizovano - Nadzor sprovodi Uprava za inspeksijske poslove, kao i organ lokalne uprave zadužen za pitanja komunalnih djelatnosti i usluga.

Opština Kotor: Realizovano

Opština Mojkovac: Sa komunalnim preduzećem utvrđen je termin odvoza, mjerenja i načina skladištenja komunalnog otpada, a Pravilnikom o organizaciji i načinu rada lokalne uprave propisani su organi koji vrše nadzor u ovoj oblasti.

Opština Nikšić: /

Opština Petnjica: Uskoro će biti povjereni Komunalnoj policiji.

Opština Šavnik: Djelimično realizovano

Nadzor nad sprovođenjem Zakona o zaštiti potrošača iz oblasti komunalnih usluga vršila je Tržišna inspekcija u dijelu kontrole računa (usluge vodosnabdijevanja i odvoza smeća).

Ministarstvo održivog razvoj i turizma u saradnji sa jedinicama lokalne samouprave i Upravom za inspeksijske poslove preko inspekcija nadležnih za kontrolu računa i mjernih instrumenata, u kontinuitetu obavlja nadzor nad sprovođenjem propisa iz oblasti komunalnih djelatnosti (usluge vodosnabdijevanja i odvoza smeća).

5.4.1.3. Nadzor nad sprovođenjem Zakona o upravljanju otpadom u dijelu posebnih vrsta otpada nije u nadležnosti lokalne samouprave, već je u nadležnosti državnih organa.

5.4.1.4. Tržišna inspekcija - period jul - decembar 2015. godine

Tržišni inspektori su u ovom periodu izvršili ukupno 15 inspeksijskih pregleda i svi pregledi su bili po žalbama potrošača. Prilikom vršenja kontrola utvrđene su četiri nepravilnosti, koje su se odnosile na nepravilno obračunatu uslugu, neredovno ispostavljanje računa, kao i isključivanje potrošača sa distributivne mreže zbog prethodnog duga. Na osnovu utvrđenih nepravilnosti inspektori su izrekli mjeru ukazivanja u dva slučaja, donijeli dva rješenja o otklanjanju utvrđenih nepravilnosti. Zbog počinjenih prekršaja podnijeta su dva zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka.

Tržišna inspekcija - period januar - jun 2016. godine

Tržišni inspektori su u ovom periodu izvršili ukupno 18 inspeksijskih pregleda i svi pregledi su bili po žalbama potrošača. Prilikom vršenja kontrola utvrđene su tri nepravilnosti, koje su se odnosile na nepravilno obračunatu uslugu, kao i isključivanje potrošača sa distributivne mreže zbog prethodnog duga. Za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti inspektori su donijeli tri rješenja o otklanjanju utvrđenih nepravilnosti i podnijeli jedan zahtjev za pokretanje prekršajnog postupka.

Glavni grad Podgorica: Upravni nadzor podrazumijeva nadzor nad zakonitošću akata javnih službi Glavnog grada osnovanih za obavljanje komunalnih djelatnosti, koje odlučuju o pravima i obavezama građana. Ovaj organ u slučaju ulaganja žalbe na račun Društva, odlučuje u drugostepenom postupku u kojem utvrđuje da li je Društvo ispoštovalo propise, odnosno pravilno utvrdilo obračun i naplatu izvršenih usluga.

Opština Andrijevica: Nije bilo žalbi i tužbi potrošača u izvještajnom periodu.

Opština Berane: /

Opština Kolašin: Djelimično realizovano - Primjedbe građana su objedinjene i mogu se predati u holu Opštine, u posebnoj kutiji za primjedbe građana, o čemu se vodi posebna evidencija.

Opština Kotor: /

Opština Mojkovac: Izvještaj o podacima iz ove oblasti uredno se dostavljaju MORiT i Agenciji za zaštitu životne sredine. Sve žalbe iz ove oblasti se uredno evidentiraju i rješavaju.

Opština Nikšić: /

Opština Petnjica: Nije bilo žalbi i tužbi potrošača u izvještajnom periodu.

Opština Šavnik: Nerealizovano

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

5.4.2.1.Zakon o komunalnim djelatnostima

5.4.2.2.Donošenje podzakonskih akata

5.4.2.3.Zakon o regionalnom vodosnabdijevanju Crnogorskog primorja

5.4.2.4.Donošenje podzakonskih akata

5.4.2.5.Zakon o upravljanju komunalnim otpadnim vodama

5.4.2.6.Podzakonski akti na osnovu Zakona o upravljanju komunalnim otpadnim vodama

5.4.2.7.Zakon o upravljanju otpadom

5.4.2.8.Donošenje podzakonskih akata na osnovu Zakona o upravljanja otpadom

Realizovane aktivnosti:

5.4.2.1.Zakon o komunalnim djelatnostima donesen je na sjednici Skupštine Crne Gore od 30.07.2016. godine i objavljen je u "Službenom listu Crne Gore", broj 055/16 od 17.08.2016. Zakon je stupio na snagu osmog dana od dana objavljivanja u "Službenom listu Crne Gore", a primjenjivaće se nakon 18 mjeseci od dana stupanja na snagu.

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

Glavni grad Podgorica: U izvještajnom periodu, Skupština Glavnog grada Podgorice, donijela je izmjene i dopune Odluke o komunalnom uređenju grada, izmjene i dopune Odluke o uređivanju i održavanju zelenih površina, izmjene Odluke o održavanju čistoće, izmjene i dopune Odluke o pijacama, izmjene Odluke o uslovima i načinu sahranjivanja umrlih i uređivanju i održavanju groblja, Odluku o javnom vodosnabdijevanju, Odluku o prikupljanju, prečišćavanju i ispuštanju otpadnih voda na teritoriji Glavnog grada, Odluku o dopuni Odluke o vodosnabdijevanju seoskih i drugih naselja na teritoriji Glavnog grada, Odluku o prikupljanju i ispuštanju atmosferskih voda na teritoriji Glavnog grada, čime će se obezbijediti organizovano, trajno i još kvalitetnije pružanje komunalnih usluga.

Opština Andrijevica: Donijete dvije odluke.

Opština Berane: Realizovano

Opština Kolašin: Djelimično realizovano - Još uvijek je na snazi Zakon iz 1995. godine, što znatno otežava rad komunalnih službi.

Opština Kotor: Realizovano

Opština Mojkovac: Nije bilo aktivnosti u ovoj oblasti u izvještajnom periodu.

Opština Nikšić: Realizovano

Opština Petnjica: /

Opština Šavnik: Realizovano

Podzakonski akti na osnovu Zakona o komunalnim djelatnostima koje donose Vlada, Ministarstvo i Regulatorna agencija za energetiku za regulisane komunalne djelatnosti (vodosnabdijevanje i upravljanje komunalnim otpadnim vodama):

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

donijeće se u roku od godinu dana od dana stupanja Zakona na snagu.

Podzakonski akti koje donose jedinice lokalne samouprave a koji se odnose na:

- način organizovanja komunalnih djelatnosti;
 - odluku o komunalnom redu i
 - postupak, rokove za priključenje, iznos i način plaćanja naknade za priključenje na komunalnu infrastrukturu za vodosnabdijevanje i prihvatanje, prečišćavanje i odvođenje komunalnih otpadnih i atmosferskih voda, kao i postupak i način korišćenja komunalne usluge sakupljanja i odvoženja komunalnog otpada
- donijeće se u roku od šest mjeseci od dana stupanja na snagu propisa koje donose Vlada, Ministarstvo i agencija, izuzev podzakonskog akta koji se odnosi na utvrđivanje komunalne naknade koje jedinice lokalne samouprave donose u roku od 120 dana od dana stupanja Zakona na snagu.

5.4.2.3.Zakon o regionalnom vodosnabdijevanju Crnogorskog primorja

Zakon o regionalnom vodosnabdijevanju Crnogorskog primorja donesen je na sjednici Skupštine Crne Gore od 30.07.2016. godine i objavljen je u "Službenom listu Crne Gore", broj 056/16 od 23.08.2016. Zakon stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u "Službenom listu Crne Gore", odnosno 31. avgusta 2016. godine.

5.4.2.4.Donošenje podzakonskih akata (Na osnovu Zakona o regionalnom vodosnabdijevanju Crnogorskog primorja)

Podzakonski akti čija izrada proističe iz mogu biti doneseni tek posle usvajanja Zakona.

