



Projekat finansira
Evropska unija



Ministarstvo javne uprave

ANALIZA REGULATIVE, INSTITUCIONALNI OKVIR , U ODNOSU NA ZAŠTITU POTROŠAČA SA SPECIJALNIM FOKUSOM NA OSOBE SA INVALIDITETOM

Autori:



Savez slijepih Crne



Sadržaj:

UVOD

1. ZAŠTITA EKONOMSKIH INTERESA POTROŠAČA
 - 1.1. TRGOVINA ŠIROKE POTROŠNJE
 - 1.2. BANKARSKE I FINANSIJSKE USLUGE
2. ZAŠTITA ZDRAVLJA
3. PRISTUPAČNOST INFORMACIJA
 - 3.1. PRISTUPAČNOST E-USLUGA
 - 3.2. PRISTUPAČNOST TELEVIZIJSKOG SADRŽAJA
4. EU STANDARDI I REGULATIVA

ZAKLJUČAK

Uvod

Na stranicama dokumenta koji je pred vama, pokušaćemo da u ključnim tačkama osvjetlimo i približimo normativno-institucionalni okvir i mogućnosti u odnosu na prava potrošača, odnosno konzumenata informacija i drugih usluga za osobe sa invaliditetom u Crnoj Gori.

Ovaj dokument će dati i određenu paralelu između pravno-institucionalne regulative EU i trenutne situacije u Crnoj Gori, kada su u pitanju primjena i zaštita prava potrošača, odnosno konzumenata različitih vrsta informacija i drugih usluga za osobe oštećenog vida.

Osim analitičkog prikaza normative, opisa trenutnog stanja iz oblasti zaštite prava potrošača osoba sa invaliditetom i zaštite zdravlja ove grupacije, obradićemo i polje pristupačnosti bankarsko-finansijskih usluga ovim osobama, kao i oblast pristupačnosti informacija koje se šalju u etar za opštu populaciju. Zatim, ukratko ćemo opisati u kojoj su mjeri „prilagođeni“ televizijski sadržaji i emisije, ali i oblast elektronskih usluga za korisnike/ce sa invaliditetom.

Posljednji dio dokumenta, biće zapravo zaključak, koji će ujedno biti formulisan u vidu preporuke zakonodavno-institucionalnog smjera u kojem država Crna Gora treba ići, kada su u pitanju prava osoba oštećenog vida iz ključnih oblasti koje smo analizirali i opisali.

1. ZAŠTITA EKONOMSKIH INTERESA POTROŠAČA

1.1. TRGOVINA ŠIROKE POTROŠNJE

U cilju stvaranja uslova za pristupanje Evropskoj uniji Crna Gora je u procesu harmonizacije propisa sa evropskim zakonodavstvom. Donošenje Zakona o zaštiti potrošača ("Službeni list Crne Gore", br. 002/14 od 14.01.2014) može se shvatiti kao korak naprijed na evropskom putu Crne Gore. Ovaj zakon posebno ističe zaštitu potrošača pri kupovanju robe široke potrošnje i pružanju usluga.

Posebno se ističe član 7: “ (1) Trgovac ne smije da stavi u promet robu na kojoj nije istaknuto obavještenje sa podacima o robi (u daljem tekstu: obavještenje o robi), u skladu sa zakonom.

(2) Trgovac je obavezan da vidno istakne obavještenje o sadržaju GMO (genetski modifikovanih organizama) u proizvodima koji služe za ljudsku ishranu. Isto obavještenje je dužno da istakne i kod proizvoda namijenjenih za prehranu domaćih životinja ili njihov uzgoj;

(3) Ako posebnim zakonom nije drukčije propisano, obavještenje o robi obavezno sadrži:

1) naziv pod kojim se roba prodaje i trgovačko ime, ako postoji;

2) naziv i sjedište proizvođača;

3) naziv i sjedište uvoznika, ako se radi o robi iz uvoza;

4) naziv države porijekla robe;

5) podatke o količini, sastavu, kvalitetu, tipu i modelu robe, datumu proizvodnje i roku upotrebe, načinu upotrebe, održavanju i čuvanju robe i upozorenje o mogućim rizicima vezanim za pravilnu i nepravilnu upotrebu robe, u zavisnosti od prirode robe.

(4) Podaci u obavještenju o robi moraju biti odštampani, napisani čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivim štampanim slovima na crnogorskom jeziku, *kao i na odgovarajućem znakovnom jeziku koji koriste slabovide osobe.*

(5) Zabranjeno je uklanjanje ili mijenjanje podataka iz obavještenja o robi, kao i isticanje neistinitih podataka.

(6) Odredbe st. 1 do 4 ovog člana primjenjuju se i na usluge, na način da se obavještenje o uslugama, uključujući i upozorenja o rizicima koji su povezani sa pružanjem usluge ističe na mjestu pružanja, odnosno ponude usluge ili na drugi potrošaču dostupan način.“

U stavu 4 i 6 po prvi put se pominje obilježavanje proizvoda za osobe sa oštećenjem vida. Usvajanje ovog Zakona kao korak naprijed u poštovanju UN Konvencije o pravima OSI.

Djelovalo je afirmativno što je Crna Gora ne samo prva balkanska, već i evropska država koja je usvojila ovakvo zakonsko rješenje.

Zakon je tumačen tako da svi proizvodi moraju biti obilježeni Brajevim pismom što je predstavljalo navodno „biznis barijeru“, te se shodno tome pristupilo njegovim izmjenama.

Izmjenama Zakona od 01.08.2015. godine u članu 7, stav 5 i 6, navodi se:

„(5) Podaci u obavještenju o robi iz stava 3 ovog člana na određenim proizvodima i u određenim objektima moraju da budu istaknuti i na Brajevom pismu.

(6) Listu proizvoda i način isticanja obavještenja iz stava 5 ovog člana, kao i vrste objekata u kojima podaci u obavještenju o robi moraju biti istaknuti i na Brajevom pismu propisuje organ državne uprave nadležan za poslove zaštite potrošača (u daljem tekstu: Ministarstvo).“

Ova izmjena poslužila je kao osnov za donošenje *Pravilnika o listi proizvoda*, načinu isticanja i vrsti objekata u kojima se ističu obavještenja o robi na Brajevom pismu.

Pravilnik određuje *samo dva proizvoda* koja moraju biti obilježena Brajevim pismom. Ovo su proizvodi:

- 1) tečni šampon za pranje kose, zapremine veće od 0,5 litara; i
- 2) tečni deterdžent za pranje veša i suđa, zapremine veće od 0,5 litara.

Proizvodi se mogu kupiti u prodajnim objektima većim od 500 m² . Obilježava se 1/5 proizvoda.

