



CRNA GORA  
SKUPŠTINA CRNE GORE

PRIMLJENO:	11.10	2018	GOD.
KLASIFIKACIONI BROJ:	00-72/18-51		
VEZA:			
EPA:	551 XXVI		
SKRAĆENICA:		PRILOG:	

Crna Gora  
VLADA CRNE GORE

Broj: 07-4136

Podgorica, 26. septembra 2018. godine

PREDSJEDNIKU SKUPŠTINE CRNE GORE

PODGORICA

Vlada Crne Gore, na sjednici od 6. septembra 2018. godine, usvojila je **IZVJEŠTAJ O REALIZACIJI NACIONALNOG PROGRAMA ZAŠTITE POTROŠAČA (2015-2018), ZA PERIOD JUL 2017 - JUN 2018. GODINE**, koji Vam u prilogu dostavljamo radi stavljanja u proceduru Skupštine Crne Gore.

Za predstavnike Vlade koji će učestvovati u radu Skupštine i njenih radnih tijela, prilikom razmatranja ovog izvještaja, određeni su **DRAGICA SEKULIĆ**, ministarka ekonomije i **mr JOVO RABRENOVIĆ**, generalni direktor Direktorata za razvoj nacionalnog brenda i zaštitu potrošača u Ministarstvu ekonomije.

PREDSJEDNIK  
Duško Marković, s. r.



Crna Gora

Organ državne uprave nadležan za oblast na koju se propis  
odnosi/donosilac akta

MINISTARSTVO EKONOMIJE

<b>Naziv propisa</b>	Izveštaj o realizaciji Nacionalnog programa zaštite potrošača (2015-2018), za period jul 2017 - jun 2018. godine	
<b>Klasifikacija propisa po oblastima i podoblastima uređivanja</b>	<b>oblast</b>	<b>podoblast</b>
	XVII. Tržište, ugostiteljstvo i turizam	8. Zaštita potrošača
<b>Klasifikacija po pregovaračkim poglavljima Evropske Unije</b>	<b>poglavlje</b>	<b>podpoglavlje</b>
	28. Zaštita potrošača i zdravstvena zaštita	28.20.40 Zaštita ekonomskih interesa [15.20.40]
<b>Ključni termini - eurovok deskriptori</b>	- Potrošač	



*Crna Gora*  
*Ministarstvo ekonomije*

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

## Uvod:

Na prijedlog Ministarstva ekonomije, nadležnog za zaštitu potrošača, a na osnovu Zakona o zaštiti potrošača, Vlada Crne Gore je na 125. sjednici – 03. septembra 2015. godine donijela trogodišnji Nacionalni program zaštite potrošača za period 2015 – 2018, sa obavezom donošenja jednogodišnjih Akcionih planova, u kojima su precizno definisane aktivnosti, kao i nosioci i rokovi za realizaciju planiranih aktivnosti. Takođe, kao zakonska obaveza utvrđeno je i donošenje godišnjih izvještaja o realizaciji Nacionalnog programa zaštite potrošača, koji predstavljaju presjek stanja i aktivnosti u svim oblastima zaštite potrošača, što podrazumijeva uključivanje svih relevantnih institucija, koje u svojoj nadležnosti imaju obavezu sprovođenja, kontrole ili primjene propisa kojima se uređuje zaštita potrošača.

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

U dosadašnjem periodu za sprovođenje Nacionalnog programa zaštite potrošača za period 2015 – 2018. godine, donijet je i usvojen Izvještaj o realizaciji Nacionalnog programa zaštite potrošača, za period jul 2015 - jun 2016. godine i Izvještaj o realizaciji Nacionalnog programa zaštite potrošača, za period jul 2016 - jun 2017. godine. Izvještaj o realizaciji godišnjeg Akcionog Plana Nacionalnog Programa za zaštitu potrošača za period jul 2017 – jun 2018. godine predstavlja treći izvještaj o realizaciji NP2P 2015 –2018. godine, koji sadrži aktivnosti organa i institucija koje su nadležne i čije djelatnosti su usmjerene na zaštitu potrošača.

Godišnji Akcioni plan za sprovođenje Nacionalnog programa zaštite potrošača jul 2017 – jun 2018 usvojen na sjednici Vlade 07.09.2017.

U proteklom jednogodišnjem periodu treba istaći značajno povećan stepen angažovanosti potrošača u ostvarivanju svojih prava, prvoshodno u dijelu podnošenja prigovora za nepravilno isticanje cijene, obmanjujuće cijene, neisticanje cijena na proizvodima i uslugama koji su u prometu, neizdavanju računa ili izdavanje računa koji nijesu propisane sadržine, neisticanju obavještenja o mjestu i načinu podnošenja prigovora, prigovori po osnovu reklamacije proizvoda ili cijene, prigovori po osnovu prava na garanciju, posebne prodajne pogodnosti, dostupnost rezervnih djelova i servisa, prigovori za istekli rok upotrebe, saobraznost i garantni list, prigovori za označavanje robe sa nedostatkom i robe koja nije za prodaju, ponudu popravke ili održavanja proizvoda, dokumentaciju koja prati proizvod. Sve ovo ide u prilog stanovištu da je Nacionalni program zaštite potrošača za period 2015 – 2018. godinu i Akcioni Plan Nacionalnog Programa za zaštitu potrošača za period jul 2017 – jun 2018. godine, ostvaren i da je praktična primjena zakona iz oblasti zaštite potrošača na zadovoljavajućem nivou. Završetkom trogodišnjeg perioda na koji se odnosi Nacionalni program i realizacijom planiranih aktivnosti stvorena je osnova da se u narednom trogodišnjem period dodatno unaprijede svi segmenti zaštite potrošača i da nosioci ovih aktivnosti mogu na kvalitetan i efikasan način, kao što je to i do sada bio slučaj, sprovesti sve planirane poslove u jačanju zaštite potrošača.

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

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

Aktivnosti nadležnih organa i institucija u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača (ZZP) i dalje unapređivanje pravnog sistema zaštite potrošača, zajedno sa dinamikom ostvarivanja tih aktivnosti, razvrstane su u sedam cjelina i to:

1. Nadzor nad sprovođenjem ZZP i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača,
2. Evidentiranje i praćenje žalbi potrošača,
3. Usaglašavanje zakonodavstva,
4. Unapređenje institucionalnih uslova za uspostavljanje jedinstvenog sistema zaštite potrošača na svim nivoima i jačanje saradnje između subjekata uključenih u sistem zaštite potrošača,
5. Saradnja sa drugim nosiocima zaštite potrošača,
6. Dalja podrška vansudskom rješavanju sporova potrošača i
7. Saradnja i dalje unapređivanje uslova za jačanje i efikasnije funkcionisanje organizacija za zaštitu potrošača (NVO).

II Unapređivanje zaštite potrošača u pojedinim oblastima

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

III Obrazovanje i informisanje potrošača

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

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

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

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

1.1. Nadzor nad sprovođenjem ZZP i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača (zaštita ekonomskih interesa potrošača) u skladu sa utvrđenim nadležnostima iz Odluke o organima nadležnim za inspekcijski nadzor nad sprovođenjem zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača („Službeni list CG”, broj 50/15)

1.2. Evidentiranje i praćenje žalbi potrošača

1.3 Izveštaj o podacima iz nadzora (na propisanom obrascu) nad primjenom ZZP i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača, uključujući i podatke iz nadzora po žalbama potrošača, u skladu sa Pravilnikom o sadržaju evidencije o podacima iz nadzora i evidencije o žalbama potrošača i njihovom rješavanju („Službeni list CG, broj 34/15)

1.4. Izveštaj o pritužbama korisnika usluga/potrošača

Realizovane aktivnosti:

1.1. Uprava za inspekcijske poslove je preko nadležnih inspekcija kontinuirano vršila nadzor nad sprovođenjem ZZP-a i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača (zaštita ekonomskih interesa potrošača). Podaci iz nadzora Uprave za inspekcijske poslove nad primjenom ZZP-a dati su u ovom izvještaju na odgovarajućim mjestima.

1.2. Uprava za inspekcijske poslove je kontakt tačka Sistema za praćenje žalbi - pitanja potrošača (više o tome u tački 2. Sistem za praćenje žalbi potrošača 2.1. i 2.2. ovog izvještaja). Međutim, dešava se i dalje da jedan broj žalbi potrošača do nadležne inspekcije - postupajućeg inspektora ne stiže kroz sistem, ali je sigurno da svaka žalba dođe do nadležnog inspektora i po istoj se izvrši nadzor i dostavi odgovor potrošaču. Zadatak je da se u narednom periodu postigne da se sve žalbe potrošača, koje se odnose na bilo koji nadležni organ, evidentiraju preko sistema.

Tržišna inspekcija:

- Zakon o zaštiti potrošača

Od ukupno 987 primljenih žalbi, 43 žalbe su proslijeđene drugom nadležnom organu na postupanje, dok je u 26 slučajeva potrošač odustao od podnesene žalbe. Shodno navedenom, Tržišna inspekcija je postupila po 918 žalbi koje su riješene na sljedeći način: u 358 slučajeva žalba je prihvaćena, u 40 slučajeva žalba je djelimično prihvaćena, dok je u 520 slučajeva žalba odbijena kao neosnovana.

- Zakon o potrošačkim kreditima

Nije primljena nijedna žalba koja se odnosila na oblast potrošačkih kredita.

- Zakon o energetici

Nije primljena nijedna žalba koja se odnosila na kvalitet tečnih goriva naftnog porijekla.

- Zakon o unutrašnjoj trgovini

Primljeno je 250 žalbi, od kojih je osam proslijeđeno drugom nadležnom organu na postupanje, dok je u četiri slučaja potrošač odustao od podnesene žalbe. Shodno navedenom, Tržišna inspekcija je postupila po 238 žalbe koje su riješene na sljedeći način: u 90 slučajeva žalba je prihvaćena, u 10 slučajeva žalba je djelimično prihvaćena, dok je u 138 slučajeva žalba odbijena kao neosnovana.

- Zakon o lijekovima

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

- Zakon o ograničavanju upotrebe duvanskih proizvoda

Primljena je jedna žalba koja se odnosila na neisticanje oznake zabrane prodaje licima mlađim od 18 godina i ista je odbijena kao neosnovana.

#### Turistička inspekcija

- Zakon o zaštiti potrošača

Primljeno je 12 žalbi koje su se odnosile na isticanje cijena za ponuđene proizvode, obmanjujuću praksu, ugovore zaključene na daljinu, ugovore o turističkim uslugama, nepoštenu poslovnu praksu, obavještenja o robi, prodajne pogodnosti i sredstva plaćanja, i sve su prihvaćene.

- Zakon o turizmu / Zakon o turizmu i ugostiteljstvu

Primljene su 694 žalbe i inspekcija je postupala po svima, a rezultati su prikazani u okviru podataka o nadzoru koji su dati u tač. 4 Turizam i ugostiteljstvo, 4.1.1 i 4.1.2. ovog izvještaja.

#### Elektroenergetska inspekcija

##### Zakon o energetici

Primljeno je 56 žalbi, od kojih je 48 prihvaćeno, pet djelimično prihvaćeno, a dvije žalbe su odbijene. U jednom slučaju potrošač je odustao od žalbe. Postupak po dvije žalbe je u toku.

#### Termoenergetska inspekcija

##### Zakon o zaštiti potrošača

Primljene su dvije žalbe, po kojima je inspektor postupao, od kojih je jedna odbijena kao neosnovana.

#### Inspekcija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost

##### Zakon o zaštiti potrošača

Primljeno je 113 žalbi koje su se odnosile na nesaobraznost radio uređaja (mobilni telefonski aparati, tableti i drugi uređaji) od kojih je prihvaćeno 30, a 57 žalbi je odbijeno. U 11 slučajeva potrošač je odustao od žalbe, dok je 14 prijava proslijeđeno. Postupak po jednoj žalbi je u toku.

#### Zdravstveno – sanitarna inspekcija

- Zakon o zaštiti potrošača

Primljena je jedna žalba koja se odnosila na saobraznost proizvoda, po kojoj je udovoljeno potrošaču.

- Zakon o lijekovima

Nije bilo žalbi u izvještajnom periodu.

- Zakon o pravima pacijenata

Nije bilo žalbi u izvještajnom periodu.

#### 1.3. Tržišna inspekcija

Zakonom o zaštiti potrošača uređena je zaštita prava potrošača pri kupovini i drugim oblicima prometa proizvoda na tržištu, a jedno od prava je zaštita ekonomskih interesa. U ovoj oblasti najviše nadležnosti ima Tržišna inspekcija. Nadzor je vršen 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.

- Zakon o zaštiti potrošača

Izvršeno je ukupno 8.136 inspekcijskih pregleda i utvrđeno 1.938 nepravilnosti, koje su se odnosile na: isticanje cijena za ponuđene proizvode, račune, obavještenje o robi, saobraznost proizvoda, zloupotrebu izraza garancija i garantni list, ponude popravke ili održavanja proizvoda, dostupnost rezervnih djelova i servis, dokumentaciju koja prati robu, posebne uslove prodaje, prodajne pogodnosti, prigovor po osnovu reklamacije proizvoda - cijena, obavještenje o mjestu i načinu podnošenja prigovora, evidenciji prigovora potrošača, javne usluge, nepoštenu poslovnu praksu, obmanjujuću poslovnu praksu, druge obaveze trgovca (tražena količina, tačna mjera i količina, materijal za pakovanje), oglašavanje proizvoda i ostalo.

Subjektima nadzora je u 1.203 slučaja ukazano da otklone nepravilnosti u određenom roku. Za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti donijeto je 1.087 rješenja, izdato je 1.290 prekršajnih naloga i podnijeto 39 zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka.

- Zakon o potrošačkim kreditima

Izvršen je jedan inspekcijski pregled po inicijativi u kome nijesu utvrđene nepravilnosti.

- Zakon o unutrašnjoj trgovini

Izvršeno je ukupno 9.653 inspekcijskih pregleda i utvrđeno 4.608 nepravilnosti, koje su se odnosile na: nevođenje propisane evidencije, obavljanje trgovine bez podnošenja prijave trgovine, neposjedovanje dokaza o nabavci robe i dr. Subjektima nadzora je u 487 slučajeva ukazano da otklone nepravilnosti u određenom roku. Za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti donijeta su 5.037 rješenja, izdato je 5.089 prekršajnih naloga i podnijeto 45 zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka.

- Zakon o ljekovima

Izvršeno je ukupno 110 inspekcijskih pregleda u kojima nijesu utvrđene nepravilnosti.

- Zakon o energetici

U dijelu kontrole kvaliteta goriva izvršeno je ukupno 150 inspekcijskih pregleda, u kojima je uzet 261 uzorak tečnog goriva (motorni benzin Eurosuper 95, 98, 100 i gasno ulje Euro dizel). Za 259 uzetih uzoraka ovlašćena kuća je izdala sertifikate o usaglašenosti sa propisanim zahtjevima. Za dva uzorka dostavljen je Izvještaj o kontroli usaglašenosti kvaliteta tečnih goriva naftnog porijekla za motorni benzin Euro super 95, u kojem se navodi da nijesu usaglašeni sa propisanim zahtjevima iz standarda MEST EN 228:2011. U ovim slučajevima inspektori su izrekli mjere zabrane daljeg točenja goriva i novčane kazne prekršajnim nalogima (dva pravnom licu u iznosu od 6.000,00 € i dva odgovornom licu u pravnom licu u iznosu od 600,00 €). Subjekti nadzora tj. benzinske stanice „Neksan“ (Nikšić) i „Pigo Petrol“ (Nikšić) su obavijestili kontrolnu kuću da su u sporne rezervoare nasute nove količine goriva, nakon čega su uzeti uzorci za analizu. Nakon ponovljenog uzorkovanja, a na osnovu dobijenih Izvještaja o kontroli usaglašenosti kvaliteta tečnih goriva naftnog porijekla za vrstu tečnog goriva: motorni benzin Eurosuper 95 064-J/17 od 10.12.2017.godine i motorni benzin Eurosuper 95 br.023-F/2018 od 16.02.2018.godine utvrđeno je da gorivo zadovoljava zahtjeve iz važećeg standarda, na osnovu čega su inspektori dozvolili dalju prodaju goriva.

- Zakon o ograničavanju upotrebe duvanskih proizvoda



Izvršen je ukupno 331 inspekcijski pregled i utvrđeno osam nepravilnosti, koje su se odnosile na neisticanje zabrane prodaje duvanskih proizvoda licima mlađim od 18 godina. Za utvrđene nepravilnosti inspektori su izrekli mjeru ukazivanja.

#### Turistička inspekcija

- Zakon o zaštiti potrošača

Izvršena su ukupno tri inspekcijska pregleda u kojima je utvrđena jedna nepravilnost. Subjektima nadzora je u jednom slučaju ukazano da otkloni utvrđenu nepravilnost u određenom roku. Izdata su dva prekršajna naloga.

- Zakon o turizmu/Zakon o turizmu i ugostiteljstvu

Izvršeno je ukupno 8.137 inspekcijskih pregleda i utvrđene su 3.754 nepravilnosti. Subjektima nadzora je u 2.515 slučajeva ukazano da otklone utvrđene nepravilnosti u određenom roku. Za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti donijeto je 187 rješenja, izdato je 1.657 prekršajnih naloga i podnijeto 12 zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka.

- Zakon o ograničavanju upotrebe duvanskih proizvoda

Izvršena su ukupno 424 inspekcijska pregleda i utvrđene 52 nepravilnosti. Subjektima nadzora je u 46 slučajeva ukazano da otklone utvrđene nepravilnosti u određenom roku. Za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti donijeto je jedno rješenje, a izdato 39 prekršajnih naloga.

- Zakon o raftingu

Izvršena su ukupno 82 inspekcijska pregleda u kojima nijesu utvrđene nepravilnosti.

- Zakon o skijalištima

Izvršena su ukupno 22 inspekcijska pregleda i utvrđene četiri nepravilnosti. Subjektima nadzora je u dva slučaja ukazano da otklone utvrđene nepravilnosti u određenom roku. Za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti izdat je jedan prekršajni nalog.

#### Elektroenergetska inspekcija

##### Zakon o energetici

Izvršeno je ukupno 100 inspekcijskih pregleda sa aspekta zaštite potrošača i utvrđeno 35 nepravilnosti. Subjektima nadzora je u 29 slučajeva ukazano da otklone utvrđene nepravilnosti u određenom roku. Za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti donijeto je šest rješenja.

#### Termoenergetska inspekcija

##### Zakon o zaštiti potrošača

Izvršeno je ukupno 18 inspekcijskih pregleda sa aspekta zaštite potrošača i utvrđene tri nepravilnosti. Subjektima nadzora je u dva slučaja ukazano da otklone utvrđene nepravilnosti u određenom roku. Za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti donijeto je jedno rješenje.

#### Zdravstveno – sanitarna inspekcija

- Zakon o zaštiti potrošača

Izvršeno je ukupno 178 inspekcijskih pregleda i utvrđene 72 nepravilnosti. Subjektima nadzora je ukazano u 52 slučaja da otklone utvrđene nepravilnosti u određenom roku. Zbog utvrđenih nepravilnosti, donijeto je osam rješenja i izdata 82 prekršajna naloga.

- **Zakon o lijekovima**

Izvršen je ukupno 221 inspekcijski pregled i utvrđene 52 nepravilnosti. Subjektima nadzora je ukazivano u 21 slučaju da otklone utvrđene nepravilnosti u određenom roku. Za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti, donijeto je osam rješenja, a izdato je 39 prekršajnih naloga i podnijet jedan zahtjev za pokretanje prekršajnog postupka.

- **Zakon o pravima pacijenata**

Izvršeno je ukupno 18 inspekcijskih pregleda i utvrđeno 13 nepravilnosti. Subjektima nadzora je ukazivano u osam slučajeva da otklone utvrđene nepravilnosti u određenom roku. Zbog utvrđenih nepravilnosti, izdato je osam prekršajnih naloga.

- **Zakon o ograničavanju upotrebe duvanskih proizvoda**

Izvršeno je ukupno 908 inspekcijskih pregleda i utvrđeno 19 nepravilnosti. Subjektima nadzora je ukazivano u 19 slučajeva da otklone utvrđene nepravilnosti u određenom roku. Za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti izdata su 23 prekršajna naloga.

#### Inspekcija za hranu

##### Zakon o bezbjednosti hrane

Izvršeno je ukupno 4.339 inspekcijskih pregleda i utvrđeno 1.033 nepravilnosti, a subjektima nadzora je ukazivano u 525 slučajeva da otklone utvrđene nepravilnosti u određenom roku. Za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti donijeta su 140 rješenja i izdata 82 prekršajna naloga.

#### Fitosanitarna inspekcija

Zakon o sadnom materijalu, Zakon o sjemenskom materijalu poljoprivrednog bilja, Zakon o sredstvima za ishranu bilja, Zakon o sredstvima za zaštitu bilja:

Izvršeno je ukupno 1439 inspekcijskih pregleda i utvrđeno 455 nepravilnosti. Subjektima nadzora je ukazivano u 373 slučajeva da otklone utvrđene nepravilnosti u određenom roku, a donijeto je i 97 rješenja.