Podzakonski akti za sprovođenje Zakona o regionalnom vodosnabdijevanju Crnogorskog primorja:

1. Odluka o osnivanju privrednog društva koje obavlja djelatnosti regionalnog vodosnabdijevanja;
 2. Pravilnik o sadržaju i načinu vođenja evidencije iz stava o količinama zahvaćene i isporučene vode iz sistema regionalnog vodosnabdijevanja i evidenciju o korišćenju izvorišta, načinu i rokovima čuvanja evidencije i dokumentacije, sadržaju informacionog sistema regionalnog
 3. Pravilnik o bližim elementima i metodologiji za određivanje cijene usluge regionalnog vodosnabdijevanja.
- donijeće se u roku od 18 mjeseci od dana njegovog stupanja na snagu.

Glavni grad Podgorica: /

Opština Andrijevica: /

Opština Berane: /

Opština Kolašin: /

Opština Kotor: Realizovano

Opština Mojkovac: /

Opština Nikšić: /

Opština Petnjica: /

Opština Šavnik: /

5.4.2.5.Zakon o upravljanju komunalnim otpadnim vodama

Predlog zakona o upravljanju komunalnim otpadnim vodama dostavljan je Vladi Crne Gore na razmatranje i dalje procesuiranje prema Skupštini Crne Gore.

5.4.2.6.Podzakonski akti na osnovu Zakona o upravljanju komunalnim otpadnim vodama

Donošenje podzakonskih akata na osnovu Zakona o upravljanju komunalnim vodama biće realizovano u rokovima koji će biti propisani zakonom.

5.4.2.7.Zakon o upravljanju otpadom

Zakon o izmjenama i dopunama zakona o upravljanju otpadom objavljen je u „Službeni list Crne Gore”, broj 39/16).

5.4.2.8.Donošenje podzakonskih akata na osnovu Zakona o upravljanja otpadom

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

5.4.4.Unaprijeđenje komunalnih usluga u cilju zaštite životne sredine

5.4.4.1. Državnim planom upravljanja otpadom predložene su tri opcije za upravljanje otpadom:

1. Formiranje jedinstvenog regiona za upravljanje otpadom

2. Tri regiona za upravljanje otpadom
3. Pet regiona za upravljanje otpadom

5.4.4.2. Uspostavljanje sistema upravljanja posebnim vrstama otpada (otpadne baterije i akumulatori, električna i elektronska oprema, ambalaža, vozila i automobilske gume)

5.4.4.3. Izgradnja postrojenja za prečišćavanje otpadnih voda i rekonstrukcija i proširenje kanalizacionih mreža (Bar, Herceg Novi, Tivat, Kotor, Ulcinj, Cetinje, Nikšić, Bijelo Polje, Berane, Plav, Pljevlja, Žabljak, Plužine)

5.4.4.4. Povećanje kapaciteta u oblasti zaštite životne sredine poboljšanjem upravljanja otpadom u Crnoj Gori.

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

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

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

5.4.4.8. Obezbijediti zaključivanjem ugovora u pisanoj formi za korisnicima usluga - potrošačima

Realizovane aktivnosti:

5.4.4.1. U kontinuitetu se realizuju aktivnosti u skladu sa Državnim planom upravljanja otpadom.

U dijelu infrastrukture za oblast upravljanja otpadom izgrađene su: regionalne deponije neopasnog otpada u Podgorici i Baru; reciklažni centri u Podgorici i Herceg Novom; postrojenje za obradu otpadnih vozila u Podgorici (2), Beranama, Cetinju i Nikšiću (3); transfer stanica u Kotoru i Herceg Novom; reciklažna dvorišta u Podgorici (4), Herceg Novom (1) i Kotoru (1). U opštini Žabljak otvorena je sortirnica otpada (reciklažno dvorište sa transfer stanicom). U opštini Kotor otvorena je prva kompostana u Crnoj Gori za rješavanje pitanja upravljanja zelenim otpadom u opštinama Kotor, Tivat, Budva i Herceg Novi.

U opštini Berane instalirano je postrojenje za obradu medicinskog otpada sakupljenog sa teritorije opština: Kolašin, Mojkovac, Bijelo Polje, Pljevlja, Berane, Rožaje, Andrijevica i Plav i u Glavnom gradu Podgorici.

U toku je analiza uspostavljanja optimalnog modela upravljanja otpadom shodno novom Državnom planu upravljanja otpadom, od čega zavise i dalje aktivnosti upravljanja otpadom u Crnoj Gori. Opcija 3 iz Državnog plana upravljanja otpadom podrazumijeva formiranje jedinstvenog regiona upravljanja otpadom, koji obuhvata otpad iz svih opština.

Glavni grad Podgorica: Glavni grad Podgorica prilikom izrade lokalnog plana upravljanja otpadom se opredijelio za opciju 3 - Pet regiona za upravljanje otpadom. Region Centar 1.

Opština Andrijevica: /

Opština Berane: /

Opština Kolašin: Djelimično realizovano - Opština Kolašin je aktivno učestvovala u izradi Državnog plana upravljanja otpadom i bila jedna od tri pilot-projekt opštine kojoj je kompanija EPTISA i Ministarstvo održivog razvoja i turizma pomoglo u izradi lokalnog plana upravljanja otpadom, koji je zasnovan na konceptu ocije br. 2 - Tri regiona za upravljanje otpadom.

Opština Kotor: /

Opština Mojkovac: Državnim planom upravljanja otpadom, na području opštine Mojkovac, planirana je izgradnja transfer stanice sa reciklažnim dvorištem. U toku je izrada projektne dokumentacije.

Opština Nikšić: /

Opština Petnjica: /

Opština Šavnik: /

5.4.4.2. Uspostavljanje sistema upravljanja posebnim vrstama otpada (otpadne baterije i akumulatori, električna i elektronska oprema, ambalaža, vozila i automobilske gume)

Zakonom o izmjenama i dopunama zakona upravljanju otpadom propisano je da proizvođač i uvoznik sam osnuje i obezbijedi funkcionisanje sistema preuzimanja, sakupljanja i obrade otpada. Uspostavljanje sistema upravljanja posebnim vrstama otpada (otpadne baterije i akumulatori, električna i elektronska oprema, ambalaža, vozila i automobilske gume) dovešće do postepenog ispunjavanja ciljeva koji su navedeni u Zakonu o upravljanju otpadom i samim tim unapređenju zaštite životne sredine.

Nadzor nad sprovođenjem Zakona o upravljanju otpadom u dijelu posebnih vrsta otpada nije u nadležnosti lokalne samouprave, tako da ni uspostavljanje sistema upravljanja posebnim vrstama otpada nije u nadležnosti jedinice lokalne samouprave.

5.4.4.3. Izgradnja postrojenja za prečišćavanje otpadnih voda i rekonstrukcija i proširenje kanalizacionih mreža (Bar, Herceg Novi, Tivat, Kotor, Ulcinj, Cetinje, Nikšić, Bijelo Polje, Berane, Plav, Pljevlja, Žabljak, Plužine)
Aktivnosti na izgradnji postrojenja za prečišćavanje otpadnih voda i rekonstrukcija i proširenje kanalizacionih mreža odvijaju se u kontinuitetu.

U oblastima vodosnabdijevanja i upravljanja otpadnim vodama u periodu jul 2015 - jun 2016. godine realizovane su sljedeće aktivnosti:

