



Izvještaj o radu Centra za zaštitu potrošača Crne Gore u 2022. godini

Centar za zaštitu potrošača,
2023.

Sadržaj

O ORGANIZACIJI

AKTIVNOSTI ORGANIZACIJE POTROŠAČA

1. SAVJETOVALIŠTE ZA ZAŠTITU POTROŠAČA

2. ZAŠTITA KOLEKTIVNIH INTERESA POTROŠAČA

3. DOPRINOS SPROVOĐENJU POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA

4. INICIJATIVE

5. EDUKACIJA POTROŠAČA I PROJEKTI

O ORGANIZACIJI

Centar za zaštitu potrošača (CEZAP) je nezavisna, nevladina, nepolitička i neprofitna organizacija formirana 1999. godine u Podgorici, Crna Gora. Osnovni cilj je bavljenje svim vidovima zaštite potrošača u Crnoj Gori, prema smjernicama iz rezolucije UN i pravnom tekovinom Evropske Unije.

Centar za zaštitu potrošača Crne Gore, postojano radi i radiće na zastupanju interesa potrošača na nacionalnom, regionalnom i međunarodnom nivou, podizanju javne svijesti preko informisanja i edukacije potrošača, kao i unaprijeđivanju i implementaciji odgovarajuće zakonske regulative za zaštitu potrošača u Crnoj Gori.

Redovne aktivnosti CEZAP-a odnose se na prikupljanje žalbi potrošača, rješavanje žalbi davanjem savjeta potrošačima, posredovanjem i upućivanjem žalbi nadležnim inspekcijama. CEZAP, svakodnevno obavlja aktivnosti u informativno-konsultativnom centru u svojim prostorijama, gdje potrošači upućuju žalbe i prigovore putem telefona, e-mejla ili lično.

Centar za zaštitu potrošača aktivno i kontinuirano saraduje sa Ministarstvom ekonomskog razvoja (Direktoratom za unutrašnje tržište i konkurenciju), kao i Upravom za inspekcijske poslove, kroz zajedničke aktivnosti i 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, Centralna banka itd.). 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 znanje o potrebi zaštite potrošača u Crnoj Gori.

Pored tih redovnih aktivnosti na pojedinačnim prigovorima i žalbama potrošača, u izvještajnom periodu se naročito ističe prva pravosnažna presuda po kolektivnoj tužbi donesena u Crnoj Gori. Osim toga, CEZAP je pokrenuo inicijativu za izdavanje sertifikata kompanijama „Fer sa potrošačem“ što je inovativan model saradnje civilnog i biznis sektora u cilju unaprijeđenja položaja potrošača u Crnoj Gori.

AKTIVNOSTI ORGANIZACIJE POTROŠAČA

U skladu sa članom 166 Zakona o zaštiti potrošača, Centar za zaštitu potrošača kao organizacija potrošača sprovodi sljedeće aktivnosti:

- 1) obavještava i savjetuje potrošače sa ciljem informisanja i edukacije o njihovim pravima i obavezama, pomaže potrošačima u rješavanju sporova sa trgovcima i štiti kolektivne interese potrošača, u skladu sa ovim zakonom;
- 2) vodi evidencije o primljenim prijavama potrošača i postupcima preduzetim za njihovo rješavanje;
- 3) daje primjedbe i predloge u postupku donošenja propisa koji se odnose na oblast zaštite potrošača učešćem u javnoj raspravi;
- 4) učestvuje u pripremi Nacionalnog programa i njegovoj realizaciji;
- 5) ispituje i vrši uporedne analize proizvoda preko imenovanih, odnosno ovlašćenih organizacija, odnosno imenovanih organizacija za ocjenjivanje usaglašenosti, u skladu sa zakonom, uz obavezno saopštavanje rezultata javnosti;
- 6) saraduje sa odgovarajućim domaćim i međunarodnim organima i organizacijama koje se bave zaštitom potrošača;

1. SAVJETOVALIŠTE ZA ZAŠTITU POTROŠAČA

U skladu sa Zakonom, Centar za zaštitu potrošača vodi evidenciju o primljenim prijavama potrošača u konkretnim potrošačkim sporovima i postupcima preduzetim za njihovo rješavanje. Stoga, CEZAP evidentira prijave potrošača o prekršajima zakonskih odredbi koje se upućuju nadležnoj inspekciji (npr. isticanje cijena, popusta i slično), kao i primjedbe i žalbe potrošača u kojima pruža odgovarajuću pomoć u vidu pružanja konkretnih pravnih savjeta i uputstava za dalje postupanje u pravcu ostvarenja zaštite, posredovanja u rješavanju sporova kao i pružanja besplatne pravne pomoći u vidu sačinjavanja prigovora, žalbi ili tužbi za nadležne organe. Pored navedenog, Centru za zaštitu potrošača se svakodnevno obraćaju potrošači i upitima za različite informacije o kojim se ne vodi službena evidencija pa tako CEZAP godišnje obradi 3000 upita i primjedbi potrošača.