#### Inspekcija za hranu

##### Zakon o bezbjednosti hrane

Izvršeno je ukupno 829 inspekcijskih pregleda i utvrđeno 178 nepravilnosti, a subjektima nadzora je ukazivano u 37 slučajeva da otklone utvrđene nepravilnosti u određenom roku. Za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti donijeto je 36 rješenja i izdato 7 prekršajnih naloga.

#### Fitosanitarna inspekcija

Zakon o sadnom materijalu, Zakon o sjemenskom materijalu poljoprivrednog bilja, Zakon o sredstvima za ishranu bilja, Zakon o sredstvima za zaštitu bilja

Izvršeno je ukupno 253 inspekcijska pregleda i utvrđeno 25 nepravilnosti. Subjektima nadzora je ukazivano u 40 slučajeva da otklone utvrđene nepravilnosti u određenom roku, a donijeto je i 20 rješenja.

## 2. Sistem za praćenje žalbi potrošača

- 2.1. Unapređivanje, održavanje i promovisanje Sistema za praćenje žalbi potrošača
- 2.2. Uključivanje svih članova u rad sistema
- 2.3. Evidencija i praćenje potrošačkih sporova u vansudskom postupku

### Realizovane aktivnosti:

2.1. i 2.2. Uprava za inspekcijske poslove (kontakt tačka Sistema) preko zadužene kontakt osobe organizuje prijem i praćenje kompletnog toka žalbe/pitanja potrošača do slanja potrošaču obavještenja od strane postupajućih inspektora. Uprava je u izvještajnom periodu radila na unaprijeđenju portala potrošac.me, kao i širenju mreže članova. Ipak, treba istaći da, osim inspekcija Uprave (nadležnih za zaštitu potrošača), u sistem se uključila (nedavno) Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, dok je mnogo drugih organa i institucija nadležnih za nadzor u oblasti zaštite potrošača i dalje izvan sistema. I pored toga što je Uprava za inspekcijske poslove organizovala okrugle stolove na tu temu i pisanim putem inicirala potrebu uključivanja nadležnih organa i institucija u sistem (koji predstavlja nacionalnu mrežu), očito je da svijest o značaju te mreže nije na zadovoljavajućem nivou. Uprava će i u narednom periodu nastaviti sa naporima da unaprijedi rad ovog sistema.

2.3. Vansudsko rješavanje potrošačkih sporova u cilju zaključenja poravnjanja ili donošenja odluke, u skladu sa zakonom, od 2007. godine sprovodi Odbor za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova pri Privrednoj komori Crne Gore koji je funkcionalno nezavisan organ.

Odbor djeluje u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača ("Sl. list CG", br. 2/14, 6/14, 43/15, 70/17) i Pravilnikom o arbitražnom odboru za vansudsko rješavanje sporova potrošača ("Sl. list CG", broj 14/15). Članovi Odbora imaju pravo na nagradu i naknadu troškova za rad u vijeću, a predsjednik i zamjenik predsjednika Odbora imaju i pravo na nagradu za vođenje Odbora (čl.152, st.1 Zakona o zaštiti potrošača). Odbor je dužan da godišnji izvještaj o radu dostavi Ministarstvu ekonomije, najkasnije do 31. marta tekuće za prethodnu godinu (čl.153, st.1)

U dosadašnjoj praksi u radu Odbora, prepoznat je niz nedostataka koji utiču na dalje funkcionisanje ovog tijela. Jedan od ključnih problema u funkcionisanju ovog Odbora 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 ("Sl. list CG", broj 46/08). Komora je kroz aktivno učešće u radu Komisije za praćenje Nacionalnog programa za zaštitu potrošača i Savjeta za zaštitu potrošača više puta ukazivala na problem neisplaćivanja nagrada i naknada.

Zbog isteka mandata postojećim članovima, 31. maja 2016. godine, raspisan je konkurs za izbor članova Odbora za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova, koji je objavljen u dva štampana medija. Na konkurs koji je bio otvoren 15 dana nije stigla nijedna prijava, pa je onemogućen dalji rad Odbora.

Napominjemo da novim Statutom Privredne komore Crne Gore ("Sl.list CG", broj 20/18), nije predviđeno formiranje Arbitražnog odbora za rješavanje sporova potrošača pri Komori.

Privredna komora Crne Gore kontinuirano realizuje aktivnosti koje imaju za cilj promovisanje zaštite potrošača, kroz organizaciju seminara, okruglih stolova, prezentacija i radionica. U daljem tekstu dajemo pregled aktivnosti koje su u proteklom periodu održane u Privrednoj komori.

- Okrugli sto "Uspostavljanje pravnog okvira za uvođenje zahtjeva za eko dizajn proizvoda koji utiču na potrošnju energije", održan 15. marta 2017. godine, u cilju upoznavanja relevantnih subjekata u Crnoj Gori sa nacrtima propisa za uvođenje zahtjeva za eko dizajn određenih grupa proizvoda koji utiču na potrošnju energije.
- Okrugli sto "Nacionalna strategija održivog razvoja do 2030. godine (NSOR) i koncept održive proizvodnje i potrošnje" održan 31. marta 2017. godine u saradnji sa Ministarstvom održivog razvoja i turizma i Regionalnim centrom za održivu proizvodnju i potrošnju iz Barselone. Cilj je bio da se privrednici upoznaju sa obavezama koje proističu iz Akcionog plana Nacionalne strategije održivog razvoja do 2030. godine, a u vezi su sa primjenom koncepta održive proizvodnje i potrošnje i benefitima njegove primjene.
- Prezentacija "Vodiča za dobru higijensku praksu" održana 11. maja 2017. godine u saradnji sa Upravom za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove. Cilj organizovanja radionice bio je upoznavanje privrednika iz oblasti ugostiteljstva i trgovine sa Vodičem za dobru higijensku praksu, koji je prvenstveno namijenjen subjektima iz ovih oblasti poslovanja. Pored toga, Vodič se odnosi i na objekte javne ishrane koji, prema prirodi djelatnosti koja se u istim obavlja i na osnovu analize rizika, spadaju u objekte niskog rizika, odnosno objekte u kojima se vrši djelatnost u kojoj se ne mogu identifikovati kritične kontrolne tačke. Subjekti u poslovanju hranom, u skladu sa Zakonom o bezbjednosti hrane, treba da primjenjuju u svom poslovanju Vodič za dobru higijensku praksu u poslovanju hranom, osim ako nisu uspostavili i primjenjuju i održavaju postupke zasnovane na HACCP principima.
- Mogućnosti unaprijeđenja poslovanja i efikasnosti u sprovođenju inspekcijiskog nadzora bile su tema okruglog stola koji je u saradnji sa Ministarstvom ekonomije, organizovan 18. januara 2018. godine. Skup je održan u okviru javne rasprave o Nacrtu zakona o izmjenama i dopunama Zakona o inspekcijiskom nadzoru.

Privredna komora je bila i jedan od učesnika na Konferenciji "Bezbjednost hrane: zahtjevi, službena kontrola i obrazovanje potrošača", koja je održana 30. januara 2018. godine u Podgorici. Konferenciju je organizovao Centar za zaštitu potrošača u saradnji sa Upravom za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove, u okviru projekta "Jačanje kapaciteta potrošačkih organizacija u Crnoj Gori, u oblasti bezbjednosti i kvaliteta hrane."

### 3. Usaglašavanje zakonodavstva

- 3.1. Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača
- 3.2. Iniciranje izmjena i dopuna, kao i donošenja novih propisa u ovoj oblasti
- 3.3. Učešće u pripremi propisa

Realizovane aktivnosti:

3.1. U skladu sa mišljenjem i sugestijama Evropske Komisije, pripremljen je tekst Prijedloga *zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača*, kojim se potpuno preuzima Direktiva 2011/83/EU o pravima potrošača, koja mijenja i dopunjuje Direktivu 93/13/EEZ i Direktivu 1999/44/EZ i ukida Direktivu 85/577/EEZ i Direktivu 97/7/EZ. Osim toga, ovim zakonom se preuzima i Direktiva o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova 2009/22/EZ. Tekst Prijedloga zakona je poslat Evropskoj Komisiji na mišljenje 11. maja 2018. godine. Utvrđivanje Prijedloga zakona je planirano u IV kvartalu 2018. (PPCG 2016-2018).

3.2. i 3.3. Predstavnicima Uprave za inspekcijske poslove učestvovali su u pripremi Predloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača, kojim će se u potpunosti preuzeti Direktiva 2011/83/EU o pravima potrošača i ADR Direktiva 2013/11/EU.

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 u pravosuđu-praćenje potrošačkih sporova kod sudova

4.2. Jačanje kapaciteta resornog ministarstva za zaštitu potrošača

4.2.1. Edukacija i jačanje kapaciteta u Direkciji za zaštitu potrošača. U Direkciji se kontinuirano radi na jačanju kapaciteta i edukaciji zaposlenih pa su u tom dijelu službenici učestvovali u obukama i seminarima na kojima se u skladu sa najnovijim odredbama EU zakonodavstva u organizaciji Uprave za inspekcijske poslove, GIZ-a i NVO.

4.3. Jačanje inspekcija nadležnih za zaštitu potrošača

Realizovane aktivnosti:

4.3.1. U izvještajnom periodu, primljeno je sedam tržišnih inspektora, kao i četiri turistička inspektora, koji, između ostalog, vrše nadzor i u oblasti zaštite potrošača.

4.3.2. U okviru Programa realizacije bilateralne podrške Slovenije Crnoj Gori, 27. i 28.03.2018. godine održana je radionica na temu: „Zaštita ekonomskih interesa potrošača“ (u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača). Radionica je obuhvatila analizu problema i sugestije za unapređenje primjene odredbi Zakona o zaštiti potrošača, u dijelu saobraznosti – nedostatak na proizvodu (rješavanje slučajeva), ugovora zaključenih na daljinu – suzbijanje nelegalne trgovine na daljinu i zaštita potrošača, zaštite potrošača u slučajevima nepoštenih poslovnih praksi (agresivna i obmanjujuća) – rješavanje slučajeva i ugovora zaključenih na daljinu – suzbijanje nelegalne trgovine na daljinu i zaštita potrošača.

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

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

Realizovane aktivnosti:

#### 4.4.1. Stepen realizacije:

Podgorica – realizovana obaveza

Berane – realizovana obaveza

Pljevlja – nerealizovana obaveza

Kotor – nerealizovana obaveza

Žabljak – nerealizovana obaveza

Nikšić – nerealizovana obaveza

Herceg Novi – nerealizovana obaveza

Mojkovac – djelimično realizovana obaveza

Šavnik – djelimično realizovana obaveza

Andrijevića - u toku postupak usvajanja Statuta opštine Andrijevića, nakon čega će se pristupiti izradi Odluke o organizaciji i načinu rada organa lokalne uprave.

#### 4.4.2. Edukativne i promotivne aktivnosti na podizanju nivoa svijesti o zaštiti potrošača – stepen realizacije

Podgorica – nerealizovana obaveza

Berane - nerealizovana obaveza

Pljevlja - nerealizovana obaveza

Mojkovac - nerealizovana obaveza

Kotor - nerealizovana obaveza

Žabljak - nerealizovana obaveza

Nikšić – realizovana obaveza

Andrijevića - nije bilo

Šavnik – djelimično realizovana obaveze

### 5. Podizanje nivoa svijesti o značaju zaštite potrošača

#### 5.1. Unapređivanje rada Savjeta za zaštitu potrošača

#### 5.2. Saradnja sa relevantnim institucijama na nacionalnom nivou

#### 5.3. Usvajanje Plana aktivnosti Privredne komore 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

- sagledavanje mogućnosti revidiranja kodeksa/uzansa, a u cilju zaštite fer konkurencije i potrošača

#### 5.4. Saradnja sa relevantnim insitucijama na međunarodnom nivou

Realizovane aktivnosti:

#### 5.1. Savjet za zaštitu potrošača održao je tri redovne sjednice od septembra 2017. do juna 2018. godine.

Aktivnosti Savjeta u prethodnom periodu bile su usmjerene na podršku Ministarstvu ekonomije u pripremi Godišnjeg izvještaja o realizaciji Nacionalnog programa zaštite potrošača (2015-2018), za period jul 2017 - jun 2018. i pripremu Nacionalnog programa zaštite potrošača 2019-2021. godine, kao

i analizu i razmatranje pitanja koja se tiču zaštite potrošača i unapređenje potrošačkih prava u Crnoj Gori.

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

5.2. i 5.4. Uprava za inspeksijske poslove, preko inspekcija nadležnih za zaštitu potrošača ostvaruje kontinuiranu saradnju sa institucijama na nacionalnom i međunarodnom nivou. U cilju jačanja zaštite potrošača u Crnoj Gori, Tržišna, ali i druge inspekcije Uprave, nadležene za zaštitu potrošača, posebnu pažnju posvećuju saradnji sa organizacijama potrošača i samim potrošačima, kako bi se doprinijelo boljem informisanju potrošača i podizanju svijesti ukupne javnosti o značaju prava potrošača. U funkciji su komunikaciono - informacioni kanali internetske stranice: [www.ti.gov.me](http://www.ti.gov.me), [www.potrosac.me](http://www.potrosac.me), kao i druge kontakt adrese objavljene na ovim sajtovima. Takođe, saradnja se ostvaruje i sa asocijacijama privrednika (Privredna komora, Unija poslodavaca) u okviru koje se nastoji podići nivo svijesti ekonomskih operatera o značaju zaštite potrošača u okviru vršenja djelatnosti.

Predstavnici Tržišne inspekcije (posebno) uključeni su u više projekata, koji se trenutno realizuju kako bi, kroz razne oblike obuka i zajedničkih aktivnosti, unaprijedili znanje i metode rada i samim tim podigli nivo zaštite potrošača u Crnoj Gori. U okviru Programa realizacije bilateralne podrške Slovenije Crnoj Gori, 27. i 28.03.2018. godine održana je radionica na temu: „Zaštita ekonomskih interesa potrošača“ (u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača). Radionica je obuhvatila analizu problematike i sugestije za unapređenje primjene odredbi Zakona o zaštiti potrošača, za saobraznost – nedostatak na proizvodu /rešavanje slučajeva, ugovora zaključenih na daljinu – suzbijanje nelegalne trgovine na daljinu i zaštita potrošača, zaštite potrošača u slučajevima nepoštene poslovne prakse (agresivna i obmanjujuća), rješavanje slučajeva i ugovora zaključenih na daljinu, suzbijanje nelegalne trgovine na daljinu i zaštita potrošača.

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 nepoštene poslovne prakse, Privredna komora Crne Gore usvojila je Kodeks poslovne etike.

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

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

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

### 6.1. Podrška u ostvarivanju uloge NVO u skladu sa:

- Zakonom o zaštiti potrošača

- Nacionalnim programom zaštite potrošača i ovim Akcionim planom

### 6.2. Finansijska podrška iz Budžeta za prioritetne projekte

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

### 6.4. Finansijska podrška nevladinim organizacijama za realizaciju projekata u oblasti zaštite potrošača

### 6.5. Uspostavljanje i unapređivanje saradnje nevladinih organizacija sa odgovarajućim međunarodnim organizacijama i institucijama

#### Realizovane aktivnosti:

6.1. i 6.5. Centar za zaštitu potrošača, kontinuirano saraduje sa Ministarstvom ekonomije (Direktoratom za razvoj nacionalnog brenda i zaštitu potrošača), kao i Upravom za inspekcijske poslove, kroz čestu komunikaciju povodom žalbi potrošača, u cilju efikasne i kvalitetne zaštite prava potrošača. Saradnja se ostvaruje i sa ostalim organima i institucijama (npr. Agencija za elektronske komunikacije i dr.). Na ovaj način, kroz partnersku saradnju Ministarstva, Uprave i drugih institucija za zaštitu potrošača na sprovođenju projekata za informisanje, edukaciju i savjetovanje potrošača, nastoji se povećati javna svijest i znanja o potrebi zaštite potrošača u Crnoj Gori.

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

Centar za zaštitu potrošača je u ostvarivao kontinuiranu saradnju sa Upravom za inspekcijske poslove i sa Direktoratom za razvoj nacionalnog brenda i zaštitu potrošača Ministarstva ekonomije, kroz komunikaciju povodom brojnih žalbi i prigovora potrošača, u cilju njihove efikasnije i kvalitetnije zaštite u toj oblasti. Saradnja se realizuje i sa drugim organima i institucijama koje se bave zaštitom potrošača (Agencija za elektronske komunikacije, Privredna komora, Regulatorna agencija za enegretiku i sl.). Primarni cilj koji je CEZAP ostvario u predmetnom periodu jeste rad na informisanju i savjetovanju potrošača, kroz svakodnevni prijem velikog broja stranaka, komunikaciju putem telefona i mail adrese. Na ova način, CEZAP doprinosi podizanju svijesti i znanja o potrebi zaštite potrošača u Crnoj Gori.

CEZAP u je predmetnom periodu bio partner na realizaciji projekta "Jačanje kapaciteta potrošačkih organizacija u Crnoj Gori, u oblasti bezbjednosti i kvaliteta hrane". Projekat je uspješno sproveden zajedno s Litvanskim potrošačkim institutom (Lithuanian Consumer Institute), a uz podršku Delegacije Evropske unije u Crnoj Gori. Brojne aktivnosti koje su u okviru ovog projekta sprovedene doprinijele su



unapređenju kvaliteta i efikasnosti ukupnog sistema zaštite potrošačkih prava, a posebno u oblasti bezbjednosti i kvaliteta hrane u Crnoj Gori u kontekstu jačanja potrošačkih organizacija da aktivno učestvuju u stvaranju i donošenju odluka motivisanjem i stvaranjem pravnog i finansijskog okruženja za njih. Tokom realizacije projekta CEZAP je saradivao sa Upravom za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove, sa Privrednom komorom i brojnim crnogorskim privrednicima. Projekat je imao za cilj da osnaži kapacitete organizacije u sticanju znanja i vještina za efektivnu zaštitu prava potrošača i to kroz:

- monitoring bezbjednosti i kvaliteta hrane,
- analizu pogrešnih (netačnih) informacija o hrani,
- sistemizaciju potrošačkih žalbi i
- kroz korišćenje dokazanih podataka u regulatornom procesu.

Veoma važna dimenzija ovog projekta je razvijanje profesionalnije i dugotrajne saradnje sa državnim institucijama i drugim nevladinim organizacijama (ekologija, zdravstvo), koje se bave zaštitom potrošača u oblasti bezbjednosti i kvaliteta hrane.

Takođe CEZAP je zajedno sa NVO „Centar za monitoring i istraživanje“ (CEMI), Crnogorskom LGBTQ asocijacijom (Queer Montenegro) i Mrežom za afirmaciju procesa evropskih integracija (MAEIP) bio partner na projektu Unapređenje kapaciteta organizacija civilnog društva (OCD) i sistema zaštite potrošača u Crnoj Gori „ZASTITI.ME“, a koji je finansirala Evropska unija kroz program pretprijetne podrške (IPA). Kroz brojne aktivnosti koje su realizovane tokom projekta, pružena je podrška zaštiti prava potrošača, povećana svijest potrošača i pripadnika biznis sektora u pogledu njihovih prava i obaveza i pojačano učešće državnih i lokalnih struktura vlasti i samih građana u kreiranju prigodnog sistema za zaštitu potrošača.

CAZAP je u saradnji sa Njemačkim institutom za međunarodnu saradnju (GIZ) realizovao projekat „Kolektivna tužba u crnogorskom pravnom sistemu – kampanja“. Opšti cilj projekta je pripremanje zajedničkog stava sa relevantnim akterima za dalje poboljšanje kolektivne zaštite u Crnoj Gori, unapređenje saradnje i koordinacije između institucija, te informisanje i obrazovanje potrošača o koristima od zajedničke zaštite potrošača. Jedna od aktivnosti koje je CEZAP sproveo u okviru ovog projekta jeste okrugli sto, na kojem su prisustvovali predstavnici relevantnih institucija (Privredna komora, Ministarstvo ekonomije, Regulatorna agencija za enegretiku, Agencija za telekomunikacije i poštansku djelatnost, Unija poslodavaca i druge) koji su svojim prisustvom doprinjeli kvalitetu diskusije i relevantnosti usvojenih zaključaka, koji će biti od velikog značaja za unapređenje stanja u oblasti kolektivne zaštite potrošača a na opštu dobrobit svih građana. Predstavnik CEZAP-a je pohađao trening u Bratislavi od 4. do 6. jula, na temu „Kolektivno obeštećenje“, a koji je finansiran od strane GIZ-a u saradnji sa Evropskom organizacijom potrošača / BEUC.