- Završena je izgradnja 32,2 km vodovodne i kanalizacione mreže i 12 pumpnih stanica u opštini **Tivat**.
- Završeno je preko 95% radova na izgradnji 35,5 km vodovodne i kanalizacione mreže, 13 pumpnih stanica i jednog podmorskog ispusta u **opštini Herceg Novi**, a u završnoj fazi su radovi na izgradnji postrojenja za prečišćavanje otpadnih voda, kapaciteta 63.000 ES.
- Izgrađeno je i pušteno u probni rad zajedničko postrojenje za prečišćavanje otpadnih voda za opštine **Kotor i Tivat**, kapaciteta 72000 ES.
- U opštini **Bar** ugovoreni su i otpočeli su radovi na izgradnji 5,8 km vodovodne i 19,2 km kanalizacione mreže, kao i 1 km atmosferske kanalizacije, pumpne stanice sa podmorskim ispustom i jednog rezervoara za vodu, u vrijednosti od 8,33 miliona €.
- Završeni su radovi na izgradnji postrojenja za prečišćavanje otpadnih voda u opštini **Nikšić**; u toku je probni rad.
- Završeni su radovi na izgradnji kanalizacionog kolektora u opštini **Pljevlja**, ukupne vrijednosti 1,021 milion €, a u toku su radovi na izgradnji postrojenja za prečišćavanje otpadnih voda u ugovorenoj vrijednosti projekta od 6 miliona €.
- Završeni su radovi na izgradnji pojedinih segmenata vodovodne mreže u opštini **Danilovgrad** i nastavljene su aktivnosti na izgradnji SCADA sistema za upravljanje vodovodnim sistemom (završeno ukupno 90% planiranih radova).
- U **Prijestonici Cetinje** završeni su radovi na izgradnji dijela kanalizacione mreže u dužini od 4,5 km koji se finansiraju bespovratnim sredstvima iz IPF MW i radovi na izgradnji 12,8 km kanalizacione mreže komunalnih otpadnih voda i 4,13 km atmosferske kanalizacije, u vrijednosti od 2,73 miliona €. Sredstva su obezbijeđena iz IPA 2011 programa. U toku je primopredaja radova. Pored toga, u toku je izrada tenderskog dosijea za izgradnju postrojenja za prečišćavanje otpadnih voda i izrada projekata hidrotehničke studije i projekta tunela Belveder (za evakuaciju otpadnih voda) i izrada projekta sanacije ponora atmosferskih voda iz Cetinjskog polja.
- U okviru projekta Unapređenje sistema vodosnabdijevanja u Prijestonici Cetinje nastavljene su aktivnosti na realizaciji hitnih mjera u oblasti vodosnabdijevanja (2,98 miliona €). U toku su tenderski postupci za odabir izvođača radova.
- U opštini **Berane** nastavljene su aktivnosti vezane za izgradnju postrojenja za prečišćavanje otpadnih voda i vodovodne i kanalizacione mreže. Projekat obuhvata izgradnju postrojenja kapaciteta 20.000 ES, 20,7 km kanalizacione mreže i 1,4 km atmosferske kanalizacije, unapređenje sistema vodosnabdijevanja, odnosno izgradnju rezervoara zapremine 2400 m³, rekonstrukciju pumpne stanice, sistem automatskog hlorisanja i nabavku opreme za detekciju gubitaka vode. Završena je tenderska procedura za izbor projektanta i izvođača radova na izgradnji postrojenja - u toku je projektovanje postrojenja i tenderska procedura za izbor izvođača radova na izgradnji kanalizacione mreže - u toku je ugovaranje radova, kao i tenderska procedura za izbor nadzora nad izgradnjom postrojenja i kanalizacione mreže. Očekuje se objavljivanje tendera za izbor izvođača vodovodne mreže.
- U opštini **Bijelo Polje**, u toku su aktivnosti vezane za realizaciju projekta upravljanja otpadnim vodama. U prethodnom periodu pripremljena je tenderska dokumentacija za izgradnju postrojenja za prečišćavanje otpadnih voda (objavljivanje tendera je odloženo) i ugovoreni radovi na izgradnji dijela kanalizacione mreže koji se finansira iz IPA 2011 sredstava, po sistemu „projektuj i izgradi“ (3,1 milion €). Završen je projekat i početak radova se očekuje u avgustu 2016. godine. Tender za izgradnju postrojenja biće objavljen kada se zatvori konstrukcija finansiranja, što se uskoro očekuje.
- U opštini **Rožaje** u izrađen je Projektni zadatak i raspisan javni poziv za izmjene i dopune Idejnog projekta, zbog zahtjeva Opštine Rožaje da se izmjeni lokacija za izgradnju postrojenja za prečišćavanje otpadnih voda, koju su prvobitno predložili i koja je bila predviđena revidovanim Idejnim projektom. Na javnom pozivu, međutim, nije bilo zainteresovanih ponuđača, tako da izrada projektne dokumentacije koja će tretirati novu lokaciju za izgradnju postrojenja tek predstoji. U ovom periodu nastavljeno je sa izradom Glavnog projekta za izgradnju kanalizacione mreže.
- U opštini **Ulcinj** odabran je dobavljač i započeta realizacija ugovora za hitnu nabavku vodomjera, reparacionog materijala i opreme za hitne intervencije na vodovodnom sistemu grada. Nije bilo značajnijeg napretka na izgradnji kanalizacione mreže za četiri naselja koja gravitiraju kanalu Port Milena. U prethodnom periodu revidovan je glavni projekat i pripremljena tenderska dokumentacija za izbor izvođača radova i nadzor.

Završena je tenderska dokumentacija za izgradnju kanalizacione mreže za četiri naselja u opštini Ulcinj i predstaoji objavljivanje tendera.

- U opštini **Plav** u razmatranom periodu nije bilo značajnijih aktivnosti na realizaciji projekta izgradnje kanalizacione mreže i postrojenja za prečišćavanje otpadnih voda, osim što je rađena Cost-benefit analiza za projekat. U prethodnom periodu, nakon sprovedene tenderske procedure, ugovorena je i otpočela izrada glavnog projekta za izgradnju kanalizacione mreže.

- U opštini **Šavnik** u realizovane su aktivnosti vezane za izgradnju biljnog sistema za tretman otpadnih voda. Urađen je i revidovan glavni projekat i dobijena saglasnost na Elaborat o procjeni uticaja na životnu sredinu u oktobru 2015. godine. Ugovor o donaciji između Ministarstva održivog razvoja i turizma i Centra za međunarodnu saradnju Slovenije je potpisan u septembru 2015. godine, u ukupnom iznosu od 250 000 €, i istim je obezbjeđeno 50% donacije, dok je ušesće Crne Gore obezbjeđeno kroz kapitalni budžet za 2015 i 2016. godinu. Radovi su u toku.

- U **Glavnom gradu Podgorica** nastavljene su aktivnosti vezane za realizaciju projekta izgradnje novog postrojenja za prečišćavanje otpadnih voda, kapaciteta 275.000 ES, koje treba da se gradi na lokaciji kod KAP-a i odgovarajuće kolektorske mreže, kao i izgradnju postrojenja za tretman kanalizacionog mulja. U proteklom periodu rađeno je na iznalaženju izvora finansiranja za realizaciju projekta.

Na području Glavnog grada, za gradske opštine Golubovci i Tuzi, završena je izgradnja svih projektovanih segmenata unapređenja vodosnabdijevanja ovog područja.

- U opštini **Budva** vođene su pripremne aktivnosti vezane za nastavak realizacije projekta otpadnih voda, koje su vezane za izgradnju postrojenja za prečišćavanje otpadnih voda za Petrovac i Buljaricu sa sistemom potisnih i ispusnih cjevovoda, priključcima i podmorskim i ispuštom. Projekat se realizuje u okviru javno privatnog partnerstva Opštine Budva i kompanije WTE.

- Izvođač radova na rekonstrukciji glavnog dovoda vode u opštini **Andrijevica** u vrijednosti od 600.000 € odabran je u martu 2016. godine u ponovljenom tenderskom postupku. Odabran je nadzor nad izvođenjem radova. Radovi na realizaciji projekta su u toku.

- U opštini **Mojkovac** nastavljena je realizacija projekta izgradnje sistema za tretman kanalizacionog mulja, u ukupnom iznosu od 243.000 €, koji se realizuje uz podršku UNIDO-a (donacija). U prethodnom periodu urađena je projektna dokumentacija, revidovan glavni projekat i dobijena građevinska dozvola. U oktobru 2015. godine otpočelo sa građevinskim radovima koji su završeni sredinom 2016. godine i u toku je tehnički prijem.

- Nije bilo aktivnosti na projektu izgradnje postrojenja za prečišćavanje otpadnih voda u **opštini Plužine**. Ovo pitanje se rješava u sklopu ukupnih obaveza Elektroprivrede Crne Gore prema Opštini Plužine.

Glavni grad Podgorica: U Podgorici postoji izgrađeno Postrojenje za prečišćavanje otpadnih voda koje je kontinuirano u funkciji za mehanički biološki tretman otpadnih voda komunalnog karaktera hidrouličkog opterećenja 17.300m³-dan i organskog opterećenja za 55.000 ekvivalentnih stanovnika. Planirana je izgradnja novog PPOV na lokaciji kod KAP-a sa kompletnim tretmanom kanalizacionog mulja kapaciteta 275.000 ekvivalentnih stanovnika. Planirano je raspisivanje tendera za projektovanje, izgradnju i finansiranje PPOV, postrojenja za preradu mulja PPM, postrojenja za spaljivanje mulja i kanalizacione mreže za Podgoricu u 2016. godini.

Opština Andrijevica: /

Opština Berane: U toku je izgradnja kanalizacionog sistema i izrada glavnog projekta za postrojenje za prečišćavanje otpadnih voda.

Opština Kolašin: Djelimično realizovano - Realizovan je dio aktivnosti, i to: Usvojena prostorno-planska dokumentacija za PPOV, urađena Studija izvodljivosti, urađen Elaborat procjene uticaja na životnu sredinu.