Broj evidentiranih žalbi i pritužbi naših sugrađana u 2022. godini je iznosio 1147. Potrošači su se dominantno žalili na teškoće u ostvarivanju prava po osnovu saobraznosti i garancije robe različite vrste (pretežno

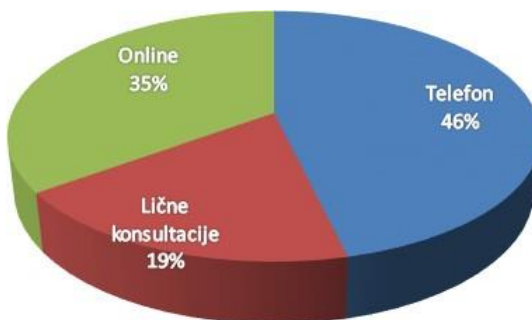
tehničke robe, odjeće i obuće), pa smo primili ukupno 821 takav zahtjev. Pored toga, potrošači su se žalili na kvalitet i dostupnost usluga od javnog interesa (električna energija, regulisane komunalne djelatnosti, telekomunikacije), što je rezultiralo sa 267 podnesenih pritužbi u toj oblasti. Ostatak potrošačkih žalbi se odnosi na bankarski sektor (20), turističke usluge (16), online trgovinu (14) i isticanje cijena (9). Najveći broj pritužbi pristigao je iz Podgorice, ukupno 856, dok je iz ostalih gradova primljeno 291.

Tabela 1: Broj evidentiranih žalbi po kanalu komunikacije

Lične konsultacije	Konsultacije putem telefona	Online konsultacije (e-mail, sajt, društvene mreže)	TOTAL
225	531	391	1147

Grafik 1: Pregled evidentiranih žalbi po kanalu komunikacije u procentima

Pregled u procentima



U oblasti saobraznosti i garancije, potrošači se najčešće žale na kvalitet tehničkih uređaja koji svoju neispravnost pokazuju već u prvim danima korišćenja. Iako po Zakonu u tim situacijama potrosaci imaju pravo na zamjenu ili povraćaj novca, trgovci najčešće osporavaju njihovo pravo i šalju nove proizvode na servis. Na servisu se uređaji zadržavaju duže od zakonom predviđenog roka i često se vraćaju u neispravnom stanju, što ozbiljno dovodi u pitanje stručnost servisera koji su ovlašćeni za određene proizvode.

Centar za zaštitu potrošača primi veliki broj žalbi koje se odnose na kvalitet obuće i garderobe, upitnog porijekla, s obzirom na njihove visoke cijene.

Reklamacije se gotovo uvijek odbijaju bez odgovarajućeg obrazloženja, čak i kada je u pitanju zakonska obaveza trgovca u smislu člana 49 stav 2 Zakona o zaštiti potrošača. Kao razlog odbijanja, najčešće se navodi fizičko oštećenje, bez navođenja koje struke je lice ili komisija koje je donijelo takvu procjenu.

Centar prima i veliki broj žalbi kada su saloni namještaja u pitanju. Isporučuje se oštećen namjestaj, pogrešne dimenzije, nestručni montažeri. Mjesecima se kasni sa isporukom iako je ugovorom predviđen dan dostave unaprijed plaćenog namještaja.

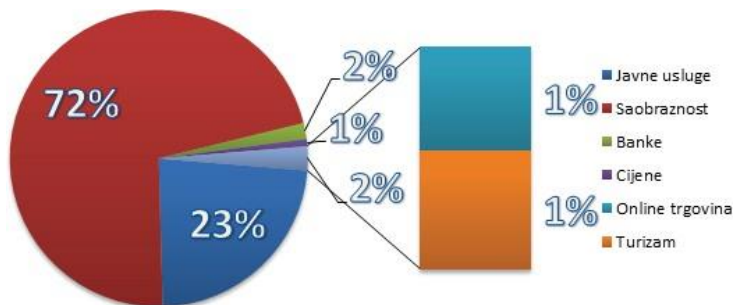
U ovim postupcima se kao naročito problematično ističe dokazivanje da uzrok nekog materijalnog nedostatka ili funkcionalnosti uređaja ili druge robe nije krivica potrošača u smislu nepravilnog i nesavjesnog korišćenja i održavanja (mimo uputstva za upotrebu i prirode same stvari). U tom smislu, u najvećem broju slučajeva, trgovci odbijaju prigovore pozivajući se na izvještaje ovlašćenih servisera. U postupku po žalbi, potrošač je prinuđen da ponudi protivdokaz budući da i inspeksijski organi prihvataju pomenuti izvještaj kao dovoljan za donošenje odluke. Potrošač takav dokaz može ponuditi jedino u formi prijedloga za vještačenje koji postupajući inspektor može, ali ne mora, prihvatiti i sprovesti. Pored toga, potrošač se često neće odlučiti na ovaj korak zbog mogućih troškova izvođenja tog dokaza. Sve navedeno, potrošača dovodi u nezavidan položaj pa u mnogim slučajevima njegova zakonom zagarantovana prava ne mogu biti ostvarena. Stoga je neophodno uspostaviti funkcionalniji i efikasniji model pravne zaštite potrošača u navedenim situacijama.

