

PRAKTIČNI PRIRUČNIK ZA POTROŠAČE

Zbirka obrazaca za potrošačke sporove

Ovaj dokument je nastao u okviru projekta „Jak potrošač – jaka ekonomija“ koji je podržan od Ministarstva ekonomskog razvoja. Stavovi izraženi u ovoj publikaciji isključiva su odgovornost Centra za zaštitu potrošača i nužno ne odražavaju stavove Ministarstva ekonomskog razvoja“



UVOD

Svaki građanin Crne Gore se u određenom trenutku nalazi u ulozi potrošača - pri kupovini hrane, električnih uređaja, garderobe, planiranju putovanja, zaključenja ugovora o javnim uslugama (elektronske komunikacije, snabdijevanje električnom energijom, vodom itd.). Potrošač očekuje da roba koju kupuje, odnosno usluga koju nabavlja, ima određeni kvalitet koji podrazumijeva pogodnost za upotrebu robe i djelotvornost usluge, ispravnost, sigurnost, pouzdanost. U cilju zaštite svojih građana, država je zaštitu potrošača podigla na nivo ustavnog načela, pa propisuje zakone kojima se garantuju osnovna prava potrošača - pravo na zaštitu zdravlja, bezbjednosti i ekonomskih interesa i stara se da se oni sprovede.

Stoga je ovaj Priručnik namijenjen Vama, Potrošačima, kako bi Vam pomogao da se upoznate sa svojim pravima, kao i efikasnijim načinom za njihovo uspješno realizovanje, neposredno sa trgovcem ili posredstvom organa državne prinude. U tom cilju, ovaj priručnik nije samo informativne već pretežno praktične prirode pa ćete u njemu pronaći obrasce za podnošenje prigovora trgovcu, žalbi ili tužbi koje se upućuju nadležnim organima uprave, sudovima ili tijelima za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova. Svakako, usljed činjenice da se na dnevnom nivou zaključi na hiljade potrošačkih ugovora različitih vrsta to je nemoguće jednim dokumentom obuhvatiti sve specifičnosti konkretnih sporova, to Vam na raspolaganju uvijek stoji pravna pomoć i podrška Centra za zaštitu potrošača.

Osam osnovnih prava potrošača:

Potrošačem se u smislu Zakona o zaštiti potrošača smatra fizičko lice koje zaključuje pravni posao ili djeluje na tržištu van svoje trgovinske, poslovne, zanatske ili profesionalne djelatnosti. Osam osnovnih prava potrošača su:

Pravo na zadovoljenje osnovnih potreba podrazumijeva dostupnost najnužnijih roba i usluga, hrane, odjeće, obuće, stambenog prostora, vode, električne energije, gasa, zdravstvene zaštite, obrazovanja i higijene;

Pravo na bezbjednost podrazumijeva zaštitu od proizvoda i proizvodnih procesa opasnih i štetnih po zdravlje i bezbjednost života potrošača;

Pravo na informisanje podrazumijeva raspoloživost i slobodan pristup informacijama o činjenicama od značaja za pravilan izbor i zaštitu od reklamnih poruka ili oznaka proizvoda koje mogu dovesti u zabludu;

Pravo na slobodan izbor podrazumijeva mogućnost izbora između više proizvoda po prihvatljivijim cijenama sa garancijom kvaliteta;

Pravo da se čuje glas potrošača podrazumijeva zastupljenost interesa potrošača u procesu donošenja i sprovođenja politike zaštite potrošača, kao i u procesu uvođenja novih proizvoda i usluga na tržištu;

Pravo na obeštećenje podrazumijeva pravično obeštećenje za lažno prikazivanje karakteristika proizvoda, za robe lošeg kvaliteta i nezadovoljavajući način pružanja usluga;

Pravo na obrazovanje potrošača podrazumijeva sticanje osnovnih znanja za pravilan i pouzdan izbor proizvoda, upoznavanje sa osnovnim pravima potrošača i odgovornostima učesnika na tržištu i o načinima za ostvarivanje prava i pružanje pravne pomoći za zaštitu potrošača;

Pravo na zdravu životnu sredinu podrazumijeva pravo na život i rad u okruženju koje nije rizično po zdravlje i život potrošača.

PRIGOVOR POTROŠAČA

Pravo potrošača na prigovor je važan aspekt zaštite potrošača u svim pravnim sistemima. To je početni korak u postupku ostvarenja prava ukoliko dođe do njihovog kršenja. Evo nekoliko osnovnih elemenata koje uključuje pravo potrošača na prigovor:

Pravo na informacije: Potrošači imaju pravo biti informisani o svojim pravima i postupcima za prigovor. To uključuje informacije o tome kako podnijeti prigovor, gdje se obratiti i koji su koraci u procesu rješavanja prigovora, pa je trgovac dužan na vidnom mjestu istaknuti potrebne informacije o podnošenju prigovora.

Pravo na povrat novca ili zamjenu proizvoda/usluge: Ako je prigovor opravdan, potrošači obično imaju pravo na povrat novca ili zamjenu proizvoda/usluge koji ne ispunjava očekivanja ili koji je neispravan.

Pravo na odgovor: Potrošači imaju pravo na odgovor na svoj prigovor u roku od osam dana. Ovo može uključivati obavještenje o tome šta će biti učinjeno kako bi se riješio prigovor i pravnu pouku o daljim koracima u zaštiti prava.

Pravo na privatnost i sigurnost: Potrošači imaju pravo da njihovi lični podaci budu zaštićeni tokom procesa rješavanja prigovora i da se osjećaju sigurno tokom komunikacije sa trgovcem.

Pravo na pravnu zaštitu: Ako se prigovor ne može riješiti između potrošača i trgovca, potrošači imaju pravo potražiti pravnu zaštitu putem nadležnih institucija ili organizacija za zaštitu potrošača.

Ovo su opšta pravila koja se primjenjuju u svim situacijama kada smatrate da Vam je neko pravo povrijeđeno. U nastavku ćemo se fokusirati na konkretne situacije, prava koja u tim slučajevima imate, uz obrasce za podnošenje prigovora u tim slučajevima.



NESAOBRAZNOST ROBE UGOVORU



Nesaobraznost robe (zakonska garancija) označava situaciju kada kupljeni proizvod ne udovoljava standardima kvaliteta ili karakteristikama koje su bile dogovorene ili koje se očekuju u skladu s ugovorom ili propisima. To može uključivati različite nedostatke koji čine proizvod neupotrebljivim, nebezbednim ili nepodobnim za uobičajenu upotrebu.

Nesaobraznost robe može biti uzrokovana različitim faktorima, uključujući proizvodne greške, loš kvalitet materijala, nepravilnu montažu ili pakovanje, nepotpunu ili netačnu dokumentaciju ili informacije. U osnovi, nesaobraznost robe znači da proizvod ne zadovoljava očekivane standarde kvaliteta ili sigurnosti.

Primjeri nesaobraznosti robe uključuju sljedeće:

- Proizvod koji ne radi ili ne funkcioniše kako je očekivano.
- Proizvod koji ima fizičke nedostatke ili oštećenja prilikom preuzimanja.
- Proizvod koji ne ispunjava deklarisanu specifikaciju ili performanse.
- Proizvod koji je opasan za upotrebu zbog nedostatka sigurnosnih mjera.
- Proizvod koji se razlikuje od opisa ili slike na ambalaži ili u reklamama.