Opština Kotor: Realizovano

Opština Mojkovac: U Mojkovcu je tokom 2008. godine, izgrađen sistem za prečišćavanje fekalnih otpadnih voda. U izvještajnom period izgrađena su i puštena u rad dva bazena za tretman kanalizacionog mulja. Tokom 2013. godine urađen je Projekat razdvajanja fekalne i atmosfere kanalizacije, kojim je predviđena izgradnja kanalizacione mreže u prigradskim naseljima koja nemaju izgrađenu kanalizacionu mrežu.

Opština Nikšić: Realizovano

Opština Petnjica: /

Opština Šavnik: /

5.4.4.4.

Povećanje kapaciteta se odvija u kontinuitetu.

Za sve nadležne institucije treba ojačati administrativne kapacitete za oblast upravljanja otpadom, posebno za implementaciju EU zakonodavstva.

Kada je riječ o oblasti upravljanja otpadom, interna podjela nadležnosti za EU propise u oblasti upravljanja otpadom je izvršena na način da četiri zaposlena u Ministarstvu održivog razvoja i turizma prati po nekoliko EU propisa. Jačanje administrativnih kapaciteta u Ministarstvu održivog razvoja i turizma za oblast upravljanja otpadom predviđena je Strategijom za transpoziciju, implementaciju i primjenu pravne tekovine Evropske unije u oblasti životne sredine i klimatskih promjena sa Akcionim planom za period 2016-2020. godina.

Glavni grad Podgorica: U Podgorici, u dijelu upravljanja otpadom je zaštita životne sredine na visokom nivou. Ima izgrađnu deponiju za komunalni otpad (dvije sanitarne kade, za izgradnju treće raspisan tender), montirana je baklja za spaljivanje bio gasa kapaciteta 800m³-h, RRC za selekciju otpada, pogon za tretman otpadnih vozila – zbrinjavanje otpadnih vozila, četiri reciklažna dvorišta za sakupljanje svih vrsta otpada iz domaćinstva, sedam podzemnih kontejnera za odlaganje komunalnog otpada i u toku je procedura za nabavku još 20 podzemnih kontejnera, ima postavljeno 16 privremenih odlagališta za odlaganje biljnog i kabastog otpada za potrebe građana Glavnog grada u MZ, odlagalište građevinskog otpada – Mojanski krst. „Čistoća“ d.o.o. u kontinuitetu sa javnih površina vrši sakupljanje i odvoz otpada.

Opština Andrijevica: /

Opština Berane: Ojačani su institucionalni kapaciteti formiranjem odeljenja za zaštitu životne sredine u okviru Sekretarijata za poljoprivredu, turizam, vodoprivredu i zaštitu životne sredine.

Opština Kolašin: Djelimično realizovano - U organima lokalne uprave Opštine Kolašin, u skladu sa aktom o sistematizaciji radnih mjesta, zapošljeno je jedno lice (dipl.biolog) koje se bavi pitanjima upravljanja otpadom i zaštite životne sredine.

Opština Kotor: Realizovano - U okviru Doo“Komunalno Kotor“ otvoreno je postrojenje za kompostiranje zelenog otpada. Na taj način se smanjuje količina zelenog otopada, koja se odleže na sanitarne deponije kao i poboljšava stanje životne sredine kroz spriječavanje spaljivanja zelenog otpada što je do sada bila praksa.

Opština Mojkovac: Nije bilo aktivnosti u izvještajnom periodu.

Opština Nikšić: Djelimično realizovano - U toku je izrada Lokalnog plana upravljanja otpadom.

Opština Petnjica: /

Opština Šavnik: Nerealizovano

5.4.4.5.**Glavni grad Podgorica:** Na internet stranici pružaoca komunalnih usluga, javne službe Glavnog grada osnovane za obavljanje komunalnih djelatnosti redovno objavljuju servisne informacije u pogledu planiranih i neplaniranih prekida u pružanju komunalnih usluga.

Opština Andrijevica: Komunalno preduzeće nema svoju internet stranicu.

Opština Berane: Djelimično realizovano - Društvo ne posjeduje svoj sajt, već informacije objavljuje na sajtu Opštine Berane.

Opština Kolašin: Nerealizovano - Ne postoji sajt komunalnog preduzeća.

Opština Kotor: Realizovano

Opština Mojkovac: U toku je izrada internet stranice pružaoca komunalnih usluga. Preko lokalnog radija se redovno objavljuju sve servisne informacije u pogledu planiranih i neplaniranih prekida u pružanju komunalnih usluga.

Opština Nikšić: Na zvaničnoj internet stranici JP Vodovod i kanalizacija redovno se objavljuju sve vrste servisnih informacija u cilju blagovremenog i preciznog informisanja javnosti (potrošača) u pogledu planiranih i neplaniranih prekida u pružanju usluge vodosnadbijevanja, kao i u svim ostalim relevantnim aktivnostima od značaja za zaštitu prava i interesa korisnika usluga.

Opština Petnjica: Komunalno preduzeće nema internet stranicu.

Opština Šavnik:

5.4.4.6.**Glavni grad Podgorica:** Naknade za pružanje komunalnih usluga od strane društava sa ograničenom odgovornošću koja su osnovana od strane Glavnog grada Podgorice, utvrđuju se na način i po postupku utvrđenim posebnim zakonom kojim se uređuje zaštita potrošača i posebnom odlukom Skupštine Glavnog grada Podgorice, kojom se uređuju elementi na osnovu kojih se utvrđuju naknade u oblasti komunalnih djelatnosti.

Opština Andrijevica: Odluke usvojene, održana javna.

Opština Berane: U postupku je donošenje novih cjenovnika komunalnih usluga, pri čemu će biti obezbijeđeno učešće javnosti.

Opština Kolašin: Nerealizovano - Cijene komunalnih usluga određuje komunalno preduzeće, uz saglasnost Skupštine opštine. U postpuku nije obezbijeđeno učešće javnosti.

Opština Kotor: Realizovano

Opština Mojkovac: Cijene komunalnih usluga određuje Skupština opštine. Učešće javnosti je obezbijeđeno preko odbornika skupštine.

Opština Nikšić: Nerealizovano - U toku je usklađivanje sa Zakonom o zaštiti potrošača.

Opština Petnjica: Opština Petnjica se nalazi još uvijek u fazu uspostavljanja institucionalnog i regulativnog okvira, tako da još uvijek nije donijeta odluka.

Opština Šavnik: Nerealizovano

5.4.4.7. Glavni grad Podgorica: Javne službe Glavnog grada osnovane za obavljanje komunalnih djelatnosti u skladu sa Zakonom imaju utvrđen obrazac računa koji sadrži sve elemente neophodne za formiranje cijena komunalnih usluga koje pružaju.

Opština Andrijevica: Urađen obrazac.

Opština Berane: Realizovano

Opština Kolašin: Realizovano

Opština Kotor: Realizovano

Opština Mojkovac: Realizovano

Opština Nikšić: Realizovano u odnosu na JP Vodovod i kanalizacija. U primjeni je obrazac računa koji sadrži sve elemente neophodne za određivanje cijene usluge vodosnadbijevanja i odvođenja otpadnih voda.

Opština Petnjica: Nije urađen obrazac.

Opština Šavnik: Realizovano

5.4.4.8. Glavni grad Podgorica: Javne službe Glavnog grada osnovane za obavljanje komunalnih djelatnosti koje pružaju svoje usluge putem distributivne mreže zaključuju ugovore u pisanoj formi sa korisnicima svojih usluga - potrošačima.

Opština Andrijevica: Nerealizovano

Opština Berane: U pripremi

Opština Kolašin: Djelimično realizovano - Ugovori se sklapaju samo sa pravnim licima.

Opština Kotor: Djelimično realizovano - Neadekvatna saradnja sa korisnicima usluga

Opština Mojkovac: Djelimično realizovano - ugovor se zaključuje sa novim korisnicima.

Opština Nikšić: JP Vodovod i kanalizacija zaključuje Ugovore o izmirenju duga po osnovu isporučene vode i odvođenja otpadnih voda sa fizičkim i pravnim licima, dok još uvijek nijesu zaključeni Ugovori u pisanoj formi sa svim korisnicima usluga.

Opština Petnjica: Nerealizovano

Opština Šavnik: Nerealizovano

5.4.5. Podizanje nivoa ekološke svijesti potrošača

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

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

Realizovane aktivnosti:

5.4.5.1. Donešen je 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). Jedinice lokalne samouprave će uspostaviti sistem upravljanja neopasnim građevinskim otpadom u skladu sa Zakonom o izmjenama i dopunama zakona o upravljanju otpadom

Glavni grad Podgorica: Glavni grad Podgorica, je obezbijedio privremeno odlagalište za odlaganje zemljanih iskopa i građevinskog šuta na lokaciji Mojanski krst. Građani Glavnog grada mogu shodno Pravilniku odlagati ovu vrstu otpada na naznačenoj lokaciji.