Ovakvim Pravilnikom vrši se *neposredna diskriminacija* sa sledećih razloga. U svim djelovima grada, nema velikih prodajnih objekata, pa ko hoće da kupi navedene proizvode, mora platiti usluge taksi prevoza do velikog marketa, čime se povećavaju troškovi ovih osoba. Takođe, manje opštine u Crnoj Gori, poput: Šavnika, Plužina, Petnjice, Plava, Gusinja i drugih, uopšte nemaju velike markete, te se tako osobe sa invaliditetom koje stanuju na ovim područjima sasvim otvoreno i direktno diskriminišu i izlažu dodatnim troškovima, ukoliko žele kupiti proizvode obilježene Brajevim pismom. Pritom, veliki marketi su *neprilagođeni za samostalno kretanje osoba sa teškim oštećenjem vida*, usled nepostojanja taktilnih traka vodilja, a određivanje zapremine proizvoda veća od 0,5 litara onemogućava osobu sa oštećenim vidom da vrši izbor proizvoda, jer svih proizvoda nema u navedenoj zapremini. Kad bi ih i bilo, cijena bi bila veća, što je u suprotnosti sa članom 21 Zakona o ratifikaciji UN Konvencije o pravima lica sa invaliditetom, gdje stoji:

„Države potpisnice preduzeće sve odgovarajuće mjere kako bi osigurale da lica sa invaliditetom mogu da ostvare slobodu izražavanja i mišljenja, uključujući slobodu traženja, primanja i širenja informacija i ideja na osnovama jednakosti sa drugima kroz upotrebu svih oblika komunikacije definisanih u članu 2 ove Konvencije, po izboru lica sa invaliditetom, uključujući:

(a) Pružanje licima sa invaliditetom informacija namijenjenih opštoj javnosti na blagovremen način i bez dodatnih troškova po lica sa invaliditetom u pristupačnim formatima i tehnologijama primjerenim različitim vrstama invalidnosti;

(c) Pozivanje da privatna lica i organizacije koje pružaju usluge opštoj javnosti, uključujući kroz upotrebu interneta, pružaju informacije i usluge u pristupačnim formatima koje lica sa invaliditetom mogu koristiti;“

Ovakav Pravilnik je u suprotnosti i sa članom 11 Zakona o zabrani diskriminacije lica sa invaliditetom u kome se navodi:

„Diskriminacijom u pristupu dobrima, uslugama u javnom i privatnom sektoru i robi, po nekom od osnova iz člana 2 stav 2 ovog zakona, smatra se:

1) otežavanje ili onemogućavanje pristupa dobrima, uslugama u javnom i privatnom sektoru i robi;

2) odbijanje pristupa dobrima, uslugama u javnom i privatnom sektoru i robi;

3) postavljanje uslova prilikom pristupa dobrima, uslugama u javnom i privatnom sektoru i robi, koji se ne traže od drugih lica ili grupe lica;

4) namjerno kašnjenje ili odlaganje pristupa dobrima, uslugama u javnom i privatnom sektoru i robi, iako je lice ili grupa lica zatražila i ispunila uslove za blagovremeni pristup tim dobrima, uslugama i robi, prije drugih lica ili grupe lica.“

Međutim, da i ne postoji Zakon o zabrani diskriminacije lica sa invaliditetom i Zakon o zaštiti potrošača, u *članu 9 Ustava Crne Gore* je jasno navedeno da ratifikovani međunarodni ugovori imaju primat nad domaćim zakonodavstvom i da se neposredno primjenjuju kada odnose uređuju drugačije od unutrašnjeg zakonodavstva.

Crna Gora je među prvima potpisala i ratifikovala pomenutu UN Konvenciju. Navedeni Pravilnik štiti pojedince i velike trgovačke lance, koji imaju monopol na tržištu i čine sve da onemoguće primjenu Zakona pa i ovog Pravilnika, koji iako je broj proizvoda sveo na minimum, ipak se ne poštuje. Obilježavanje samo 1/5 proizvoda ograničava mogućnost nalaženja istog. U proteklom periodu, pokazali smo da nije tehnički neizvodljivo obilježiti proizvode na Brajevom pismu i da možemo odštampati dovoljan broj naljepnica. Obilježavanje bi moglo biti izvršeno na samoj ambalaži proizvoda, a dokaz za to je činjenica da se pri dnu na svim staklenim ambalažama (flaše, tegle) nalaze tačkice koje odgovaraju veličini Brajeve tačkice. Na isti način bi se mogao obilježiti naziv proizvoda na Brajevom pismu, ukoliko postoji dobra volja i zainteresovanost relevantnih subjekata. Predstavnici Saveza slijepih su nebrojeno puta nudili stručnu pomoć i idejna rješenja, ali sa druge strane nije bilo dovoljno volje. Da naljepnice ne predstavljaju nikakvu biznis barijeru, govore činjenice:

Prosječan broj naljepnica sa nazivom proizvoda na Brajevom pismu koje smo na mjesečnom nivou štampali za određenog distributera tj. proizvođača po pojedinačnom proizvodu je:

3 distributera od 1000 do 1500 naljepnica;

2 distributera od 500 do 1000 naljepnica;

8 distributera od 100 do 500 naljepnica;

12 distributera manje od 100 naljepnica.

Prosječan trošak koji su na mjesečnom nivou imali distributeri tj. proizvođači po pojedinačnom proizvodu je:

1 distributer od 20 € do 25 €;

3 distributera od 15 € do 20 €;

1 distributer od 10 € do 15 €;

7 distributera od 5 € do 10 €;

13 distributera manje od 5 €.

Lako je zaključiti da ovi iznosi ne predstavljaju udar na budžet, ako se uporede sa troškovima za proizvode i realnim profitom, izgledaju potpuno beznačajno.

Kako Ministarstvo ekonomije stoji iza Zakona o zaštiti potrošača, Savez slijepih Crne Gore se više puta obraćao Ministarstvu u cilju iniciranja izmjena Pravilnika. Odgovor nije dobijen a jasno je da se navedenim Pravilnikom vrši neposredna diskriminacija a i pored toga *Pravilnik je u suprotnosti sa Zakonom* jer Pravilnik kao akt manje pravne snage ne može davati manje prava od samog Zakona. Zato je Savez slijepih Crne Gore podnio *Ombudsmanu pritužbu* jer Zakon ima smisla samo ako se primjenjuje.

Iz odgovora Ombudsmana vidi se da je sproveden Ispitni postupak u kom je Ministarstvo ekonomije primjenu člana 7 Zakona o zaštiti potrošača objasnilo kao biznis barijeru, a nepostupanje po Zakonu opravdava se tehničkim nemogućnostima i nepostojanjem uporednih rješenja. Iz odgovora se vidi da je *utvrđeno da je pravilnik u suprotnosti sa Ustavom CG, Zakonom o zaštiti potrošača, Zakonom o zabrani diskriminacije i Zakonom o zabrani diskriminacije lica sa invaliditetom, međunarodnim propisima (Konvencija o zaštiti ljudskih prava i osnovnih sloboda (Rim, 4. novembra 1950.), Protokol broj 12 uz Evropsku konvenciju o zaštiti ljudskih prava i osnovnih sloboda, Konvencija UN-a o pravima lica sa invaliditetom).*

U odgovoru Zaštitnik je posebno istakao: „Zaštitnik ne spori da je važećim Zakonom o zaštiti potrošača ostavljena mogućnost organu državne uprave nadležnom za poslove zaštite potrošača (Ministarstvu) da propiše način isticanja obavještenja o robi na Brajevom pismu na određenim proizvodima i u određenim objektima. Međutim, lista od samo dva proizvoda zapremine veće od 0,5 l čija obavještenja se mogu isticati samo u prodajnim objektima čija je površina veća od 500 m² i na minimum petini proizvoda predstavlja ograničavajući faktor u dostupnosti proizvoda i usluga osobama sa oštećenjem vida kako sa stanovišta broja i

namjene utvrđenih proizvoda tako i sa stanovišta rasprostranjenosti objekata u kojima se isti mogu nabaviti.