Tabela 2: Broj pruženih konsultacija po kategorijama

Kategorija	Pružene konsultacije
Javne usluge	267
Saobraznost i garancije	821
Bankarski sektor	20
Isticanje cijena	9
Online trgovina	14
Turizam	16

Grafik 2: Procentualni prikaz pruženih konsultacija po kategorijama

Pregled u procentima



Kada su u pitanju javne usluge, najveći broj potrošačkih žalbi se odnosi na telekomunikacije, ukupno 163. Žalbe koje se odnose na mobilne i kablovske operatere su: isporuka usluge koja nije u skladu sa ugovorom i zakonom, neotklanjanje kvara na mreži u roku od 48h, produženje ugovora bez saglasnosti potrošača, loše servisne usluge, nemogućnost raskida ugovora. Potrošači najčešće nijesu upoznati sa sadržinom pretplatničkih ugovora, pogotovo u dijelu koji se odnosi na produženje i raskid ugovora, pa je potrebna kontinuirana edukacija u tom dijelu. Međutim, često se dešava i da potrošači imaju pravo na jednostrani raskid ugovora bez obaveze plaćanja preostalog iznosa pretplate za ugovore zaključene na neodređeno vrijeme sa minimalnim periodom važenja od 24 mjeseca, a da im to operater ne omogućava. U ovakvim situacijama potrosaci se upućuju na Agenciju za elektronske komunikacije kao prvostepeni organ za rješavanje žalbi, poslije neuspjelog pokušaja rješavanja spora neposredno sa trgovcem (operaterom).

U oblasti javnih usluga, značajan dio žalbi odnosi se i na kvalitet isporuke i snabdijevanja električnom energijom, kao i na probleme sa otpisom zastarjelih dugova (64). Naime, potrošači su u svojim pritužbama najčešće isticali činjenicu da im snabdjevač električnom energijom ne otpisuje dug stariji od 24 mjeseca iako su se stekli uslovi za to, već uvijek navodi da je za pitanja utvrđivanja zastarjelosti nadležan sud, upućujući potrošača na sudsku zaštitu. Pored toga, članom 41 Zakona o zaštiti potrošača, zabranjeno je uslovljavanje snabdijevanja električnom energijom dugovima koji su stariji od dvije godine. Ipak, prema prijavama potrošača, to se ipak i dalje dešava uslovljavanjem snabdijevanja potpisivanjem sporazuma o otplati duga na rate nakon čega se potrošač više ne može pozivati na zastarjelost.

Problemi potrošača u ovoj oblasti rješavali su se dominantno kroz pruženu besplatnu pravnu pomoć u vidu sačinjavanja zahtjeva za ponovno uspostavljanje snabdijevanja električnom energijom, zahtjeva za otpis duga i, u odgovarajućim slučajevima, žalbi Regulatornoj agenciji za energetiku i regulisane komunalne djelatnosti ili nadležnoj inspekciji.

U dijelu vodosnabdijevanja, Centar za zaštitu potrošača je primio 31 prigovor potrošača. Ovi prigovori su se takođe odnosili na otpis duga zbog zastarjelosti. Prigovori se primarno odnose na Vodovod i kanalizacija doo Podgorica, koji je pokazao spremnost da otpisuje ove dugove kada se steknu zakonski uslovi, bez upućivanja na sudsku zaštitu. U pojedinim kompleksnijim slučajevima upućivane su žalbe Sekretarijatu za komunalne poslove Glavnog grada Podgorica.

U dijelu bankarskih usluga, žalbe potrošača su se odnosile na prigovore o naknadama i provizijama koje banke naplaćuju potrošačima, kao i upitima o kamatama kod potrošačkih kredita. Poseban predmet naše pažnje u ovom dijelu bile su informacije koje banke pružaju potrošačima u postupku odobrenja kredita gdje je primijećeno da potrošači nijesu uvijek adekvatno obaviješteni o nekim važnim činjenicama, pa se na to svakako skreće pozornost Centralnoj banci Crne Gore. Imajući u vidu prirodu ovih sporova, u zaštiti potrošača korisnika finansijskih usluga, CEZAP se primarno orjentisao na kolektivnu zaštitu potrošača u skladu sa zakonom, što je opisano u dijelu izvještaja koji se odnosi na kolektivne tužbe.

U pogledu online trgovine koja sve više uzima maha na domaćem tržištu, CEZAP je primio svega 14 konkretnih žalbi potrošača uz svakodnevne upite o pravima kod distancione prodaje. Konkretno potrošačke žalbe su se odnosile na trgovinu putem društvenih mreža koja je problematična jer je najčešće riječ o prodavcima koji nijesu registrovani kao trgovci u zakonskom smislu, pa su i prava potrošača značajno osujećena u ovom dijelu. S obzirom da je riječ o sivoj ekonomiji, to su prijave potrošača prosljeđivane nadležnim inspeksijskim i drugim državnim organima na dalje postupanje.