Opština Andrijevica: Kontrola upravljanja otpadom koji nastaje prilikom rekonstrukcije i adaptacije povjerena je Komunalnoj policiji.

Opština Berane: Lokalnim planom je predviđen program upravljanja pomenute vrste otpada.

Opština Kolašin: Realizovano - Skupština Opštine Kolašin je usvojila odluku o lokaciji za privremeno skladištenje komunalnog i građevinskog otpada na lokaciji Bakovići. Usvojena je odluka o uslovima i načinu skladištenja otpada.

Opština Kotor: Realizovano

Opština Mojkovac: Shodno ranije donešenoj Odluci o načinu privremenog skladištenja komunalnog otpada, definisana je zona za odlaganje građevinskog inertnog otpada koji nastaje prilikom rekonstrukcije i adaptacije objekata.

Opština Nikšić: Djelimično realizovano - U toku je izrada Lokalnog plana upravljanja otpadom.

Opština Petnjica: Kontrola upravljanja otpadom koji nastaje prilikom rekonstrukcije i adaptacije povjerena je Komunalnoj policiji.

Opština Šavnik: Nerealizovano

5.4.5.2. Edukovanje se vrši u kontinuitetu.

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

Glavni grad Podgorica: Bez adekvatnog stava i visokog nivoa ekološke svijesti, razumijevanja i priznavanja koristi i odgovornosti javnosti, nije moguća efikasna implementacija politike adekvatnog upravljanja otpadom. Lokalni plan upravljanja otpadom za period 2016-2021. će utvrditi i stavku edukacije građana – kao proizvođača otpada, čime će se obezbijediti promjena stava javnosti prema smanjenju nastajanja otpada, njegovom ponovnom korišćenju i reciklaži.

Opština Andrijevica: Nerealizovano.

Opština Berane: Kontinuirana aktivnost, sa akcentom na mlađu populaciju

Opština Kolašin: Djelimično realizovano - U saradnji sa NVO sektorom, a prije svega sa NVO Natura iz Kolašina, koja se bavi zaštitom i promocijom očuvane životne okoline, Opština Kolašin sprovodi projekte edukacije učenika osnovnih i srednjih škola na temu pravilnog postupanja sa otpadom. Jedan od tih uspješno realizovanih projekata je projekat : „I ti učini da otpad ne bude problem“, a u ovoj godini, u organizaciji NVO ZID iz Podgorice, Opština Kolašin je, sa partnerima, uspješno sprovela akciju čišćenja grada.

Opština Kotor: Nerealizovano

Opština Mojkovac: Kroz akciju „Očistimo Crnu Goru za jedan dan“ organizovana je akcija čišćenja Mojkovca u kojoj je uzelo učešća 986 građana Mojkovca.

Opština Nikšić: Realizovano. JP Vodovod i kanalizacija redovno sprovodi edukativno- ekološke kampanje usmjerene na podizanje svijesti korisnika usluga o važnosti očuvanja racionalne upotrebe vode za piće kao najznačajnijeg prirodnog resursa današnjice.

Opština Petnjica: Nije bilo edukacije u izvještajnom periodu.

Opština Šavnik: Nerealizovano

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

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

5.4.6.2. Donošenje lokalnih planova upravljanja otpadom

Realizovane aktivnosti:

Proizvođači otpada, Jedinice lokalne samouprave

Proizvođači otpada su dužni donijeti svoje planove upravljanja otpadom koje moraju usaglasiti sa Državnim planom upravljanja otpadom i Lokalnim planom upravljanja otpadom koji dostavljaju nadležnom organu lokalne uprave na mišljenje, a Agenciji za zaštitu životne sredine na saglasnost. Plan upravljanja otpadom proizvođača otpada se ne donosi za komunalni otpad.

5.4.6.1. Strategija upravljanja otpadom Crne Gore do 2030. godine i novi Državni plan upravljanja otpadom u Crnoj Gori za period 2015-2020. godina Vlada Crne Gore utvrdila je u julu 2015. godine, a pomenuti plan objavljen je u Službenom listu Crne Gore u decembru 2015. godine.

5.4.6.2. U skladu sa Zakonom o upravljanju otpadom nakon donošenja novog Državnog plana upravljanja otpadom jedinice lokalne samouprave će u roku od šest mjeseci donijeti lokalne planove upravljanja otpadom.

Glavni grad Podgorica: U toku je postupak za donošenje lokalnog plana upravljanja otpadom za periodu 2016-2021. za teritoriju Glavnog grada Podgorice, koji će biti završen do kraja 2016. godine.

Opština Andrijevica: Poslovi na izradi u toku krajnji rok 01.08.2016.

Opština Berane: Javna rasprava u toku.

Opština Kolašin: Djelimično realizovano - Izrađen je Nacrt lokalnog plana upravljanja otpadom opštine Kolašin (2016-2020) koji će, nakon saglasnosti Ministarstva, biti usvojen u lokalnom parlamentu.

Opština Kotor: Djelimično realizovano - U toku je izrad Lokalnog plana upravljanja otpadom.

Opština Mojkovac: Djelimično realizovano - U toku je izrad Lokalnog plana upravljanja otpadom.

Opština Nikšić: Djelimično realizovano - U toku je izrada Lokalnog plana upravljanja otpadom.

Opština Petnjica: Djelimično realizovano - U toku je izrada Lokalnog plana upravljanja otpadom.

Opština Šavnik: Djelimično realizovano

5.5. Stanovanje

5.5.1. Sprovođenje propisa iz oblasti stanovanja

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

5.5.1.2. Sprovođenje Zakona o socijalnom stanovanju

5.5.1.3. Sprovođenje Zakona o stanovanju i održavanju stambenih zgrada

Realizovane aktivnosti:

Glavni grad Podgorica: /

Opština Andrijevica: /

Opština Berane: Izvršen popis neformalnih objekata.

Opština Kolašin: Djelimično realizovano - PUP-om opštine Kolašin (Sl.list CG br.12/14), definisan je način prevođenja neformalnih naselja u formalna. U tom smislu izrađen je nacrt DUP-a „Sportska zona“ koji će, nakon usvajanja, omogućiti regularizaciju objekata na tom području.

Opština Kotor: Nerealizovano - Realizacija Plana će se sprovesti nakon donošenja Zakona o legalizaciji neformalnih objekata čije se usvajanje očekuje do kraja 2016. godine.

Opština Mojkovac: Usvajanjem DUP-a Centar sa Gornjim Mojkovcem“, DUP-a “Babića Polje 1“, DUP-a “Podbišće 1“ i Izmjenama i dopunama PUP-a Mojkovca, omogućena je legalizacija neformalnih objekata koji su uklopljeni u plansku dokumentaciju.

Opština Nikšić: Još uvijek je u toku procedura za donošenje Zakona o legalizaciji neformalnih objekata.

Opština Petnjica: /

Opština Šavnik: Nerealizovano

Aktivnosti se realizuju u kontinuitetu.

5.5.1.2. Sprovođenje Zakona o socijalnom stanovanju

Aktivnosti se realizuju u kontinuitetu.

Glavni grad Podgorica: U skladu sa Zakonu o socijalnom stanovanju, donijet je Program socijalnog stanovanja Glavnog grada Podgorice za 2015.g. čime su se stvorili uslovi za izgradnju i osposobljavanje što većeg broja stambenih jedinica u skladu sa evropskim normama i standardima stanovanja, kako bi se politikom raspodjele i primjene politike zakupa omogućilo rješavanje stambenih potreba određenih ciljnih grupa koje nemaju ekonomsku snagu da ovaj problem riješe po tržišnom principu. Program socijalnog stanovanja za 2015.g. predstavlja dokument kojim su definisane uloge svih subjekata – organa uprave Glavnog grada nadležnih za poslove stanovanja, planiranja i uređenja prostora i imovinske odnose, kao i Agencija za stanovanje d.o.o. koji su svojim aktivnostima doprinijeli realizaciji navedenog Programa.

Opština Andrijevica: Redovna aktivnost.

Opština Berane: Djelimično realizovano - Utvrđen broj stambenih objekata-jedinica u vlasništvu opštine Berane.

Opština Kolašin: Djelimično realizovano - U gradskom dijelu su izgrađene dvije zgrade za lica u stanju socijalne potrebe od sredstava Ministarstva rada i socijalnog staranja, Opštine Kolašin i donatora (Vlada Holandije). Time je riješeno stambeno pitanje za jedan broj porodica.