Kada se susretnu s nesaobraznom robom, potrošači imaju prava na popravku, zamjenu ili povrat novca. Prvenstveno imate pravo da birate između zahtjeva da se nesaobraznost otkloni opravkom ili zamjenom, osim ako je izabrani zahtjev nemoguć ili ako predstavlja nesrazmjerno opterećenje za trgovca. Tek ukoliko se nedostatak ne može otkloniti na jedan od ta dva načina, stičete pravo na umanjenje cijene ili povraćaj plaćenog iznosa.

Izuzetak od ovog pravila važi u prvih 90 dana od dana kupovine, u kom periodu imate pravo da birate bilo koji od navedenih zahtjeva i trgovac je u obavezi da udovolji tom zahtjevu ukoliko se utvrdi da je osnovan.

Pravo na umanjenje cijene ili povraćaj novca stičete i u situaciji kada trgovac nije izvršio opravku ili zamjenu u roku od **15 dana od dana podnošenja zahtjeva**. U slučaju da se radi o neznatnom nedostatku, nemate pravo na raskid ugovora i povraćaj novca. Ako pravo ostvarujete zamjenom proizvoda, trgovac je dužan da izvrši zamjenu proizvoda više puta, odnosno sve dok ne dobijete funkcionalan proizvod, bez nedostataka.

Rokovi

Rok važenja zakonske garancije je **dvije godine od dana kupovine**, i u tom periodu možete podnijeti prigovor u slučaju nesaobraznosti. Prethodno navedena prava po ovom osnovu ostvarujete samo na osnovu računa ili drugog dokaza o kupovini (npr. izvod iz banke, slip, ugovor, izvod iz fiskalne dokumentacije), pa nije neophodno da imate garantni list. Kod polovne robe može se odrediti i kraći rok, ali koji nikako ne smije biti kraći od godinu dana.

Ukoliko se nedostatak pojavio u periodu od 6 meseci od kupovine - pretpostavlja se da vam je roba prodana sa nedostatkom, odnosno da je prodavac taj koji treba da dokaže da roba nije imala nedostatak. **Pitate se šta vama znači ovo pravo da ne morate da dokazujete da je nedostatak postojao kada samo pred inspekcijom ili na sudu možete da ga ostvarite? Iskoristite prednost koju vam Zakon o zaštiti potrošača pruža u ovom slučaju, tako što ćete u neposrednom kontaktu sa trgovcem pokazati da znate za ovo vaše pravo.** Od šest mjeseci do dvije godine, potrošač je dužan da dokaže da je nedostatak postojao kada je robu kupio (npr. da računar nije radio od početka odnosno da kvar potiče od njegovih funkcionalnih ili drugih nedostataka).

KOMERCIJALNA GARANCIJA

Komercijalna garancija, poznata i kao proizvođačka garancija ili prodajna garancija, je oblik garancije koji proizvođač ili prodavac daje kupcu proizvoda kako bi garantovao da će proizvod raditi ispravno u određenom vremenskom periodu nakon kupovine. Ova vrsta garancije nije obavezna po zakonu, već je ponuđena kao dodatna usluga kako bi se kupcu pružila dodatna sigurnost i povjerenje u proizvod. U svakom slučaju, **komercijalna garancija obavezujuća je za davaoca te garancije** u skladu sa uslovima utvrđenim u izjavi o komercijalnoj garanciji i/ili povezanom reklamnom materijalu dostupnom u trenutku ili prije zaključenja ugovora. Evo nekoliko ključnih karakteristika komercijalne garancije:

Trajanje: Komercijalna garancija obično ima određeno vremensko trajanje, koje može varirati u zavisnosti od proizvođača i vrste proizvoda. Trajanje garancije može biti do nekoliko godina.

Pokrivenost: Garancija obično pokriva određene vrste kvarova ili nedostataka u proizvodu. Ove vrste kvarova mogu biti navedene u garantnom listu i obično uključuju probleme koji su rezultat greške u proizvodnji ili materijalu.

Popravka ili zamjena: U slučaju kvara ili nedostatka pokrivenog garancijom, proizvođač ili prodavac obično će ponuditi popravku proizvoda ili zamjenu novim proizvodom, zavisno od politike kompanije i prirode kvara.

Uslovi garancije: Garancija obično ima određene uslove koji se moraju ispuniti kako bi se ostvarila. To može uključivati čuvanje originalnog računa ili fiskalnog isječka, ovjerenog garantnog lista, pridržavanje uputstava za upotrebu ili održavanje, te korištenje proizvoda u skladu sa njegovom namjenom.

Troškovi: U nekim slučajevima, troškove popravke ili zamjene pokriva proizvođač ili prodavac, dok u drugim slučajevima mogu biti pokriveni od strane kupca, na primjer, troškovi dostave ili radne snage.

Važno je napomenuti da **komercijalna garancija nije isto što i zakonska garancija** koja je potrošačima garantovana zakonom. Dok zakonska garancija obično osigurava potrošaču određena prava bez obzira na volju proizvođača, komercijalna garancija je obično uslovljena politikom kompanije i može pružiti samo dodatnu zaštitu koja prelazi minimalne zakonske zahtjeve. Potrošači trebaju pažljivo pročitati uslove komercijalne garancije kako bi razumjeli svoja prava i obaveze u slučaju kvara ili nedostatka proizvoda.

OBRAZAC 1 – PRIGOVOR ZBOG NESAOBRAZNOSTI ROBE

(Naziv trgovca)

(adresa trgovca)

PREDMET: PRIGOVOR POTROŠAČA

Na osnovu člana 25 Zakona o zaštiti potrošača podnosim prigovor zbog nesaobraznosti robe. Naime, dana _____ godine, kod trgovca _____ u poslovnoj jedinici _____, kupio/la sam __ (naziv proizvoda) __ model __ (oznaka modela) __, serijskog broja __ (broj) __, po cijeni od _____ eur.

Dokaz:

- Fiskalni račun broj _____ od _____ . godine
- Ovjeren garantni list br. _____

Međutim, već nakon (*navesti odgovarajući period*) korišćenja počinju se javljati problemi. Naime, (*opisati problem koji je nastupio i u kom se sastoji nesaobraznost proizvoda. Takođe, ovdje navesti da ste se pridržavali uputstva za upotrebu i održavanje i da ste koristili proizvod u skladu sa njegovom deklarisanom ili uobičajenom namjenom, jer ukoliko to nije bio slučaj, nećete moći da ostvarite gore navedena prava po osnovu nesaobraznosti*)

Shodno navedenom, predmetna _____ po kvalitetu i funkcionalnosti ne odgovara uobičajenim karakteristikama robe iste vrste koje potrošač može osnovano da očekuje, nema svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste, što je čini nesaobraznim ugovoru u smislu člana 43 Zakona o zaštiti potrošača.

Članom 44 Zakona o zaštiti potrošača propisana je odgovornost trgovca za nesaobraznost, dok član 46 ovlašćuje potrošača da može da zahtijeva od trgovca da se nesaobraznost otkloni bez naknade, opravkom ili zamjenom, odnosno da zahtijeva odgovarajuće umanjenje cijene ili da raskine ugovor uz povraćaj plaćenog iznosa.

Kako se predmetna nesaobraznost evidentno ne može otkloniti opravkom, a budući da su u konkretnom slučaju ispunjeni svi zakonski uslovi iz članova 43, 44 i 46 Zakona o zaštiti potrošača, ističem zahtjev za zamjenu proizvoda za novi ili za raskid ugovora uz povraćaj plaćenog iznosa.