Ne ulazeći u tumačenje tehničkih/praktičnih barijera za isticanje obavještenja o robi na Brajevom pismu, o kojima je bilo riječi u izjašnjenju Ministarstva ekonomije, Zaštitnik ukazuje da pitanje tehničkih poteškoća ne predstavlja dovoljno i razumno opravdanje za restriktivan pristup u utvrđivanju liste od samo dva proizvoda. Shodno međunarodnim standardima i važećem antidiskriminacionom zakonodavstvu u Crnoj Gori obaveza je države, da u komunikaciji sa relevantnim institucijama, privrednim akterima i uz bliske konsultacije i aktivno učešće osoba sa invaliditetom, pokaže minimum spremnosti u zaštiti prava osoba sa invaliditetom, odnosno zaštiti prava potrošača osoba sa oštećenjem vida.

Polazeći od utvrđenih činjenica i okolnosti nesporno proizilazi da su *odredbe Pravilnika o listi proizvoda, načinu isticanja i vrsti objekata u kojima se ističu obavještenja o robi na Brajevom pismu diskriminatorne prema osobama sa oštećenjem vida i suprotne odredbama zakona kojima se zabranjuje diskriminacija i garantuje jednakost osoba sa invaliditetom, a pozivajući se na standarde Konvencije UN-a o pravima lica sa invaliditetom na čiju punu primjenu se obavezala država Crna Gora.*

Kako je utvrđeno da je Pravilnik diskriminatoran u odnosu na osobe sa oštećenjem vida Zaštitnik je dao

PREPORUKE

- Da preispita odredbe važećeg Pravilnika o listi proizvoda, načinu isticanja i vrsti objekata u kojima se ističu obavještenja o robi na Brajevom pismu ("Službeni list Crne Gore", br. 030/17), poštujući načela jednakosti i nediskriminacije osoba sa oštećenjem vida, a imajući u vidu odredbe Ustava Crne Gore i Zakona o zabrani diskriminacije lica sa invaliditetom o posebnim mjerama i propisima u funkciji afirmacije prava ovih osoba.

- Da u saradnji sa Ministarstvom za ljudska i manjinska prava Vlade Crne Gore usaglasi način ostvarivanja prava osoba sa oštećenjem vida u području nabavke dobara i usluga, kada se to tiče isticanja obavještenja o robi na Brajevom pismu, kako bi bilo razumno prihvatljivo za osobe sa oštećenjem vida i dovelo do suštinske jednakosti potrošača, bez obzira na lična svojstva utvrđena u čl. 2 st. 2 Zakona o zabrani diskriminacije. Ovaj postupak bi morao obuhvatiti i konsultacije sa civilnim sektorom koji zagovara prava osoba sa invaliditetom kako bi se obezbijedili valjani inputi za zahtjeve i potrebe ove kategorije lica.

Ministarstvo ekonomije je dužno, u roku od 60 dana od dana prijema mišljenja, dostaviti izvještaj o radnjama i mjerama preduzetim radi izvršenja preporuke.

1.2. BANKARSKE I FINANSIJSKE USLUGE

Pored postojanja afirmativnih zakonskih propisa potpisanih i ratifikovanih međunarodnih akata koji sadrže najviše standarde o pravima osoba sa invaliditetom bankarske usluge i same *banke* ostale su u *potpunosti nepristupačne*. Ovdje, maltene, možemo reći da su banke u cjelosti nepristupačne osobama sa invaliditetom, kako *fizički*, odnosno *prostorno*, tako i u odnosu na *bankarske sisteme* komunikacije sa klijentima, aplikacije za elektronsko bankarstvo, bankomate koji nemaju govornu podršku za osobe oštećenog vida i ne nalaze se na odgovarajućoj visini za korisnike invalidskih kolica i osobe nižeg rasta, registracione brojeve za pristupanje šalteru (Primjer Crnogorske komercijalne banke, gdje osoba treba da sa nepristupačnog uređaja, uzme broj u nepristupačnom formatu i tako čeka da se taj isti broj, kojeg ona ne može vidjeti, pojavi na monitoru u banci), što je u suprotnosti sa legislativom Crne Gore.

U članu 11 Zakona o zabrani diskriminacije propisano je:

“Diskriminacijom u pristupu dobrima, uslugama u javnom i privatnom sektoru i robi, po nekom od osnova iz člana 2 stav 2 ovog zakona, smatra se:

- 1) otežavanje ili onemogućavanje pristupa dobrima, uslugama u javnom i privatnom sektoru i robi;
- 2) odbijanje pristupa dobrima, uslugama u javnom i privatnom sektoru i robi;
- 3) postavljanje uslova prilikom pristupa dobrima, uslugama u javnom i privatnom sektoru i robi, koji se ne traže od drugih lica ili grupe lica;
- 4) namjerno kašnjenje ili odlaganje pristupa dobrima, uslugama u javnom i privatnom sektoru i robi, iako je lice ili grupa lica zatražila i ispunila uslove za blagovremeni pristup tim dobrima, uslugama i robi, prije drugih lica ili grupe lica. “

U članu 11 i 12 Zakona o zabrani diskriminacije osoba sa invaliditetom propisano je sledeće:

Diskriminacija u pristupu objektima i površinama u javnoj upotrebi

Član 11

Neobebežbeđivanje uslova za nesmetan pristup, kretanje, boravak i rad u objektima u javnoj upotrebi i u prostorima i površinama javne namjene licu ili grupi lica sa invaliditetom u skladu sa propisima kojima se propisuje uređenje prostora i izgradnja objekata, smatra se diskriminacijom po osnovu invaliditeta.

Pristup objektu se obebežbeđuje na glavnom ulazu, ukoliko je to tehnički izvodljivo.

Diskriminacijom po osnovu invaliditeta smatra se i:

- 1) zauzimanje i korišćenje parking mjesta namijenjenih za parkiranje vozila obilježenih znakom pristupačnosti (za lica sa invaliditetom), u smislu zakona kojim se uređuje

bezbjednost saobraćaja na putevima, od strane vozača čije vozilo nije obilježeno tim znakom;
i

2) zauzimanje, korišćenje, upotreba i uništavanje mobilijara ili pristupačnih toaleta namijenjenih za lica sa invaliditetom u javnim objektima i na prostorima i površinama javne namjene od strane lica koje nema invaliditet.