Kada su u pitanju turističke usluge, pritužbe potrošača su se uglavnom odnosile na teškoće u ostvarivanju prava na refundaciju kupljenih avionskih karata za nerealizovana putovanja i paket aranžmane, kao i na kašnjenja pružalaca usluga putovanja. U nekim slučajevima, CEZAP je uspio posredovanjem da dođe do odgovarajućeg rješenja, dok su u drugim potrošači upućeni na podnošenje pravnih sredstava u odgovarajućem postupku.

U dijelu isticanja cijena, potrošači su često prijavljivali različite cijene na rafu u odnosu na cijenu na kasi, no često bez odgovarajućeg dokaza. Ipak, sve takve prijave su upućivane Upravi za inspekcijske poslove budući da je riječ o prekršajima odredbi Zakona o zaštiti potrošača koji se odnose na cijene (član 11 – 16).

2. ZAŠTITA KOLEKTIVNIH INTERESA POTROŠAČA

Postupak po kolektivnoj tužbi koji je CEZAP pokrenuo protiv CKB Banke okončan je prvostepenom presudom kojom je usvojen naš tužbeni zahtjev. Osnovni sud u Podgorici utvrdio je da je Crnogorska komercijalna banka AD Podgorica (CKB banka), članica OTP Grupe, ovoga puta postupala suprotno članu 102 Zakona o zaštiti potrošača, čime je ponovo povrijedila kolektivna prava potrošača.

“Utvrđuje se, da je tužena povredila član 102 stav 1 Zakona o zaštiti potrošača određujući naknadu za odobrenje kredita u iznosu od 1% do 1,7% iznosa odobrenog kredita, čime je ujedno povrijedila kolektivna prava potrošača. Zabranjuje se tuženoj da u ugovorima koje nudi potrošačima određuje naknadu za odobrenje kredita u procentu, zavisno od iznosa kredita koji se odobrava, u roku od 15 dana od dana pravosnažnosti presude. Tuženoj se zabranjuje takvo ili slično postupanje ubuduće”, navodi se, između ostalog u presudi Osnovnog suda.

Presuda je donijeta 18. novembra 2022. godine, po tužbi koju je Centar za zaštitu potrošača (CEZAP), preko svog punomoćnika – advokata dr Miloša Vukčevića, podnio u novembru 2021. godine. Prema tužbi CEZAP-a, tužena strana – CKB je narušila kolektivne interese i prava potrošača (postojećih i potencijalnih klijenata) jer svojom Listom uslova za kredite za fizička lica predviđa da je potrošač dužan da plati naknadu (proviziju) za obradu kredita u iznosu od 1 % do 1.7% od ukupnog iznosa kredita, zavisno koja vrste kredita je u pitanju.

Time po Osnovnom sudu u Podgorici, i ako CEZAP načelno nije sporio da banka ima pravo da naplati naknadu za obradu kredita, CKB banka određuje ovu naknadu u Listi uslova za kredite za fizička lica na način koji je suprotan načelu transparentnosti i to u mjeri da takve odredbe kod ugovora o kreditu predstavljaju nepoštenu ugovornu odredbu u smislu člana 102 Zakona o zaštiti potrošača, budući da, suprotno načelu savjesnosti i poštenja, dovodi do neravnoteže u pravima i obavezama ugovornih strana na štetu potrošača.

Sud je u obrazloženju presude između ostalih važnih elemenata našao da je tužbeni zahtjev osnovan jer banka mora da omogući potrošaču da iz cjelokupnog ugovora razumno shvati prirodu stvarno pruženih usluga, čime će takođe da mu se omogući da može da provjeri postoji li preklapanje među različitim naknadama ili među uslugama za koje se one naplaćuju: „u konkretnom slučaju potrošači nisu od strane tužene transparentno bili upoznati koje su im stvarno pružene usluge i koji su nastali troškovi prilikom obrade kredita“.

Osnovni sud u Podgorici takođe je ukazao da CEZAP „osnovano ukazuje šta sve podrazumijeva navedena naknada, da isto predstavlja pokazatelj postojanja sumnje u pogledu strukture troškova i stvarno pruženih usluga povodom kojih su nastali troškovi, odnosno da isti pored navedenih troškova obrade kredita obuhvata i neke dodatne troškove koji nisu suštinski u vezi sa inicijalnom radnjom kojom se započinje kreditni proces, a na šta je ukazala i sama tužena prilikom iscrpne analize troškova neophonih za obradu kredita“.