Potrošač

(*ime i prezime, adresa, kontakt i potpis*)

ONLINE KUPOVINA



Nakon pandemije koronavirusa, online trgovina je postala sve zastupljeniji vid nabavke robe usljed svojih brojnih pogodnosti. Evo nekoliko osnovnih prava potrošača kod online trgovine:

Pravo na informacije: Potrošači imaju pravo na jasne, tačne i potpune informacije o proizvodima ili uslugama koje kupuju putem online trgovine, uključujući cijene, karakteristike proizvoda, uslove isporuke, garancije i politike vraćanja proizvoda.

Pravo na otkazivanje kupovine: Potrošači imaju pravo otkazati kupovinu proizvoda ili usluge u roku od **14 dana od dana prijema robe ili zaključenja ugovora**, često poznatog kao period povratka. Ovo pravo se obično primjenjuje na online kupovinu i omogućuje potrošačima da se predomisle i otkazuju kupovinu bez posebnog razloga. Drugim riječima, kod online kupovine nije neophodno da roba ima neki nedostatak, već se ista može vratiti bez navođenja razloga. **Vrlo je važno da znate da tokom ovog tzv. "cooling off" perioda od 14 dana, robu možete koristiti samo u svrhu probe odnosno utvrđivanja prirode, obilježja i funkcionalnosti robe. Svaka druga upotreba nije dozvoljena i možete snositi odgovornost za umanjenje vrijednosti robe koje nastane na taj način.**

Izuzetak je lako kvarljiva roba, roba koja iz zdravstvenih i higijenskih razloga nije pogodna za vraćanje, roba izrađena po specifikacijama potrošača, kao i u drugim slučajevima propisanim zakonom.

Postupak otkazivanja: Najprije podnosite izjavu o raskidu ugovora na datom obrascu ili drugom nedvosmislenom izjavom koja sadrži sve elemente iz obrasca. Povraćaj robe ste dužni izvršiti bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana obavještanja trgovca o odluci da raskidate ugovor, osim ako je trgovac ponudio da preuzme robu koju potrošač vraća. Sa druge strane, trgovac je dužan da Vam bez odlaganja, a

najkasnije u roku od 14 dana, od dana prijema obavještenja da raskidate ugovor, vrati sve što je plaćeno na osnovu ugovora.

Pravo na zakonsku garanciju: Potrošači imaju pravo na garanciju za proizvode koje kupuju putem online trgovine, što uključuje pravo na popravku, zamjenu ili povrat novca ako se proizvod pokaže nesaobraznim sa ugovorom o prodaji ili neispravnim.

Pravo na povrat proizvoda: Kao i kod uobičajene kupovine u prodavnici, potrošači imaju pravo vratiti proizvod koji su kupili putem online trgovine u roku zakonske garancije ako proizvod nije u skladu s opisom ili očekivanjima, ili ako je proizvod oštećen ili neispravan.

Pravo na zaštitu privatnosti: Potrošači imaju pravo na zaštitu svojih podataka i privatnosti prilikom obavljanja online kupovine. Online trgovci obično moraju poštovati propise o zaštiti podataka i primjenjivati odgovarajuće mjere zaštite podataka kako bi zaštitili podatke svojih korisnika.

Pravo na sigurnu online kupovinu: Potrošači imaju pravo na sigurnu online kupovinu, što uključuje zaštitu od prevara, siguran proces plaćanja i zaštitu od neovlaštenog pristupa njihovim podacima.

OBRAZAC 2 - RASKID UGOVORA KOD ONLINE TRGOVINE

JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA ZAKLJUČENOG VAN POSLOVNIH PROSTORIJA TRGOVCA ILI NA DALJINU

1. Podaci o potrošaču	<i>(ime i prezime, adresa)</i>
2. Prima	<i>(naziv trgovca, sjedište, broj telefona i e-mail ili broj faksa)</i>
3. Ja, _____ ovim Vas obavještavam da jednostrano raskidam Ugovor o prodaji sljedeće robe / pružanju sljedeće usluge	<i>(navesti naziv i broj artikla odnosno naziv i broj ugovora zaključenog za pružanje odgovarajuće usluge)</i>
4. Naručene na dan / primljene na dan	<i>Navesi oba datuma</i>

Potpis potrošača _____ *(samo ukoliko se obrazac popunjava i podnosi na papiru)*

Datum



JAVNE USLUGE

Prava potrošača korisnika javnih usluga uključuju niz osnovnih prava koja se primjenjuju na korisnike javnih usluga poput snabdijevanja vodom, električnom energijom, telekomunikacija, javnog prevoza i slično. Evo nekoliko opštih prava potrošača korisnika javnih usluga:

Pravo na pristup usluzi: Potrošači imaju pravo na pristup javnim uslugama pod jednakim uslovima i bez diskriminacije, bez obzira na njihovu rasu, pol, religiju, nacionalnost ili socijalni status.

Pravo na kvalitetnu uslugu: Potrošači imaju pravo očekivati pružanje javnih usluga visokog standarda kvaliteta, uključujući pouzdanost, bezbjednost i efikasnost.

Pravo na transparentnost: Potrošači imaju pravo na jasne i tačne informacije o tarifama, uslovima korištenja, pravima i obavezama korisnika, kao i o bilo kakvim promjenama u uslugama ili tarifama. Naime, promjene ugovorenih uslova od strane trgovca daju pravo potrošaču na raskid ugovora bez naknade odnosno plaćanja „penala“ u vidu npr. pretplata kod elektronskih komunikacija.

Pravo na prigovor: Potrošači imaju pravo podnijeti prigovor ako nisu zadovoljni pruženom uslugom, a nadležne institucije su obavezne obraditi prigovor i pružiti odgovarajući odgovor.

Pravo na zaštitu podataka i privatnosti: Potrošači imaju pravo na zaštitu svojih podataka i privatnosti u skladu sa zakonom prilikom korištenja javnih usluga, uključujući elektronske komunikacione usluge i elektronske medije.

Pravo na obrazovanje i informisanje: Potrošači imaju pravo na obrazovanje i informisanje o pravima i obavezama korisnika javnih usluga, kao i o načinima pravilnog korištenja tih usluga.

Pravo na pravične tarife: Potrošači imaju pravo na pravične i razumne tarife za korištenje javnih usluga, uz poštovanje principa ekonomske pristupačnosti.

Pravo na sigurnost: Potrošači imaju pravo na zaštitu od rizika i opasnosti koji mogu proizaći iz korištenja javnih usluga, kao što su požari, havarije ili sigurnosni incidenti.

ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE

Korisnik javnih komunikacionih usluga ima pravo na:

- pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži, u roku od osam dana od dana podnošenja zahtjeva, ako postoje tehničke mogućnosti
- nesmetano korišćenje javnih elektronskih komunikacionih usluga, deklarisanog kvaliteta, raspoloživosti i sigurnosti, po javno dostupnim cijenama;
- račun za pružene usluge, detaljno iskazan po odvojenim stavkama, koji omogućava jasan uvid u stavke i provjeru obračunatog iznosa za pruženu uslugu ili račun koji nije razdvojen po stavkama, ako je to zahtijevao korisnik;
- zaštitu tajnosti elektronskih komunikacija, u skladu sa ovim zakonom;
- ostvarivanje i drugih prava, u skladu sa zakonom.