Diskriminacija u pristupu informacijama i komunikacijama

Član 12

Nesprovođenje propisa, odnosno nepreduzimanje posebnih mjera organa iz člana 5 stav 1 ovog zakona, koji se odnose na traženje, primanje i širenje informacija namijenjenih javnosti, kao i dostupnost informacija na internetu i u drugim medijima, u pristupačnoj formi licima sa invaliditetom, u skladu sa propisima iz oblasti informisanja i elektronskih komunikacija, smatra se diskriminacijom po osnovu invaliditeta.

Organi su dužni da za lica sa invaliditetom obezbijede natpis na Brajevom pismu i u lako razumljivim formatima u objektima u javnoj upotrebi i prostorima i površinama javne namjene.”

Ovakvo postupanje banaka je u suprotnosti sa članom 21 Konvencije o pravima lica sa invaliditetom, kojim se garantuje pristupačnost roba i usluga. U član 68 Ustava Crne Gore jemči se posebna zaštita lica sa invaliditetom. Kako se iz navedenog vidi, normativni okvir postoji. Zato je u okviru projekta „Svi smo stvoreni jednaki, ka efikasnijoj zaštiti potrošačkih prava lica sa invaliditetom” („We are all created equal: Towards more efficient consumer protection of persons with disabilities“), koji je finansiran od Evropske unije u okviru Evropskog instrumenta podrške demokratiji i ljudskim pravima (EIDHR) i od Ministarstva javne uprave Crne Gore, a koji realizuju CEZAP i Savez slijepih Crne Gore, održan *sastanak sa Bankarskim Ombudsmanom*, poslije koga je upućena *inicijativa Udruženju banaka* u cilju nalaženja tehničkih rješenja za prevazilaženje problema.

2. ZAŠTITA ZDRAVLJA

U zakonima iz oblasti zdravstva mali je broj normi koje se odnose na osobe sa invaliditetom. Možda se zakonodavac na ovakvo rješenje odlučio motivisan načelom humanosti, koje bi trebalo da karakteriše rad ovih službi.

U članu 11, stav 1, tačka 1 Zakona o zdravstvenoj zaštiti stoji:

„U ostvarivanju zdravstvene zaštite građanin ima pravo na jednakost u cjelokupnom tretmanu prilikom ostvarivanja zdravstvene zaštite i pravo na:

- 1) slobodan izbor doktora medicine i doktora stomatologije;“

Iz Zakona proizilazi da građanin ima pravo na slobodan izbor ljekara. U praksi građanin može birati ljekara kod koga ima mjesta, kao i dom zdravlja. Osobe sa invaliditetom nemaju prednost pri izboru, pa često ne mogu ostvariti zdravstvenu zaštitu u domu zdravlja koji je najbliži njihovom mjestu stanovanja. Takođe, zakazivanje pregleda i kućne posjete zavise isključivo od odnosa sa ljekarom.

Poseban problem predstavlja naknada zarade za vrijeme privremene spriječenosti za rad.

U članu 40 Zakona o zdravstvenom osiguranju stoji:

„Naknada zarade za vrijeme privremene spriječenosti za rad određuje se najmanje u visini od 70% od osnova za naknadu.

Visina naknade iz stava 1 ovog člana, koju obezbjeđuje poslodavac iz svojih sredstava, može se kolektivnim ugovorom, u skladu sa ovim zakonom, utvrditi u većem iznosu od iznosa iz stava 1 ovog člana.

Naknada zarade za vrijeme privremene spriječenosti za rad usljed profesionalne bolesti i povrede na radu, osim za posljedice koje su nastupile usljed profesionalne bolesti i povrede na radu, održavanja trudnoće (liječenja prijetjećeg abortusa), kao i dobrovoljnog davanja krvi, tkiva i organa, obezbjeđuje se u visini od 100% od osnova za naknadu.

Naknada zarade za vrijeme privremene spriječenosti za rad u visini od 100% od osnova za naknadu obezbjeđuje se osiguranom licu i zbog liječenja osnovne bolesti i stanja, i to: malignih bolesti, hemofilije, cistične fibroze, epilepsije, multipleks skleroze, mišićne distrofije, cerebralne paralize, paraplegije i kvadruplegije, sistemskih auto imunih bolesti, hronične bubrežne insuficijencije (dijaliza), HIV i karantinskih bolesti i psihoze.

Osiguranim licima sa urođenim nedostatkom gornjih ili donjih ekstremiteta, slijepim i gluvonijemim licima, naknada zarade za vrijeme privremene spriječenosti za rad u visini od 100% od osnova za naknadu obezbjeđuje se bez obzira po kojem osnovu je utvrđena privremena spriječenost za rad.“

Analizom stava 4 ovog člana vidi se da je izvršena diskriminacija prema navedenim kategorijama jer pravo na naknadu zarade 100% imaju samo za liječenje osnovne bolesti. Ovdje se ne uzima u obzir činjenica da je bolest koja je nastupila prouzrokovana osnovnom bolešću. Tako osoba sa invaliditetom *zavisi od slobodne procjene stanja* od strane izabranog ljekara. Stav 5, člana 40 istog Zakona potpuno drugačije reguliše pravo na naknadu zarade kada su u pitanju osobe sa oštećenjima vida i sluha kao i osobe sa gubitkom ekstremiteta.

U nekim zdravstvenim ustanovama nije obezbijeden pristup osobama sa invaliditetom zbog *arhitektonskih barijera i neprilagođenosti softvera*. Na primjer u Higijenskom zavodu rade se laboratorijske analize. Pri dolasku pacijent treba da se ukuca i uzme broj. Osoba sa oštećenjem vida ovo ne može uraditi samostalno jer nema govorne podrške koja kod šaltera postoji ali nema svrhu jer osoba sa oštećenjem vida ne može uzeti broj i zavisi od dobre volje zaposlenih. Podzakonski akti ne regulišu ovakve situacije.

Važeće zakonodavstvo je utvrdilo da lijekovi moraju biti obilježeni na Brajevom pismu (član 118 Zakona o lijekovima) ali se ovo odnosi samo na lijekove koji se mogu prepisati na recept. U članu 44 Pravilnika o sadržaju i načinu obilježavanja spoljnog i unutrašnjeg pakovanja lijeka i sadržaju uputstva za lijek, stoji: „Nosilac dozvole za lijek, na zahtjev udruženja pacijenata za zaštitu slijepih i slabovidih osoba, dostavlja tom udruženju uputstvo za lijek u odgovarajućem obliku (Brajevo pismo, velika slova ili elektronski zvučni zapis npr. traka, CD, MP3).“ Ovakvim stavom je *izvršena diskriminacija a i povrijeđeno pravo na privatnost*. Uputstvo za korišćenje lijeka je neophodno pacijentu, ali ne mora obavijestiti nevladinu organizaciju koje ta osoba lijekove koristi. U cilju pronalaženja rješenja za primjenu člana 44 Pravilnika, Savez slijepih Crne Gore uputio je poziv za sastanak nosiocima dozvole za uvoz i distribuciju lijekova i obratio se Agenciji za zaštitu ličnih podataka i slobodan pristup informacijama.