Opština Kotor: /

Opština Mojkovac: Donešen Lokalni Program socijalnog stanovanja za period 2015-2016. godina. Donešena Odluka o o rješavanju stambenih potreba po osnovu prava na socijalno stanovanje.

Opština Nikšić: Realizovano

Opština Petnjica: Djelimično realizovano

Opština Šavnik: Djelimično realizovano

5.5.1.3. Sprovođenje Zakona o stanovanju i održavanju stambenih zgrada

Aktivnosti se realizuju u kontinuitetu.

Glavni grad Podgorica: Sekretarijat za komunalne poslove i saobraćaj shodno Zakonu o stanovanju i održavanju stambenih zgrada kao drugostepeni organ postupa po žalbama na rješenje Agencije za stanovanje d.o.o. o utvrđivanju visine akontacije za održavanje zajedničkih djelova stambene zgrade.

Opština Andrijevica: Formirani organi i imenovani upravnici u stambenim zgradama.

Opština Berane: Djelimično realizovano - U toku je donošenje rješenja o utvrđivanju mjesečne naknade za troškove redovnog održavanja nužnih i hitnih radova na stambenim zgradama.

Opština Kolašin: Djelimično realizovano - Zgrade u gradskom području imaju organe upravljanja. Međutim, još uvijek nije sređena evidencija o zgradama, upravicima i stanarima.

Opština Kotor: Realizovano - Zakon se primjenjuje u potpunosti, veći broj zgrada formirao je organe upravljanja.

Opština Mojkovac: U 39 od ukupno 45 stambenih zgrada, na kojima se može primijeniti Zakon o stanovanju i održavanju stambenih zgrada, obrazovani su organi upravljanja. Istima je dostavljen Zakon o stanovanju i održavanju stambenih zgrada i Odluka o kućnom redu u stambenim zgradama.

Opština Nikšić: /

Opština Petnjica: Nisu izabrani upravnici zgrada, proces je u toku.

Opština Šavnik: Djelimično realizovano

5.5.2. Usaglašavanje zakonodavstva

5.5.2.1. Donošenje Zakona o legalizaciji neformalnih objekata

5.5.2.2. Donošenje podzakonskih akata za sprovođenje Zakona o legalizaciji neformalnih objekata

5.5.2.3. Donošenje novog Zakona o stanovanju i održavanju stambenih zgrada

Realizovane aktivnosti:

5.5.2.1. Nakon usvajanja amandmana na Predlog zakona o legalizaciji neformalnih objekata, u skupštinskoj proceduri, 30. jula 2016. godine, usvojen je Zakon o regularizaciji neformalnih objekata. Zakon je objavljen u Službenom listu Crne Gore 23. 08.2016. godine, a stupa na snagu osmog dana od dana obavljanja, odnosno 31. avgusta 2016. godine.

5.5.2.2. Donošenje podzakonskih akata realizovaće se nakon stupanja na snagu Zakona o regularizaciji neformalnih objekata, u zakonskom roku od 30 dana od dana stupanja na snagu.

5.5.2.3. Zakon je usvojen od strane Skupštine Crne Gore u junu 2016. godine, i stupio na snagu sredinom jula 2016. godine.

5.5.3. Podizanje svijesti građana o pravima iz oblasti stanovanja

5.5.3.1. Sprovođenje komunikacione kampanje u vezi sa Zakonom o legalizaciji neformalnih objekata - Medijska/komunikaciona kampanja koja bi imala za cilj upoznavanje javnosti sa programom regularizacije objekata, kao i podizanje svijesti pojedinaca o benefitima samog procesa

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

Realizovane aktivnosti:

5.5.3.1. / 5.5.3.2

Aktivnosti će se realizovati u kontinuitetu.

Glavni grad Podgorica: /

Opština Andrijevica: Održani sastanci sa savjetima stanara.

Opština Berane: Djelimično realizovano - Iniciranje formiranja organa upravljanja u stambenim zgradama od strane nadležnog organa lokalne uprave, prisustvo ovlašćenih službenika skupštinama stanara. Sprovodi se stalna edukacija kroz sastanke i okrugle stolove sa etažnim vlasnicima.

Opština Kolašin: Nerealizovano

Opština Kotor: Djelimično realizovano - Za veći broj stambenih zgrada, odnosno etažnih vlasnika donijeta su Rješenja, tako da je nivo kvaliteta stanovanja poboljšan na nivou Opštine.

Opština Mojkovac: Uspostavljena je saradnja između lokalne samouprave i skupštine stanara u pogledu zajedničkog finansiranja većih radova na održavanju stambenih zgrada i svim stanarima se uredno dostavljaju Rješenja o utvrđivanju troškova održavanja stambenih zgrada.

Opština Nikšić: Nije bilo posebnih aktivnosti.

Opština Petnjica: Nerealizovano

Opština Šavnik: Djelimično realizovano

5.5.4. Jačanje kapaciteta

5.5.4.1. Organizacija treninga i radionica u cilju obuke službenika jedinica lokalne samouprave za sprovođenje Zakona o legalizaciji neformalnih objekata

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

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

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

Realizovane aktivnosti:

5.5.4.1. Aktivnosti će se realizovati do početka primjene Zakona, odnosno do 1. marta 2017. godine.

5.5.4.2. Aktivnosti se realizuju u kontinuitetu.

Uprava za inspekcijske poslove u izvještajnom periodu nije imala treninge/radionice na temu sprovođenja Zakona o stanovanju i održavanju stambenih zgrada.

Glavni grad Podgorica: /

Opština Andrijevica: Nije bilo obuka.

Opština Berane: Realizovano

Opština Kolašin: Nerealizovano - Službenici i komunalni inspektori nijesu imali prilike da učestvuju na takvim obukama.

Opština Kotor: Djelimično realizovano - U cilju sprovođenja ove vrste nadzora, potrebna je bolja organizacija službe u smislu komunikacije sa nadležnim Sekretarijatom i obaveznom obukom izvršilaca.

Opština Mojkovac: Nije bilo aktivnosti u izvještajnom periodu.

Opština Nikšić: Nije bilo aktivnosti.

Opština Petnjica: Nerealizovano

Opština Šavnik: Nerealizovano

5.5.4.3. Aktivnosti se realizuju u kontinuitetu.

Glavni grad Podgorica:

- 5. marta 2016. Glavni grad je objeležio međunarodni dan Energetske efikasnosti, tako što je izradio propagandni materijal po datoj temi i organizovao njegovu distribuciju građanima,

- Glavni grad Podgorica je i ove godine organizovao manifestaciju „Energetski dani“. Osnovni cilj manifestacije je promocija održivog upravljanja energijom i odgovornog odnosa na polju zaštite životne sredine. Manifestacija je trajala od 26. - 29. aprila i obuhvatila je izložbu fotografija na temu "Pažnja, klima se mijenja!",

- 27. aprila održana je konferencija na teme racionalno korišćenje energije, primjena savremenih "zelenih" tehnologija i upotreba obnovljivih izvora energije. Narednog dana održan je "otvoreni dan" u tržnom centru "Delta city" gdje su poslenici iz ove oblasti izlagali proizvode, sisteme i promotivni materijal,

- 29. aprila organizovan je takozvani „critical mass“, tačnije biciklistička tura ulicama Podgorice u cilju promocije biciklizma kao održivog vida transporta.

Opština Andrijevica: Nije bilo radionica.

Opština Berane: Održane radionice u cilju upoznavanja građana na temu energetske efikasnosti.

Opština Kolašin: Djelimično realizovano - Službenici učestvuju u obukama o energetske efikasnosti, učestvuju u pisanju projekata na ovu temu i apliciranju prema EU i drugim fondovima, kada je u pitanju energetska efikasnost.

Opština Kotor: Nerealizovano

Opština Mojkovac: Nije bilo aktivnosti u izvještajnom periodu.

Opština Nikšić: Realizovano

Opština Petnjica: Nerealizovano

Opština Šavnik: Nerealizovano

5.5.4.4. Aktivnosti se realizuju u kontinuitetu.

Glavni grad Podgorica: Uprava za kadrove nije organizovala obuku za sprovođenje Zakona o socijalnom stanovanju.

Opština Andrijevica: Nije bilo obuka.

Opština Berane: Djelimično realizovano - Učešće u projektu Veće šanse u zapošljavanju potencijalnih korisnika regionalnog programa za stanovanje u Beranama.

Opština Kolašin: Nerealizovano - Službenici nijesu imali prilike da učestvuju na takvim obukama.