Pravo na pravnu zaštitu: Prigovor, po pitanju pristupa i kvaliteta usluga, korisnik podnosi operatoru, odmah po utvrđivanju ovih okolnosti, a prigovor na račun, korisnik podnosi osam dana od prijema istog, u pisanoj formi. Operator mora odlučiti u roku od osam dana od prijema prigovora i dostaviti korisniku obrazloženu odluku, u pisanoj formi. Ako operator odbije prigovor korisnika ili ne odluči u roku od osam dana od dana podnošenja prigovora, korisnik ima pravo da u roku od 15 dana podnese žalbu Agenciji, koja će u roku od 30 dana odlučiti po žalbi. Odluka Agencije je konačna i protiv nje se može podnijeti tužba Upravnom sudu Crne Gore, u roku od 30 dana od dana prijema.

Imajući u vidu da od momenta podnošenja prigovora, pa do odlučivanja po njemu (ili po eventualnoj žalbi) može proteći rok u kome je korisnik dužan izmiriti ispostavljeni telefonski račun na koji način korisnik može spriječiti da ga operator isključi sa mreže?

Do odlučivanja po prigovoru korisnik je obavezan da plati nesporni iznos računa ili iznos koji odgovara prosjeku iznosa računa za tri prethodna obračunska perioda.

Ako je pretplatnik podnio prigovor, odnosno žalbu u pogledu visine iznosa na računu ili u pogledu izvršavanja pomenutih prava korisnika, operator ne može ograničiti pristup svojim uslugama, isključiti pretplatnika i raskinuti pretplatnički ugovor do konačne odluke Agencije, ako je pretplatnik u roku isplatio nesporni dio računa ili iznos koji odgovara prosječnoj vrijednosti posljednja tri nesporna računa.

Pravo na raskid ugovora: Pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora u bilo kojem trenutku. Pretplatničkim ugovorom se utvrđuje da je pretplatnik, koji raskine ugovor prije isteka perioda na koji je ugovor zaključen (minimalni period važenja ugovora, uobičajeno 24 mjeseca), dužan da plati mjesečnu naknadu za preostali period na koji je ugovor zaključen ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario,

ako je plaćanje te naknade povoljnije za pretplatnika, **osim u slučaju kada operator nije u mogućnosti da ispuni ugovorne obaveze.**

Operator je dužan da, najmanje **30 dana** prije eventualnih izmjena uslova utvrđenih pretplatničkim ugovorom, o izmjeni, **obavezno pisanim putem, na jasan, vidljiv i nedvosmislen način, kao i putem SMS-a kada je to moguće, obavijesti svoje pretplatnike.**

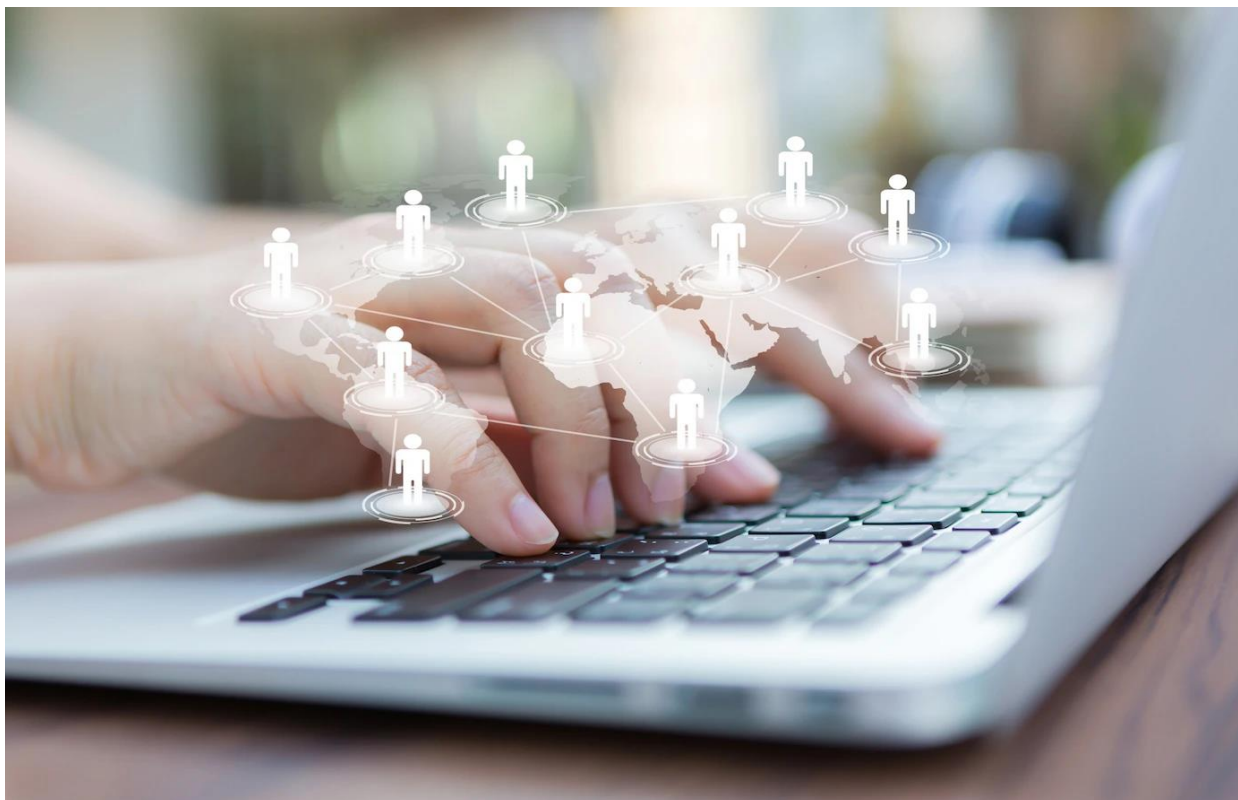
Pretplatnik može otkazati pretplatnički ugovor u roku od 30 dana, bez plaćanja naknade i bez primjene ugovorenog otkaznog roka, ako su izmjene nepovoljnije u odnosu na ugovorene opšte uslove i cijene. To najčešće podrazumijeva promjene cijene ili promjene sadržaja ugovorenog pretplatničkog paketa. To će npr. biti slučaj kada je uklonjen određeni kanal koji je bio na Listi prilikom zaključenja ugovora i zamijenjen drugim kanalom, ali ne i u situaciji kada sama televizija izmijeni sopstveni program (npr. Liga šampiona više nije na kanalu koji je od početka ugovora u Vašem pretplatničkom paketu, već je prava prenosa u međuvremenu dobila druga televizija koja nikada nije bila obuhvaćena Vašom pretplatom).

Prekomjerna potrošnja: Operator je dužan da pretplatnicima dostavlja besplatna obavještenja putem telefonskog poziva ili SMS-a, ako dođe do potrošnje koja je iznad prosjeka potrošnje pretplatnika za posljednja tri mjeseca i da vodi evidenciju o dostavljenim obavještenjima.

Operator je dužan da, na zahtjev, pretplatniku dostavi stanje trenutne potrošnje, koje nije starije od šest sati, a za komunikacije ostvarene u roamingu u posljednja 24 sata.

Pravo na obeštećenje: Operator je dužan da utvrdi visinu i način obeštećenja pretplatnika, ako njegove usluge u pogledu kvaliteta i raspoloživosti odstupaju od uslova određenih pretplatničkim ugovorom. Pretplatnik ima pravo da od operatora traži isplatu direktnog ili indirektnog gubitka nastalog kao posljedica lošeg kvaliteta pružanja usluga ili ograničenja pristupa mreži ili usluzi.