Po mišljenju Agencije, „Član 44 Pravilnika o sadržaju i načinu obilježavanja spoljnog i unutrašnjeg pakovanja lijeka i sadržaju uputstva za lijek je *u suprotnosti sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti*“. Agencija dalje ističe: „Posebna kategorija ličnih podataka, prema članu 9 stav 1 tačka 7 Zakona su lični podaci koji se odnose na rasno ili etničko porijeklo, političko mišljenje, vjersko ili filozofsko uvjerenje, članstvo u sindikatima, kao i podaci koje se odnose na zdravstveno stanje ili seksualni život. Dakle, članovi Saveza - konzumenti lijeka, koji bi se po navedenom članu Pravilnika trebali obratiti Savezu slijepih sa konkretnim nazivom lijeka, na taj način bi saopštavali podatke iz posebne kategorije ličnih podataka, jer se i na osnovu lijeka koji se koristi može zaključiti od čega lice boluje odnosno koje zdravstvene poteškoće ima.

Članom 44 Pravilnika o sadržaju i načinu obilježavanja spoljnog i unutrašnjeg pakovanja lijeka i sadržaju uputstva za lijek je predviđeno da na zahtjev udruženja pacijenata za zaštitu slijepih i slabovidih osoba, nosilac dozvole za lijek, dostavlja tom udruženju uputstvo za lijek u odgovarajućem obliku, što ukazuje na mogućnost da se posredstvom udruženja pribavlja adekvatan format uputstva za lijek. Dakle, udruženje, prema ovoj odredbi, dostavlja informaciju o uputstvu za lijek koje je potrebno prevesti na Brajevo pismo ili dostaviti u drugom formatu i to može jedino učiniti ukoliko informaciju dobije od članova udruženja.

Polazeći od pretpostavke da je predmetna odredba Pravilnika donijeta u dobroj namjeri, a kako bi se izbjegla neovlašćena obrada ličnih podataka na način da se podaci iz posebne kategorije saopštavaju ili na drugi način čine dostupnim udruženju koje po svom svojstvu nije rukovalac niti zakonski korisnik tih podataka. Savjet Agencije smatra da je najadekvatniji način da se član 44 predmetnog *Pravilnika izmijeni na način da se istim obavežu nosioci dozvole za lijek, da izrade po primjerak uputstva za upotrebu svakog lijeka u odgovarajućem obliku (Brajevo pismo, velika slova ili elektronski zvučni zapis npr. traka, CD, MP3) i ista distribuiraju svim apotekama koje prodaju određeni lijek*, što je bila i inicijativa Saveza slijepih Crne Gore. Na ovaj način lica sa potpunim ili djelimičnim gubitkom vida bi se u samoj apoteci mogla upoznati sa načinom i uputstvom za korišćenje lijeka.“

Na sjednici održanoj 20.12.2018. godine Vlada je utvrdila Predlog zakona o kozmetičkim proizvodima. U članu 1. navodi se sljedeće: „Ovim zakonom propisuju se zahtjevi koje moraju da ispunjavaju kozmetički proizvodi koji se stavljaju na tržište, bezbjednost i procjena bezbjednosti i usklađenosti, informisanje potrošača, razmjena informacija, nadzor nad tržištem kozmetičkih proizvoda, kao i druga pitanja od značaja za bezbjednost kozmetičkih proizvoda, u cilju zaštite života i zdravlja ljudi.“ Savez slijepih Crne Gore uputio je dopis Ministarstvu zdravlja u kome se između ostalog kaže: „Upravo u vezi sa zaštitom života i zdravlja osoba sa oštećenim vidom smatramo da bi se u ovom Zakonu morale naći norme koje obavezuju relevantne subjekte *da informacije o kozmetičkim proizvodima učine dostupnim i na Brajevom pismu*. Želimo da napomenemo da Zakon o zaštiti potrošača propisuje obavezu trgovaca da informacije o proizvodima učine dostupnim i na Brajevom pismu, a Pravilnikom kojeg je donijelo Ministarstvo ekonomije propisano je da se radi upravo o šamponu i tečnom deterdžentu koji spadaju u kozmetičke proizvode. No, kako je Ministarstvo pripremlilo, a Vlada utvrdila predlog Zakona o kozmetičkim proizvodima kao *lex specialis*, iako Zakon o zaštiti potrošača štiti sve potrošače, to smatramo da isti treba dopuniti sa normama koje će takođe dodatno zaštititi i potrošače sa oštećenjem vida.“ Ministarstvo zdravlja nije zakazalo sastanak već uputilo odgovor na dopis iz kog se jasno vidi da kao predlagači nijesu zainteresovani za dopunu pomenutog Zakona. U dopisu Ministarstva između ostalog stoji: „Obavještavamo Vas da obavezu trgovaca u odnosu na isticanje podataka i obavještenja o robi na određenim proizvodima i u određenim objektima na Brajevom pismu, koja je propisana Zakonom o zaštiti potrošača („Službeni list CG, br. 2/14, 6/14, 43/15 i 70/17), ovaj zakon ne isključuje, imajući u vidu da je Zakon o zaštiti potrošača opšti propis. Takođe, i podzakonski akt donijet na osnovu ovog zakona ostaje i dalje na snazi, tako da listu proizvoda i način isticanja ovih obavještenja propisuje Ministarstvo ekonomije, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.“

3. PRISTUPAČNOST INFORMACIJA

3.1. PRISTUPAČNOST E-USLUGA

Analizom Zakona o elektronskoj upravi, lako je uočiti da ovaj zakon nije sadržao norme kojima se garantuje prilagođavanje sadržaja u elektronskoj formi osobama sa invaliditetom. Kako je u toku rad na izradi novog Zakona, u nacrtu se vidi opredjeljenost Ministarstva javne uprave za prilagođavanje web sajtova kao i drugih sadržaja.

U članu 6 Nacrta stoji:

Prevenција diskriminacije

Član 6

Svako ima prava da koristi uslugu elektronske uprave, na jednak način i pod jednakim uslovima, u skladu sa ovim zakonom.

Usluga elektronske uprave pruža se na način koji obezbjeđuje pristup i korišćenje te usluge licima sa invaliditetom bez tehničkih, audio-vizuelnih, semantičkih i jezičkih ograničenja.

U okviru projekta [Svi smo stvoreni jednaki, ka efikasnijoj zaštiti potrošačkih prava lica sa invaliditetom](#) održan je sastanak predstavnika Saveza slijepih Crne Gore, CEZAP-a i Ministarstva javne uprave. Cilj ovog sastanka, bio je da se usaglase zajedničke aktivnosti koje će doprinijeti poboljšanju dostupnosti informaciono – komunikacionih tehnologija i usluga osobama sa invaliditetom. Predstavnice Ministarstva su naglasile da će 2019. godine biti izrađen novi sajt Vlade Crne Gore sa svih 65 podsajtova, te da će na tome raditi preko 130 administratora, koji će biti obučeni da poštuju smjernice o e-pristupačnosti.