Opština Kotor: /

Opština Mojkovac: Nije bilo aktivnosti u izvještajnom periodu.

Opština Nikšić: Realizovano

Opština Petnjica: Nerealizovano

Opština Šavnik: Nerealizovano

5.6. Zaštita prava putnika u prevozu

5.6.1. Nadzor nad sprovođenjem zakona koji uređuju područje prevoza putnika

5.6.1.1. Obezbjedivanje pune primjene propisa u cilju ostvarivanja propisanog kvaliteta usluga

5.6.1.2. Nadzor nad sprovođenjem propisa iz oblasti prava putnika i zakona koji uređuju predmetno područje (aspekt zaštite potrošača) i u vezi sa ZZP

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

Realizovane aktivnosti:

Glavni grad Podgorica: Zaštita prava putnika, korisnika prevoza u gradskom i prigradskom linijskom i vanlinijskom prevozu, regulisana su Zakonom o prevozu u drumskom saobraćaju („Sl. list RCG“, br. 45-05 i „Sl. list CG“, br. 75-10), Odlukom o auto-taksi prevozu („Sl. list RCG-opštinski propisi“, br. 24-06, 09-07 i „Sl. list CG-opštinski propisi“, br. 38-09), Odlukom o gradskom i prigradskom linijskom prevozu putnika („Sl. list RCG-opštinski propisi“, br. 24-06) i Zakonom o ugovorima o prevozu u drumskom saobraćaju („Sl. list CG“, br. 53-09).

Opština Andrijevica: /

Opština Berane: Kontinuirana aktivnost

Opština Kolašin: Ne postoji javni prevoz na teritoriji opštine, osim prevoza učenika.

Opština Kotor: /

Opština Mojkovac: Za primjenu propisa iz ove oblasti, shodno zakonu i odlukama, zadužen je Sekretarijat za uređenje prostora i održivi razvoj opštine Mojkovac i komunalna policija. U skladu sa Zakonom o prevozu u drumskom saobraćaju lokalna samouprava je ranije donijela Odluku o uređenju javnog prevoza putnika u gradskom i prigradskom linijskom drumskom saobraćaju, Odluku o uređenju saobraćaja na putevima u Opštini Mojkovac i Odluku o auto-taksi prevozu.

Opština Nikšić: /

Opština Petnjica: /

Opština Šavnik: Djelimično realizovano

5.6.2. Usaglašavanje zakonodavstva

5.6.2.1. Donošenje Zakona o moru

5.6.3. Informisanje korisnika usluga u prevozu o njihovim pravima

5.7. Zaštita prava potrošača kod upotrebe eksploziva za civilnu upotrebu i pirotehničkih sredstava

5.7.1. Nadzor nad sprovođenjem zakona koji uređuju predmetno područje

5.7.1.1. Nadzor nad sprovođenjem zakona koji uređuju predmetno područje (aspekt zaštite potrošača) i u vezi sa ZZP

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

6. Finansijske usluge

6.1. Bankarske i druge finansijske usluge

6.1.1. Nadzor nad sprovođenjem Zakona o potrošačkim kreditima

6.1.1.1. Evidencija kreditora, kreditnih posrednika i drugih subjekata, pružalaca finansijskih usluga potrošačima

6.1.1.2. Evidencija kreditora i kreditnih posrednika koji pružaju usluge kreditiranja, odnosno posredovanja pri kreditiranju potrošača

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

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

Realizovane aktivnosti:

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

U izvještajnom periodu u evidenciju kreditora izvršen je upis jedne banke. Zahtjevom za upis u evidenciju kreditnih posrednika Centralnoj banci se nije obratilo ni jedno pravno i fizičko lice.

Ostvarujući funkciju nadzora nad potrošačkim kreditiranjem Centralna banka je bankama kod kojih je, u postupku neposredne kontrole, u skladu sa zakonom kojim se uređuje poslovanje banaka, ustanovljeno da je usklađenosti poslovanja sa odredbama Zakona o potrošačkim kreditima potrebno poboljšanje, u pogledu nivoa informisanosti potrošača u predugovornoj i ugovornoj fazi, i obračuna i iskazivanja EKS bliže uređenim *Odlukom o jedinstvenom načinu obračuna i iskazivanja efektivne kamatne stope na kredite i depozite ("Sl. list CG", br. 51/13 i 52/14)* naložila da poboljšaju prakse, te preduzela aktivnosti u cilju pokretanja prekršajnih postupaka pred nadležnim sudom.

Takođe, u cilju obezbjeđivanja visokog stepena zaštite potrošača, a polazeći od značaja informisanosti potrošača, te zahtjeva zakona da potrošači još u fazi oglašavanja dobiju standardizovane informacije neophodne za procjenu da li je kreditni proizvod prilagođen finansijskom stanju potrošača, Centralna banka je, kontinuiranim nadzorom sadržaja oglasnih poruka kreiranim od strane banaka koje se odnose na ugovore o kreditu, koje su putem sredstava javnog informisanja i internet stranica banke pružene potrošačima, nakon identifikovanja kršenja odredbi Zakona o potrošačkim kreditima pred nadležnim sudom pokrenula prekršajne postupke.

U izvještajnom periodu, razmotreno je i u skladu sa ovlaštenjima postupljeno po 26 prigovora potrošača nezadovoljnih postupanjem kreditora.

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

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

Tržišna inspekcija - period jul - decembar 2015. godine

Izvršeno je 18 inspekcijskih pregleda, prilikom kojih nijesu utvrđene nepravilnosti.

Tržišna inspekcija - period januar - jun 2016. godine

Izvršeno je 10 inspekcijskih pregleda, prilikom kojih nijesu utvrđene nepravilnosti.

6.1.2. Usaglašavanje zakonodavstva

6.1.2.1. Kontinuirano usklađivanje postojeća zakonodavna rješenja sa relevantnim propisima EU

Realizovane aktivnosti:

6.1.2.1. Nakon što je u zakonom propisanim rokovima, Centralna banka donijela sva podzakonska akta iz njene nadležnosti po osnovu Zakona o potrošačkim kreditima, a usvajanjem *Odluke o izmjenama i dopunama Odluke o načinu obračunavanja i iskazivanja efektivne kamatne stope na kredite i depozite* izvršila punu implementaciju Direktive Komisije 2011/90/EU o izmjeni Dijela II, Priloga I Direktive 2008/48/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta koji se odnosi na dodatne pretpostavke za obračunavanje efektivne kamatne stope na kredite, u značajnoj mjeri su usklađeni pozitivno pravni propisi iz oblasti potrošačkog kreditiranja sa relevantnim propisima Evropske unije.

6.1.3. Unaprijeđenje bankarskih i drugih finansijskih usluga

6.1.3.1. Jačanje kapaciteta

- institucija na sprovođenju Zakona o potrošačkim kreditima i propisa o zaštiti potrošača u bankarskom sektoru
- unaprijeđenje kapaciteta - stručnih službi bankarskog ombudsmana

Realizovane aktivnosti:

U okviru Direkcije za licenciranje, odobrenja, mjere i nadzor potrošačkih kredita formirano je Odjeljenje za nadzor potrošačkih kredita koje kontinuirano vrši nadzor nad sprovođenjem Zakona o potrošačkim kreditima i Zakona o zaštiti potrošača.

6.1.4. Jačanje kapaciteta inspekcije za nadzor u oblasti potrošačkih kredita

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

6.1.4.2. Saradnja sa relevantnim institucijama na nacionalnom i međunarodnom nivou

Realizovane aktivnosti:

6.1.4.1. Edukacije inspektora u ovoj oblasti u izvještajnom periodu nije bilo .

6.1.4.2. Tržišna inspekcija je saradnju na nacionalnom nivou u ovoj oblasti ostvarivala sa Centralnom bankom Crne Gore, kao i sa organizacijom potrošača CEZAP.

6.1.5. Informisanje javnosti o pravima potrošača u bankarskom sektoru

U cilju edukacije i podizanja nivoa informisanosti, javnost je o načinu ostvarivanja i postupku zaštite prava potrošača - korisnika potrošačkih kredita informisana putem interneta (web stranice Centralne banke), informativnih i tematskih emisija, kao i putem štampanih medija.