Operator nije dužan da obešteti pretplatnika, ako je do lošeg kvaliteta pružanja usluga ili ograničenja pristupa mreži ili usluzi došlo zbog okolnosti na koje operator nije mogao da utiče.



OBRAZAC 3 – PRIGOVOR OPERATERU ELEKTRONSKIH KOMUNIKACIJA

[Naziv operatera elektronskih komunikacija]

[Adresa operatera]

[Grad, Poštanski broj]

Datum: [Datum prigovora]

Predmet: Prigovor na uslugu [navesti uslugu]

Poštovani/a,

Shodno članu 163 Zakona o elektronskim komunikacijama, podnosim prigovor na pristup i kvalitet usluge (interneta, kablovske televizije, mobilne ili fiksne telefonije itd.).

Naime, korisnik sam Vaših usluga po ugovoru broj _____, zaključenog dana _____. Međutim,

*[Opišite svoje nezadovoljstvo i probleme sa pruženom uslugom. Navesti sve relevantne detalje kao što su datum, vrijeme, eventualni prethodni kontakti sa korisničkom podrškom itd. **Napomena:** Ako se Vaš prigovor odnosi na brzinu interneta, koristite NetTest, sistem Agencije za elektronske komunikacije za mjerenje brzine interneta na ovom linku [Test - Ekip Montenegro](#). Odstupanja u odnosu na ugovorenu brzinu i kvalitet interneta doprinose osnovanosti Vašeg zahtjeva]*

Članom 155 Zakona o elektronskim komunikacijama propisano je da je operator dužan da pruža javne elektronske komunikacione usluge propisanog kvaliteta utvrđenog pretplatničkim ugovorom. Budući da iz navedenih razloga ugovoreni kvalitet usluge nije ostvaren, molim da razmotrite ovaj zahtjev i otklonite nastale probleme u najkraćem roku. Članom 167 Zakona o elektronskim komunikacijama propisano je da pretplatnik ima pravo da od operatera traži isplatu direktnog ili indirektnog gubitka nastalog kao posljedica lošeg kvaliteta pružanja usluga ili ograničenja pristupa mreži ili usluzi. Shodno tome, ovim putem ističem zahtjev za obeštećenje.

S poštovanjem,

[Ime i prezime]

ELEKTRIČNA ENERGIJA

Zabrana obustavljanja pružanja usluga i prinudne naplate

Ako se iznos računa osporava u sudskom, vansudskom ili upravnom postupku, a potrošač redovno plaća nesporne iznose računa, trgovac ne smije potrošaču ograničiti pružanje usluge ili ga isključiti sa distributivne mreže do okončanja tog postupka. Ukoliko se to ipak dogodi, trgovac je dužan da, bez odlaganja, nastavi sa pružanjem usluge potrošaču, odnosno priključi potrošača bez naknade na distributivnu mrežu do okončanja odgovarajućeg postupka. Ako potrošač osporava neplaćena dospjela potraživanja, trgovac nema pravo da pokrene postupak prinudne naplate do okončanja sudskog, vansudskog ili upravnog postupka.

Trgovac također nema pravo da pružanje, odnosno nastavak pružanja usluge i ponovno priključenje na distributivnu mrežu, uslovljava plaćanjem dugova potrošača starijih od dvije godine. Razlog za ovakvo određenje je što obustava snabdijevanja predstavlja vid pritiska na potrošača da plati dug koji se po opštim pravilima ne može prinudno naplatiti. Shodno Zakonu o zaštiti potrošača, iznos takvih dugovanja mora biti posebno iskazan na računu.

Zastarjelost

Shodno Zakonu o obligacionim odnosima, za dvije godine zastarijevaju sljedeća potraživanja:

- potraživanje naknade za **isporučenu električnu i toplotnu energiju, plin, vodu, za dimničarske usluge i za održavanje čistoće, kad je isporuka odnosno usluga izvršena za potrebe domaćinstva;**
- potraživanje radio-stanice i radio-televizijske stanice za upotrebu radio-prijemnika i televizijskog prijemnika;
- potraživanje pošte, telegrafa i telefona za upotrebu telefona i poštanskih pregradaka, kao i druga njihova potraživanja koja se naplaćuju u tromjesečnim ili kraćim rokovima;
- potraživanje pretplate na povremene publikacije, računajući od isteka vremena za koje je publikacija naručena;
- **potraživanja od vlasnika posebnih djelova stambenih zgrada** (tj. troškovi održavanja stambenih zgrada) za usluge upravljanja i druga njihova potraživanja koja se plaćaju u tromjesečnim ili kraćim rokovima.

Kada potraživanje postane zastarjelo, to znači da pružalac usluga više nema mogućnost naplate tog duga putem suda ili drugim pravnim sredstvima (izvršitelji). Međutim, to ne znači da je dug prestao da postoji. Naprotiv, dug i dalje postoji kao tzv. prirodna obligacija, samo se ne može prinudno naplatiti. To dalje znači da ukoliko svojevrijem platite takav dug a kasnije saznate da je u trenutku plaćanja zastario, ne možete tražiti povraćaj plaćenog iznosa. Nadalje, rok zastarjelosti se prekida svakom pravnom radnjom povjerioca (pružaoca usluge) usmjerenom na naplatu potraživanja, odnosno taj rok će biti prekinut ako ste utuženi (podnošenjem tužbe sudu ili predloga za pokretanje postupka izvršenja), ali ne i slanjem opomene pred utuženje. Prekid zastarjelosti za posljedicu ima da rok počinje ponovo teći od dana preuzimanja neke od navedenih radnji.

Obustava ili ograničenje snabdijevanja

Ako potrošač ne izvršava obaveze utvrđene ugovorom, odnosno računom za isporučenu energiju, snabdjevač je dužan da kupca prethodno upozori da, u roku koji ne može biti kraći od osam dana, od dana dostavljanja upozorenja, izvrši dospjele obaveze, odnosno postigne sporazum o izvršavanju obaveza. Ukoliko ne izmiri svoje obaveze po dostavljenom obavještenju, snabdijevanje električnom energijom može biti ograničeno ili obustavljeno.

Ograničenje ili obustava isporuke ne može početi u petak, subotu ili nedjelju, na državni praznik ili dan prije praznika. Ukoliko je došlo do obustave ili ograničenja, pa potrošač izmiri svoje obaveze, snabdijevanje mora biti nastavljeno odmah odnosno najkasnije u roku od 24 časa.

Pritom, treba imati na umu prethodno istaknuta pravila o zabrani prekida snabdijevanja u slučaju osporavanja duga, kao i kod dugova starijih od dvije godine.

Ranjivi kupci

Ranjivi kupci koji su zdravstveno i socijalno ugroženi 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, pa je potrebno rješenje Centra za socijalni rad kojim se utvrđuje neko od socijalnih prava, kao npr. pravo na tuđu njegu i pomoć.

Zabranjena je obustava snabdijevanja električnom energijom i gasom kupcima u stanju zdravstvene i socijalne ugroženosti, a kupcima koji su samo u stanju socijalne ugroženosti, od početka oktobra do kraja aprila, bez obzira na eventualne neizmirene obaveze po osnovu utrošene električne energije ili gasa.

Prava kupca u slučaju smetnji u isporuci energije i minimum kvaliteta snabdijevanja

Krajnji kupac ima pravo na otklanjanje tehničkih i drugih smetnji u isporuci energije od strane nadležnog energetskeg subjekta, čiji uzrok nije na unutrašnjoj instalaciji kupca. Pritom, energetskeg subjekat je dužan da ove smetnje na zahtjev krajnjeg kupca otkloni, bez odlaganja, a najduže u roku od 24 sata, od prijema zahtjeva, osim u slučajevima kada to objektivno nije moguće.

