



Centar za zaštitu potrošača Crne Gore
Consumers Protection Center Montenegro

Ulica Slobode 64, 81000 Podgorica; tel. ++381-81-210670 / 210671; fax. ++381- 81-210673; mobtel. ++381-69-327110; cezap@cg.yu; www.cezap.org

KRATAK VODIČ KROZ NACIONALNI PROGRAM ZAŠTITE POTROŠAČA ZA PERIOD 2008 - 2010



FONDACIJA INSTITUT ZA OTVORENO DRUŠTVO
Predstavništvo Crna Gora

Na osnovu Zakona o zaštiti potrošača, Vlada Crne Gore je u aprilu 2008. godine usvojila **Nacionalni program zaštite potrošača za period 2008 – 2010.**

Nacionalni program predstavlja konkretni plan sprovođenja aktivnosti u dvogodišnjem periodu i u određenim oblastima sa naglaskom na : bezbjednost proizvoda i hrane, trgovina, turizam i ugostiteljstvo, zaštita životne sredine, zdravstvene usluge, javne usluge, finansijske usluge i obrazovne i informisanje potrošača.

Nacionalni program je izradila radna grupa sastavljena od predstavnika vladinih resora zaduženih za zaštitu potrošača, nevladinog sektora i eksperata EU iz programa TRIM MNE Agencije za rekonstrukciju i razvoj.

Učešće CEZAP i njegovih saradnika podržao je Institut za otvoreno društvo kao ištampanje ove publikacije

Zaštita potrošača po pojedinim oblastima

Bezbjednost proizvoda i hrane

a) Bezbjednost proizvoda

Podaci inspeksijskih organa i organizacija potrošača govore o prisustvu nekvalitetnih proizvoda na našem tržištu koji predstavljaju rizik po zdravlje i bezbjednost potrošača.

Vlada Crne Gore je utvrdila Predlog zakona o opštoj bezbjednosti proizvoda.

Ovim zakonom će se uspostaviti i pravni osnov za **RAPEX** (sistem brze razmjene podataka o opasnim proizvodima u EU).

Programom su planirane aktivnosti za poboljšanje postojećeg stanja. Kao najbitnije izdvajamo :

- Donošenje Zakona o opštoj bezbjednosti proizvoda kao i podzakonskih akata za njegovu primjenu.
- Uvođenje programa praćenja prijave potrošača i predmeta u vansudskom rješavanju potrošačkih sporova (arbitraža).
- Reorganizacija i jačanje laboratorija i drugih institucija koje se bave testiranjem proizvoda

b) Bezbjednost hrane

Osnovni pravni akt koji regulise ovu oblasti je Zakon o bezbjednosti hrane. U njemu je poseban akcenat stavljen na odgovornost subjekata u poslovanju sa hranom. Takođe je propisana obaveza pravovremenog informisanja potrošača o podacima iz kontrola kojima su utvrđeni nedostaci, posebno u slučaju pojave nebezbedne hrane na tržištu.

Programom je predviđeno osnivanje **Nacionalnog savjeta za procjenu bezbjednosti hrane**. Takodje je predviđeno i formiranje **Nacionalnog savjeta za biološku sigurnost** gdje se poseban akcenat stavlja na pitanje genetski modifikovanih organizama.

Trgovina

U zadnje vrijeme obzirom na liberalizaciju tržišta, nove proizvodne tehnologije i razvoj informacionih i komunikacionih tehnologija dolazi do promjene u potrebama i zahtjevima potrošača kao i u ponašanju trgovaca. Na ove potrebe većim dijelom je odgovoreno Zakonom o zaštiti potrošača kroz odredbe o pravima potrošača. Međutim i dalje ostaje potreba za uskladjivanjem zakonske regulative u oblasti trgovine.

Nacionalnim programom je predvidio donošenje Zakona o unutrašnjoj trgovini koji će upotpuniti postojeću zakonsku regulativu i pravila za zaštitu potrošača prilikom kupovine proizvoda.

Turizam i ugostiteljstvo

Programom je stavljen akcenat na jačanje inspekcijskog nadzora u cilju efikasnije zaštite potrošača kao i na unapređenju sistema za rješavanje reklamacija potrošača i pružanje informacija u oblasti turizma i ugostiteljstva.

Zaštita životne sredine

Nacionalni program predviđa donošenje novog Zakona o životnoj sredini kojim je planirano osnivanje **Agencije za zaštitu životne sredine**. Takođe je stavljen naglasak na podizanju nivoa ekološke svijesti potrošača.

Zdravstvene usluge

U ostvarivanju zdravstvene zaštite korisnici se susreću sa problemima koji, prije svega, potiču od neadekvatne organizacije posla u javnim zdravstvenim ustanovama što ima za posljedicu dugo čekanje na medicinsku uslugu i veliki broj pacijenata po jednom ljekaru.

Da bi se prevazišli ovi problemi programom je predviđeno donošenje **Zakon o zaštiti prava pacijenata** i uspostavljanje sistema za rješavanje prigovora pacijenata u oblasti zdravstvene zaštite i zdravstvenog osiguranja.

Javne usluge

U oblasti javnih usluga interesi potrošača nijesu dovoljno zaštićeni.