CEZAP je u maju mjesecu 2018. godine, u saradnji sa Savezom slijepih Crne Gore započeo projekat „Svi smo stvoreni jednaki - ka efikasnijoj zaštiti potrošačkih prava lica sa invaliditetom“, koji je finansiran od Evropske komisije u okviru Evropskog instrumenta podrške demokratiji i ljudskim pravima (EIDHR), šema podrške na državnom nivou za Crnu Goru 2016/2017. Lica sa invaliditetom se u svakodnevnom životu susreću sa različitim vidovima diskriminacije a jedan od najznačajnijih jeste nedostatak adekvatnog pristupa dobrima i uslugama. Cilj ovog projekta je da se poboljša funkcionisanje lokalnog tržišta za bolji pristup dobrima i uslugama za osobe sa invaliditetom kao i da se uklone barijere koje su stvorene prethodnom legislativom u ovoj oblasti. Opšti cilj ovog projekta jeste da se doprinese budućoj

konsolidaciji fundamentalnih prava i socijalnoj inkluziji lica sa invaliditetom. Do sada su u okviru ovog projekta održani inicijalni sastanci sa predstavnicima Privredne komore, Uprave za inspeksijske poslove, Radne grupe za pregovoračko poglavlje 28, Ministarstva ekonomije, Ministarstva za ljudska i manjinska prava, Ombudsmanom. Očekivani rezultati ovog projekta su :

1. Povećanje kapaciteta NVO sektora koji radi na zaštiti potrošačkih prava osoba sa invaliditetom u oblastima istraživanja, monitoringa kao i podizanja svijesti.
2. Stvaranje mehanizama za izvještavanje o slučajevima diskriminacije kroz radne grupe, uspostavljanje telefonske linije i web platforme koja će biti prilagođena potrebama osoba sa invaliditetom.
3. Procjena implementacije pravnog i institucionalnog okvira koji se tiče prava osoba sa invaliditetom kao potrošačkih prava.
4. Ocjenjivanje percepcije osoba sa invaliditetom u pogledu pristupa dobrima i uslugama.
5. Podizanje svijesti o značaju i koristima društvene inkluzije lica sa invaliditetom.

6.3. Opština Nikšić je 9.11.2017. godine u saradnji sa IPC Tehnopolisom i Direktoratom za razvoj nacionalnog brenda i zaštitu potrošača Ministarstva ekonomije, organizovala otvaranje Savjetovališta za zaštitu potrošača koje će poslužiti kao centar za edukaciju i informisanje o pravima potrošača. Promocijom navedenog događaja u medijima i javnosti, obezbjedilo se da građani konačno saznaju pravu adresu za pitanja iz oblasti zaštite potrošača.

Savjetovalište je u saradnji Ministarstva ekonomije Crne Gore, Tehnopolisa i Opštine Nikšić osnovano 9. novembra 2017. godine. Od kada je osnovano Savjetovalište intenzivira svoje aktivnosti. Konsultacije u oblasti zaštite potrošača se najčešće obavljaju neposredno u prostorijama IPC Tehnopolis.

U 2017. godini obavljeno je preko 30 konsultacija neposredno, putem maila oko 10, dok je putem telefona obavljeno oko 15 konsultacija. U 2018. godini savjetovalište intenzivira aktivnost. U periodu januar - jul u Savjetovalištu je obavljeno preko 90 konsultacija neposrednim putem. Putem telefona konsultacije su svakodnevne (prosječno 3-4 poziva dnevno). U navedenom periodu vidljivost Savjetovališta je znatno bolja te se i putem e-maila i facebook stranice često obavljaju konsultacije (3-4 nedjeljno).

U bazu podataka Savjetovališta evidentiraju se slučajevi u kojima se pruža konsultacija za pisanje prigovora. Evidentiraju se isključivo predmeti u kojima je podnošenje prigovora osnovano. Shodno navedenom u bazi se nalazi 28 predmeta u kojima su potrošači, koristeći mehanizme Zakona o zaštiti potrošača uspjeli u zaštiti svojih prava.

Za vrijeme otkad je osnovano, najviše prigovora se odnosilo na:

- usluge od javnog interesa (najviše isporuke električne energije),
- saobraznost.
- prava garancije,

- usluge telekomunikacija (internet, telefonija i kablovska televizija),
- rokove trajanja na prehrambenim proizvodima,
- ne izvršavanje opravke ili zamjene u zakonskom roku i
- odbijanje prijema prigovora i odgovora na iste.

Na sajtu [www.tehnopolis.me](http://www.tehnopolis.me) i facebook stranici Savjetovališta kontinuirano se objavljuju informacije vezane za oblast zaštite potrošača. Informacije se pružaju dijeljenjem istih na stranici Savjetovališta preko drugih portala kao i kreiranjem članaka od strane IPC Tehnopolis. U saradnji sa menadžerom marketinga IPC Tehnopolis u prosjeku se objavljuju 1-2 članka nedjeljno. Člancima se nastoji edukovati javnost, te se u člancima govori o institutima Zakona o zaštiti potrošača, najviše o specifičnosti instituta "saobraznosti", o mehanizmima zaštite (kako sačiniti prigovor, za koje manjkavosti u pravnom prometu, kojoj nadležnoj instituciji se obratiti u konkretnom slučaju). Takođe, niz članaka se odnosi na zaštitu u oblasti bezbjednosti hrane, prava Evropske unije u oblasti zaštite, tehničkoj ispravnosti uređaja itd.

29.11.2017. godine predstavnici Opštine Nikšić učestvovali su na okruglom stolu u organizaciji NVO „Naša budućnost“ o primjeni Zakona o zaštiti potrošača, nakon koje je organizovan i kviz za srednjoškolce o poznavanju Zakona o zaštiti potrošača.

Opština Andrijević: Nakon usvajanja Statuta opštine Andrijevića i Odluke o organizaciji i načinu rada organa lokalne uprave uspostaviće se savjetovalište za zaštitu potrošača. Obezbijeđen prostor za potrebe Savjetovališta.

#### 6.4. Finansijska podrška NVO za realizaciju projekata u oblasti zaštite potrošača

*Podgorica: Nerealizovano*

*Berane: Djelimično realizovano* - Godišnjom raspodjelom sredstava obuhvaćene su sve NVO sa područja opštine

*Pjeverlja: Nerealizovano*

*Mojkovac: Nerealizovano*

*Kotor: Nerealizovano*

*Žabljak: Nerealizovano*

*Nikšić: Realizovano* - Svake godine se dodjeljuju određena sredstva nevladinim organizacijama po konkursu. Zahvaljujući projektu RELOAD sa organizacijom UNDP ta sredstva će u 2018. i 2019. biti znatno veća i iznosiće 120.000 € ili 60.000 €. Konkurs za 2018. godinu je u toku.

*Šavnik: Nerealizovano*

Andrijevića: Ne postoji NVO koja se bavi navedenom oblašću.

II Unapređivanje zaštite potrošača u pojedinim oblastima - Bezbjednost proizvoda, Bezbjednost hrane, Trgovina i elektronska trgovina, Turizam i ugostiteljstvo, Javne usluge (zdravstvene usluge, energetika, telekomunikacione i poštanske usluge, komunalne usluge, stanovanje, zaštita prava putnika u

prevozu), Zaštita prava potrošača kod upotrebe eksploziva za civilnu upotrebu i pirotehničkih sredstava, Finansijske usluge (bankarske i druge finansijske usluge, usluge u osiguranju).

## II Unapređivanje 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. 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. Nadzor nad sprovođenjem zakona koji uređuju bezbjednost proizvoda i nadzor nad tržištem (nadzora proizvoda na tržištu/tržišni nadzor):

U *proaktivnom nadzoru* (Opšti program nadzora proizvoda na tržištu), nadležne inspekcije su, u izvještajnom periodu, kontrolisale:

- električne tostere, dječja sjedišta za bicikla, električne testere/pile, kacige za skijaše, ekspres lonac, mašine za pranje pod pritiskom, zaštitnu obuću, mesoreznice (Tržišna inspekcija);
- plastične igračke, lijekove, medicinska sredstva, kozmetičke proizvode, obmanjujuće proizvode (Zdravstveno-sanitarna inspekcija);
- eksplozive za civilnu upotrebu, pirotehnička sredstva (Inspekcija za eksplozivne materije, zapaljive materije, tečnosti i gasove);
- podzemne i nadzemne rezervoare za skladištenje TNG, plinske boce (prenosive zavarene čelične boce za TNG namijenjene za ponovno punjenje) od 10 kg i 35 kg, gasne grijalice sa regulatorom pritiska (Termoenergetska inspekcija);
- vodomjere, manometre za mjerenje pritiska u pneumaticima, manometre za mjerenje krvnog pritiska, zakonska mjerila (Metrološka inspekcija);
- RTT uređaje: igračke na daljinsko upravljanje, mobilne telefone, gadget/prenosive uređaje, bespilotne letilice-dronovi (Inspekcija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost).

U *reaktivnom nadzoru*, Tržišna, Zdravstveno-sanitarna, Termoenergetska, Metrološka inspekcija, Inspekcija za eksplozivne materije, zapaljive materije, tečnosti i gasove (MUP), Inspekcija za drumski saobraćaj (Ministarstvo saobraćaja i pomorstva), pratile su opasne proizvode na osnovu podataka preuzetih iz EU RAPEX sistema, kao i po obavještenju inspektora iz nadzora, po informacijama iz Regionalne mreže za razmjenu informacija o opasnim proizvodima, po prijavi potrošača, po obavještenju proizvođača/distributera, po obavještenju Uprave Carina i po obavještenju drugih organa.

1.1.2. Izvršeno je ukupno 1.348 inspekcijskih pregleda u oblasti nadzora proizvoda na tržištu, od čega 425 pregleda u proaktivnom nadzoru (po programu - redovni, produženi) i 923 pregleda u reaktivnom nadzoru (po RAPEX obavještenjima 707 pregleda, po obavještenju inspektora iz nadzora 133 pregleda, po informacijama iz Regionalne mreže za razmjenu informacija o opasnim proizvodima 71 pregled, po prijavi potrošača dva pregleda, po obavještenju proizvođača/distributera dva pregleda, po obavještenju Uprave Carina četiri pregleda, po obavještenju drugih organa četiri pregleda).

Na tržištu Crne Gore, u proaktivnom i reaktivnom nadzoru, pronađeno je 325 vrsta opasnih proizvoda u ukupnoj količini od 20.837 komada. Od toga, 174 vrste u količini od 7.660 komada predstavljaju opasne proizvode sa ozbiljnim rizikom, dok je opasnih proizvoda koji ne predstavljaju ozbiljan rizik 151 vrsta u ukupnoj količini od 13.177 komada.

Inspektori su izrekli sljedeće mjere:

- povlačenje sa tržišta i trajna zabrana prometa za 188 vrsta u količini od 7.756 komada (dječja odjeća, dječji krevet na sprat, dječje naočare za sunce, mesoreznice, svjetleći niz, produžni kabl, električni toster, dječje prenosne svjetiljke, kvarcne grijalice, igračke, ljekovi), za opasne proizvode koji predstavljaju ozbiljan rizik i neusaglašene proizvode.

- mjeru opoziva od krajnjih potrošača je izrečena za 36 vrsta opasnih proizvoda u količini od 2.801 komad (dječja odjeća, dječji kreveti na sprat, igračke). Obavještenje o opozivu je objavljivano preko dnevnih novina i isticanjem obavještenja u objektu.

Za opasne proizvode sa ozbiljnim rizikom koji su povučeni sa tržišta i čiji je promet trajno zabranjen sprovedena mjera uništenja za 27 vrsta proizvoda u količini od 1.136 komada (igračke 15 vrsta – 991 komada, produžni kablovi 4 vrste – 125 komada, dječje prenosne svjetiljke 4 vrste – 11 komada, dječje naočare za sunce 4 vrste – 9 komada), a dobavljaču/distributeru je vraćeno 167 vrsta opasnih proizvoda u količini od 1.338 komada (dječja odjeća, dječji krevet na sprat, naočare za sunce, dječje prenosne svjetiljke, mesoreznice, produžni električni kablovi, električni tosteri, kvarcne grijalice, svjetleći niz, igračke).

- privremena zabrana prometa do otklanjanja utvrđenih neusaglašenosti je izrečena za 137 vrsta proizvoda u ukupnoj količini od 13.081 komada (dječja sjedišta za bicikl, dječja kolica, plutajuća pomagala, zaštitne rukavice, cipele HTZ, kacige za skijaše, električni tosteri, električna kuvala, produžni kablovi, punjači za mobilne telefone, punjač za lap top, mašine za pranje pod pritiskom, baterije za mobilne telefone, bloutouth adapter, ekspres lonac, LED lampa, mikrofoni, punjac baterija, video kamera, zvučnik za PC, igračke, medicinska sredstva – dioptrijske naočare).

Podnijeto je pet zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka nadležnim sudovima.

## 1.2. Jačanje kapaciteta inspekcija nadležnih za nadzor nad tržištem

1.2.1. Kadrovska popunjavanje nadležnih inspekcija shodno budžetskim mogućnostima (popuna upražnjenih radnih mjesta inspektora po važećem aktu o sistematizaciji i izmjena akta o sistematizaciji, u cilju sprovođenja efikasnog nadzora nad primjenom zakona iz ove oblasti)

1.2.2. Edukacija inspektora u oblasti bezbjednosti proizvoda i tržišnog nadzora, u cilju sprovođenja 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. U izvještajnom periodu zaposlen je jedan tržišni inspektor za oblast nadzora proizvoda na tržištu.

1.2.2. U izvještajnom periodu nastavljeno je sa edukacijom inspektora, kako u okviru EU projekata tako i organizovanjem obuka u okviru Uprave za inspeksijske poslove, kao i u saradnji sa drugim organima na nacionalnom nivou. Realizuje se regionalni projekat za infrastrukturu kvaliteta za zemlje zapadnog Balkana koji finansira Švedska agencija za međunarodnu saradnju (SIDA), u okviru koga se sprovodi i edukacija inspektora (oblast građevinskih proizvoda i električne i elektronske opreme). Organizovane su radionice i to u Cheltenhamu UK na temu „Tehnički zahtjevi u tržišnom nadzoru i ispitivanje u oblasti električne i elektronske opreme“ (14-15.septembra) i na temu „Komunikacioni i monitoring mehanizmi u aktivnostima tržišnog nadzora u oblasti električnih i elektronskih proizvoda“ (26-28.septembra). U Sarajevu je 19.aprila 2018. godine održan regionalni forum na temu: „Tržišni nadzor u oblasti građevinskih proizvoda“. Osim predstavnika Crne Gore, na ovim događajima su učestvovali i predstavnici Srbije, BiH, Makedonije, Albanije i Kosova.

U okviru bilateralne saradnje Crne Gore i Slovenije organizovane su radionice u Podgorici, u periodu 3-4.oktobar 2017.godine, na temu „Prenos dobrih praksi na područjima tržišnog nadzora prema sada važećim propisima EU“.

U okviru Regionalnog programa energetske efikasnosti (REEP plus), koji je podržan od strane Evropske banke za rekonstrukciju i razvoj (EBRD), Ministarstvo ekonomije je u saradnji sa Upravom za inspeksijske poslove, 22-23. januara i 8-9 maja 2018 godine organizovalo radionice na temu „Primjena propisa iz oblasti energetske efikasnosti i eko dizajna“.

1.2.3. Na nacionalnom nivou, u cilju efektivnog i efikasnog nadzora, Uprave za inspeksijske poslove ostvaruje kontinuiranu saradnju sa organima i institucijama preko Koordinacionog tijela za nadzor proizvoda na tržištu, koje pored predstavnika Uprave za inspeksijske poslove, u svom sastavu ima i predstavnika Ministarstva ekonomije, Ministarstva unutrašnjih poslova (nadležna inspekcija), Ministarstva saobraćaja i pomorstva (nadležna inspekcija) i Uprave carina. Saradnja se uspostavlja i preko Sistema brze razmjene informacija o proizvodima koji predstavljaju rizik, u okviru koga sarađuju kontakt osobe inspeksijskih organa međusobno i sa carinskim organom (vrše razmjenu informacija o opasnim proizvodima preko Kontakt tačke Sistema).

Od uspostavljanja Regionalne mreže za razmjenu informacija o opasnim proizvodima (2013. godine) ostvaruje se kontinuirana saradnja između organa tržišnog nadzora zemalja u regionu, kako kroz razmjenu informacija o opasnim proizvodima tako i kroz razmjenu drugih bitnih podataka za pojedinačne organe u međusobnim konsultacijama članova mreže. Takođe, razmjena iskustva i jačanje regionalne saradnje ostvarivano je kroz učešće na regionalnom forumu, radionicama i sastancima na kojima su učestvovali predstavnici organa za tržišni nadzor zemalja regiona.

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

1.3.1. Zakon o izmjenama i dopunama zakona o opštoj bezbjednosti proizvoda

1.3.2. Iniciranje izmjena i dopuna, kao i donošenja novih propisa u ovoj oblasti

1.3.3. Učešće u pripremi propisa

Realizovane aktivnosti:

1.3.1. Usvojen je *Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o opštoj bezbjednosti proizvoda* („Sl. List CG“, br. 13/18) i *Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o nadzoru proizvoda na tržištu* („Sl. List CG“, br.

43/18), pa je tako Direktiva o opštoj bezbjednosti proizvoda potpuno preuzeta u nacionalno zakonodavstvo, čime je ova obaveza iz mjerila izvršena.

1.3.2. i 1.3.3. U cilju potpunog prenošenja Direktive o opštoj bezbjednosti proizvoda, što je dio završnog mjerila za Pregovaračko poglavlje 28: Zaštita potrošača i zdravlja, Uprava za inspekcijske poslove učestvovala je u pripremi Prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o opštoj bezbjednosti proizvoda i u pripremi Prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o nadzoru proizvoda na tržištu. Takođe, učestvovala je i u pripremi odgovarajućih podzakonskih akata.

#### 1.4. Razmjena podataka o opasnim proizvodima

1.4.1. Unapređivanje i održavanje Sistema za razmjenu podataka o opasnim proizvodima i potpuno uključivanje ostalih korisnika sistema i 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 ovog sistema kontinuirano je vršena razmjena podataka o opasnim proizvodima između organa koji vrše nadzor proizvoda na tržištu i Uprave carina. Sve inspekcije koje pronađu opasan proizvod na tržištu Crne Gore redovno obavještavaju Kontakt tačku o pronađenom opasnom proizvodu.

1.4.2. Izvještaj o radu Sistema brze razmjene informacija o opasnim proizvodima za 2016 i 2017 godinu Vlada je usvojila na sjednici održanoj 19.04.2018. godine.

Pored ovog Sistema, u funkciji je i Regionalna mreža za razmjenu informacija o opasnim proizvodima (2013. godina) preko koje organi tržišnog nadzora zemalja u regiona vrše razmjenu informacija o opasnim proizvodima i drugim bitnim podacima za pojedine organe. Tržišna inspekcija je Kontakt tačka regionalne mreže, preko koje je kroz ovaj sistem u izvještajnom periodu proslijeđeno 137 notifikacija o nađenim opasnim proizvodima na tržištu Crne Gore, a primljeno iz zemalja regiona i proslijeđila inspekcijama 60 notifikacija o opasnim proizvodima.

#### 1.5. Koordinacija nadzora nad tržištem

1.5.1. Unapređivanje rada Koordinacionog tijela za tržišni nadzor – obezbijediti administrativno-tehničku podršku

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

##### Realizovane aktivnosti:

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

1.5.2. U izvještajnom periodu održana je jedna sjednica i dva tematska sastanka. Pored donošenja godišnjeg Opšteg programa nadzora proizvoda na tržištu, razmatrani su i upućeni Vladi na usvajanje i dvogodišnji izvještaji o radu Koordinacionog tijela i Sistema brze razmjene informacija o opasnim proizvodima. Razmatrana su i pitanja u vezi sa preciziranjem nadležnosti inspekcija za pojedine grupe proizvoda i inicirana izmjena Uredbe o utvrđivanju grupa proizvoda nad kojima se vrši nadzor na tržištu. Ovo tijelo se bavilo i pitanjem edukacije inspektora nadležnih za nadzor na tržištu u okviru projekata podrške. Izvještaj o radu Koordinacionog tijela za 2016. i 2017. godinu Vlada je usvojila na sjednici održanoj 19.04.2018. godine.

## 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, kao i saradnja sa drugim relevantnim institucijama na nacionalnom i međunarodnom nivou

### Realizovane aktivnosti:

1.6.1. Informacije o opasnim proizvodima pronađenim na tržištu Crne Gore dostupne su na sajtovima [www.potrosac.me](http://www.potrosac.me) i [www.uip.gov.me](http://www.uip.gov.me). Osim ovog vida informisanja o opasnim proizvodima, privredni subjekti i potrošači se informišu preko objavljenih tekstova iz ove oblasti putem elektronskih i štampanih medija, kao i učešćem predstavnika inspekcija u TV i radio emisijama. Takođe, javnost se informiše o opasnim proizvodima sa ozbiljnim rizikom preko obavještenja o opozivu proizvoda od krajnjih potrošača, objavljenih u dnevnim novinama.

Privredni subjekti se informišu o svojim obavezama u neposrednom kontaktu sa dežurnim inspektorom koji svakog radnog dana zaprima prijave i inicijative i odgovara na pitanja u vezi sa primjenom propisa. Takođe, odgovor na postavljena pitanja privredni subjekti dobijaju preko web sajta Tržišne inspekcije i sajta [www.potrosac.me](http://www.potrosac.me).