Kvalitet usluge snabdijevanja i distribucije električne energije bliže je uređen Pravilima o minimumu kvaliteta snabdijevanja kroz tzv. pojedinačne minimume kvaliteta. Shodno tome, kod prekida snabdijevanja dužnost je snabdjevača da omogući nastavak snabdijevanja u roku od 24 časa, a kod planiranih prekida u snabdijevanju, snabdjevač je dužan da obavijesti potrošače najmanje 24 časa o tom prekidu. U slučaju odstupanja od dozvoljenih granica napona, snabdjevač je dužan da odgovori na prigovor o naponu najkasnije u roku od 30 dana, odnosno da otkloni utvrđena odstupanja u roku od 3 dana od odgovora. Na prijavu o neispravnosti brojila, snabdjevač mora izvršiti kontrolu u roku od 5 dana.

U slučaju neispunjenja ovih obaveza od strane snabdjevača, potrošač ima pravo na odgovarajuću finansijsku kompenzaciju. To pravo ostvaruje podnošenjem prigovora u u roku od 30 dana od događaja koji je za posljedicu imao eventualno neispunjavanje minimuma kvaliteta.

OBRAZAC 5 – PRIGOVOR SNABDJEVAČU ELEKTRIČNOM ENERGIJOM ZBOG NEISPUNJAVANJA MINIMUMA KVALITETA SNABDIJEVANJA

Predmet: Prigovor po osnovu neispunjavanja minimuma kvaliteta isporuke i snabdijevanja električnom energijom

Registrovani kupac: _____

Pretplatni – naplatni broj: _____

Broj brojila: _____

Na osnovu Pravila o minimumu kvaliteta isporuke i snabdijevanja električnom energijom podnosim prigovor po osnovu neispunjavanja pojedinačnog minimuma kvaliteta, i to:

- 1. Ponovno uspostavljanje napajanja u distributivnom sistemu električne energije- nije izvršeno od strane operatera distributivnog sistema u utvrđenom roku**
 - Datum prekida napajanja: _____
 - Datum i sat obavještanja operatera distributivnog sistema o prekidu napajanja: _____
 - Datum i sat ponovnog uspostavljanja napajanja: _____
- 2. Obavještenje o prekidu napajanja - operater distributivnog sistema nije izvršio u utvrđenom roku**
 - Datum i sat prekida napajanja: _____
- 3. Priklučenje kupca po osnovu zaključenog ugovora o snabdjevanju - operater distributivnog sistema nije izvršio u utvrđenom roku**
 - Datum zaključenja ugovora o snabdijevanju: _____
- 4. Ponovno priključenje kupca koji je isključen zbog neplaćanja – operater distributivnog sistema nije izvršio priključenje kupca u utvrđenom roku**
 - Datum isključenja kupca: _____
- 5. Odgovor na zahtjev za kontrolu ispravnosti funcionisanja mjernog uređaja – operater distributivnog sistema nije izvršio obilazak objekta kupca i nije dao mišljenje u utvrđenom roku**
 - Datum podnošenja zahtjeva snabdjevaču: _____
- 6. Obilazak objekta kupca - operater distributivnog sistema nije izvršio obilazak objekta kupca u utvrđenom roku nakon obavještenja kupca o namjeri obilaska objekta kupca**
 - Datum obavještenja operatera distributivnog sistema: _____
- 7. Odgovor na prigovor o naponu – operater distributivnog sistema nije pružio odgovor kupcu u utvrđenom roku**
 - Datum podnošenja prigovora na napon operatoru distributivnog sistema: _____
- 8. Otklanjanje odstupanja napona - operater distributivnog sistema nije otklonio nedozvoljeno odstupanje u utvrđenom roku**
 - Datum odgovora operatera distributivnog sistema na prigovor o naponu: _____

9. Odgovor na zahtjev za provjeru ispravnosti obračuna ili mjernih veličina (potrošnje) iskazanih na računu za utrošenu električnu energiju - snabdjevač nije dostavio odgovor u utvrđenom roku

- Datum podnošenja zahtjeva za provjeru ispravnosti obračuna: _____

10. Odgovor za neizvršavanje finansijske kompenzacije - snabdjevač nije dostavio odgovor u utvrđenom roku

- Datum podnošenja zahtjeva za izvršenje finansijske kompenzacije: _____

11. Zahtjev za ponovno priključenje – snabdjevač nije u utvrđenom roku uputio zahtjev (nalog) za priključenje operatoru distributivnog sistema

- Datum i sat podnošenja zahtjeva za ponovno priključenje: _____

12. Odgovor na zahtjev za kontrolu ispravnosti funcionisanja mjernog uređaja snabdjevač nije dostavio odgovor u utvrđenom roku

- Datum podnošenja zahtjeva za kontrolu ispravnosti mjernog uređaja: _____

*zaokružiti broj ispred naznačene opcije i popuniti podatke uz izabranu opciju

DODATNE INFORMACIJE:

Uz prigovor prilažem:

1.

2.

PODACI O KUPCU

- Ime i Prezime/ Naziv _____
- JMBG/PIB _____
- Mjesto (fizička lica) / adresa za prijem službene pošte (pravna lica)

- Ulica: _____
br. _____
- Kontakt telefoni _____, E-mail:

Potpis podnosioca prigovora:

REGULISANE KOMUNALNE DJELATNOSTI

Regulisane komunalne djelatnosti su obično one usluge koje su ključne za svakodnevni život građana i koje se obavljaju na lokalnom nivou. Ove usluge su često od vitalnog značaja za javno zdravlje, sigurnost i dobrobit zajednice. Evo nekoliko primjera reguliranih komunalnih djelatnosti:

- **Snabdijevanje vodom:** Ova djelatnost uključuje snabdijevanje pitkom vodom, održavanje vodovodne infrastrukture i mjerenje potrošnje vode. Regulacije osiguravaju da voda bude sigurna za piće i da sistemi budu održavani kako bi se osiguralo pouzdano snabdijevanje.
- **Odvoz otpada:** Ova djelatnost uključuje prikupljanje, transport i odlaganje otpada. Regulacije obično postavljaju standarde za razvrstavanje otpada, sigurni transport i odlaganje otpada kako bi se smanjio negativan utjecaj na okolinu.
- **Odvod i pročišćavanje otpadnih voda:** Ova djelatnost uključuje sisteme za odvod kišnice i otpadnih voda te pročišćavanje otpadnih voda prije ispuštanja u okolinu. Regulacije postavljaju standarde za kvalitet ispuštene vode kako bi se zaštitila okolina i javno zdravlje.
- **Održavanje saobraćajne infrastrukture:** Ova djelatnost uključuje održavanje ulica, trotoara, javne rasvjete i drugih saobraćajnih infrastrukturnih objekata. Regulacije osiguravaju sigurnost saobraćaja i održavanje infrastrukture.
- **Javni prevoz:** Ova djelatnost uključuje organizaciju javnog prijevoza putnika, kao što su autobusi, tramvaji i slično. Regulacije često postavljaju standarde za sigurnost, pristupačnost i kvalitet usluge.

IZVRŠNI POSTUPAK

Dugovi potrošača kod javnih usluga često mogu biti predmet pokretanja izvršnog postupka od strane povjerioca. U većini slučajeva, sem kod održavanja stambenih zgrada, riječ je o izvršenju na osnovu vjerodostojne isprave, u skladu sa Zakonom o obezbjeđenju i izvršenju.