Predstavnik Saveza je istakao da je zadovoljan saradnjom koju ima sa Direktoratom za e –servise Ministarstva javne uprave i da je u pogledu pristupačnosti napravljen određeni pomak, ali da je potreban dalji trud i zalaganje administratora radi postizanja veće dostupnosti. Predložio je konkretne mjere u vidu posebne naznake pored linka za dokumenta, da je pristupačan, jer će i to uticati na podizanje svijesti o značaju ove teme. Takođe je predložio da je potrebno uraditi alternativne tekstove za slike i druge konkretne mjere. Prilikom izrade novog sajta Vlade, bitno je voditi računa o „migraciji“ dokumenata i posebno o potrebi da se nepristupačni dokumenti prilagode potrebama lica sa invaliditetom.

Zaključci sastanka su:

1. Intenzivnija saradnja Ministarstva javne uprave sa NVO udruženjima lica sa invaliditetom, radi konkretnog poboljšanja e-pristupačnosti

2. Poboljšanje monitoringa smjernica za e-pristupačnost.

3.2. PRISTUPAČNOST TELEVIZIJSKOG SADRŽAJA

Ministarstvo kulture je iniciralo izmjenu Zakona o nacionalnom javnom emiteru. Na Nacrt zakona iz koga se vidi da ne predviđaju norme kojima se obezbjeđuje pristupačnost programskih sadržaja osobama sa invaliditetom u skladu sa članom 21 Konvencije UN o pravima osoba sa invaliditetom, Savez slijepih Crne Gore je dao primjedbe i sugestije, koje su upućene ispred Mreže OOSI, shodno da se sugestije i primjedbe tiču osoba sa različitim vrstama invaliditeta.

Član 1, stav 2 Nacrta glasi: „Ovaj Zakon se tumači u skladu sa Direktivom o AVM uslugama, Evropskom konvencijom za zaštitu ljudskih prava i osnovnih sloboda i praksom Evropskog suda za ljudska prava.”

Primjedba/predlog/sugestija 1:

Član 1, u stavu 2 mijenja se i glasi:

„Ovaj Zakon se tumači u skladu sa Direktivom o AVM uslugama, Univerzalnom deklaracijom o ljudskim pravima, UN Konvencijom o pravima lica sa invaliditetom i pravilima u ovoj oblasti, Evropskom konvencijom za zaštitu ljudskih prava i osnovnih sloboda i praksom Evropskog suda za ljudska prava.”

Obrazloženje primjedbe/predloga/sugestije 1:

Navođenje UN Konvencije o pravima lica sa invaliditetom, smatramo potrebnim, iz razloga što je prema rezultatima Svjetske zdravstvene organizacije broj lica sa invaliditetom u našoj zemlji oko 10% od ukupnog stanovništva, što takođe potvrđuju i rezultati sa popisa stanovništva iz 2011. godine u Crnoj Gori.

Konvencija je zapravo najbitniji dokument iz oblasti prava, benefita i svih oblika pristupačnosti, koje države potpisnice moraju obezbijediti za svoje građane i građanke sa invaliditetom. S obzirom na to da će tekst Zakona, čije su izmjene i dopune u toku, uređivati i oblast pristupačnosti AVM sadržaja na RTCG (Nacionalnom javnom emiteru), član 9. Konvencije o pravima lica sa invaliditetom, obrađuje, između ostalog, pristupačnost informacija i drugih sadržaja svim osobama sa invaliditetom.

Stoga, pored navođenja propisa i standarda koji se već nalaze u članu 1. Zakona, smatramo i predlažemo da se doda i naziv ovog pravnog dokumenta, odnosno Konvencije UN o pravima lica sa invaliditetom.

Primjedba/predlog/sugestija 2:

Član 2, u stavu 3, mijenja se i glasi:

„Djelatnost nacionalnog javnog emitera iz stava 1 ovog člana je pružanje javnih audio-vizuelnih usluga kojima se zadovoljavaju: demokratske, socijalne, kulturne, obrazovne i druge potrebe od javnog interesa svih segmenata crnogorskog društva; obezbjeđuje ostvarivanje prava i interesa građana i drugih subjekata u oblasti informisanja, bez obzira na njihovu političku, vjersku, kulturnu, rasnu, polnu ili bilo koju drugu pripadnost.

Obrazloženje primjedbe/predloga/sugestije 2:

Predložena izmjena, odnosno dopuna člana 2, stav 3, riječima „... ili bilo koja druga pripadnost“, smatramo neophodnim i zbog razloga što ove riječi obuhvataju i druge kategorije konzumenata audio-vizuelnih sadržaja na RTCG. Pod ovaj pojam se mogu podvesti i lica sa invaliditetom, i starije osobe, i djeca, i samohrane majke.

Stoga, smatramo da ovaj prijedlog treba uvažiti, jer on samo upotpunjuje zakonsku formulaciju i omogućava da se prilikom izrade i emitovanja AVM sadržaja, vodi računa o brojnim kategorijama stanovništva, odnosno različitih konzumenata ovih sadržaja.

Primjedba/predlog/sugestija 3:

U članu 4 , dodaje se novi stav 6, koji glasi:

„U okviru svojih usluga RTCG je dužna da obezbijedi pristupačnost programskih sadržaja za sve osobe sa invaliditetom. „

Obrazloženje primjedbe/predloga/sugestije 3:

Obezbjeđenje pristupačnih AVM sadržaja i osobama sa invaliditetom, podrazumijeva najprije pristupačnost za konzumente oštećenog vida i sluha. Ovo su zapravo dvije kategorije osoba sa invaliditetom, za koje su programski sadržaji uglavnom nepristupačni za samostalno posmatranje. Kada su u pitanju osobe oštećenog sluha, najveći dio informativnog programa, sem meteo izvještaja, nepristupačan je za njih. Informativni program je za osobe oštećenog vida nepristupačan u onom dijelu kada se ime i pozicija sagovornika, koji se pojavi na malom ekranu, ispiše u dnu istog, a spiker ne izgovori ono što je ispisano tom prilikom. Takođe, slikovni prikazi meteo izvještaja, filmski program i drugi sadržaji koji nijesu pokriveni audio-deskripcijom, nepristupačni su osobama oštećenog vida.

Iako svjesni činjenice da je nemoguće „preko noći“, učiniti sve AVM sadržaje pristupačnim za osobe sa invaliditetom, smatramo bitnim da treba što prije krenuti u postupak prilagođavanja programskih sadržaja svim osobama sa invaliditetom i takođe, postaviti okvirne procenete (npr. 40% pristupačnih AVM sadržaja), kako bi i Crna Gora krenula putem pristupačnosti za OSI, a Nacionalni javni emiter, bi postao poput drugih javnih servisa u EU i šire.