Po CEZAPU, ovakvo viđenje suda ne treba da čudi, jer među brojnim iz iscrpne analize same CKB banke, koje je CEZAP naročito problematizovao su i: troškovi upoznavanja klijenta s kreditnim proizvodom, troškovi procesa procjene kreditne izloženosti, rezervacije za potencijalne gubitke, vođenja kreditnog dosjea, troškove zakupa prostora za arhiviranje dokumentacije, izgradnja i održavanje IT infrastrukture, kao i dr.). Stoga je u postupku istaknuto od strane tužioca da bi npr. „upoznavanje klijenta s kreditnim proizvodom“ trebala da bude predugovorna aktivnost koja prethodi odobravanju kredita i koja bi trebala da se sprovodi bez obzira na to je li kredit odobren ili ne. U suprotnom, ako se troškovi „upoznavanja klijenta s kreditnim proizvodom“ zaista naplaćuju kroz ovu naknadu, postavlja se pitanje na koji se način ti troškovi naplaćuju od onih klijenata koji su nakon tog inicijalnog upoznavanja odustali od kredita, odnosno odlučili da ga podignu kod nekog od konkurenata tužene?

Stoga je sud i došao do zaključka da „potrošač plaća naknadu, a da nije siguran da li ista odgovara stvarno pruženim uslugama, odnosno preuzima obavezu, a da nije siguran da li je u obavezi da preuzme istu“ u čemu se i ogleda nesiguran pravni položaj potrošača.

Ovakvo postupanje CKB banke je, prema presudi, u suprotnosti sa Zakonom o zaštiti potrošača i Direktivom 92/13/EEZ o nepoštenim odredba-

ma u potrošačkim ugovorima, koja je u potpunosti preuzeta u crnogorsko zakonodavstvo, ali i praksi Suda pravde EU, uključujući najrecetnije odluke kojima se u ovoj presudi vodio i Osnovni sud u Podgorici.

U postupku protiv iste banke koji je okončan prvom pravosnažnom presudom po kolektivnoj tužbi u Crnoj Gori, tužena je izjavila reviziju koja je Rješenjem Vrhovnog suda Rev.br 55/22 od 27.X 2022. godine odbačena kao nedozvoljena, pa je ova odluka postala konačna. Ovom presudom utvrđeno je da je da je Crnogorska komercijalna banka AD Podgorica (CKB banka) povrijedila čl. 23. st. 2 Zakona o potrošačkim kreditima, čime je ujedno povrijedila kolektivna prava potrošača.

3. DOPRINOS SPROVOĐENJU POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA

U sva tri operativna cilja Nacionalnog programa za zaštitu potrošača 2022 – 2024, Centar za zaštitu potrošača je prepoznat kao aktivan sudionik u realizaciji aktivnosti koje vode postizanju tih ciljeva, po različitim indikatorima. Pa tako kod operativnog cilja 1 - Obezbijeđen veći stepen zaštite potrošačkih prava i interesa kroz dalje unaprijeđenje zakonodavnog okvira i bolju primjenu važećih instituta zaštite potrošačkih prava, aktivnosti CEZAP-a doprinose pojedinačnim indikatorima. Naime, aktivnosti našeg Savjetovališta su direktno usmjerene na povećanje podnošenja prigovora potrošača, budući da pružamo pravnu pomoć potrošačima u konkretnim sporovima, uvijek ih podstičući da budu aktivniji u zaštiti svojih prava. Kod drugog indikatora, CEZAP je kroz projekat „Tvoje pravo je zagarantovano“ pokrenuo pitanje vansudske zaštite potrošačkih prava i to organizovanjem Nacionalne konferencije koja je podstakla dijalog u pravcu eventualnih izmjena zakonodavstva u ovoj oblasti za koje smatramo da je neophodno radi efikasnijeg rada samog Odbora, naročito u dijelu obaveznosti učešća trgovca u ovim postupcima. Pored navedenog, izrađena je i online platforma koja će potrošačima lakše omogućiti da pokreću ove postupke. Platforma je dostupna na sajtu cezap.me pa potrošači mogu iskoristiti zakonsku mogućnost da i na ovaj način elektronskim putem pokrenu postupak. Osim navedenog, u okviru rada našeg Savjetovališta upućene su jedine dvije tužbe po kojima Odbor postupa u 2022. godini. U okviru ovog operativnog cilja je i podnošenje kolektivnih tužbi, što je realizovano na način opisan u prethodnom poglavlju.

Kada je riječ o izmjenama zakona, predstavnik Centra za zaštitu potrošača je aktivni član radne grupe za izradu novog Zakona o zaštiti potrošača i učestvovao je na obukama i sastancima povodom transpozicije Direkti-

va 2019/2161, 2019/770 i 2019/771 u naše zakonodavstvo u septembru. Sredinom decembra održana je i obuka u vezi sa transpozicijom Direktive 2020/1828 u pravcu usvajanja Zakona o kolektivnim tužbama. Navedene obuke organizovalo je Ministarstvo ekonomskog razvoja i turizma uz podršku TAIEX instrumenta i EU ekseprata za ovu oblast.