ŠTA JE POTREBNO ZNATI?

- ❖ Troškovi izvršnog postupka mogu biti veliki, stoga je bolje da svoje dugovanje izmirite blagovremeno tj. prije nego što oni dostignu visinu Vašeg duga!
- ❖ Postoji mogućnost dobrovoljnog namirenja novčanog potraživanja i prije pokretanja izvršnog postupka – na predlog izvršnog povjerioca, javni izvršitelj Vas poziva da dobrovoljno namirite dug kako biste izbjegli pokretanje i vođenje izvršnog postupka, smanjili troškove i kamatu i možda zaključili sporazum s izvršnim povjeriocem. Javni izvršitelj ima dužnost da posreduje između stranaka radi sporazumnog namirenja izvršnog povjerioca.
- ❖ U slučaju da je izvršni postupak već pokrenut, pokušajte da se dogovorite s izvršiteljem i povjeriocem da svoje dugovanje namirite „na rate“, ukoliko niste u mogućnosti da dug isplatite odjednom u cjelosti.
- ❖ Ukoliko je na Vašu adresu pristigla koverta od suda ili javnog izvršitelja - **preuzmite je!** U suprotnom rizikujete da se dostavljanje izvrši javnim objavljivanjem koje se sprovodi objavljivanjem u dva dnevna lista najmanje dva puta uzastopno. Dostavljanje se smatra izvršenim danom posljednjeg objavljivanja.
- ❖ Takođe, izbjegavanjem prijema pošte možete doći u situaciju da za postupak izvršenja saznate u kasnijoj fazi, kada su već preduzete neke radnje (poput blokade i prenosa dijela Vaše zarade na račun povjerioca).
- ❖ Ukoliko se dogodi da uredno primete poštu, a Rješenje Vam ipak nije dostavljeno, provjerite da li su poštovana pravila o dostavljanju pošte, odnosno da li su sud ili javni izvršitelj postupili u skladu sa zakonom. Možete izvršiti uvid u svoj predmet u sudu ili u kancelariji izvršitelja, i tek nakon uvida možete znati da li je došlo do nepravilnosti prilikom dostavljanja.
- ❖ Uredna dostava je preduslov ostvarivanja prava na prigovor. **Prigovor se može izjaviti u roku od 5 dana od dana dostavljanja rješenja. U prigovoru se navode sve bitne činjenice zbog koji smatrate da ne dugujete utuženi iznos, što može biti zbog zastarjelosti potraživanja, nepravilnog obračuna duga, činjenice da ste predmetni dug eventualno otplatili i tome slično. Uz prigovor se dostavljaju i odgovarajući dokazi kojim dokazujete svoje tvrdnje (npr. uplatnice, izvodi iz banke itd.).**
- ❖ **Podnošenje prigovora na rješenje o izvršenju na osnovu vjerodostojne isprave odlaže njegovo izvršenje** do odluke suda o prigovoru. Vjerodostojnom ispravom smatraju se faktura (račun) sa otpremnicom ili drugim pisanim dokazom da je izvršni dužnik obaviješten o nastaloj obavezi, izvodi iz poslovnih knjiga povjerioca, analitičke kartice, izvod otvorenih stavki, mjenica, ček itd.
- ❖ **U nastavku Vam dajemo model prigovora na rješenje o izvršenju kada se ono osporava zbog zastarjelosti. Dužnik je taj koji mora istaći prigovor zastarjelosti jer o tome sud ni izvršitelj nijesu dužni voditi računa. Zbog kompleksnosti utvrđivanja zastarjelosti, možete se obratiti Centru za zaštitu potrošača ili drugom pravnom savjetniku.**

OBRAZAC 7 – PRIGOVOR JAVNOM IZVRŠITELJU

Iv. br. ____/20__

(broj pod kojim je zaveden predmet)

Javni izvršitelj Marko Marković

Ulica _____, _____

ZA

OSNOVNI SUD U _____

IZVRŠNI POVJERILAC: Elektroprivreda AD, Nikšić

IZVRŠNI DUŽNIK: _____ (ime i prezime), iz _____, ulica: _____, JMBG: _____.

PRIGOVOR IZVRŠNOG DUŽNIKA NA RJEŠENJE O IZVRŠENJU

na osnovu vjerodostojne isprave, pod brojem Iv. br. ____/20__ od _____. godine (primljeno _____. godine)

Izvršni dužnik pobija označeno Rešenje o izvršenju u dijelu u kome je dužnik u obavezi da namiri novčano potraživanje, zbog razloga iz člana 58, stav 1, tačka 5 ZIO.

Obrazloženje

Rješenjem Iv. br. ____/20__ od _____. godine koje je donio javni izvršitelj _____ određeno je izvršenje na osnovu vjerodostojne isprave radi namirenja novčanog potraživanja nastalog po osnovu utrošene električne energije (*može se navesti i drugi osnov zavisno od situacije*), a koje je dužnik primio dana _____.

Dužnik ističe da, prema Zakonu o obligacionim odnosima član 388, stav 1, tačka 1, za dvije godine zastarijevaju potraživanja naknade za isporučenu električnu i toplotnu energiju, plin, vodu, za dimničarske usluge i za održavanje čistoće, kad je isporuka odnosno usluga izvršena za potrebe domaćinstva. S tim u vezi, potraživanja ovdje izvršnog povjerioca *Elektroprivreda AD iz Nikšića* su zastarjela, s obzirom da je Predlog za izvršenje na osnovu verodostojne isprave upućen javnom izvršitelju u _____ dana _____ godine, a odnosi se na potraživanja nastala u periodu počev od _____. godine pa do _____. godine.

DOKAZ:

- Predlog izvršnog povjerioca javnom izvršitelju za dozvolu izvršenja na osnovu vjerodostojne isprave od _____. godine
- Izvod iz poslovnih knjiga „*Elektroprivreda AD*”

Smatram da je ZIO jasan u dijelu koji se odnosi na razloge pobijanja Rješenja o izvršenju, kao i da je jasno da je zastarjelost nastupila protekom dvije godine od dospelosti obaveze izvršnog dužnika, tako da su u ovom slučaju ispunjeni zakonom propisani uslovi koji sprječavaju izvršenje.

Zbog svega navedenog, a kako postoji razlog koji sprječava izvršenje, izvršni dužnik predlaže sudu da donese

RJEŠENJE

1. USVAJA SE PRIGOVOR izvršnog dužnika i STAVLJA VAN SNAGE Rješenje o izvršenju lv. br. ____/20__ od ____ . godine, te se obustavlja izvršenje u cjelini i ukidaju sve sprovedene radnje.

2. Oslobađa se izvršni dužnik obaveze da izvršnom povjeriocu plati troškove postupka kao i nagradu izvršitelju, s obzirom da je potraživanje izvršnog poverioca zastarjelo.

U _____, dana ____ . godine

IZVRŠNI DUŽNIK

(potpis)

Ime i prezime dužnika

DIO DRUGI - ZAHTJEV ZA ZAŠTITU PRAVA (ŽALBA POTROŠAČA)

U gotovo svim prethodno navedenim situacijama nakon neuspješnog pokušaja rješenja spora sa trgovcem podnošenjem prigovora, i neuspjeha posredovanja organizacije potrošača, potrošač ima pravo podnošenja zahtjeva za zaštitu prava (žalba potrošača). Potrošač to pravo ima u slučaju da je trgovac odbio njegov zahtjev, ili da o njemu nije odlučeno u roku od 8 dana od dana podnošenja prigovora.