U okviru Regionalnog programa energetske efikasnosti (REEP plus), koji je podržan od strane Evropske banke za rekonstrukciju i razvoj (EBRD), u organizaciji Ministarstva ekonomije i konsultanta angažovanog na projektu (kompanije ECA i ECO) održana je radionica za privredne subjekte na temu primjena propisa iz oblasti eko dizajna i označavanje energetske efikasnosti proizvoda. Cilj ove radionice bio je detaljno upoznavanje sa donijetim pravilnicima u ovoj oblasti i rokovima koje oni propisuju, obzirom da I faza primjene Pravilnika o tehničkim zahtjevima eko dizajna neusmjerenih sijalica za domaćinstvo (Sl.list CG br. 38/17) počinje od 1. jula 2018. godine. Privredni subjekti su pisanim putem obaviješteni o početku primjene propisa iz oblasti energetske efikasnosti i eko dizajna.

1.6.2. Uprava za inspeksijske poslove ostvaruje dobru saradnju sa NVO za zaštitu potrošača, kroz rješavanje prijave potrošača. U cilju obezbjeđivanja adekvatne zaštite potrošača uspostavlja se komunikacija sa NVO sektorom kako u neposrednom kontaktu tako i telefonskim putem, te razmjenjuju informacije o pitanjima koja su od bitnog interesa za potrošače (više u tač. 5. Podizanje nivoa svijesti o značaju zaštite potrošača, 5.2.)

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

Realizovane aktivnosti:

2.1.1. i 2.1.2. 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, do 1. juna 2017. godine, od kada je nadzor nad bezbjednošću hrane preuzela Uprava za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove. Izvještaj o nadzoru ove oblasti dat je pod tačkom 1.3.

2.2. Usaglašavanje zakonodavstva

2.2.1. Donošenje propisa u skladu sa Strategijom za transpoziciju i implementaciju legislative Evropske unije u Poglavlju 12 bezbjednost hrane, veterina i fitosanitarna politika

2.2.2. Donošenje podzakonskih akata za Zakon o bezbjednosti hrane

2.2.3. Učešće u pripremi propisa u ovoj oblasti

2.3. Jačanje administrativnih kapaciteta i edukacija

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

2.4. Jačanje kapaciteta inspekcija nadležnih za nadzor nad bezbjednošću hrane

2.4.1. Jačanje kapaciteta inspekcija (treninzi, obuke i dr.) u cilju efikasnog nadzora nad primjenom zakona iz ove oblasti

2.4.2. Saradnja sa relevantnim institucijama na nacionalnom i međunarodnom nivou

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. Informisanje i edukacija potrošača o kvalitetu proizvoda

2.5.5. Saradnja sa relevantnim institucijama na nacionalnom nivou

3. Trgovina

3.1. Nadzor nad sprovođenjem zakona kojim se uređuje oblast trgovine (uključujući i elektronsku trgovinu)

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

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

Realizovane aktivnosti:

### 3.1.1. Izvještaj o sprovođenju nadzora u oblasti Zakona o unutrašnjoj trgovini

U izvještajnom periodu Tržišna inspekcija je u nadzoru nad primjenom Zakona o unutrašnjoj trgovini izvršila 9.653 kontrole, u kojima je utvrdila 4.608 nepravilnosti. Analiza utvrđenih nepravilnosti ukazuje da se najviše nepravilnosti odnosi na nevođenje propisane evidencije 3.965, obavljanje trgovine bez podnošenja prijave trgovine 235, neposjedovanje dokaza o nabavci robe 132 i ostalo 276.

U cilju otklanjanja utvrđenih nepravilnosti u oblasti unutrašnje trgovine izrečeno je 487 ukazivanja i doneseno je 5.037 rješenja. Za prekršaje u oblasti trgovine izdato je 5.089 prekršajnih naloga (pravnom i odgovornom licu) u vrijednosti od 129.353,00 € a podneseno je i 39 zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka.

### 3.1.2. Izvještaj o sprovođenju nadzora u oblasti Zakona o elektronskoj trgovini (distanciona prodaja)

Tržišna inspekcija je izvršila pet inspekcijskih pregleda u kojima nijesu utvrđene nepravilnosti.

Izvještaj o sprovođenju nadzora u oblasti Zakona o kontroli predmeta od dragocjenih metala  
Tržišna inspekcija je izvršila 52 kontrole u kojima je utvrđeno 15 nepravilnosti, koje su se odnosile na promet predmeta od dragocjenih metala bez istaknutih deklaracija što je suprotno članu 24 Zakona o kontroli predmeta od dragocjenih metala. Inspektori su u tri slučaja ukazali subjektu nadzora da otkloni nepravilnost u određenom roku. Za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti, donijeto je devet rješenja o privremenoj zabrani prometa i tri rješenja o otklanjanju nepravilnosti, a za počinjene prekršaje izdato je 12 prekršajnih naloga u vrijednosti od 3.400,00€.

Inspekcija za usluge informacionog društva

Po Zakonu o elektronskoj trgovini, za period od 1. jula 2017.godine do 31. maja 2018. godine, inspekcija je izvršila 36 redovnih inspekcijskih pregleda u kojima nijesu utvrđene nepravilnosti.

Po Zakonu o zaštiti potrošača, za period od 1. jula 2017. godine do 31. maja 2018. godine, inspekcija je primila jednu inicijativu a odnosila se na nezakonitu nabavku i prodaju garderobe preko lica koja su objavljivala ponudu preko profila društvene mreže facebook. Inicijativa nije bila u nadležnosti ove inspekcije.

## 3.2. Usaglašavanje zakonodavstva

### 3.2.1. Izmjene i dopune Zakona o unutrašnjoj trgovini

### 3.2.2. Iniciranje izmjena i dopuna, kao i donošenja novih propisa u ovoj oblasti

### 3.2.3. Učešće u pripremi propisa

Realizovane aktivnosti:

#### 3.2.1. AŽURIRATI

3.2.2. i 3.2.3. Uprava za inspekcijske poslove inicirala je kod Ministarstva ekonomije izmjenu Zakona o unutrašnjoj trgovini, pa je pripremljen Prijedlog zakona o izmjenama i dopunama ovog zakona, u čemu su učestvovali predstavnici Uprave.

### 3.3. Jačanje kapaciteta inspekcije u oblasti trgovine

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

3.2.2. Edukacija inspektora (za usluge informacionog društva, za metrologiju i inspektora koji vrše kontrolu prometa roba i usluga) u oblasti elektronske trgovine, u cilju efikasne primjene propisa iz ove oblasti, a samim tim i bolje zaštite potrošača

3.2.3. Saradnja sa relevantnim institucijama na nacionalnom i međunarodnom nivou

— Realizovane aktivnosti:

3.2.1 Odgovor je dat pod tačkom 4.3.1.

3.2.2. U Upravi za kadrove održan je seminar na temu: „Sajber bezbjednost – Izazovi 21.vijek“, kojem je prisustvovao predstavnik Uprave za inspeksijske poslove.

3.2.3. U izvještajnom periodu ostvarivana je saradnja sa relevantnim institucijama na nacionalnom i međunarodnom nivou.

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 relevantnim institucijama na nacionalnom nivou

Realizovane aktivnosti:

3.4.3. U izvještajnom periodu Uprava za inspeksijske poslove (predstavnik Tržišne inspekcije i Inspekcije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost) je učestvovala na zajedničkoj sjednici Odbora udruženja ICT i trgovine Privredne komore CG.

4. Turizam i ugostiteljstvo

4.1. Nadzor nad sprovođenjem zakona kojim se uređuje turistička i ugostiteljska djelatnost

4.1.1. Nadzor nad sprovođenjem Zakona o turizmu, Zakona o ograničavanju upotrebe duvanskih proizvoda, Zakona o raftingu, Zakona o skijalištima i drugih propisa u oblasti turističke djelatnosti, uključujući i Zakona o zaštiti potrošača

4.1.2. 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 vrši nadzor u oblasti turizma i ugostiteljstva, tj. nad sprovođenjem Zakona o turizmu, odnosno Zakona o turizmu i ugostiteljstvu, Zakona o skijalištima, Zakona o raftingu, podzakonskih akata donijetih na osnovu ovih zakona (Pravilnik o vrstama, minimalno-tehničkim uslovima i kategorizaciji ugostiteljskih objekata, 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....), kao i Zakon o zaštiti potrošača. Kroz primjenu navedenih propisa, ova inspekcija direktno utiče na zaštitu potrošača-korisnika ugostiteljskih i turističkih usluga. Treba istaći da su Zakonom o turizmu i ugostiteljstvu, koji je u primjeni od 18. januara 2018. godine, neke nadležnosti prenesene na jedinice lokalne samouprave, tako da se Turistička inspekcija više ne

bavi nadzorom u oblasti privatnog smještaja (do 20 ležajeva), uslugama rent-a-car, avanturističkim uslugama i dr. Međutim, u saradnji sa Ministarstvom održivog razvoja i turizma, Uprava za inspeksijske poslove je organizovala, i preko turističkih inspektora, pružala podršku lokalnim inspekcijama na primorju u prvoj polovini juna, radi njihove pripreme za nadzor u oblasti privatnog smještaja. Turistička inspekcija kontinuirano vrši nadzor u skladu sa planom rada i po inicijativama/žalbama građana i pravnih lica, koje predstavljaju prioritet u radu. Tokom sezone (ljetnje/zimske), vršila je pojačani inspeksijski nadzor u primorskim opštinama, kao i opštinama-turističkim centrima na sjeveru Crne Gore.

4.1.2. U izvještajnom periodu izvršeno je ukupno 8.668 inspeksijskih pregleda (redovni, po inicijativama, kontrolni), u kojima je utvrđeno 3.811 nepravilnosti. Analiza utvrđenih nepravilnosti u oblasti ugostiteljskih usluga ukazuje na najčešće kršenje zakonskih odredbi koje se odnose na: otpočinjanje obavljanja djelatnosti bez odobrenja (285), neispunjavanje minimalno-tehničkih uslova u ugostiteljskim objektima (556), dovođenje korisnika usluge u zabludu zbog neisticanja oznake propisane vrste i naziva objekta (103), neutvrđivanje i nepridržavanje utvrđenih normativa o utrošku namirnica (414), neisticanje na vidnom mjestu cijena usluga koje se nude u objektu (190), neposjedovanje cjenovnika usluga na svakom stolu u objektu (453), neizdavanje fiskalnih računa sa oznakom vrste, količine i cijenom pružene usluge (96), usluživanje proizvoda bez podataka o porijeklu, kvalitetu, svojstvu proizvoda - deklaracija proizvoda (123), neažurno vođenje knjige gostiju (23), neažurno vođenje knjige žalbi (248), usluživanje i točenje alkohola maloljetnim licima i neisticanje obavještenja o zabrani točenja alkohola maloljetnim licima (15).

U izvještajnom periodu, u oblasti turističkih usluga, utvrđene nepravilnosti su se odnosile na: obavljanje djelatnosti bez odobrenja (pružanje usluga na kupalištima - 36), usluga turističkih agencija bez licence - 9), usluga turističkog vodiča - 11, izdavanje skutera - 37, usluge na plovnim objektima - 23). Pored toga, utvrđene su i sljedeće nepravilnosti: neopremljenost kupališta (tuševi, kabine za presvlačenje, bove i sl. (85), neorganizovanje spasilačke službe na kupalištu (63), neoslobađanje jedne polovine plaže od plažnog mobilijara (35), neisticanje cijena usluga (12), poslovnica turističke agencije ne ispunjava propisane minimalno-tehničke uslove (2), neizdavanje fiskalnih računa (9), neisticanje i neobjavlivanje cijena svake pojedinačne usluge (2), nevođenje knjige žalbi (2), pružanje rent-a car usluga bez odobrenja za rad (1). U slučajevima otpočinjanja obavljanja djelatnosti bez odobrenja za rad i točenja alkohola maloljetnim licima inspekcija je preduzimala zakonom propisane mjere pečačenja objekata, te na taj način obezbjeđivala siguran i bezbjedan ambijent korisniku usluga.

U cilju otklanjanja utvrđenih nepravilnosti, Turistička inspekcija je u izvještajnom periodu izrekla 3.811 mjera ukazivanja, donijela 188 rješenja o otklanjanju nepravilnosti, 301 rješenje o zabrani obavljanja djelatnosti, zapečatila 59 objekata. Podnijela je 12 zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka i izdala 1.699 prekršajnih naloga, kojima je izrečeno ukupno 596.080,00 € novčanih kazni.

Kao što je već istaknuto, prioritet u radu ove inspekcije bile su prijave gostiju, koje su primane putem Call Centra Uprave za inspeksijske poslove i neposredno preko inspektora ili u službenim prostorijama. U izvještajnom periodu ukupno je primljeno 706 prijava, koje su se u najvećem broju odnosile na: nelegalan rad ugostiteljskih objekata, neizdavanje fiskalnih računa, neisticanje i nepridržavanje istaknutih cijena usluga, neispunjavanje minimalno-tehničkih uslova u prostorijama u kojima se pružaju usluge, točenje alkohola maloljetnim licima i usluge privatnog smještaja. Kada su u pitanju turističke

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

#### 4.2. Usaglašavanje zakonodavstva

4.2.1. Izrada Prijedloga zakona o turizmu i ugostiteljstvu (prenošenje Direktive o putnim aranžmanima, aranžmanima za odmore i aranžmanima za organizovana putovanja, i Direktive o uslugama na unutrašnjem tržištu)

4.2.2. Izrada podzakonskih akta na osnovu Zakona

-Pravilnik o načinu vođenja i sadržaju knjige prigovora

-Pravilnik o metodologiji neevidentiranog turističkog prometa

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

4.2.4. Usaglašavanje propisa iz oblasti turizma i ugostiteljstva sa Zakonom o upravnom postupku

4.2.5. Iniciranje izmjena i dopuna, kao i donošenja novih propisa u ovoj oblasti

4.2.6. Učešće u pripremi propisa

Realizovane aktivnosti:

4.2.1 4.2.2. i 4.2.4. Novi Zakon o turizmu i ugostiteljstvu („Sl. list Crne Gore“, br. 2/18 i 13/18.) uređuje uslove za obavljanje turističke i ugostiteljske djelatnosti i druga pitanja od značaja za turizam i ugostiteljstvo.

Izvršeno je usaglašavanje Zakona sa Direktivom o putnim aranžmanima, aranžmanima za odmore i aranžmanima za organizovana putovanja 90/314/EEZ od 13. juna 1990. godine i usklađivanje sa Direktivom o uslugama na unutrašnjem tržištu (Direktiva 2006/123/EZ Evropskog parlamenta i Vijeća o uslugama na unutrašnjem tržištu), a čija primjena će početi danom pristupanja Crne Gore Evropskoj uniji.

Na osnovu ovlaštenja iz Zakona, donijeti su sljedeći podzakonski akti:

1. Pravilnik o obrascu licence za obavljanje turističke djelatnosti – turistička agencija ("Službeni list CG", br. 22/18),
2. Pravilnik o obliku, sadržini i načinu vođenja evidencije zaključenih ugovora o turističkom putovanju i organizovanju izleta ("Službeni list CG", br. 22/18);
3. Pravilnik o vrstama, minimalno tehničkim uslovima i kategorizaciji ugostiteljskih objekata ("Službeni list CG", br. 36/18);

4.2.3. Unapređenje CTR-a i JETP-a kao elektronske baze i razmjene podataka je kontinuirani proces. Imajući u vidu činjenicu da je Zakonom o turizmu i ugostiteljstvu predviđena mogućnost uvođenja novih vrsta ugostiteljskog objekta (integralni hotel), kao i obavezno upisivanje podataka u CTR o svim turističkim i ugostiteljskim uslugama u skladu sa posebnim zakonima, tokom predstojećeg perioda planirano je dalje poboljšanje sistema CTR-a i u tom smislu u toku je izrada novog pravilnika o Centralnom turističkom registru.

4.2.5 i 4.2.6. Predstavnik Uprave za inspeksijske poslove – Turističke inspekcije je bio član radne grupe MORT-a za izradu Predloga zakona o turizmu i ugostiteljstvu, ali je isti povremeno uključivan u rad.

#### 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 unapređenje sistema za rješavanje reklamacija nezadovoljnih turista putem call centra (broj 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. Kadrovske popunjavanje nadležne inspekcije shodno budžetskim sredstvima (popuna upražnjenih radnih mjesta inspektora po važećem aktu o sistematizaciji i izmjena akta o sistematizaciji), u cilju sprovođenja efikasnog nadzora nad primjenom zakona iz ove oblasti

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

4.4.3. Saradnja sa relevantnim institucijama na nacionalnom i međunarodnom nivou

#### Realizovane aktivnosti:

4.4.1. U izvještajnom periodu, zaposlena su četiri turistička inspektora.

4.4.2. Predstavnici Uprave za inspekcijske poslove – Turističke inspekcije, prisustvovali su sastanku „Dani otvorenih vrata – organizacija kupališta u 2017. godini“ u organizaciji Javnog preduzeća za upravljanje morskim dobrom Crne Gore. Prisustvovali su osmoj i devetoj sjednici Odbora udruženja turizma i ugostiteljstva, kao i radionici povodom početka izrade Strategije održivog upravljanja plažama u Crnoj Gori.

#### 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 relevantnim institucijama na nacionalnom nivou

#### Realizovane aktivnosti:

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

4.5.2. Call centar koji radi u sastavu Nacionalne turističke organizacije Crne Gore, u kontinuitetu pruža servisne informacije, obavještava nadležne inspekcije i povratno informiše podnositelje prijave o ishodu inspekcijskog nadzora sa preduzetim mjerama u najkraćem roku.

4.5.3. U kontinuitetu se sprovodi 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.

4.5.4. Uprava za inspeksijske poslove – Turistička inspekcija, putem web sajta [www.uip.gov.me](http://www.uip.gov.me) redovno informiše građane o aktivnostima koje sprovode. Ostvarena je saradnja sa drugim relevantnim institucijama sa kojima se sprovode zajedničke aktivnosti.

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

Realizovane aktivnosti:

5.1.1.1 i 5.1.1.2. Zdravstvena inspekcija je u ovoj oblasti izvršila 289 inspeksijskih pregleda u kojima je utvrđena 81 nepravilnost. Subjektima nadzora inspektori su u 39 slučajeva ukazali da otklone nepravilnosti u određenom roku. Za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti, donijeta su 42 rješenja, izdat je 61 prekršajni nalog i podnijeto 15 zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka. U izvještajnom periodu nije bilo podnijetih žalbi iz ove oblasti.

Tržišna inspekcija je izvršila ukupno 110 inspeksijskih pregleda u skladu sa Zakonom o lijekovima, u dijelu koji se odnosi na maloprodajne cijene lijekova, u kojima nijesu utvrđene nepravilnosti. Primila je šest žalbi koje su se odnosile na cijenu lijeka i iste su odbijene kao neosnovane.

#### 5.1.2. Usaglašavanje zakonodavstva

5.1.2.1. Iniciranje izmjena i dopuna, kao i donošenja novih propisa u ovoj oblasti

5.1.2.2. Učešće u pripremi propisa

Realizovane aktivnosti:

5.1.2.1 i 5.1.2.2. Uprava je nadležnom ministarstvu dostavljala primjedbe i sugestije na nacрте propisa i uzela učešće u radnim grupama za izmjenu i dopunu, odnosno donošenje jednog broja novih propisa.

#### 5.1.3. Jačanje administrativnih kapaciteta

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

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

5.1.4.1. Kadrovska popunjavanje nadležnih inspekcija shodno budžetskim sredstvima (popuna upražnjenih radnih mjesta inspektora po važećem aktu o sistematizaciji i izmjena akta o sistematizaciji), u cilju sprovođenja efikasnog nadzora nad primjenom zakona iz ove oblasti

5.1.4.2. Edukacija inspektora u oblasti zdravstvenih usluga, u cilju sprovođenja 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 izvještajnom periodu zapošljena su tri zdravstvena inspektora.

5.1.4.2. i 5.1.4.3. U Upravi za inspekcijske poslove je, u okviru TAIEX podrške, održana dvodnevna ekspertska misija na temu "Borba protiv korupcije u zdravstvu", 5. i 6. februara 2018. godine. Sa predstavnicima organizacije EPSO (Evropsko partnerstvo nadzornih organa u oblasti zdravstva i socijalne zaštite) održan je sastanak 24. maja 2018. godine. Takođe, održan je sastanak sa učesnicima u VISTART projektu koji se odnosi na inspekcijski nadzor u biomedicini – kontrolu krvi, ćelija, tkiva i organa.

5.1.5. Podizanje nivoa svijesti potrošača- korisnika zdravstvenih usluga

5.1.5.1. Saradnja sa relevantnim institucijama na nacionalnom nivou

Realizovane aktivnosti:

5.1.5.1. Zdravstvena inspekcija ostvaruje kontinuiranu saradnju sa resornim ministarstvom, kao i NVO za zaštitu potrošača i drugim nadležnim organima i institucijama.

Ministarstvo zdravlja:

Ključni zakoni iz oblasti zdravstva su usklađeni sa evropskom direktivama.