Metodologija formiranja cijena još uvijek nije na adekvatan način urađena, niti je učinjena javnom, a nerijetka je praksa da se cijene povećavaju bez ikakvog obrazloženja. Takođe nije obezbijeđena mogućnost za učešće predstavnika potrošača prilikom donošenja odluka o promjenama cijena, a prisutni su i problemi kod uskraćivanja usluge potrošačima zbog neredovne naplate i sl.

U skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača neophodno je obezbijediti potrošačima korišćenje javnih usluga pod jednakim uslovima, po ugovorenim uslovima, provjeru obračuna pruženih usluga i besplatnu kontrolu računa, kao i priključak na distributivnu mrežu na propisani način. Takođe, davaoci javnih usluga su dužni uspostaviti potrošački servis preko koga potrošači mogu dobiti sve informacije o uslugama, kao i ostvariti pravo na prigovor i reklamacije što je programom predviđeno.

a) Energetika

Nacionalnim programom predviđa da se saglasno sa Zakonom o energetici preispita način obračuna cijene električne energije za krajnjeg potrošača. Cijene treba formirati po troškovnom principu. Na ovome će raditi Regulatorna Agencija za energetiku, EPCG i NVO za zaštitu potrošača. Akcenat je stavljen i na preispitivanju poštovanja zakonske procedure pri isključivanju potrošača sa distributivne mreže, kao i redovnost naplate utrošene energije.

b) Telekomunikacione i postanske usluge

Programom je predviđeno donošenje novog Zakona o elektronskim komunikacijama. Poseban akcenat je stavljen na sprovođenju zakonske regulative **naročito u dijelu procesuiranja žalbi i pritužbi potrošača.**

c) Komunalne usluge

U programu je predviđeno donošenje Zakona o vodosnadbijevanju i upravljanju otpadnim vodama, pa je za očekivati poboljšanje stanja, kako u dijelu vodosnadbijevanja, tako i u dijelu upravljanja otpadnim vodama.

Istovremeno je prisutan i problem neosnovanog isključivanja potrošača sa vodovodne mreže zbog neredovne naplate usluga, uglavnom zbog neažurnosti pružaoca ovih usluga, zbog čega je programom naglašeno sprovođenje aktivnosti zaštite potrošača u slučaju neselektivnog isključivanja sa mreže, kao i nepoštovanja propisane procedure kod primjene ove mjere.

d) Stanovanje

Zbog podjele nadležnosti nad korišćenjem etažne svojine, često su prisutne pojave neprimjenjivanja Zakona o etažnoj svojini, što ima za posljedicu probleme vezane za zajedničko snadbjevanje vodom, strujom (zajednička strujna mjerila, zajednička potrošnja u ulazima..) i sl. Prisutna je devastacija stambenih objekata, kako spolja, tako iznutra, a često je prisutna i nelegalna dogradnja.

Nacionalnim programom je predviđeno donošenje novog **Zakona o svojinskoopravnim odnosima** i oblast stanovanja će biti uređena **Zakonom o stanovanju** (predlog ovoga zakona biće urađen do kraja 2008 godine).

Bankarske i kreditne usluge

Najčešći problemi na području bankarskih usluga sa kojima se susrijeću potrošači su neadekvatno informisanje od strane banaka o uslugama koje nude, uslovima pod kojima se odobravaju krediti, kao i o uslovima i poslasticama korišćenja kreditnih i drugih potrošačkih kartica.

Novim Zakonom o bankama uvedena je institucija **bankarskog ombudsmana**, kao nezavisnog lica, koji u vansudskom postupku učestvuje u rješavanju spornih pitanja između klijenta i finansijskih institucija. Ombudsman će biti uspostavljen u propisanom roku i sigurno će doprinijeti poboljšanju zaštite potrošača u ovoj oblasti.

Obrazovanje i informisanje potrosaca

Najznačajnije aktivnosti na području zaštite potrošača koje će se provoditi tokom 2008 – 2010 godine odnosiće se na povećanje nivoa znanja potrošača i informisanosti o njihovim pravima i na podsticanje razvoja i rada udruženja za zaštitu potrošača.

Radiće se na institucionalnom i administrativnom jačanju savjetovališta za zaštitu potrošača u više centara u Crnoj Gori. Naglasak je stavljen na edukaciju cjelokupne javnosti o pravima i obavezama u oblasti zaštite potrošača sa ciljem razvijanja i podizanja opšte potrošačke kulture.

Nacionalnim programom je predviđeno da se izvrši analiza nastavnih programa i procijene mogućnosti uvođenja elemenata zaštite potrošača u nastavni proces. Izrada priručnika za nastavnike i drugih materijala za zaštitu potrošača namijenjenih djeci predškolskog i školskog uzrasta predviđena je za školsku 2009 / 2010 godinu.

Obavještavanje potrošača jedno je od osnovnih prava zaštite potrošača koje će se provoditi putem izdavanja informativnog materijala za potrošače, stručnih časopisa i informacijama putem interneta. Predviđeno je održavanje radionica i okruglih stolova.

Realizacija NP koji je prilično ambiciozan i uključuje veliki broj izvršilaca prije svega iz vladinog sektora, znatno će doprinijeti poboljšanju položaja potrošača u smislu poboljšanja njihovih prava i mogućnosti ostvarivanja tih prava.



Cijenjeni potrošači,

Za sve informacije, sugestije ili savjete, mozete se obratiti **Centru za zaštitu potrošača**,

na telefon: 081 210 670;

fax: 081 210 673;

ili na e-mail adresu: cezap@cg.yu