Podizanje svijesti u oblasti potrošačkih kredita

CEZAP je konstantno, i sopstvenim kapacitetima radio na podizanju nivoa svijesti kada je u pitanju obrazovanje potrošača u finansijskom sektoru u 2015-16. godini smo obratili više pažnje na tom području zbog posebnih okolnosti (sudski slučaj koji CEZAP sa Velimirović advokatskom kancelarijom vodi u ime više od 300 klijenata koji su uzeli stambene kredite u švajcarskim francima od Hipo Alpe Adria banka). Takodje, su objavljivani mnogobrojni tekstovi u stampanim i elektronskim medijima a svakodnevna komunikacija sa klijentima navedene banke kao i sa klijentima drugih banaka doprinosi informisanju i boljoj edukaciji potrosaca o njihovim pravima u bankarskom sektoru.

Inicijative koje je CEZAP vise puta upucivao Odboru za ekonomiju, finansije i budzet su rezultirale donosenjem Zakona o konverziji kredita iz CHF-A-a u eure. CEZAP je takodje, aktivno ucestvovao tj. ucestvuje u monitoring implementacije istog zakona.

6.2. Usluge u osiguranju

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

6.2.2. Licenciranje ovlašćenih zastupnika i posrednika

6.2.3. Upoznavanje korisnika usluga osiguranja sa novinama u oblasti osiguranja

Realizovane aktivnosti:

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

U posmatranom periodu, Agencija je primila i riješila 44 prigovora osiguranika. Od ovoga broja:

- 24 prigovora odnosilo se na osiguranje od autoodgovornosti
- 10 prigovora odnosilo se na osiguranje od nezgode
- 4 prigovora odnosilo se na osiguranje života
- 2 prigovora odnosila su se na kasko osiguranje
- 1 prigovor odnosio se na osiguranje imovine
- 3 prigovora odnosilo se na ostala osiguranja

Od ukupnog broja prigovora, 8 prigovora bilo je neosnovano, po 13 prigovora osiguraniku je isplaćen nesporni dio / dodatni iznos / priznato pravo na dodatnu isplatu, dok je kod 39 prigovora podnosilac upućen na dostavljanje dodatne dokumentacije / preduzimanje dodatnih radnji / sudsko odlučivanje.

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

Informisanje potrošača o ulozi Agencije za nadzor osiguranja

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

U posmatranom periodu, Agencija je izvještavala javnost o:

- organizovanim ispitima za obavljanje poslova zastupanja odnosno posredovanja u osiguranju,
- organizovanim obukama i ispitima za obavljanje poslova ovlašćenog aktuara
- mišljenjima o primjeni odredaba Zakona o osiguranju
- okruglim stolovima i konferencijama
- izmjenama zakonske i podzakonske regulative iz oblasti osiguranja
- mjesečnim i kvartalnim pokazateljima poslovanja društava za osiguranje
- godišnjem stanju tržišta osiguranja (za 2015. godinu).

III Obrazovanje i informisanje

1. Savjetovanja

1.1 Regionalna savjetovanja za međupredmetne oblasti

1.1.1. Regionalna savjetovanja za međupredmetne oblasti

1.1.2. Regionalna savjetovanja za međupredmetne oblasti

Način realizacije aktivnosti: a) Realizovana su tri savjetovanja sa direktorima i pedagogima sjevernog, južnog i centralnog regiona na temu: Implementacija međupredmetnih oblasti u nastavnoj praksi gdje je sadržana i oblast Zaštite potrošača. Na savjetovanjima su bili predstavnici osnovnih i srednjih škola iz 98 vaspitno– obrazovnih ustanova.

1.2. Edukacija

1.2.1. Akreditacija programa stručnog usavršavanja za nastavnike i stručne saradnike

Način realizacije aktivnosti

Nije realizovana akreditacija programa obuke iz oblasti zaštite potrošača za nastavnike i pedagoge planirana za II Q 2016 iz objektivnih razloga. ZzŠ planira izradu programa u III i IV kvartalu 2016 i akreditaciju u II kvartalu 2017.

1.2.2. Edukacija direktora, nastavnika i stručnih saradnika

Na osnovu akreditovanog programa vršiti edukaciju direktora, nastavnika i stručnih saradnika u cilju što bolje realizacije ciljeva ove međupredmetne oblasti.

1.3. Istraživanje

1.3.1. Istraživanje efekata nastave međupredmetne oblasti Zaštite potrošača

Način realizacije aktivnosti: Istraživanje efekata nastave međupredmetne oblasti Zaštite potrošača te efekata primjene odgovarajućih metoda rada u cilju postizanja održivih ishoda učenja i predlaganje mjera za eventualna poboljšanja.

1.4. Literatura

1.4.1. Priručnik – vodič za nastavnike

Način realizacije aktivnosti : Izrada priručnika – vodiča za nastavnike u cilju didaktičko metodičke podrške za efektivno realizovanje ciljeva ove međupredmetne oblasti.

2. Informisanje potrošača

2.1. Informisanje potrošača o ulozi inspekcija Uprave za inspekcijske poslove na području zaštite ekonomskih interesa potrošača i bezbjednosti neprehrambenih proizvoda i hrane

2.2. Saradnja sa NVO sektorom za zaštitu potrošača u cilju informisanja potrošača o njihovim pravima i načinu rješavanja njihovih žalbi u upravnom postupku

2.3. Saradnja sa medijima u cilju informisanja potrošača

2.4. Redovno ažuriranje informacija na sajtu www.potrosac.me i www.uip.gov.me

Realizovane aktivnosti:

2.1. Na sajtu Uprave za inspeksijske poslove (www.uip.gov.me) postoji rubrika „Pitaj Upravu“, putem koje su se, između ostalog, potrošači interesovali kod koje inspekcije mogu zaštititi svoja potrošačka prava, a PR služba je, nakon konsultacija sa inspektorima, odgovarala na postavljena pitanja.

2.2. U saradnji sa NVO „CEZAP“ i NVO „ECOM“ 23.septembra 2015.godine organizovan je seminar na temu „Upravno-pravna zaštita potrošača u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača“. U saradnji sa Ministarstvom vanjskih poslova i evropskih integracija, Ministarstvom ekonomije, Veterinarskom upravom i potrošačkom organizacijom CEZAP, Uprava za inspeksijske poslove je 15. marta 2016. godine obilježila Svjetski dan zaštite potrošača. Tom prilikom su u tržnom centru Mall of Montenegro postavljeni informativni štandovi, putem kojih su građani bili u prilici da se informišu o pravima iz oblasti zaštite potrošača i načinima za njihovu uspješnu zaštitu i ostvarivanje.

U organizaciji NVO „CEZAP“, dana 03.06.2016. godine, održan je seminar na temu: „Izazovi zaštite potrošača u oblasti komunalnih usluga u okviru procesa evropskih integracija“.

U organizaciji NVO „Alfa centar“ održana je konferencija „Bezbjednost u turizmu“, kojoj je prisustvovao predstavnik Inspekcije turizma, dok je u organizaciji Svjetske turističke organizacije u Budvi održana konferencija o upravljanju destinacijom na Mediteranu, kojoj je takođe prisustvovao predstavnik Inspekcije turizma.

2.3. i 2.4. PR Služba Uprave za inspeksijske poslove je putem sajta www.uip.gov.me, sajta Tržišne inspekcije www.ti.gov.me, sajta www.potrosac.me, kao i direktnim saopštenjima upućenim medijskim kućama obavještavala javnost o pronađenim opasnim proizvodima na tržištu, kao i o drugim pitanjima značajnim za potrošače. Takođe, preko PR službe organizovana su brojna gostovanja u televizijskim i radio emisijama po pitanju zaštite ekonomskih interesa potrošača i bezbjednosti proizvoda. Uprava za inspeksijske poslove redovno saraduje sa uredničkim timom emisije „Potrošački kod“, koja se petnaestodnevno emituje na RTCG.

3. Revizija propisa koji uređuju oblast zaštite potrošača

3.1. Iniciranje izmjena i dopuna zakona koji uređuju oblast zaštite potrošača, uključujući i podzakonska akta

3.2. Učešće predstavnika Uprave za inspeksijske poslove u radnim grupama za izmjene i dopune propisa koji uređuju oblast zaštite potrošača

Realizovane aktivnosti:

3.1.-3.2. Ministarstvo ekonomije kao resorno za oblast zaštite potrošača sa predstavnicima Uprave za inspeksijske poslove kroz radne grupe za izmjene i dopune propisa koji uređuju oblast zaštite potrošača ostvaruje efikasnije usklađivanje domaćeg zakonodavstva sa tekovinama Evropske Unije, kao i opsežniju realizaciju obaveza iz poglavlja 28.

Na osnovu navedenog trenutno su u proceduri usvajanja novih Izmjena i dopuna Zakona o zaštiti potrošača shodno novim direktivama EU, kao i Izmjene i dopune Zakona o opštoj bezbjednosti proizvoda kao i novi Zakon o nedozvoljenom oglašavanju.