U okviru drugog cilja NPZP - Unaprijeđeno znanje i informisanost potrošača i trgovaca o njihovim pravima i obavezama kroz informativno-edukativne aktivnosti, Centar je nastavio kontinuirano da sprovodi aktivnosti informisanja potrošača o njihovim pravima, što čini kroz odgovarajuće kampanje, medijska gostovanja i projekte, kao i neposredno u samom Savjetovalištu. U dijelu realizacije Akcionog plana, CEZAP je, u saradnji sa resornim Ministarstvom, izradio vodič/ priručnik o zakonskim obavezama trgovaca u cilju poštovanja potrošačkih prava. Pored toga, u okviru konkursa „Jačanje zaštite potrošača u 2022. godini“ „ CEZAP je dobio projekat „Potrošač je zakon“ u okviru kojeg preko edukativnih videa informiše potrošače o njihovim pravima.

15.3.2022. godine obilježen je Dan zaštite potrošača u okviru kojeg je CEZAP, u saradnji sa Srednjom ekonomskom školom „Mirko Vešović“ iz Podgorice i Ministarstvom, organizovao predavanje za učenike ove škole o potrošačkim pravima. Pored toga, ovaj dan obilježen je i Saopštenjem kojim je, u skladu sa prioritetima Potrošačke Internacionale, ukazano na fer digitalne finansije kao našu globalnu temu ističući potrebu za efikasnijom zaštitom prava potrošača u ovoj oblasti.

Krajem septembra, prostorije Centra za zaštitu potrošača, u okviru Peer Review misije za pregovaračko poglavlje 28, posjetio je ekspert EU, Marko Baretić. Tom prilikom su ekspertu predstavljene aktivnosti CEZAP-a i predloženi najveći problemi sa kojima se susrećemo u svom radu.

Kada je riječ o trećem operativnom cilju, CEZAP je 11.12.2022. godine organizovao i sastanak sa predstavnicima Sekretarijata za podršku biznis zajednici Glavnog grada Podgorica, u pravcu ukazivanja na realne potrebe za podršku Glavnog grada uspostavljanju funkcionalnog Savjetovališta za zaštitu potrošača na teritoriji Podgorice, a u skladu sa Planom aktivnosti na podizanju nivoa zaštite potrošača u jedinicama lokalne samouprave iz 2016. godine.

Rješenjem br. 07-6125/3 od 6. oktobra 2022. godine, imenovan je novi Savjet za zaštitu potrošača u kom Centar za zaštitu potrošača ima svog

predstavnik, Željka Tomovića. Prva redovna sjednica Savjeta održana je 09.12.2022. godine u prostorijama Ministarstva ekonomskog razvoja i turizma, sa sljedećim dnevnim redom: Usvajanje Poslovnika o radu Savjeta za zaštitu potrošača;; 2. Dinamika usklađivanja sektorskih zakona sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača shodno zaključku Vlade broj 04-1798/2 od 8. aprila 2021. godine;; 3. Praćenje stepena realizacije aktivnosti iz Akcionog plana za sprovođenje Nacionalnog programa zaštite potrošača (2022-2024), za 2022. godinu; 4. Predlaganje aktivnosti za izradu Akcionog plana za sprovođenje Nacionalnog programa zaštite potrošača (2022-2024), za 2023. godinu; i 5. Informacije o organizovanju radionice u vezi sa izradom prednacrtu Zakona okolektivnim tužbama. U okviru rada na ovoj sjednici, predstavnik CEZAP-a je govorio o kolektivnim tužbama i istakao da se, u konkretnom slučaju, radi o utvrđivanju troškova obrade kredita u procentualnom iznosu i da je to povreda kolektivnih interesa potrošača. Naglasio je da presuda još uvijek nije pravosnažna i u pitanju je prvostepena presuda. Takođe je rekao da je Osnovni sud već usvojio njihovu kolektivnu tužbu kod Crnogorske komercijalne banke za nezakonito naplaćivanje naknade za prijevremenu otplatu kredita koji je naplaćivan u procentualnom iznosu i to u zavisnosti od vrste kredita koji je u pitanju, a pritom potrošaču nije jasno koji su to tačno troškovi koje on plaća, to jest da li su oni već pokriveni. Tomović je iskoristio priliku i da pozove sve članove Savjeta na Nacionalnu konferenciju o vansudskom rješavanju potrošačkih sporova koja će se održati kroz dvije nedelje, jer smatra da bi bilo korisno da članovi Savjeta daju svoje mišljenje i da sistem vansudske zaštite zaživi u praksi više nego što je to sada slučaj.

4. INICIJATIVE

U saradnji sa ostalim članicama ConWeb mreže potrošačkih organizacija za Jugoistočnu Evropu, (Organizacija potrošača Makedonije, Nacionalna organizacija potrošača Srbije) Centar za zaštitu potrošača Crne Gore (CEZAP) razvio je inovativni model pružanja usluga sertifikacije za kompanije "Fer sa potrošačem".