Potpisan je Protokol o saradnji u oblasti transplantacione medicine sa Ministarstvom zdravstva Republike Hrvatske, koji omogućava crnogorskim državljanima da se nađu na listi za presađivanje organa Eurotransplanta.

U toku 2017. godine je realizovano elektronsko zakazivanje specijalističkih pregleda, što predstavlja jedan od servisa u okviru ispunjavanja obaveza predviđenih Master planom za razvoj zdravstva za period od 2015-2020 godine. Njegov primarni cilj je da pacijent u mjestu obavljanja djelatnosti svog izabranog doktora ostvaruje zakazivanje specijalističkog pregleda bez odlaska u ustanovu sekundarnog ili tercijernog nivoa, čime se zdravstveni sistem čini dostupnijim uz značajne uštede putnih troškova. Nakon primarne implementacije, sistem elektronskog zakazivanja je doživio dodatna softverska unapređenja čime je sami postupak zakazivanja pojednostavljen.

Uspješno se sprovodi projekat Kontinuirane medicinske edukacije zdravstvenih radnika, za koju je u 2017. godini u budžetu obezbijeđeno 700 hiljada eura i u okviru koje se realizuje edukacija medicinskog osoblja u zemlji i inostranstvu. Kontinuirana medicinska edukacija (KME) je neophodan preduslov implementacije savremenih načela medicinske prakse. Sprovedene su radikalne promjene u načinu implementacije KME: način kandidovanja tema, realizacija aktivnosti, ishodi, finansijsko i stručno izvještavanje. KME je u prethodnoj godini svojim aktivnostima obuhvatila više stotina medicinskih profesionalaca (ljekara, medicinskih sestara, usvojeno je 7 novih protokola za dijagnostiku i liječenje značajnih medicinskih entiteta.

Prvi nacionalni Centar za autizam, razvojne smetnje i dječiju psihijatriju otvoren je 30. marta 2018. godine. Riječ je o prvoj specijalizovanoj medicinskoj ustanovi u Crnoj Gori, koja će se baviti problemima autizma, razvojnih prepreka kod djece i dječjom psihijatrijom.

Usvojena je nova Lista lijekova, koja sadrži najkvalitetnije medikamente za građane koji su sastavni dio savremenih terapijskih protokola. U cilju veće dostupnosti lijekova građanima, umrežene su privatne



apoteke u javni zdravstveni sistem, pa tako osiguranici, osim u apotekama Montefarma, lijekove na recept mogu podići i u privatnim apotekama širom Crne Gore.

Unaprijedjeni su uslovi preventive i liječenja oboljelih od HIVa. U kontinuitetu je rađeno na unaprijeđenju mentalnog zdravlja kroz implementaciju strateških dokumenata i akcionih planova iz ove oblasti, u saradnji sa svim partnerima, uključujući ne samo javne zdravstvene ustanove, već i tijesno saradjući sa međunarodnim organizacijama i NVO sektorom. Uvedena je nova usluga "Asertivni tim", odnosno stručni tim za kućne psihijatrijske posjete.

Ministarstvo zdravlja već dugi niz godina kontinuirano sprovodi skrining programe, sve u cilju ranog otkrivanja bolesti, promocije, prevencije, očuvanja i unaprijeđenja zdravlja građana. U Crnoj Gori se sprovode tri centralizovana skrining programa, u svim opštinama: skrining karcinoma debelog crijeva, dojke i grlića materice.

U cilju realizacije Akcionog plana za realizaciju Strategije mentalnog zdravlja za period 2017/2018. godine usvojene su Smjernice za depresiju, uvedena je nova usluga u Centru za mentalno zdravlje domova zdravlja u oktobru 2017. godine - kućne psihijatrijske posjete asertivnog tima kog čine psihijatar, psiholog, socijalni radnik i med. tehničar / sestra, što predstavlja uvod u deinstitucionalizaciju pacijenata, što će u konačnom doprinijeti smanjenju broja hospitalizacija najtežih psihijatrijskih bolesnika; izrađeno je Uputstvo i smjernice za primjenu lijeka buprenorfina kod zavisnika od narkotika; usvojen Akcioni plan za 2017/2018. godinu za implementaciju Nacionalne strategije prevencije štetne upotrebe alkohola i alkoholom uzrokovanih poremećaja u Crnoj Gori 2013-2020. godine, oformljen Nacionalni koordinacioni savjet za alkohol; završeni su radovi na adaptaciji dnevne bolnice u Specijalnoj bolnici za psihijatriju – Dobrota; urađena Studija izvodljivosti za Projekat o izgradnji sudsko-forenzičke bolnice pri Zavodu za izvršenje krivičnih sankcija;

Na osnovu Zaključka Vlade broj 07-3502 od 16. novembra 2017. godine i Nacionalne strategije za borbu protiv HIV/AIDS-a 2015-2020 godine, Ministarstvo zdravlja je raspisalo Javni poziv za prijavu projekta/programa "Podrška preventivnim servisima i drugim prioritetnim aktivnostima u oblasti HIV/AIDS", za finansijsku podršku projektima/programima, u iznosu od 100.000€. Ukupan iznos finansijskih sredstava za tri nevladine organizacije je 100.000€ sa ciljem implementacije preventivnih programa za HIV/AIDS. Od navedenih 100.000€, 90.000€ je raspodijeljeno nevladinim organizacijama u novčanom iznosu za sprovođenje navedenih projekata, a 10.000€ za nabavku materijala – medicinskih sredstava za potrebe preventivnih servisa.

Ministarstvo zdravlja je vrlo intenzivno radilo kako bi obezbijedilo jednako kvalitetnu i jednako dostupnu zdravstvena zaštita za sve građane, da kroz sveobuhvatne reforme zdravstva obezbijedi održiv sistem po mjeri pacijenta, ali i po mjeri svih zaposlenih u zdravstvu.

## 5.2. Energetika

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

### 5.2.1.1. Primjena:

-Zakon o energetici

Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o energetici ("Sl. list CG", br. 51/17 od 03.08.2017) precizirana su ovlašćenja Regulatorne agencije za energetiku u postupku utvrđivanja regulatorno

dozvoljenog prihoda operatora prenosnog sistema i operatora distributivnog sistema električne energije, kao i obezbijeđena nezavisnost operatora prenosnog sistema električne energije i stvoreni uslovi za dobijanje sertifikata od strane Regulatorne agencije za energetiku (Agencija) i nesmetano obavljanje njegove djelatnosti. Tržište električne energije u Crnoj Gori otvoreno je od 1. januara 2009. godine za sve kupce, osim za domaćinstva, dok su kupci iz kategorije domaćinstva stekli pravo da biraju svog snabdjevača električnom energijom 1. januara 2015, po cijenama i uslovima u skladu sa ugovorom o snabdijevanju. Polovinom 2017. osnovana je crnogorska berza električne energije pod nazivom Berza električne energije DOO Podgorica (BELEN), a u cilju daljeg razvoja konkurentnog i transparentnog tržišta električne energije.

Budući da Crna Gora nema pristup prirodnom gasu, tržište gasa još uvijek nije uspostavljeno.

-Zakon o efikasnom korišćenju energije

5.2.1.2. Program za subvencioniranje ugroženih potrošača za električnu energiju

Na osnovu zaključaka Vlade od 2008. godine, Crna Gora primjenjuje program subvencionisanja ranjivih kupaca električne energije. U maju 2018. godine broj potrošača koji su ostvarili pravo na subvenciju za utrošenu električnu energiju je 15,927.00 u novčanoj vrijednosti od 234,770.55 €.

Zakonom o energetici član 198 je definisano:

da ranjivi kupci koji su zdravstveno i socijalno ugroženi, u smislu ovog zakona, su domaćinstva u kojima žive lica:

- 1) sa invaliditetom, sa posebnim potrebama ili lošeg zdravstvenog stanja kod kojih može nastupiti ugroženost života ili zdravlja zbog ograničenja ili obustave snabdijevanja, i
- 2) koja su u stanju socijalne potrebe utvrđene od organa državne uprave nadležnog za poslove socijalnog staranja.

Takođe, ranjivi kupci koji su socijalno ugroženi su domaćinstva u kojima žive lica u stanju socijalne potrebe utvrđene od nadležne javne ustanove, odnosno organa državne uprave nadležnog za poslove socijalnog staranja.

Uredbom o snabdijevanju ranjivih kupaca električne energije utvrdiće se bliži kriterijumi za određivanje ranjivih kupaca električne energije, visina subvencije za ranjive kupce koji su zdravstveno i socijalno ugroženi, kao i granica mjesečne potrošnje električne energije za koju se može ostvariti pravo na subvenciju. Usvajanje ove uredbe se očekuje u III kvartalu ove godine.

5.2.1.3. Nadzor nad sprovođenjem Zakona o energetici, Zakona o efikasnom korišćenju energije i podzakonskih akata, kao i Zakona o zaštiti potrošača u dijelu električne energije, nafnih derivata (kvalitet i cijene), a sve u cilju efikasne zaštite potrošača u ovoj oblasti

5.2.1.4. Nadzor nad sprovođenjem Zakona o metrologiji u dijelu mjernih instrumenata za korišćenja električne energije i naftnih derivata i biogoriva

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

5.2.1.6. 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:

Tržišna inspekcija

5.2.1.3. i 5.2.1.5. Nadzor nad sprovođenjem Zakona o energetici (aspekt zaštite potrošača) Tržišna inspekcija je u izvještajnom periodu vršila u pogledu kvaliteta tečnih goriva naftnog porijekla, u skladu sa odredbama Zakona o energetici, Zakona o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjenjivanje usaglašenosti i Pravilnikom o kvalitetu i kontroli kvaliteta tečnih goriva naftnog porijekla („Službeni list CG“, broj 1/16).

Uzorkovanje tečnog goriva naftnog porijekla vršilo se po mjesečnim planovima Tržišne inspekcije, na benzinskim stanicama (sa tačnog aparata), po standardu MEST EN 14275, za tri vrste tečnih goriva (motorni benzin Eurosuper 95 i 98 i gasno ulje Euro dizel), na području Crne Gore i to u: Podgorici (Tuzi, Golubovci), Danilovgradu (Spuž), Nikšiću, Plužinama, Šavniku, Cetinju, Kolašinu, Budvi, Ulcinju, Baru (Sutomore), Kotoru, Tivtu, Herceg Novom, Bijelom Polju, Mojkovcu, Rožaju, Andrijevići, Plavu, Beranama i Pljevljima.

Uzorkovanje se vršilo u saradnji sa predstavnicima Instituta za transport DOO „Intra“, Podgorica, koja je ovlašćeno – akreditovano tijelo za uzorkovanje tečnog goriva.

Tržišni inspektori su u izvještajnom periodu izvršili ukupno 150 inspeksijskih pregleda, u kojima je uzet 261 uzorak tečnog goriva (motorni benzin Eurosuper 95, 98, 100 i gasno ulje Euro dizel). Za 259 uzetih uzoraka ovlašćena kuća je izdala sertifikate o usaglašenosti sa propisanim zahtjevima. Za dva uzorka dostavljen je Izvještaj o kontroli usaglašenosti kvaliteta tečnih goriva naftnog porijekla za motorni benzin Euro super 95, u kojem se navodi da nijesu usaglašeni sa propisanim zahtjevima iz standarda MEST EN 228:2011. U ovim slučajevima inspektori su izrekli mjere zabrane daljeg točenja goriva i novčane kazne prekršajnim naložima (dva pravnom licu u iznosu od 6.000,00 € i dva odgovornom licu u pravnom licu u iznosu od 600,00 €). Subjekti nadzora tj. benzinske stanice „Neksan“ (Nikšić) i „Pigo Petrol“ (Nikšić) su obavijestili predstavnike „Intra“ da su u sporne rezervoare nasute nove količine goriva, nakon čega su uzeti uzorci za analizu. Nakon ponovljenog uzorkovanja, a na osnovu dobijenih izvještaja o kontroli usaglašenosti kvaliteta tečnih goriva naftnog porijekla za vrstu tečnog goriva: motorni benzin Eurosuper 95 064-J/17 od 10.12.2017. godine i motorni benzin Eurosuper 95 br.023-F/2018 od 16.02.2018. godine utvrđeno je da gorivo zadovoljava zahtjeve iz važećeg standarda, na osnovu čega su inspektori dozvolili dalju prodaju goriva.

Što se tiče maloprodajnih cijene naftnih derivata, Tržišna inspekcija je primila četiri žalbe koje su se odnosile na navodne nepravilnosti, ali su iste odbijene kao neosnovane.

Nadzor nad primjenom Zakona o zaštiti potrošača - korisnika električne energije: Tržišni inspektori su u izvještajnom periodu izvršili ukupno 61 inspeksijski pregled (svi po žalbama potrošača). Utvrdili su dvije nepravilnosti, koje su se odnosile na nepoštovanje odredbi zakona (član 41) koje zabranjuju obustavu pružanja usluge/isključenje sa distributivne mreže, ako je u toku postupak (sudski, vansudski, upravni) u kome potrošač osporava dio računa, a redovno plaćao nesporne iznose računa, do okončanja tog postupka. Otklanjanje utvrđenih nepravilnosti inspektori su u oba slučaja naložili rješenjem, po kojem je postupljeno, tj. potrošači su priključili na električnu mrežu.

Nadzor nad sprovođenjem Zakona o efikasnom korišćenju energije i podzakonskih akata: U cilju pripreme za implementaciju ovih propisa ostvarena je intenzivna saradnja Ministarstva ekonomije i Uprave za inspeksijske poslove. U okviru Regionalnog programa energetske efikasnosti (REEP plus), koji je podržan od strane Evropske banke za rekonstrukciju i razvoj (EBRD), u organizaciji Ministarstva ekonomije i konsultanata angažovanih na projektu (kompanije ECA i ECO), organizovane su trening radionice za tržišne inspektore za pripremu za nadzor nad sprovođenjem propisa iz oblasti označavanja

energetske efikasnosti i eko dizajna proizvoda koji utiču na potrošnju energije, donesenih po osnovu Zakona o efikasnom korišćenju energije. Primjena pravilnika koji se odnosi na neusmjerene sijalice počinje od 1. jula 2018. godine. Primjena svih ostalih pravilnika relevantnih za sektor domaćinstava počinje 1. januara naredne godine i krajnji cilj je eliminacija sa tržišta neefikasnih tehnologija. U cilju organizovanog pristupa na ovom planu, održani su sastanci predstavnika Uprave za inspeksijske poslove, Ministarstva ekonomije i Uprave carina. Od strane Tržišne inspekcije pripremljena je kontrolna lista za Upravu carina, u cilju identifikacije eventualnih neusaglašenih proizvoda na granici.

5.2.1.4. Nadzor nad sprovođenjem Zakona o metrologiji u dijelu mjernih instrumenata za korišćenja električne energije i naftnih derivata i biogoriva vrši Metrološka inspekcija. U izvještajnom periodu ova inspekcija je izvršila 97 inspeksijskih pregleda kada su u pitanju zakonska mjerila-sprave za mjerenje istekle količine goriva i električna brojila, od čega se 90 odnosi na sprave za mjerenje istekle količine goriva. Redovnih pregleda je bilo 84, 2 po prijavi potrošača (u kojima nijesu konstatovane nepravilnosti) i 4 kontrolna pregleda. Donešena jedna mjera ukazivanja i tri rješenja za otklanjanje nepravilnosti. Kada su u pitanju električna brojila svih 7 pregleda su izvršeni po žalbama potrošača, ali nijesu utvrđene nepravilnosti.

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 Zakonom o prekograničnoj razmjeni električne energije i prirodnog gasa

5.2.2.2. Donošenje propisa iz oblasti energetske efikasnosti

Na osnovu Zakona o efikasnom korišćenju energije („Sl. list CG“, br. 57/14) Ministarstvo ekonomije je u izvještajnom periodu donijelo 16 pravilnika i to:

RB	Naziv podzakonskog akata i datum usvajanja	Glavne novine uvedene aktom
1.	Pravilnik o označavanju energetske efikasnosti pneumatika vozila i drugih parametara ("Sl. list Crne Gore", broj 90/2017 od 29. decembra 2017. god.)	Propisano označavanje energetske efikasnosti pneumatike za vozila u pogledu potrošnje goriva, prijanjanja na mokroj podlozi i vrijednost spoljne buke kotrljanja pneumatika – zahtjev <i>Regulative 1222/2009/EC o označivanju pneumatika u pogledu efikasnosti potrošnje goriva i drugih bitnih parametara</i>
2.	Pravilnik o tehničkim zahtjevima eko dizajna neusmjerenih sijalica za domaćinstva ("Sl. list Crne Gore", br. 39/2017 od 22. juna 2017. godine)	Propisani zahtjevi za eko dizajn proizvoda koji utiču na potrošnju energije za 15 grupa proizvoda: pumpe za vodu; cirkulacione pumpe bez zaptivača; električne motore; mašine za pranje veša u domaćinstvu; mašine za sušenje veša u domaćinstvu; mašine za
3.	Pravilnik o tehničkim zahtjevima eko dizajna fluorescentnih sijalica bez integrisanih prigušnica, sijalica sa električnim pražnjenjem visokog intenziteta i prigušnice i svjetiljke za operisanje istima ("Sl. list Crne Gore", br. 39/2017 od 22. juna 2017. godine)	

4.	Pravilnik o tehničkim zahtjevima eko dizajna električnih motora ("Sl. list Crne Gore", br. 39/2017 od 22. juna 2017. godine)	<p>pranje posuđa u domaćinstvu; spoljne uređaje za električno napajanje; ventilatore; rashladne uređaje za domaćinstvo; uređaje za klimatizaciju i sobne ventilatore; televizore; neusmjerene sijalice; fluorescentne sijalice i sijalice sa električnim pražnjenjem visokog intenziteta; usmjerene sijalice, LED sijalice i povezanu opremu, kao i potrošnju električne energije u stanju mirovanja, isključenom stanju i u umreženom stanju mirovanja za električnu i elektronsku kancelarijsku opremu i uređaje za domaćinstvo - zahtjevi Direktive 2009/125/EC o uspostavljanju okvira za uvođenje zahtjeva za eko dizajn proizvoda koji utiču na potrošnju energije i pratećih regulativa</p>
5.	Pravilnik o tehničkim zahtjevima eko dizajna za pumpe za vodu ("Sl. list Crne Gore", br. 78/2017 od 23. novembra 2017. god)	
6.	Pravilnik o tehničkim zahtjevima eko dizajna za cirkulacione pumpe bez zaptivača ("Sl. list Crne Gore", br. 78/2017 od 23. novembra 2017. god)	
7.	Pravilnik o tehničkim zahtjevima eko dizajna za mašine za pranje veša u domaćinstvu ("Sl. list Crne Gore", br. 79/2017 od 29. novembra 2017. god)	
8.	Pravilnik o tehničkim zahtjevima eko dizajna za mašine za sušenje veša u domaćinstvu ("Sl. list Crne Gore", br. 79/2017 od 29. novembra 2017. god)	
9.	Pravilnik o tehničkim zahtjevima eko dizajna za mašine za pranje posuđa u domaćinstvu ("Sl. list Crne Gore", br. 79/2017 od 29. novembra 2017. god)	
10.	Pravilnik o tehničkim zahtjevima eko dizajna za spoljne uređaje za električno napajanje ("Sl. list Crne Gore", broj 81/2017 od 5. decembra 2017. god.)	
11.	Pravilnik o tehničkim zahtjevima eko dizajna za ventilatore ("Sl. list Crne Gore", broj 81/2017 od 5. decembra 2017. god.)	
12.	Pravilnik o tehničkim zahtjevima eko dizajna za rashladne uređaje za domaćinstvo ("Sl. list Crne Gore", broj 81/2017 od 5. decembra 2017. god.)	
13.	Pravilnik o tehničkim zahtjevima eko dizajna za uređaje za klimatizaciju i sobne ventilatore ("Sl. list Crne Gore", broj 81/2017 od 5. decembra 2017. god.)	
14.	Pravilnik o tehničkim zahtjevima eko dizajna za televizore ("Sl. list Crne Gore", broj 86/2017 od 20. decembra 2017. g.)	
15.	Pravilnik o tehničkim zahtjevima eko dizajna za potrošnju električne energije u stanju mirovanja, isključenom stanju i u umreženom stanju mirovanja za električnu i elektronsku kancelarijsku opremu i uređaje za domaćinstvo ("Sl. list Crne Gore", broj 86/2017 od 20. decembra 2017. god.)	

16.	Pravilnik o tehničkim zahtjevima eko dizajna za usmjerene sijalice, LED sijalice i povezanu opremu ("Sl. list Crne Gore", broj 86/2017 od 20. decembra 2017. god.)	
-----	--	--

5.2.2.3. Iniciranje izmjena i dopuna, kao i donošenja novih propisa u ovoj oblasti

5.2.2.4. Učešće u pripremi propisa

Realizovane aktivnosti:

5.2.2.1. Većina gore predviđenih podzakonskih akata je u finalnoj fazi realizacije. Napominjemo, da je tokom pripreme određenih propisa procedura međuresorskog usaglašavanja duže trajala s obzirom na kompleksnost oblasti koja se uređivala istim.