Primjedba/predlog/sugestija 4:

U članu 9A, nakon stava 5, dodati stav koji će propisati minimum pristupačnih programskih sadržaja za sve osobe sa invaliditetom.

Obrazloženje primjedbe/predloga/sugestije 4:

Svjesni činjenice da u ovom trenutku nije moguće učiniti pristupačnima gotovo sve AVM sadržaje već je neophodno odrediti obavezujući procenat, spremni smo da prihvatimo onaj procenat koji bi bio dostižan u razumnom vremenu i uz razumne napore. U ovoj fazi je od presudnog značaja zaista započeti aktivnosti na stvaranju pristupačnosti AVM sadržaja, što ima višestruku korist. Prije svega, to predstavlja najvažnije, početne korake, koje su dobra smjernica za dalji rad u oblasti pristupačnosti.

Primjedba/predlog/sugestija 5:

U članu 9F, dodaje se novi stav koji glasi:

„RTCG je obavezna da osigura da sadržaji iz stava 1 budu najmanje 50% pristupačni svim osobama sa invaliditetom.“

Obrazloženje primjedbe/predloga/sugestije 5:

Evropska djela predstavljaju značajan dio programske šeme AVM sadržaja koji se emituju na Javnom servisu. U tako velikom obimu različitih sadržaja teško je zamisliti pristojan stepen pristupačnosti medija, ukoliko nijesu u preporučenom obimu pristupačni i osobama sa invaliditetom. Najzad, ovi sadržaji su najčešće i najgledaniji, ali i najinteresantniji i osobama sa invaliditetom, pa pristupačnost istih tim prije jeste značajna za ovu populaciju.

4. EU STANDARDI I REGULATIVA

U evropskoj regulativi, postoji više normi i propisa koje se bave zaštitom potrošača. Jedna od njih je *UREDBA (EU) br. 254/2014 evropskog parlamenta i vijeća o višegodišnjem programu za potrošače za razdoblje 2014.-2020.* Kako stoji u uredbi, tačka 3 „Višegodišnji program za potrošače za razdoblje 2014.– 2020. treba pomoći visokom nivou zaštite potrošača, ..., u vezi sa socijalnom uključenosti, uzimajući u obzir *posebnu situaciju ranjivih potrošača* i potrebe stanovništva koje stari, i u vezi s pametnim donošenjem propisa, između ostalog praćenjem potrošačkih tržišta kako bi se pomoglo u osmišljavanju pametnih i usmjerenih propisa. Potom osiguranje poštovanja prava potrošača i ostvariva pravna zaštita putem pametnog regulatornog djelovanja i boljeg ***pristupa jednostavnoj, djelotvornoj, brzom i jeftinoj pravnoj zaštiti*** (uključujući izvansudsko rješavanje sporova)... uz ***prikladne mjere za potrebe i prava ranjivih potrošača.***“ Dato je i nekoliko smjernica:

- Bolja primjena zakona postizanjem bliskije saradnje između nacionalnih tijela za izvršavanje i savjetovanjem potrošača.
- *Visok nivo zaštite svih potrošača, uz pridavanje posebne pažnje ranjivim potrošačima, kako bi se u obzir uzele njihove specifične potrebe i ojačale njihove sposobnosti.*
- Programom bi se posebno trebalo osigurati da *ranjivi potrošači imaju pristup informacijama o robi i uslugama* kako bi imali *jednake mogućnosti za slobodan i informisan izbor, posebno zato što ranjivi potrošači mogu imati poteškoća u pristupu informacijama za potrošače i shvatanju tih informacija* te stoga mogu biti zavarani.

U direktivama se fokus stavlja na posebne oblasti. Tako se *Direktiva 2005/29* prvenstveno fokusira na ranjivost iz perspektive ekonomskih interesa potrošača, dok *Direktiva 2011/83/EU* o pravima potrošača jača predugovorene i ugovorne zahtjeve za informacijama, artikulirajući snažnije pravo na povlačenje kada davalac usluga ili prodavac ne uspije da ispuni svoju zakonsku obavezu da dostavi relevantne informacije i zahtijeva da se ona prenese na *jasan i razumljiv način.*“

Strategija za jačanje prava ranjivih grupa potrošača, daje preporuku da se preduzmu odgovarajuće i djelotvorne mjere u sektorima koji nijesu obuhvaćeni Direktivom 2011/83 i gdje može postojati određena ranjivost, kao što je *finansijski sektor ili sektor transporta.* „...Njihove karakteristike i interakcija sa spoljnim okruženjem i faktorima ili zato što imaju poteškoća u pristupu i razumijevanju relevantnih informacija o proizvodima i uslugama i stoga trebaju posebnu zaštitu. „ Strategija traži od Komisije i ohrabruje države članice da održavaju stalnu i blisku analizu društvenog i potrošačkog ponašanja i situacije u kojima se određene grupe ili pojedinci mogu naći u ranjivim situacijama, na primjer analizom potraživanja potrošača, i da se stane na kraj ranjivosti kroz specifične mjere, gdje je to

prikladno, kako bi se osigurala zaštita za sve potrošače, bez obzira na sposobnost (ability) i u bilo kojoj fazi života. Pozdravlja i snažno podržava napore Komisije da promoviše osnaživanje potrošača kroz *pružanje lako dostupnih i lako razumljivih informacija* i edukacije potrošača jer sve aktivnosti u tom smislu doprinose efikasnijem i pravednijem unutrašnjem tržištu; („Welcomes and strongly supports therefore the Commission’s efforts to promote consumer empowerment through the provision of easily accessible and understandable information and consumer education, as all action in this regard contributes to a more efficient and fair internal market”); ...kako bi ranjivi potrošači imali *pristup istim dobrima i uslugama* i kako ne bi bili dovedeni u zabludu.“

Ugroženost mnogih potrošača proizilazi upravo iz nepostojanja njihovog *samopouzdanja i razumijevanja informacija koje dobiju ili od nepostojanja dostupnih opcija, ili zbog nedostatka svijesti o postojećim šemama za žalbe i obeštećenja*, te da te prepreke rastu u slučaju prekogranične potrošnje i prodaje od vrata do vrata, uključujući online prekograničnu trgovinu; strategija, ... poziva nadležne nacionalne vlasti da osiguraju podsticaje u tom pogledu, kao i potrebnu pravnu zaštitu za potrošače...“

Strategija nadalje, traži od Komisije i država članica da bolje osiguraju da, u razvoju sigurnosnih standarda i operativnih uslova za određene proizvode, budu naglašeni zahtjevi za kvalitetom i zaštitnim mjerama, te da je *potrebno osigurati adekvatnu zaštitu ugroženih potrošača; napominje da se predviđena upotreba ne može odnositi na specifične rizike s kojima se potrošači u ranjivim situacijama mogu suočiti*, posebno u pogledu **pristupačnosti osobama s oštećenim vidom NA PROIZVODIMA ZA SVAKODNEVNU UPOTREBU**; stoga predlaže da se propisima o bezbjednosnim standardima i uslovima za određene proizvode uzme u obzir, tamo gdje je to moguće, ne samo predviđena upotreba, već i **predvidljiva upotreba**; poziva na buduću reviziju **Direktive o opštoj sigurnosti proizvoda**, kako bi se uzele u obzir ove zabrinutosti.