Dana 31.10.2022. godine, CEZAP je organizovao promotivni događaj na kom su predstavljene prve kompanije dobitnice sertifikata „Fer sa potrošačem“. Riječ je o kompanijama Sincommerce doo, Mercator-CG doo i MPM doo (Cosmetics marketi). Pored toga, potpisan je i još jedan Memorandum o sprovođenju postupka sertifikacije sa kompanijom „Crnogorski Telekom“ koji je u postupku verifikacije ispunjenosti kriterijuma. Na ovaj

način je ispunjena još jedna važna aktivnost iz Akcionog plana za sprovođenje Nacionalnog programa za zaštitu potrošača.

Sertifikat „Fer sa potrošačem“ je znak od povjerenja ugleda i zagarantovane dobre prakse trgovaca prema potrošačima. Ideja je da ovaj sertifikat dobiju kompanije koje se odlikuju korektnim odnosom prema potrošačima, koje nude jedan korak više u odnosu na ono što je zakonska regulativa, ujedno poštujući kriterijume definisane kroz šest oblasti koje su sertifikatom obuhvaćene: zaštita bezbjednosti i zdravlja; poštena poslovna praksa; odnos sa potrošačima; zaštita ličnih podataka; edukacija i podizanje svijesti potrošača i savjesna i održiva potrošnja. Sertifikovane kompanije potpisuju izjavu o prihvatanju Kodeksa sertifikata „Fer sa potrošačem“ koji prihvataju i sprovode na dobrovoljnoj osnovi. Sertifikat dobijaju one kompanije koje ispune minimum 50% kriterijuma u svakoj pojedinačnoj oblasti i za koje Sertifikacioni odbor donese pozitivnu odluku, na osnovu izvještaja nezavisnog verifikatora.

Pored toga, kompanije prihvataju i posredovanje Centra za zaštitu potrošača u sporazumnom i mirnom rješavanju potrošačkih sporova, čime se umanjuje potreba za intervencijom nadležnih organa za nadzor tržišta. Centar za zaštitu potrošača je takođe pokrenuo inicijativu za uspostavljanje sličnog modela kada su u pitanju finansijske usluge.

5. EDUKACIJA POTROŠAČA I PROJEKTI

U okviru svog kontinuiranog rada na edukaciji potrošača, Centar za zaštitu potrošača je, u saradnji sa TV Prva, izradio osam mini dokumentarnih filmova o pravima potrošača koji su emitovani na TV Prva. Teme koje su obrađene u ovim filmovima su: javne usluge, prevarno oglašavanje, saobraznost i garancije, vještačenje, nepoštene ugovorne odredbe, kolektivna zaštita prava potrošača, vansudsko rješavanje potrošačkih sporova i dostupnost lijekova na recept. Aktivnosti su realizovane u okviru projekta „Vi ste ono što konzumirate: Profesionalniji nacionalni i lokalni mediji za bolje informisane građane! – jačanje nezavisnog i istraživačkog novinarstva sa fokusom na prava potrošača“, broj ugovora 2019/ 413-884, koji finansira Delegacija Evropske unije uz podršku Ministarstva javne uprave. U okviru ovog projekta, početkom godine je održan i karavan za potrošače u okviru kog je projektni tim obišao tri opštine, Podgoricu, Cetinje i Nikšić. Na tim događajima održane su info sesije sa građanima kada im je pružena pravna podrška u ostvarivanju prava u konkretnim sporovima sa trgovcima.

Ministarstvo ekonomskog razvoja je 21.12.2021. godine podržalo projekat „Jačanje zaštite potrošača u Crnoj Gori“ koji je realizovan u prvoj polovini 2022. godine. Glavna aktivnost ovog projekta sastojala se u pružanju pravnih savjeta i preporuka za postupanje u konkretnim potrošačkim sporovima, kao i pružanje besplatne pravne pomoći. Projektom je obuhvaćena raznolika struktura korisnika. S obzirom na aktivnosti, projekat je bio fokusiran na cijelu teritoriju Crne Gore, budući da smo primali pritužbe potrošača iz gotovo svih krajeva Crne Gore. Najveći broj pritužbi primljen je u centralnom dijelu, prije svega iz Podgorice, čak 512. Iz opština sa juga Republike primljeno je 58 pritužbi dok je najmanji broj potekao sa sjevera – 38. U dijelu koji se odnosi na besplatnu pravnu pomoć, posebna projektna aktivnost je bila i promocija Odbora za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova pri Privrednoj Komori. U praksi su se javili problemi jer potrošači nijesu željeli da ulaze u postupak čiji je epilog donošenje preporuke odnosno neobavezujuće odluke za trgovca jer su smatrali da bi i u slučaju eventualne odluke u svoju korist mogli ostati uskraćeni za svoja prava. Uprkos tome, podnesena je jedna tužba Odboru

Naposljetku, projekat je predviđao i aktivnost monitoringa primjene Zakona o zaštiti potrošača u dijelu koji se odnosi na isticanje cijena, u okviru kojeg je izrađen i Monitoring izvještaj.