Značajno je napomenuti da je veliki broj podzakonskih akata predviđen Zakonom o energetici i Zakonom o prekograničnoj razmjeni električne energije i prirodnog gasa. Pa tako samo Zakonom o energetici je predviđeno usvajanje 15 podzakonskih akata, u nadležnosti Ministarstva, od kojih je 11 donijeto. Zakonom o prekograničnoj razmjeni električne energije i prirodnog gasa je predviđeno 7 podzakonskih akata od kojih je samo 1 donešen.

U prethodnom periodu usvojeni su sljedeći pozakonski akti:

- 1) Uredba o načinu sticanja statusa i ostvarivanja prava povlašćenog proizvođača električne energije („Službeni list CG”, br. 59/2016)
- 2) Uredba o naknadi za podsticanje proizvodnje električne energije iz obnovljivih izvora i visokoefikasne kogeneracije („Službeni list CG”, br. 33/2016)
- 3) Uredba o načinu izdavanja, prenošenja i povlačenja garancija porijekla energije proizvedene iz obnovljivih izvora energije i visokoefikasne kogeneracije ("Službeni list CG" br. 37/2011)
- 4) Uredba o tarifnom sistemu za utvrđivanje podsticajne cijene električne energije iz obnovljivih izvora energije i visokoefikasne kogeneracije („Službeni list CG", br. 52/11, 28/14 i 79/15)
- 5) Pravilnik o sadržaju zahtjeva za izdavanje energetske dozvole i sadržaju registra energetskih dozvola ("Službeni list CG", br. 52/2017)
- 6) Pravilnik o vrstama i klasifikaciji objekata za proizvodnju električne energije iz obnovljivih izvora i visokoefikasne kogeneracije („Službeni list CG", broj 60/2016)
- 7) Pravilnik o načinu izračunavanja udjela energije iz obnovljivih izvora u ukupnoj finalnoj potrošnji energije, energetske sadržaju goriva i načinu obračuna ukupne potrošnje energije koja se koristi u saobraćaju, načinu izračunavanja količine električne energije koja se proizvodi u hidroelektranama i vjetroelektranama i načinu izračunavanja količine energije iz toplotnih pumpi ("Službeni list CG", br. 34/2017)
- 8) Pravilnik o uslovima koje treba da ispunjava pravno lice za istraživanje i mjerenje potencijala obnovljivih izvora energije ("Službeni list CG", br. 52/2017)
- 9) Pravilnik o programu i načinu polaganja ispita za obavljanje poslova instaliranja manjih kotlova i peći na biomasu, solarnih fotonaponskih sistema, solarnih termalnih sistema, plitkih geotermalnih sistema i toplotnih pumpi ("Službeni list CG", br. 63/2017)

- 10) Pravilnik o podacima koje obezbjeđuje operator prenosnog sistema električne energije i načinu dostavljanja i objavljivanja podataka od značaja za tržište električne energije ("Sl. list CG", br. 14/18 od 5. marta 2018.)
- 11) Pravilnik o tehničkim zahtjevima za uređaje na gasna goriva Objavljen u „Službenom listu CG“ broj 38/18.

U prethodnom periodu, Direktor za energetiku je uložio sve napore kako bi se donošenje svih propisa inteziviralo. Prepoznajući važnost preuzetih obaveza, Direktor za energetiku je pojačan novim kadrovima inženjerske i pravne struke koji će značajno doprinijeti usvajanju planiranih propisa.

5.2.2.3 U cilju daljeg usaglašavanja sa pravnom tekovinom EU, a u kontekstu poglavlja 15 i 21, pored rada na podzakonskim aktima, uporedo se radi na izmjenama i dopunama pomenutih zakona.

5.2.2.4. Direktor za energetiku je u prethodnom periodu uložio velike napore u cilju pripreme svih podzakonskih akata koji su predviđeni sa gore dva navedena zakona. Svi zaposleni u okviru direktora su svakodnevno angažovani na izradi propisa.

#### 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 kojim se uređuje označavanje energetske efikasnosti i zahtjevi za eko dizajn proizvoda koji utiču na potrošnju energije

#### 5.2.4. Jačanje inspekcija nadležnih za nadzor u oblasti energetike

5.2.4.1. Kadrovska popunjavanje nadležnih inspekcija shodno budžetskim sredstvima (popuna upražnjenih radnih mjesta inspektora po važećem aktu o sistematizaciji i izmjena akta o sistematizaciji), u cilju sprovođenja efikasnog nadzora nad primjenom zakona iz ove oblasti

5.2.4.2. Edukacija inspektora u cilju sprovođenja 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 zapošljavanja inspektora za oblast energetike.

5.2.4.2. Privredna komora Crne Gore i Ministarstvo ekonomije organizovali su okrugli sto na temu: "Uspostavljanje pravnog okvira za uvođenje zahtjeva za eko dizajn proizvoda koji utiču na potrošnju energije", kojem je prisustvovalo pet predstavnika Tržišne inspekcije. Ministarstvo ekonomije je u okviru Regionalnog programa energetske efikasnosti (REEP plus) održalo sastanak o uspostavljanju okvira za eko dizajn proizvoda koji utiču na potrošnju energije.

5.2.4.3. U izvještajnom periodu nije ostvarena 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. Regulatorna agencija za energetiku je nadležna institucija za utvrđivanje cijena električne energije u skladu sa metodologijom Agencije.

Agencija je donijela Pravila o minimumu kvaliteta isporuke i snabdijevanja električnom energijom objavljena u "Službenom listu CG", br. 50/2017. Cilj ovih pravila je podsticanje operatora prenosnog sistema, operatora distributivnog sistema i snabdjevača na dostizanje i održavanje nivoa opštih i pojedinačnih pokazatelja minimuma kvaliteta snabdijevanja električnom energijom utvrđenih ovim pravilima.

5.2.5.2. Podzakonski akti koji se tiču obnovljivih izvora energije su nabrojani u tački 5.2.2.1.

U okviru projekta IPA 2012 „Optimalno korišćenje energije i prirodnih resursa“ finansiranog od strane EU u prethode dvije godine je održano više radionica na sa ciljem podizanja svijesti korišćenja obnovljivih izvora energije i energetske efikasnosti, kako na državnom tako i na lokalnom nivou.

Ista aktivnost je rađena u okviru prethodnog projekta IPA 2011 „Razvoj održivog korišćenja energije u Crnoj Gori“.

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

U izvještajnom periodu posvećena je pažnja podizanju opšte svijesti o značaju i efektima primjene mjera energetske efikasnosti. Posebno je važno istaći sljedeće manifestacije:

- Manifestacija "Dan energetske efikasnosti" koja je održana u Tivtu, marta 2018. godine, sa ciljem unapređenja opšte svijesti o značaju i potencijalima primjene mjera energetske efikasnosti.
- Okrugli sto u organizaciji Privredne komora Crne Gore i Ministarstva ekonomije na temu "Uspostavljanje pravnog okvira za uvođenje zahtjeva za eko dizajn proizvoda koji utiču na potrošnju energije", koji je organizovan radi upoznavanja relevantnih subjekata u Crnoj Gori sa nacrtima propisa za uvođenje zahtjeva eko dizajna za određene grupe proizvoda koji utiču na potrošnju energije.
- Manifestacija "Energetski dani Podgorice", održana u organizaciji Glavnog grada Podgorica u cilju upoznavanje javnosti sa svim aspektima energetske efikasnosti;
- Ljetnja škola nauke, organizovana od strane Fondacije za promovisanje nauke - Prona, sa ciljem da se talentovanim učenicima iz svih krajeva Crne Gore omogući da se upoznaju sa izazovima u očuvanju životne sredine i biodiverziteta, osnovama energetske efikasnosti i zelene arhitekture, klimatskim promjenama i elementima istraživačkog rada, kao i različitim ekološkim aspektima današnjice.
- Mini festival energetske efikasnosti održan u IPC Tehnopolisu u Nikšiću, u organizaciji Fondacije Prona sa ciljem skretanja pažnja javnosti na značaj energetske efikasnosti povezujući privredni, akademski i civilni sektor.

Takođe je važno istaći kontinuiranu promotivnu ulogu javnih objekata (zdravstveni i obrazovni objekti) koji su rekonstruisani u okviru namjenskih projekata MEEP i EEPPB. Unapređenje energetske efikasnosti u ovim objektima pratilo su razne promotivne aktivnosti koje se praktikuju kod ovakve vrste projekata. Rekonstruisani objekti predstavljaju stalni izvor informacija kojima se podiže svijest o značaju i efektima sprovođenja mjera energetske efikasnosti.

Realizovane aktivnosti:

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

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

Realizovane aktivnosti:

5.3.1.1. i 5.3.1.2. Podaci su dati pod tačkom

		Po službenoj dužnosti	Po prijavama*	Ukupno
I	BROJ KONTROLA	101	17	118
II	UTVRĐENE NEPRAVILNOSTI ukupno (1-5)	22	8	30
1	u vezi cijena, računa za obavljene servise i uslova prodaje	4	1	5
2	u vezi kvaliteta i bezbjednosti proizvoda i servisa	11	3	14
3	u vezi javnih usluga i potrošačkog servisa			
4	u oblasti obavještavanja – reklama	2	1	3
5	Ostalo	5	4	9
III	PREDUZETE MJERE	16	5	21
1	Ukazivanje ili preventivne mjere - broj ukazivanja / broj utvrđenih nepravilnosti obuhvaćenih ukazivanjem/	13	5	18
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	2		2

5	Krivična prijava			
---	------------------	--	--	--

Iz pregleda se uočava da je u izvještajnom periodu izdato dva prekršajna naloga od strane nadzornika za elektronske komunikacije, po kojima je u jednom slučaju operator na koga se isti odnosio postupio i platio izrečenu novčanu kaznu, a u drugom slučaju je prekršajni nalog u postupku sudskog odlučivanja 5.3.1.3. Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost

#### f) Evidentiranje i rješavanje žalbi potrošača

- elektronske komunikacione usluge

U periodu 01.07.2017. godine do 01.06.2018. godine, podnijeto je 411 žalbi korisnika javnih elektronskih komunikacionih usluga na odluke operatora po prigovorima korisnika. Agencija je u pomenutom periodu donijela 236 odluka po žalbama korisnika i to 116 odluka kojima je usvojila žalbe i 119 odluka kojima su odbijene žalbe korisnika. Takođe, donijeto je i 123 Rješenja shodno odredbama Zakona o upravnom postupku i to 117 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 neblagovremene žalbe, žalbe koje su izjavljene od lica koja nisu nosioci prava u pokrenutim postupcima ili je u tim upravnim stvarima već pokrenut sudski postupak (član 99 Zakona o upravnom postupku). Ovaj broj rješenja zajedno sa brojem usvojenih žalbi ukazuje da je 240 žalbi riješeno u korist pretplatnika, što čini preko 50% od ukupno podnijetih žalbi.

Devet (9) žalbi je prosljeđeno Upravi za inspeksijske poslove, jer Agencija nije bila nadležna za njihovo rješavanje, jer su se iste odnosile na kvar telefonskog uređaja.

Takođe na 31 žalbu 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 i u drugoj polovini 2017. godine, i prvoj polovini 2018. godine, odnosio na račun za pružene usluge. S tim u vezi, povećan je broj žalbi za obračun interneta u nacionalnom saobraćaju, što ukazuje da je porastao broj korisnika tog saobraćaja koji se korisnicima obezbjeđuje kupovinom odgovarajućih opcija sa pripadajućim povoljnostima koje se ugovaraju na određeni rok. Međutim, i pored toga što operatori na broj korisnika blagovremeno pošalju SMS poruku - obavještenje da ugovor za korišćenje internet opcije ističe, korisnici ne produžavaju ugovor za korišćenje interneta po povoljnim uslovima, zbog čega se, obračun daljeg korišćenja internet usluga vrši po zvaničnom cjenovniku operatora, što stvara troškove koje korisnici ne priznaju i osporavaju u žalbenim postupcima.

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

Povećan je broj žalbi koje su izjavljene na odluke operatora kojima su za raskid ugovora korisnici uslovljavani plaćanjem odgovarajućih benefita ili penala do isteka ugovorenog roka. Naime, sve veća ponuda operatora u smislu raznovrsnih paketa usluga sa različitom kombinacijom servisa, uticala je na povećani broj zahtjeva korisnika za jednostrani raskid ugovora sa operatorom, prije isteka ugovorenog roka. Kako su u većini slučajeva korisnici u ugovornom odnosu sa minimalnim periodom trajanja ugovora od 12 ili 24 mjeseca to su zahtjevi za jednostrani raskid ugovora uslovljavani od strane operatora ispunjenjem ugovornih obaveza, plaćanjem pretplata do isteka ugovorenog roka ili benefita ostvarenih potpisivanjem ugovora, a shodno članu 152 Zakona. Budući da je jednostrani raskid ugovora bez ikakvih obaveza moguć samo u situaciji kad operator nije u mogućnosti da ispuni ugovorom preuzete obaveze u pogledu pristupa i kvaliteta ugovorenih servisa, to je Agencija prihvatila žalbe sa konstatacijom da se dozvoljava bezuslovni raskid ugovora u slučajevima kada je imala dokaze da su korisnici imali česte prijave kvarova i nemogućnost korišćenja usluga u kontinuitetu zašto su odgovorni operatori.

Jedan broj žalbi se odnosio na odbijajuće odluke operatora po zahtjevima za seobu broja i usluge, koje pravo korisnika je propisano članom 160 Zakona o elektronskim komunikacijama, a naime da korisnik ima pravo da zadrži svoj broj pri geografskoj promjeni terminalne tačke mreže u okviru iste mrežne grupe, ako postoje tehničke mogućnosti priključenja na mrežu. Uočeno je da su korisnici, u jednom broju slučajeva to pravo pokušali da zloupotrijebe na način da su tražili preseljenje broja na lokaciju za koju su unaprijed znali da ne postoje uslovi za priključenje, odbijajući da pruže dokaz nadležnog organ da su faktički izvršili preseljenje na tu lokaciju, a sve sa namjerom da bezuslovno raskinu ugovor zbog nemogućnosti operatora da pruži usluge na novoj lokaciji, pri čemu su korisnici već ušli u ugovorni odnos sa novim operatorom. Takve žalbe Agencija je odbijala kao neosnovane.

Manji broj žalbi se odnosio na kvalitet pruženih usluga fiksne telefonije, brzine interneta i prijema TV usluga u okviru pojedinih paketa usluga. U svim slučajevima, kad se ocijenilo potrebnim, nadzornici Agencije su izlaskom na lice mjesta utvrđivali činjenično stanje koje je osnov za odlučivanje po žalbama, a što je rezultiralo korekcijom računa za vrijeme nemogućnosti korišćenja usluga. U svim slučajevima kad je krivicom operatora onemogućen pristup uslugama i korišćenje usluge ugovorenog kvaliteta a korisnici su zbog toga tražili raskid ugovora Agencija je usvajala žalbe.

Primjedbe korisnika koje su najčešće upućivane preko e-mail adrese Agencije, a koje su se odnosile na brzinu i kvalitet interneta, Agencija je rješavala provjerom mjerenja u saradnji sa korisnikom. Naime, Agencija je na svojoj internet sajtu na adresi [www.izmjeribrzinu.ekip.me](http://www.izmjeribrzinu.ekip.me) instalirala rješenje koje korisnicima omogućava da sami izvrše provjeru brzine prenosa podataka.

Takođe Agencija je razvila web aplikaciju za pomoć korisnicima prilikom izbora elektronskih komunikacionih usluga „Kalkulator“- Interaktivni alat, za poređenje ponuda javnih elektronskih komunikacionih usluga u dijelu fiksne i mobilne telefonije, usluga pristupa internetu, distribucije TV i radio programa (AVM sadržaja) i kombinovanih paketa navedenih usluga. „Kalkulator“ korisniku pomaže u izboru elektronske komunikacione usluge, koja odgovara njegovim potrebama i ima informativni karakter. Zasniva se na podacima o cijenama i opisu usluga koje unose operatori elektronskih komunikacija. „Kalkulator“ korisniku, na osnovu podataka o željenoj elektronskoj komunikacionoj usluzi koje unosi korisnik i podataka koje su unijeli operatori daje rang listu najpovoljnijih usluga iz ponude operatora, koje odgovaraju zahtjevima korisnika.

U izvještajnom periodu Agencija je donijela novi Pravilnik o kvalitetu javnih elektronskih komunikacionih usluga ( "Sl.listCrne Gore" broj 002/18 ) kojim su propisani parametri kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga, način njihovog mjerenja i objavljivanja i rokovi za njihovo dostavljanje Agenciji od strane operatora. U svim slučajevima rješavanja žalbi koje su se odnosile na kvalitet usluga, Agencija je preko nadzornika utvrđivala konkretne dokaze i ukoliko je postojalo odstupanje u kontinuitetu, za koje je odgovoran operator, usvajala žalbe korisnika sa obrazloženjem da je operator u obavezi da obešteti korisnika, ako njegove usluge u pogledu kvaliteta i raspoloživosti odstupaju od uslova određenih pretplatničkim ugovorom.

Pored e-mail adrese koju je Agencija stavila u funkciju 2012. godine na zvaničnoj prezentaciji Agencije [www.ekip.me](http://www.ekip.me) (link: Korisnici pitaju), početkom 2018. godine je stavljena u funkciju još jedna email adresa [zastitakorisnika@ekip.me](mailto:zastitakorisnika@ekip.me). Budući da sam naziv upućuje na prava korisnika u korišćenju elektronskih komunikacionih usluga ista adresa je u najvećem broju slučajeva i korišćena za podnošenje žalbi i pitanja korisnika. Na ovaj način je omogućeno da značajan broj korisnika dobije odgovore na postavljena pitanja u najkraćem roku. Najveći broj pitanja korisnika se odnosio na postupak prigovora i žalbe, jednostrani raskid ugovora, na rješavanje pitanja nagomilanog dugovanja prema operatoru, uticaj promjene PDV-a na račun za pružene usluge, promjenu iznosa dopune pripaid broja, 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 inspeksijske poslove.

Pored stvorenih uslova za neposredan kontakt sa korisnicima Agencija je u cilju poboljšanja informisanosti korisnika u septembru 2017. godine štampala nove brošure sa odgovarajućim sadržajima želeći da upozna korisnike sa svim podacima vezano za uslugu koju namjeravaju da koriste i ugovor koji potpisuju sa operatorima. Sadržaj brošura se odnosi na zaštitu djece prilikom korišćenja interneta kao i zaštitu od elektromagnetnog zračenja, širokopojasni pristup Internetu, mjerenje kvaliteta širokopojasne internet konekcije, uslugu prenosivosti broja, te upotrebu pametnih telefona. Takođe, korisnicima je dostupan sajt Agencije na adresi [www.ekip.me](http://www.ekip.me) na kojoj su objavljene informacije o zvaničnim ponudama operatora, cjenovnicima usluga svih operatora, pretplatničkim ugovorima i opštim uslovima pružanja usluga na koje je ova Agencija dala saglasnost, kao i pravima korisnika elektronskih komunikacionih usluga i postupcima zaštite prava.

U cilju lakše prijave smetnje u korišćenju elektronskih komunikacionih usluga, fiksna i mobilna telefonija, pristup Internetu i usluge distribucije TV i radio programa, operatori elektronskih komunikacionih usluga su, na zahtjev Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, omogućili korisnicima da smetnju mogu prijaviti na posebne kratke brojeve. Pregled telefonskih brojeva na koje se može prijaviti smetnja u mreži pojedinog operatora dat je na zvaničnom sajtu Agencije. Pozivi ka ovim brojevima su besplatni, sa bilo kog fiksnog ili mobilnog telefona

- poštanske usluge

U izvještajnom periodu Agencija je pokrenula jedan postupak na osnovu prigovora korisnika protiv odluke poštanskog operatora, te je donijela Odluku broj 0102-6218/5 od 24.08.2017.godine kojom je uvažena žalba korisnika poštanskih usluga, a koja se odnosila na rad poštanskog operatora Pošte Crne Gore.

Agencija je, takodje, u izvještajnom periodu imala nekoliko zahtjeva za pojašnjenja i davanje odgovora Pravidnik o uslovima i načinu sprečavanja i suzbijanja zlioupotreba i prevara u pružanju usluga na pitanja korisnika elektronske

poštanskih usluga, povodom kojih je prikupila potrebne podatke i iste, sa detaljnim objašnjenjima, prosljedila korisnicima.

### 5.3.2. Usaglašavanje zakonodavstva

#### 5.3.2.1. Iniciranje izmjena i dopuna, kao i donošenja novih propisa u ovoj oblasti

Po osnovu izmjena i dopuna Zakona o elektronskim komunikacijama ("Službeni list Crne Gore", broj 02/17), u dijelu zaštite potrošača, izmjene zakona ogledale su se u potrebi izmjena i dopuna Opštih uslova korišćenja elektronskih komunikacionih usluga i pretplatničkih ugovora operatora, na način da su isti od stupanja na snagu tih izmjena (januar 2017. godine) uskladili te uslove i ugovore sa odredbama zakona kojima se utvrđuje obaveza operatora da korisnicima ponude i pretplatničke ugovore na neodređeno vrijeme bez minimalnog trajanja, te da operator ne smije sa korisnikom zaključiti pretplatnički ugovor za koji nije pribavljena saglasnost Agencije kao i da se minimalna brzina širokopojasnog pristupa internetu povećava sa 50% na minimum 70%.