Kako bi se omogućio pristup signalizaciji koja je usmjerena na građane sa invaliditetom, traži se od država članica i Komisije da posvete svoje napore, kako bi dobre prakse bile dostupne kompanijama i ohrabrile njihovu primjenu, te da promovišu, uključujući kada se koriste resursi Evropske unije PRUŽANJE INFORMACIJA I USLUGA KOMPANIJAMA U FORMATIMA KOJI SU DOSTUPNI SVIM GRAĐANIMA. Poziva Komisiju i države članice da, u skladu s principima društveno odgovornog poslovanja, **ponude podsticaje preduzećima da uspostave sistem dobrovoljnog označavanja ambalaže industrijskog proizvoda na Brajevom pismu (uključujući, na primjer, vrstu proizvoda i rok trajanja datum, barem), kako bi olakšali život potrošačima s oštećenjem vida**; a u istom duhu, poziva države članice i Komisiju da promovišu istraživanje i razvoj dobara, usluga, opreme i objekata, koji su **univerzalno dizajnirani**, drugim riječima upotrebljivi za sve ljude, u najvećoj mogućoj mjeri, bez potreba za adaptacijom ili specijalizovanim dizajnom.

Evropski savjet je 09. aprila 2019. godine odobrio i usvojio European Accessibility Act-EAA, koji sada ima snagu direktive. Cilj EAA je da poboljša funkcionisanje unutrašnjeg tržišta za pristupačne proizvode i usluge uklanjanjem barijera koje stvaraju različite legislative. Da se kreiraju zajednička pravila o pristupačnosti u EU za sva

preduzeća/kompanije. EAA obuhvata proizvode i usluge koji su identifikovani kao oni koji imaju najveći rizik da budu nedostupni zbog različitih uslova pristupačnosti u zemljama, poput računara, operativnih sistema, bankomata i drugih bankarskih usluga, terminala za plaćanje, mašina za karte i čekiranje, smartfona, telefona, tableta, TV opreme koja se odnosi na usluge digitalne televizije, usluge telefonije i pripadajuća oprema, audiovizuelne medijske usluge kao što su televizijsko emitovanje i srodna potrošačka oprema, e-knjige, e-trgovina.

S obzirom na činjenicu da se Crna Gora nalazi u pristupnim pregovorima, samo ćemo navesti pregovaračka poglavlja koja se vezuju za zaštitu potrošača, osoba sa invaliditetom:

Pregovaračka poglavlja

- PP 3 – Pravo osnivanja preduzeća i sloboda pružanja usluga
- PP 5 – Javne nabavke
- PP 7 – Pravo intelektualne svojine – autorska prava
- PP 10 – Informatičko društvo i mediji
- PP 12 - Bezbjednost hrane, veterinarski i fitosanitarni nadzor
- PP 14 – Saobraćajna politika
- PP 15 – Energetika
- PP 16 – Porezi
- PP 18 - Statistika
- PP 19 - Socijalna politika i zapošljavanje
- PP 23 - Pravosuđe i temeljna prava
- PP 28 – Zaštita potrošača i zdravlja

Crna Gora kao država koja teži evropskoj zajednici, treba da što skorije harmonizuje propise, i naročito, da iste u cjelosti primjenjuje.

ZAKLJUČAK

Ovaj izvještaj sačinjen je za potrebe projekta Svi smo stvoreni jednaki, ka efikasnijoj zaštiti potrošačkih prava lica sa invaliditetom” koji ima za cilj stvaranje jednakih uslova u pristupu roba i usluga osobama sa invaliditetom. Analizom navedenog, može se zaključiti da je Crna Gora u posljednjoj deceniji usvojila afirmativna zakonska rješenja. Zbog novih zakonskih rješenja Crna Gora zauzima visoko mjesto u regionu. Usvojeni su Zakon o zabrani diskriminacije, Zakon o zabrani diskriminacije lica sa invaliditetom, Zakon o zaštiti potrošača itd. Potpisan je i ratifikovan veliki broj međunarodnih dokumenata koji na osnovu člana 9 Ustava Crne Gore imaju prioritet nad domaćim zakonodavstvom. Među ratifikovanim aktima posebno se ističe UN Konvencija o pravima lica sa invaliditetom, koja predstavlja najviši standard u zaštiti prava ovih osoba. Sa postignutim ne možemo biti zadovoljni. Podzakonski akti često ne prate afirmativna zakonska rješenja. U nekim novim zakonima nema normi koje su u skladu sa UN Konvencijom o pravima OSI, a sa implementacijom zakona u praksi se neopravdano kasni. Sama ministarstva ne čine dovoljno da se zakon iza koga stoje primijeni u praksi. Najočigledniji primjer je Zakon o zaštiti potrošača, čija se afirmativna rješenja neopravdano sužavaju a Ministarstvo ekonomije donosi Pravilnik koji ne samo što nije u skladu sa Zakonom već se njime vrši neposredna diskriminacija. Predlog zakona o kozmetičkim proizvodima iza koga stoji Ministarstvo zdravlja, ne predviđa obilježavanje kozmetičkih proizvoda na Brajevom pismu, a takav stav se pravda nepostojećim biznis barijerama. U Nacionalnom programu zaštite potrošača 2019-2021 ne pominje se obaveza obilježavanja proizvoda na Brajevom pismu, ni bilo koja aktivnost koja je u vezi sa ovim segmentom Zakona.

U dijelu ljudskih prava osoba s invaliditetom, naglašavamo da se terminom pristupačnost označava obilježje fizičkog okruženja, komunikacija, informacija, i komunikaciono-informacionih tehnologija, saobraćaja i usluga, dok se terminom dostupnost označava nivo pristupa, odnosno mogućnost korišćenja navedenih usluga i sadržaja od strane osoba sa invaliditetom. Tako na primjer, neka javna usluga može biti dostupna OSI, ali ne istovremeno i pristupačna jer se može pružati u nepristupačnom okruženju ili u nepristupačnom formatu.

Zato organizacije osoba sa invaliditetom moraju pojačati pritisak na donosiocima odluka u cilju sprovođenja postojećih i donošenja novih zakonskih rješenja.



Ovaj dokument je izrađen uz finansijsku podršku Evropske unije. Njegov sadržaj je isključiva odgovornost Saveza slijepih Crne Gore i Centra za zaštitu potrošača i ne odražava nužno stavove Evropske unije.



Ministarstvo javne uprave

Ovaj dokument je izrađen uz finansijsku podršku Vlade Crne Gore, Ministarstva javne uprave. Stavovi izraženi u ovom dokumentu isključiva su odgovornost Saveza slijepih Crne Gore i Centra za zaštitu potrošača i ne odražavaju nužno stavove Ministarstva javne uprave.