Od avgusta 2022. godine, sprovodio se projekat „Potrošač je zakon! - edukacija i pravna pomoć za potrošače“ u okviru podrške Ministarstva ekonomskog razvoja i konkursa „Jačanje zaštite potrošača u Crnoj Gori u 2022. godini“. Rezultati projektnih aktivnosti koje su se odnosile na pružanje pravne pomoći predstavljene su u uvodnom dijelu ovog izvještaja. Pored toga, u saradnji sa portalom Bankar.me izrađen je serijal kratkih edukativnih videa o pravima potrošača koji se distribuira u promotivnoj kampanji u okviru projekta sa značajnim rezultatima koji se ogledaju u reachu od oko 80.000 – 100.000 i učešćem od preko 5000 čime su postignuti željeni ciljevi u informisanju potrošača o njihovim pravima. Poseban akcenat je stavljen na sve aktuelniju online trgovinu, pa je izrađen i Vodič o pravima potrošača u online trgovini koji se distribuira putem društvenih mreža i sajta CEZAP-a.

Od aprila 2022. godine, CEZAP je započeo implementaciju projekta „Tvoje pravo je zagarantovano! – Za efikasniju zaštitu ekonomskih interesa potrošača uz ojačan civilni sektor, koji sprovodi Centar za zaštitu potrošača u partnerstvu sa NVO Spona. Navedeni projekat je dio projekta „OCD u Crnoj

Gori – od osnovnih usluga do oblikovanja politika – M'BASE" koji sprovodi Centar za građansko obrazovanje (CGO), u partnerstvu sa Fondacijom Friedrich Ebert (FES), NVO Centar za zaštitu i proučavanje ptica Crne Gore (CZIP) i NVO Politikon mreža, a u saradnji sa Ministarstvom javne uprave i Ministarstvom evropskih poslova. Projekat je finansijski podržan od strane Evropske komisije, a posredstvom Delegacije EU u Crnoj Gori.

U okviru ovog projekta, u Beranama, 01.07.2022. godine održan je napredni trening za nevladine organizacije sa sjevera. Trening je bio posvećen upoznavanju ovih organizacija sa potrošačkim zakonodavstvom i ključnim problemima u ovoj oblasti. Kroz praktične primjere i uputstva iz prakse, predavači su ukazali učesnicima na koje to načine mogu uspješno savjetovati potrošače i dati im odgovarajuću pravnu pomoć. Pored toga, na treningu su predočene i osnovne metodologije istraživanja i zagovaranja. Cilj treninga je bio da zainteresuje organizacije sa sjevera da razvijaju svoje kapacitete u oblasti zaštite potrošača, uz pomoć Centra za zaštitu potrošača, kako bi NVO sektor dao svoj doprinos u pravcu otvaranja regionalnog Savjetovališta za potrošače na sjeveru. Treningu je prisustvovalo 15 učesnika, predstavnika različitih nevladinih organizacija sa sjevera kao što su NVO "OKSI", Udruženje građana Berana, NVO "Vizija", NVO "Dar" i NVO "Spona".

Važna aktivnost projekta je i uspostavljanje web platforme za pokretanje postupka vansudske zaštite preko koje će potrošači moći elektronskim putem da pokrenu ovaj postupak. Platforma se sastoji iz uputstva o vansudskoj zaštiti i fazama kroz koje taj postupak prolazi i ostalim važnim informacijama za potrošače. Funkcionalni dio platforme sadrži sve neophodne, zakonom propisane, podatke neophodne za uredno podnošenje tužbe.

Među značajnijim aktivnostima u ovom projektu u prethodnoj godini, naročito izdvajamo Nacionalnu konferenciju o vansudskom rješavanju potrošačkih sporova koja je održana 27.12.2022. godine u Podgorici. Regionalni ekspert za zaštitu potrošača, Zvezdan Čađenović je na konferenciji predstavio komparativne modele vansudske zaštite u Evropskoj uniji u cilju nalaženja efikasnijeg modela za primjenu ovog mehanizma pravne zaštite u Crnoj Gori, što je bila i tema panel diskusije koja je uslijedila nakon prezentacije a na kojoj su učešće uzeli Jasna Vujović, direktorica Direktorata za unutrašnje tržište i konkurenciju, Spasoje Đurđić, predsjednik Odbora za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova, advokat dr Miloš Vukčević i projektni koordinator, Željko Tomović. U okviru ovog projekta, u pripremi su još i Komentar Zakona o zaštiti potrošača i monitoring postupanja in-

spekcijskih organa po žalbama u oblasti prava potrošača po osnovu saobraznosti i garancije, kao i potrošački karavan u tri opštine na sjeveru Crne Gore.

Pored navedenih projektnih aktivnosti, predstavnici Centra su gostovali u više od 20 TV emisija i priloga na temu prava potrošača.