Donošenje podzakonskih akata na osnovu Zakona o elektronskim komunikacijama («Službeni list Crne Gore», broj 40/13 i 02/17), u dijelu zaštite potrošača:

Pravidnik o kvalitetu javnih elektronskih komunikacionih usluga ("Sl. list. Crne Gore" broj 002/18).

Odluka o načinu objave informacija o cijenama, načinu tarifiranja i opštim uslovima pružanja javnih elektronskih komunikacionih usluga ("Službeni list Crne Gore" broj 02/18) pošte ("Službeni list Crne Gore" broj 037/18).

#### Realizovane aktivnosti:

5.3.2.1. i 5.3.2.2. Nije bilo aktivnosti u ovom dijelu.

### 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 namijenjene 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 web stranice)

#### Realizovane aktivnosti:

5.3.3.1. i 5.3.3.2. Agencija je redovno, putem saopštenja u javnim medijima davala informacije koje se tiču potrošača iz ove oblasti.

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

Primjedbe korisnika koje su najčešće upućivane preko e-mail adrese Agencije, a koje su se odnosile na brzinu i kvalitet interneta, Agencija je rješavala provjerom mjerenja u saradnji sa korisnikom. Naime,

Agencija je na svojoj internet sajtu na adresi [www.izmjeribrzinu.ekip.me](http://www.izmjeribrzinu.ekip.me) instalirala rješenje koje korisnicima omogućava da sami izvrše provjeru brzine prenosa podataka.

Takođe Agencija je razvila web aplikaciju za pomoć korisnicima prilikom izbora elektronskih komunikacionih usluga „Kalkulator“- interaktivni alat, za poređenje ponuda javnih elektronskih komunikacionih usluga u dijelu fiksne i mobilne telefonije, usluga pristupa internetu, distribucije TV i radio programa (AVM sadržaja) i kombinovanih paketa navedenih usluga. „Kalkulator“ korisniku pomaže u izboru elektronske komunikacione usluge, koja odgovara njegovim potrebama i ima informativni karakter. Zasniva se na podacima o cijenama i opisu usluga koje unose operatori elektronskih komunikacija. „Kalkulator“ korisniku, na osnovu podataka o željenoj elektronskoj komunikacionoj usluzi koje unosi korisnik i podataka koje su unijeli operatori daje rang listu najpovoljnijih usluga iz ponude operatora, koje odgovaraju zahtjevima korisnika.

U izvještajnom periodu Agencija je donijela novi Pravilnik o kvalitetu javnih elektronskih komunikacionih usluga ( "Sl. list Crne Gore" broj 002/18 ) kojim su propisani parametri kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga, način njihovog mjerenja i objavljivanja i rokovi za njihovo dostavljanje Agenciji od strane operatora. U svim slučajevima rješavanja žalbi koje su se odnosile na kvalitet usluga, Agencija je preko nadzornika utvrđivala konkretne dokaze i ukoliko je postojalo odstupanje u kontinuitetu, za koje je odgovoran operator, usvajala žalbe korisnika sa obrazloženjem da je operator u obavezi da obešteti korisnika, ako njegove usluge u pogledu kvaliteta i raspoloživosti odstupaju od uslova određenih pretplatničkim ugovorom.

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

Pored e-mail adrese koju je Agencija stavila u funkciju 2012. godine na zvaničnoj prezentaciji Agencije [www.ekip.me](http://www.ekip.me) (link: Korisnici pitaju), početkom 2018. godine je stavljena u funkciju još jedna email adresa [zastitakorisnika@ekip.me](mailto:zastitakorisnika@ekip.me). Budući da sam naziv upućuje na prava korisnika u korišćenju elektronskih komunikacionih usluga ista adresa je u najvećem broju slučajeva i korišćena za podnošenje žalbi i pitanja korisnika. Na ovaj način je omogućeno da značajan broj korisnika dobije odgovore na postavljena pitanja u najkraćem roku. Najveći broj pitanja korisnika se odnosio na postupak prigovora i žalbe, jednostrani raskid ugovora, na rješavanje pitanja nagomilanog dugovanja prema operatoru, uticaj promjene PDV-a na račun za pružene usluge, promjenu iznosa dopune pripaid broja, 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 inspeksijske poslove.

Pored stvorenih uslova za neposredan kontakt sa korisnicima Agencija je u cilju poboljšanja informisanosti korisnika u septembru 2017. godine štampala nove brošure sa odgovarajućim sadržajima želeći da upozna korisnike sa svim podacima vezano za uslugu koju namjeravaju da koriste i ugovor koji potpisuju sa operatorima. Sadržaj brošura se odnosi na zaštitu djece prilikom korišćenja interneta kao i zaštitu od elektromagnetnog zračenja, širokopojasni pristup internetu, mjerenje kvaliteta širokopojasne internet konekcije, uslugu prenosivosti broja, te upotrebu pametnih telefona. Takođe, korisnicima je dostupan sajt Agencije na adresi [www.ekip.me](http://www.ekip.me) na kojoj su objavljene

informacije o zvaničnim ponudama operatora, cjenovnicima usluga svih operatota, pretplatničkim ugovorima i opštim uslovima pružanja usluga na koje je ova Agencija dala saglasnost, kao i pravima korisnika elektronskih komunikacionih usluga i postupcima zaštite prava.

U cilju lakše prijave smetnje u korišćenju elektronskih komunikacionih usluga, fiksna i mobilna telefonija, pristup Internetu i usluge distribucije TV i radio programa, operatori elektronskih komunikacionih usluga su, na zahtjev Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, omogućili korisnicima da smetnju mogu prijaviti na posebne kratke brojeve. Pregled telefonskih brojeva na koje se može prijaviti smetnja u mreži pojedinog operatora dat je na zvaničnom sajtu Agencije. Pozivi ka ovim brojevima su besplatni, sa bilo kog fiksnog ili mobilnog telefona

5.3.4. Jačanje inspekcije nadležne za nadzor u oblasti elektronskih komunikacija i poštanske djelatnosti  
5.3.4.1. Edukacija inspektora u cilju sprovođenja 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. i 5.3.4.2. Predstavnik Uprave je pohađao drugu međunarodnu konferenciju o radio opremi, koja se održala u Ohridu, Makedonija u periodu od 15.05.- 16.05.2018. godine, u organizaciji Agencije za elektronske komunikacije.

5.4. Komunalne usluge

5.4.1. Nadzor nad sprovođenjem zakona i sprovođenje propisa kojima se uređuju komunalne usluge

5.4.1.1. Implementacija propisa is oblasti komunalne djelatnosti u cilju ostvarivanja kvalitetnih usluga  
Nadzor nad sprovođenjem propisa is oblasti komunalnih djelatnosti (usluge vodosnabdijevanja i odvoza otpada)

Nadzor nad sprovođenjem Zakona o upravljanju otpadom u dijelu posebnih vrsta otpada (otpadne baterije i akumulatori, otpadna električna i elektronska oprema, otpadna ambalaža, otpadna vozila, otpadne gume i otpadna ulja)

5.4.1.2. Nadzor nad sadržinom-iznosom računa za usluge vodosnabdijevanja i odvoza smeća, kao i za druge komunalne usluge

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

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

Nadzor nad sprovođenjem propisa iz oblasti komunalnih djelatnosti (usluge vodosnabdijevanja i upravljanja otpadom).

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

5.4.1.1, 5.4.1.2. i 5.4.1.3. Nadzor nad sprovođenjem propisa iz oblasti komunalnih djelatnosti u dijelu kontrole računa (usluge vodosnabdijevanja i odvoza smeća) vrši Tržišna inspekcija, koja je u izvještajnom periodu izvršila ukupno 13 inspekcijskih pregleda i svi pregledi su bili po žalbama potrošača. U izvršenim kontrolama utvrđene su tri nepravilnosti, koje su se odnosile na neredovno izdavanje računa za izvršene usluge i nevođenje evidencije prigovora potrošača. Subjektima nadzora inspektori su u dva slučaja ukazali da otklone nepravilnosti u određenom roku. Za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti, donijeto je rješenje o otklanjanju nepravilnosti i podniet zahtjev za pokretanje prekršajnog postupka.

#### 5.4.2. Kontrola taximetara

Nadzor nad pružanjem taksí usluga sa aspekta ispravnosti taksimetara i u vezi sa Zakonom o zaštiti potrošača

Realizovane aktivnosti:

5.4.2. Uprava za inspekcijske poslove - Metrološka inspekcija je u skladu sa Zakonom o metrologiji izvršila 142 inspekcijaska nadzora (121 redovna i 21 kontrolni). Preduzela je jednu mjeru ukazivanja, donijela 20 rješenja o otklanjanju nepravilnosti i podnijela četiri zahtjeva za pokretanje prekršajnih postupaka.

#### 5.4.3. Usaglašavanje zakonodavstva (donošenje novih i revizija postojećih propisa)

5.4.3.1. Donošenje podzakonskih akata na osnovu Zakona o komunalnim djelatnostima

5.4.3.2. Donošenje podzakonskih akata na osnovu Zakona o regionalnom vodosnabdijevanju Crnogorskog primorja

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

5.4.3.4. Donošenje podzakonskih akata na osnovu Zakona o upravljanju otpadom

5.4.3.5. Iniciranje izmjena i dopuna, kao i donošenja novih propisa u ovoj oblasti

5.4.3.6. Učešće u pripremi propisa

Realizovane aktivnosti:



- Zakon o komunalnim djelatnostima

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

Donošenje podzakonskih akata na osnovu Zakona o komunalnim djelatnostima

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

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

U izvještajnom periodu donesen je Pravilnik o bližim uslovima i načinu vođenja registra vršilaca komunalnih djelatnosti i izdatih rješenja o ispunjenosti uslova za obavljanje komunalnih djelatnosti („Službeni list CG“, br. 77/17 od 17.11.2017. godine)

Urađeni su prijedlozi:

- Pravilnika o minimumu kvaliteta i obimu poslova za obavljanje komunalnih djelatnosti i
- Uredbe o elementima i metodologiji za određivanje cijene komunalne usluge, kao i nacrti
- Tehničkih uslova za komunalnu infrastrukturu, opremu i sredstva koji se koriste za obavljanje komunalnih djelatnosti
- Pravilnika o podacima, rokovima, načinu dostavljanja i metodologiji obrade podataka koji su predmet monitoringa komunalnih djelatnosti;
- Pravilnika o ispunjenosti uslova u pogledu kadra i tehničke opremljenosti za obavljanje komunalne djelatnosti,
- Pravilnika o sadržaju godišnjeg programa obavljanja komunalnih djelatnosti i godišnjeg izvještaja o realizaciji godišnjeg programa obavljanja komunalnih djelatnosti.

S obzirom na opredjeljenje da se pristupi izradi Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o komunalnim djelatnostima, odlučeno je da se navedena podzakonska akta donesu nakon izrade tog zakona.

Uz podršku konsultanta kojeg je obezbijedilo Ministarstvo održivog razvoja i turizma, radilo se na izradi podzakonskih akata koje treba da donese Regulatorna agencija za energetiku.

- Zakon o regionalnom vodosnabdijevanju Crnogorskog primorja

Zakon o regionalnom vodosnabdijevanju Crnogorskog primorja, donesen je na sjednici Skupštine Crne Gore od 30. jula 2016. godine i objavljen u „Službenom listu Crne Gore“, broj 56/16 od 23.08.2016. godine, a stupio je na snagu osmog dana od dana objavljivanja u Službenom listu Crne Gore, odnosno 31. avgusta 2016. godine.

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

- Odluka o osnivanju privrednog društva koje obavlja djelatnost regionalnog vodosnabdijevanja;
- Pravilnik o sadržaju i načinu vođenja evidencije o količinama zahvaćene i isporučene vode iz sistema regionalnog vodosnabdijevanja i evidencije o korišćenju izvorišta, načinu i rokovima čuvanja evidencije i dokumentacije i sadržaju informacionog sistema regionalnog vodosnabdijevanja;
- Pravilnik o metodologiji za određivanje cijene usluge regionalnog vodosnabdijevanja;
- Uredba o načinu obračuna posebne naknade na investicije za izgradnju ili rekonstrukciju objekata na Crngorskom primorju.

U prethodnom periodu donesena je *Uredba o načinu obračuna posebne naknade na investicije za izgradnju ili rekonstrukciju objekata na Crngorskom primorju* ("Službeni list CG", br. 016/17 od 10.03.2017).

U izvještajnom periodu donesena je *Odluka o osnivanju privrednog društva koje obavlja djelatnost regionalnog vodosnabdijevanja* ("Službeni list CG", br. 079/17 od 29.11.2017. godine), a pripremljen je i Statut DOO „Regionalni vodovod Crnogorsko primorje“, koji je dostavljen Vladi Crne Gore na donošenje. Takođe su spovođene aktivnosti vezane za izradu ostalih podzakonskih aktata. Urađen je *Nacr pravilnika o sadržaju i načinu vođenja evidencije o količinama zahvaćene i isporučene vode iz sistema regionalnog vodosnabdijevanja i evidencije o korišćenju izvorišta, načinu i rokovima čuvanja evidencije i dokumentacije i sadržaju informacionog sistema regionalnog vodosnabdijevanja.*

- Zakon o upravljanju komunalnim otpadnim vodama

Skupština Crne Gore je 29. decembra 2016. godine donijela Zakon o upravljanju komunalnim otpadnim vodama koji je objavljen u "Službenom listu CG", br. 2/17 od 10.01.2017. godine. Zakon je stupio na snagu osmog dana od dana objavljivanja u "Službenom listu CG", odnosno 18. januara 2017. godine.

Podzakonski akti na osnovu Zakona o upravljanju komunalnim otpadnim vodama

Na osnovu Zakona o upravljanju komunalnim otpadnim vodama predviđena je izrada šest pravilnika od kojih je doneseno sljedećih pet:

- Pravilnik o geografskim granicama, broju i kapacitetu aglomeracija ("Službeni list CG", br. 78/17);
- Pravilnik o sadržaju izvještaja o ispuštanju (dispoziciji) komunalnih otpadnih voda i biološki razgradivih industrijskih otpadnih voda ("Službeni list CG", br. 78/17);
- Pravilnik o monitoringu i vrednovanju rezultata kvaliteta i količine ispuštenog efluenta komunalnih i biološki razgradivih industrijskih otpadnih voda ("Službeni list CG", br. 78/17);
- Pravilnik o sadržaju evidencije ispuštanja komunalnih otpadnih voda i biološki razgradivih industrijskih otpadnih voda ("Službeni list CG", br. 78/17);
- Pravilnik o sadržaju Programa izgradnje kolektorskih sistema i postrojenja za tretman komunalnih otpadnih voda ("Službeni list CG", br. 031/18) sa obrascima za izvještavanje;

- Zakon o upravljanju otpadom

U toku su aktivnosti na izradi novog Zakona o upravljanju otpadom koji je Programom rada Vlade planiran za IV kvartal 2018. godine.

Donošenje podzakonskih akata na osnovu Zakona o izmjenama i dopunama zakona o upravljanju otpadom

U izvještajnom periodu objavljeni su u Službenom listu Crne Gore:

- Pravilnik o metodologiji za utvrđivanje sastava i količine komunalnog otpada na teritoriji jedinice lokalne samouprave ("Službeni list Crne Gore", broj 25/18).
- Pravilnik o načinu obračuna i plaćanja naknade za privremeno skladištenje komunalnog i neopasnog građevinskog otpada ("Službeni list Crne Gore", broj 31/18).

5.4.3.5. i 5.4.3.6. Uprava za inspekcijske poslove nije imala aktivnosti u ovom dijelu.

5.4.4. Unapređenje komunalnih usluga u cilju zaštite životne sredine

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

1. Formiranje jedinog 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 kanizacionih 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.

Realizovane aktivnosti:

5.4.4.1. U maju 2018. godine objavljena je u Službenom listu Crne Gore Odluka o dopunama Državnog plana upravljanja otpadom u Crnoj Gori za period 2015-2020 („Sl. list Crne Gore“ broj 35/2018).

Predmetnom odlukom definisana su četiri centra za upravljanje otpadom: Podgorica, Bar, Nikšić i Bijelo Polje.

U kontinuitetu se realizuju aktivnosti na realizaciji projekata 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, Herceg Novom i Žabljaku; postrojenje za obradu otpadnih vozila u Podgorici (1), Beranama (1) i Nikšiću (3); transfer stanica u Kotoru i Herceg Novom; reciklažna dvorišta u Podgorici (6), Herceg Novom (1) i Kotoru (1). 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.

5.4.4.2. 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.

5.4.4.3. Aktivnosti na izgradnji postrojenja za prečišćavanje otpadnih voda i rekonstrukcija i proširenje kanizacionih mreža odvijaju se u kontinuitetu.

U oblastima vodosnabdijevanja i upravljanja otpadnim vodama u periodu jul 2017 - jun 2018. godine realizovane su sljedeće aktivnosti:

- završena je izgradnja postrojenja za prečišćavanje otpadnih voda u Herceg Novom, kapaciteta 65.300 ekvivalent stanovnika u iznosu od 9,02 mil. €;
- završena je izgradnja kanizacione mreže Cetinja finansirana iz IPF MW u iznosu od 696,283 eura.
- završena je izgradnja postrojenja za prečišćavanje otpadnih voda u Šavniku u iznosu od 250 000 € (septembar 2017); Projekat je realizovan na osnovu Ugovora o donaciji između Ministarstva održivog razvoja i turizma i Centra za međunarodnu saradnju Slovenije koji je potpisan u septembru 2015. godine. Ukupna vrijednost projekta je 251.500 €.
- raspisan je tender za sanaciju Ponora otpadnih voda na Cetinju u iznosu od 600 000 € (sredstva obezbjeđena iz Kapitalnog budžeta za 2017. godinu);
- 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 kanizacionog mulja. U proteklom periodu potpisan je ugovor o izgradnji u iznosu od 50,35 miliona € koji se realizuje uz podršku KfW banke (35 miliona € iz kredita KfW banke, 10,15 miliona € iz WBIF granta i 5,2 miliona € Glavni grad Podgorica);

- Raspisan tender za projektovanje i izgradnju postrojenja za prečišćavanje otpadnih voda i kanalizacione mreže u opštini Danilovgrad u III kvartalu 2017. god. (vrijednost projekta 3,95 miliona €), finansira se iz kredita EBRD-a;
- završena je izgradnja 17,6 km kanalizacione i 14,5 km vodovodne mreže u opštini Tivat u iznosu od 9,5 miliona €; Završena je izgradnja 32,2 km vodovodne i kanalizacione mreže i 12 pumpnih stanica u opštini Tivat.
- pripremljen je tender i vrlo brzo se očekuje raspisivanje tendera za izgradnja kanalizacione mreže za naselja Kodra, Totoši, Bijela Gora, Donja Bratica koja gravitiraju kanalu Port Milena u Ulcinju. Procjenjena vrijednost projekta 4,9 miliona € (kredit EIB).

U navedenom periodu, takođe je nastavljena realizacija infrastrukturnih projekata koji imaju višegodišnji karakter (postrojenja za tretman otpadnih voda u Pljevljima, Beranama, kanalizacione mreže u Herceg Novom, Baru, Bijelom Polju i sl.) i to:

1. Projektovanje i izgradnju postrojenja za tretman otpadnih voda u opštini Pljevlja (FIDIC žuta knjiga); Iznos ugovorenih sredstava: 6.000.000,00 eura (očekuje se da bude završeno do kraja 2018. godine);
2. Izgradnja kanalizacione mreže u Bijelom Polju (*finansiranje iz IPA 2011*), Ugovor potpisan u oktobru 2014. godine) očekuje se završetak u 2018. godini);
3. Izgradnja 20,67 km kanalizacione mreže (vrijednost ugovorenih radova je 4,9 miliona €) u opštini Berane i izgradnja postrojenja za prečišćavanje otpadnih voda, kapaciteta 20.000 ES (vrijednost ugovorenih radova je 6,1 miliona €); u toku je realizacija projekta;
4. Izgradnja 10,17 km vodovodne i 22,83 km kanalizacione mreže u opštini Herceg Novi, (vrijednost 18,52 miliona €); završetak se očekuje u 2018. godini.
5. projektovanje i izgradnja postrojenja za prečišćavanje otpadnih voda u naselju Vranjina u iznosu od 245 000 €; urađen je glavni projekat, očekuje se početak radova u junu 2018. godine;
6. Izgradnja u Baru 5,8 km vodovodne mreže, 19,2 km fekalne kanalizacione mreže, 1 km atmosferske kanalizacione mreže i 1 pumpne stanice sa izgradnjom novog podmorskog ispusta "Sutomore" u iznosu od 8,433 mil.€

#### 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.

U Studiji za jačanje administrativnih kapaciteta za unaprijeđenje nadzora, finansiranja i koordinacije obaveza u oblasti životne sredine u Crnoj Gori je navedeno da je jedno od potencijalnih rješenja za jačanje kapaciteta administracije u domenu pripreme i upravljanja infrastrukturnih projekata u oblasti upravljanja otpadom, bilo da PROCON bude u okviru Ministarstva održivog razvoja i turizma, ali ova inicijativa nije prihvaćena. Navedena institucija ima značajnu ulogu u procesu implementacije obaveza iz oblasti upravljanja otpadom, usljed čega bi specijalizacija kadrova u ovoj oblasti trebala da bude prioritet.

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.

Takođe, u pomenutoj studiji navedeno je da, imajući u vidu kompleksnost oblasti upravljanja otpadom, dinamiku zakonskog usklađivanja, implementacione zahtjeve i izvjesne tranzicione periode, potrebu strateškog i finansijskog planiranja i infrastrukturne projekte koji će nužno biti realizovani u procesu aproksimacije u cilju postizanja EU standarda, Direkcija za upravljanje otpadom bi trebalo da bude prioritarno ojačana uvođenjem novih radnih mjesta i zapošljavanjem kadrova sa određenim kvalifikacijama, tako da su tokom 2016 i 2017. godine zaposleni službenici iz oblasti ekonomije i prava.

#### 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. Aktivnosti na sprovođenju pravilnika odvijaju se u kontinuitetu.

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

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.

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 lokalnih planova upravljanja otpadom

Način realizacije aktivnosti:

a) *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.*

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

Realizovane aktivnosti:

5.4.6.1. Na osnovu Zakona o upravljanju otpadom, jedinice lokalne samouprave su u obavezi da donesu lokalne planove upravljanja komunalnim i neopasnim građevinskim otpadom, koji moraju biti usklađeni sa Državnim planom upravljanja otpadom. U izvještajnom periodu donešeno je još pet lokalnih planova (ukupno dvadeset) i izdata jedna uslovna saglasnost za opštinu Kotor, jer je potrebno da ova opština donese akt o izboru lokacije na kojoj će se privremeno skladištiti neopasni građevinski otpad.

## 5.5. Stanovanje

### 5.5.1. Sprovođenje propisa iz oblasti stanovanja

#### 5.5.1.1. Sprovođenje Zakona o socijalnom stanovanju

#### 5.5.1.2. Sprovođenje Zakona o održavanju stambenih zgrada

##### Realizovane aktivnosti:

5.5.1.2. U izvještajnom periodu, Inspekcija za stanovanje izvršila je ukupno 437 inspekcijskih pregleda, od čega redovnih 232, po inicijativama 158, kontrolnih 49, u kojima je utvrđeno 115 nepravilnosti.

U cilju otklanjanja utvrđenih nepravilnosti izrečeno je 67 ukazivanja, donešeno 48 rješenja o otklanjanju nepravilnosti, izrečeno je 5 novčanih kazni zbog neizvršenja rješenja, podnešena jedna krivična i jedna prekršajna prijava. U 141 inspekcijskom pregledu kod kontrolisanih subjekata nijesu utvrđene nepravilnosti. Na dalje postupanje drugim organima je proslijeđeno 115 predmeta. Od ukupnog broja predmeta 61 predmet je u toku i prenosi se u naredni period. Na rješenja inspektora izjavljene su tri žalbe, koje su proslijeđene drugostepenom organu na dalje postupanje. Postupak po žalbama nije okončan.

Jedna inicijativa za vršenje inspekcijskog nadzora odnosila se na Zakon o zaštiti potrošača, odnosno na kvarove koji se javljaju na liftu u garantnom roku. Budući da je iz navoda iz podneska moglo utvrditi, da je vršena kontrola rada lifta od strane nezavisne komisije sa mašinskog fakulteta, kojoj su prisustvovali i predstavnici stambene zgrade, investitora i proizvođača lifta, i kojom je konstatovano da je lift u dobrom stanju, etažni vlasnici su upućeni na eventualno pokretanje parničnog postupka pred nadležnim pravosudnim organom, shodno odredbama Zakona o obligacionim odnosima.

5.5.1.2. Aktivnosti se realizuju u kontinuitetu, u saradnji sa Upravom za inspekcijske poslove, komunalnom inspekcijom i jedinicama lokalne samouprave.

### 5.5.2. Usaglašavanje zakonodavstva

5.5.2.1. Početak primjene Zakona o planiranju prostora i izgradnji objekata koji sadrži odredbe koje definišu postupak, način i uslove legalizacije bespravnih objekata

5.5.2.2. Donošenje podzakonskih akata za sprovođenje Zakona o planiranju prostora i izgradnji objekata, koje se odnose na postupak, način i uslove legalizacije bespravnih objekata

5.5.2.3. Donošenje Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o održavanju stambenih zgrada

##### Realizovane aktivnosti:

5.5.2.1. Zakon o planiranju prostora i izgradnji objekata je donesen na sjednici Skupštine Crne Gore od 30. septembra 2017. godine, a objavljen u „Službenom listu Crne Gore“, broj 64/17 od 06.10.2017. godine. Zakon je stupio na snagu osmog dana od dana objavljivanja u Službenom listu Crne Gore.

5.5.2.2. Na osnovu Zakona o planiranju prostora i izgradnji objekata donijeta su sljedeća podzakonska akta:

- Pravilnik o obrascima zahtjeva i izjava u postupku legalizacije bespravnih objekata ("Službeni list Crne Gore", br. 067/17 od 19.10.2017. godine) i

- Pravilnik o načinu ispitivanja, načinu izrade i sadržaju analize statičke i seizmičke stabilnosti bespravnog objekta površine do 500m<sup>2</sup> ("Službeni list Crne Gore", br. 084/17 od 15.12.2017.godine).

5.5.2.3. Programom rada Vlade Crne Gore za 2018. godinu za II kvartal predviđena je izrada Predloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o održavanju stambenih zgrada.

Izrađen je Nacrt zakona o izmjenama i dopunama Zakona o održavanju stambenih zgrada i održana je javna rasprava koja je trajala 40 dana u periodu od 25. aprila do 03. juna 2018. godine. Okrugli stolovi održani su u Bijelom Polju, Budvi i Podgorici. U toku su aktivnosti vezane za izradu Predloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o održavanju stambenih zgrada.

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. Sprovođenje komunikacione kampanje u vezi sa Zakonom o planiranju prostora i izgradnji objekata – Medijska/komunikaciona kampanja koja bi imala za cilj upoznavanje javnosti sa procesom legalizacije bespravnih objekata, kao i podizanje svijesti pojedinaca o benefitima samog procesa

Aktivnosti se realizuju u kontinuitetu.

Preduzete su aktivnosti na sprovođenju medijske kampanje sa ciljem informisanja građana o procesu legalizacije, kao i o svim koracima koje je neophodno preduzeti, uključujući i dokumentaciju koju treba obezbijediti.

U saradnji sa opštinama organizovane su javne tribine sa ciljem upoznavanja građana sa pravima i obavezama u postupku legalizacije bespravnih objekata.

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

Aktivnosti se realizuju u kontinuitetu.

5.5.4. Jačanje kapaciteta



- 5.5.4.1. Organizacija treninga i radionica u cilju obuke službenika jedinica lokalne samouprave za sprovođenje propisa kojima se uređuje legalizacija 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 energetskej 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 se realizuju u kontinuitetu, u saradnji sa jedinicama lokalne samouprave.
- 5.5.4.2. Nije bilo aktivnosti u ovom dijelu.
- 5.5.4.3. Nije bilo aktivnosti u ovom dijelu.
- 5.5.4.4. Aktivnosti se realizuju u kontinuitetu.

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 Zakonom o zaštiti potrošača
  - 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:

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

Realizovane aktivnosti:

6. Finansijske usluge

- 6.1. Bankarske i druge finansijske usluge
  - 6.1.1. Sprovođenje propisa koji uređuju ovu oblast
    - 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 i podzakonskim aktima

6.1.1.4. Utvrđivanje obrazaca za praćenje podataka iz nadzora nad primjenom propisa iz ove oblasti, uključujući i podatke iz nadzora po žalbama potrošača

6.1.1.5. Izvještaj o podacima iz nadzora u ovoj oblasti uključujući i podatke iz nadzora po žalbama potrošača

Realizovane aktivnosti:

6.1.1. Centralna banka Crne Gore (u daljem tekstu: Centralna banka) ostvaruje funkciju nadzora nad potrošačkim kreditiranjem, neposrednom kontrolom usklađenosti poslovanja kreditora kojima je Centralna banka izdala dozvolu za rad, kao i kroz postupanje po dostavljenim prigovorima korisnika ovih usluga.

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

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

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

Polazeći od značaja informisanosti potrošača, te zahtjeva zakona da potrošači još u fazi oglašavanja dobiju standardizovane informacije neophodne za upoređivanje ponuda različitih kreditora i procjenu da li je kreditni proizvod prilagođen finasijskom stanju potrošača, Centralna banka je vršila nadzor nad sadržajem oglasnih poruka kreiranih od strane banaka koje se odnose na ugovore o potrošačkim kreditima, pruženih potrošačima putem sredstava javnog informisanja i internet stranica banke. Takođe, nakon što je utvrđeno da oglasne poruke o potrošačkim kreditima ne sadrži sve zakonom propisane informacije, kao i da predstavlja nepoštenu poslovnu praksu, protiv jednog kreditora i odgovornog lica u njemu pokrenut je prekršajni postupak pred nadležnim sudom za prekršaje.

U izvještajnom periodu, Centralna banka je razmotrila i u skladu sa ovlašćenjima postupila po 23 prigovora potrošača nezadovoljnih postupanjem kreditora. Nakon što je u sprovedenom postupku posredne kontrole, utvrđeno da jedan kreditor vrši nezakonit obračun zatezne kamate, Centralna banka je pisano upozorila kreditora i naložila preduzimanje aktivnosti u cilju otklanjanje utvrđenih nezakonitosti.

6.1.1.3. Tržišna inspekcija vrši nadzor nad sprovođenjem ovog zakona u dijelu realnog sektora. U izvještajnom periodu izvršen je jedan inspekcijski pregled po inicijativi, u kome nijesu utvrđene nepravilnosti.

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

6.1.2.1. Kontinuirano usklađivanje postojeća zakonodavna rješenja sa relevantnim propisima EU

6.1.2.2. Učešće u pripremi propisa iz oblasti potrošačkih kredita

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.

Zakonom o finansijskom lizingu, faktoringu, otkupu potraživanja, mikrokreditiranju i kreditno-garantnim poslovima ("Službeni list Crne Gore", br. 73/17)) utvrđene su nadležnosti Centralne banke u regulaciji i supeviziji lizing kompanija, faktoring kompanija, mikrokreditnih finansijskih institucija i pravnih lica koja se bave kreditno-garantnim poslovima, čime je unaprijeđena zaštita potrošača - korisnika usluga koje pružaju ove finansijske institucije.

6.1.2.2. Nije bilo aktivnosti u ovom dijelu.

6.1.3. Unapređenje 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
- unapređenje kapaciteta - stručnih službi bankarskog ombudsmana

6.1.4. Jačanje kapaciteta inspekcije za nadzor u oblasti potrošačkih kredita

6.1.4.1. Jačanje kapaciteta inspekcije (treninzi, obuke i dr), u cilju efikasnog nadzora nad sprovođenjem Zakona o potrošačkim kreditima na području realnog sektora

Realizovane aktivnosti:

6.1.3. Centralna banka kontinuirano vrši nadzor nad sprovođenjem Zakona o potrošačkim kreditima i Zakona o zaštiti potrošača .

6.1.4.1. U Tržišnoj inspekcije su primljeni novi inspektori, koji pored ostalog, vrše i nadzor u ovoj oblasti. Što se tiče edukacije nije bilo aktivnosti u izvještajnom periodu.

6.1.5. Podizanje svijesti u oblasti potrošačkih kredita

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

Realizovane aktivnosti:

6.1.5. U izvještajnom periodu nije bilo aktivnosti u saradnji sa NVO za zaštitu potrošača u cilju podizanja svijesti u oblasti potrošačkih kredita.

6.1.6. Informisanje javnosti o pravima potrošača u bankarskom sektoru

Realizovane aktivnosti:

Javnost je o zakonom ustanovljenim pravima i postupku zaštite prava potrošača - korisnika potrošačkih kredita informisana putem interneta (web stranice Centralne banke).

6.2. Usluge u osiguranju

6.2.1. Implementacija Zakona o osiguranju, Zakona o obaveznom osiguranju u saobraćaju i drugih propisa

Način realizacije aktivnosti:

Evidentiranje i rješavanje prigovora osiguranika i trećih oštećenih lica na rad društava za osiguranje i drugih pružalaca usluga u osiguranju. Prosljeđivanje uočenih nepravilnosti, koje nijesu u nadležnosti Agencije za nadzor osiguranja, drugim nadležnim organima.

Davanje i objavljivanje mišljenja o primjeni Zakona o osiguranju, Zakona o obaveznom osiguranju u saobraćaju i podzakonskih akata, u dijelu koji se odnosi na način i uslove pod kojima se pružaju usluge osiguranja. Mišljenja se objavljuju na internet stranici Agencije.

6.2.2. Licenciranje ovlašćenih zastupnika i posrednika

Način realizacije aktivnosti:

Ispit za obavljanje poslova zastupanja odnosno posredovanja u osiguranju se organizuje dva puta godišnje, u skladu sa Pravilnikom o sadržini i načinu polaganja stručnog ispita za obavljanje poslova posredovanja, odnosno zastupanja u osiguranju. Postoji mogućnost organizovanja i vanrednog roka.

Položen ispit uslov je za angažovanje zastupnika u banci odnosno društvu za zastupanje u osiguranju, kao i za angažovanje posrednika u društvu za posredovanje.

6.2.3. Upoznavanje korisnika usluga osiguranja sa novinama u oblasti osiguranja

Način realizacije aktivnosti:

Agencija izvještava javnost o svojim aktivnostima i događajima od značaja za javnost, odnosno korisnike osiguranja, putem svoje internet strane i štampanih i elektronskih medija.

U pitanju su informacije o: izmjenama osiguranih suma po Zakonu o obaveznim osiguranjima u saobraćaju, primjeni bonus-malus sistema, mišljenja o primjeni regulative iz oblasti osiguranja, organizovanju ispita, organizovanju obuka, stručnih skupova, konferencija i okruglih stolova.

Realizacija aktivnosti:

Djelatnost osiguranja (životno i neživotno osiguranje, zastupanje i posredovanje u osiguranju) spada u regulisane djelatnosti, pa se za nadzor i regulaciju osnivaju posebna tijela, izdvojena iz sistema državne uprave.

Agencija za nadzor osiguranja (u daljem tekstu: Agencija) postoji kao nezavisni regulatorni organ od 2008.godine, a nadležnosti su joj, shodno Zakonu o osiguranju i Statutu Agencije, između ostalog, kontinuirani nadzor nad poslovanjem subjekata na tržištu osiguranja (finansijska kontrola i kontrola primjene zakona u nadležnosti Agencije) kao i postupanje po prigovorima osiguranika, korisnika osiguranja i trećih oštećenih lica.

U periodu od 2008. godine, sektor osiguranja postupno raste, bez obzira na relativnu konzervativnost crnogorskih građana u izboru vrste osiguranja, pa stoga postoji i potreba daljeg unapređenja kvaliteta usluga osiguranja, zaštite koju ti proizvodi obezbjeđuju, kao i prava i obaveza koja po zaključenim ugovorima o osiguranju pripadaju osiguranicima.

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

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

Broj i opseg kontrola za predstojeću godinu uređuje se godišnjim planom Agencije, kojim se planiraju i kapaciteti za iste. Postupci kontrole generalno poboljšavaju transparentnost u radu subjekata na tržištu osiguranja, ujednačavaju praksu u poslovanju i omogućavaju stabilnost cijelog sektora osiguranja. U budućem periodu Agencija će nastaviti sa nadzornim aktivnostima prema usvojenim godišnjim planovima rada, kao i sa praksom davanja mišljenja o primjeni propisa, kao po službenoj dužnosti, tako i po zahtjevu stranaka.

Rješavanje prigovora redovno se odvija u sklopu Sektora za regulativu, licenciranje i opšte pravne poslove, po postupku utvrđenom Zakonom o osiguranju i Pravilnikom o postupku odlučivanja po prigovorima osiguranika i trećih oštećenih lica ("Sl.list CG", br. 038/13).

Poseban akcenat je na obaveznim osiguranjima u saobraćaju, posebno osiguranju od autoodgovornosti, koje je i procentualno najzastupljenija vrsta osiguranja u Crnoj Gori, pa se na istu odnosi i najveći broj prigovora. Agencija je u svom postupanju generalno ograničena drugim propisima, posebno onim koji uređuju nadležnosti sudova u dijelu utvrđivanja krivice, postojanja doprinosa nastanku štetnog događaja i vještačenja kada isto nije ugovoreno samim ugovorom o osiguranju. Stoga Agencija u praksi, za takva pitanja, podnosiocima prigovora najčešće upućuje na ostvarivanje prava u sudskim postupcima.

Pored ovoga, kada ocijeni da je to prema okolnostima pojedinog prigovora neophodno, postupak po prigovoru može rezultirati posebnom kontrolom društva za osiguranje ili drugog subjekta nadzora. Na taj način, prigovori predstavljaju i signal za eventualnu organizaciju daljih nadzornih aktivnosti.

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

Od značaja za zaštitu potrošača je i postupak licenciranja ovlašćenih zastupnika i posrednika u osiguranju, kroz polaganje stručnog ispita za te poslove, čime se posredno podstiče kvalitet usluga osiguranja koje se pružaju potrošačima.

Pored navedenih aktivnosti, Agencija je angažovana i u postupku izrade zakona iz svoje nadležnosti, ima direktne nadležnosti u pogledu donošenja podzakonskih akata, vodeći pri tom računa i o pravnoj tekovini EU koju je u iste neophodno prenijeti.

Kako zaštita potrošača podrazumijeva i međuinstitucionalnu saradnju, Agencija će, po zahtjevu odnosno po potrebi, saradivati sa drugim institucijama u zemlji i inostranstvu, kada je to u vezi sa njenim nadležnostima a posebno sa aspekta zaštite potrošača.

U pogledu dostupnosti informacija zainteresovanim licima putem interneta, na internet stranici Agencije ([www.ano.me](http://www.ano.me)) dostupna je kompletna regulativa iz oblasti osiguranja, nacrti akata koji su na javnoj raspravi, obavještenja o donijetim odlukama, registri podataka o svim subjektima nadzora, kao i aktuelni obrasci namijenjeni trećim stranama. Agencija će nastaviti ovu praksu transparentnosti u radu, cijeneći da je blagovremena obaviještenost neophodan preduslov za stabilnost tržišta i nivo povjerenja u cjelokupni sektor osiguranja.

### III Obrazovanje i informisanje potrošača

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

#### 1. Edukacija

##### 1.2. Edukacija direktora, nastavnika i stručnih saradnika

Način realizacije aktivnosti: Na osnovu akreditovanog programa realizovaće se obuke za direktore, nastavnike i stručne saradnike u cilju kvalitetne realizacije ciljeva ove međupredmetne oblasti kroz primjenu savremenih i aktivnih metoda u nastavi.

##### 1.3. Istraživanje

Istraživanje efekata nastavne međupredmetne oblasti zaštite potrošača

##### 1.4. Literatura

Priručnik-vodič za nastavnike

#### 2. Informisanje potrošača

##### 2.1. Pružanje odgovora na pitanja potrošača iz oblasti zaštite ekonomskih interesa

potrošača i bezbjednosti proizvoda

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 i ažuriranje informacija na sajtovima [www.uip.gov.me](http://www.uip.gov.me), [www.ti.gov.me](http://www.ti.gov.me) i [www.potrosac.me](http://www.potrosac.me).

Realizovane aktivnosti:

2.1. 2.2. i 2.3. Uprava za inspekcijske poslove je kontinuirano obavještavala javnost o zaštiti ekonomskih interesa potrošača, kao i bezbjednosti proizvoda i to putem web sajtova [www.uip.gov.me](http://www.uip.gov.me), [www.potrosac.me](http://www.potrosac.me), [www.ti.gov.me](http://www.ti.gov.me). Građanima je na raspolaganju besplatna linija Call centra 080 555 555 putem koje mogu da ostave inicijativu, a imaju i mogućnost direktne komunikacije sa Upravom putem njihovog obraćanja inspektorima u kancelarijama, gdje su mogli dobiti i konkretne savjete od strane inspektora. Mediji su takođe, ostvarivali redovnu komunikaciju sa Službom za odnose sa javnošću Uprave, koja ih je blagovremeno obavještavala o aktivnostima Uprave.

U cilju jačanja zaštite potrošača u Crnoj Gori, Uprava posebnu pažnju posvećuje saradnji sa organizacijama potrošača, kao i edukaciji potrošača. Saradnja sa NVO sektorom za zaštitu potrošača, redovno se ostvaruje putem Savjeta za zaštitu potrošača, Koordinacionog tijela za tržišni nadzor, Sistema za zaštitu potrošača.