Potrošač može žalbu podnijeti putem Centralnog informacionog sistema za zaštitu potrošača popunjavanjem obrasca na ovom linku [Žalba potrošača \(potrosac.me\)](https://www.potrosac.me). Vaša žalba se dalje obrađuje u skladu sa listom nadležnih organa pa ne morate brinuti da li će ona stići na pravu adresu. Svakako žalbu možete podnijeti lično ili mejlom nadležnom organu.

U slučaju nesaobraznosti robe i garancija, žalba se po pravilu podnosi Upravi za inspekcijske poslove, budući da je u našem sistemu dominantna zaštita potrošačkih prava u upravnom postupku. Međutim, to ne utiče na Vaše pravo da se obratite sudu ili da idete na vansudsko rješavanje potrošačkog spora.

OBRAZAC 8 – ŽALBA UIP ZBOG NESAOBRAZNOSTI ROBE

UPRAVA ZA INSPEKCIJSKE POSLOVE

Odsjek za tržišnu inspekciju

PREDMET: ŽALBA POTROŠAČA

U zakonskom roku, na osnovu člana 173 Zakona o zaštiti potrošača, podnosim zahtjev za zaštitu prava po osnovu nesaobraznosti nadležnoj inspekciji iz svih zakonskih razloga.

Obrazloženje

Dana _____. godine, kod trgovca _____, kupio/la sam mašinu za pranje posuđa proizvođača _____, model _____, serijski broj ili broj artikla _____ po cijeni od _____ eur.

Dokaz:

- Fiskalni račun broj _____ od _____ . godine
- Ovjeren garantni list br. _____ od _____ . godine

Međutim, kupljeni proizvod je počeo pokazivati određene nedostatke prilikom upotrebe. Naime, *(opisati problem kao što ste naveli u prigovoru (reklamaciji) trgovcu koji je nastupio i u kom se sastoji nesaobraznost proizvoda. Takođe, ovdje navesti da ste se pridržavali uputstva za upotrebu i održavanje i da ste koristili proizvod u skladu sa njegovom deklarisanom ili uobičajenom namjenom, jer ukoliko to nije bio slučaj, nećete moći da ostvarite gore navedena prava po osnovu nesaobraznosti)*

S obzirom na to, shodno članu 25 Zakona o zaštiti potrošača podnosim pisani prigovor trgovcu dana _____. godine. Postupajući po mom prigovoru, trgovac je donio odluku kojom je odbio moj prigovor kao neosnovan, uz zaključak *(navesti razloge odbijanja prigovora sadržane u odluci koju ste dobili od trgovca)*.

Ukoliko trgovac nije odgovorio u roku od 8 dana, ovdje samo navesti tu činjenicu, te da se zbog toga obraćate inspekciji.

Dokaz:

- Prigovor trgovcu br. *(broj potvrde o prijemu prigovora)* od _____ . godine
- Odgovor na prigovor br. _____ od _____ . godine

Navodi trgovca u odgovoru na prigovor su u cjelosti neosnovani i kontradiktorni.

(U ovom dijelu osporiti navode trgovca, koji se najčešće sastoje u nepravilnom korišćenju ili održavanju.

Dokaz: Vještačenje po vještaku _____: *Da biste potkrijepili svoje tvrdnje, ovdje možete predložiti vještačenje po sudskom vještaku odgovarajuće struke. Shodno članu 173a Zakona o zaštiti potrošača, troškove vještačenja u prvih 6 mjeseci snosi trgovac bez obzira na ishod, a poslije toga, te troškove možete snositi vi)*

Shodno navedenom, predmetna _____ (*naziv kupljene robe*) nema svojstva potrebna za redovnu upotrebu iste vrste, nema svojstva koja su izričito odnosno prećutno ugovorena ili propisana, te da po kvalitetu i funkcionalnosti ne odgovara uobičajenim karakteristikama robe iste vrste koje potrošač može osnovano da očekuje, što je čini nesaobraznom ugovoru u smislu člana 43 Zakona o zaštiti potrošača.

Članom 44 Zakona o zaštiti potrošača propisana je odgovornost trgovca za nesaobraznost, dok član 46 ovlašćuje potrošača da može da zahtijeva od trgovca da se nesaobraznost otkloni bez naknade, opravkom ili zamjenom, odnosno da zahtijeva odgovarajuće umanjenje cijene ili da raskine ugovor uz povraćaj plaćenog iznosa. Potrošač prvenstveno ima pravo da bira između zahtjeva da se nesaobraznost otkloni opravkom ili zamjenom, osim ako je izabrani zahtjev nemoguć ili ako predstavlja nesrazmjerno opterećenje za trgovca.

Članom 47 (*ovaj član navesti samo ako je ispunjen zakonski osnov za njegovu primjenu tj. da se nedostatak pojavio u prvih 90 dana od dana kupovine*) istog zakona propisano je da potrošač ima pravo da po svom izboru zahtijeva opravku, zamjenu, umanjenje cijene ili raskid ugovora uz povraćaj plaćenog iznosa, ako u roku od 90 dana od dana preuzimanja robe obavijesti trgovca o nesaobraznosti.

Budući da su u konkretnom slučaju ispunjeni svi zakonski uslovi, predlažem da nadležna inspekcija preduzme mjere iz svoje nadležnosti i ispita okolnosti slučaja u zakonom propisanom postupku i donese Rješenje kojim usvaja moju žalbu i odredi otklanjanje nesaobraznosti (*navesti konkretan zahtjev – popravka, zamjena, umanjenje cijene ili povraćaj novca*) na osnovu člana 44 i 46 Zakona o zaštiti potrošača.

Podnosilac žalbe

(*ime i prezime, adresa i kontakt potrošača*)

Prilozi: Pobrojati dokumenta i ostale predložene dokaze koje dostavljate uz žalbu

**OBRAZAC 9 – ŽALBA AGENCIJI ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST PROTIV
ODLUKE OPERATERA O PRIGOVORU POTROŠAČA**

CRNA GORA
AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I
POŠTANSKU DJELATNOST
Bulevar Džordža Vašingtona 56, 81 000 Podgorica
tel. 020 406 700 i 020 406 725

ŽALBA

u skladu sa članom 163 Zakona o elektronskim komunikacijama
("Sl. list CG", broj 40/13, 56/13, 2/17, 49/19)

Podaci o podnosiocu žalbe	
Ime i prezime	
Adresa	
Poštanski broj i mjesto	
E-mail	
Kontakt broj	

Podaci o usluzi	
Operator protiv kojeg se pokreće postupak pred Agencijom	
Telefonski broj ili vrsta usluge na koju se odnosi žalbeni zahtjev	

Saglasno članu 163 Zakona o elektronskim komunikacijama podnosim žalbu Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (EKIP) iz sljedećih razloga

Razlog podnošenja zahtjeva (zaokružiti i popuniti)	
a)	Prigovor na pristup za mjesec:
b)	Prigovor na kvalitet usluge za mjesec:
c)	Prigovor na račun za pružene usluge za mjesec:

Opis razloga podnošenja zahtjeva

Opis problema:

(Kao u prigovoru upućenom operateru, ovdje navesti probleme sa pruženom uslugom. Navesti sve relevantne detalje kao što su datum, vrijeme, eventualni prethodni kontakti sa korisničkom podrškom itd. Takođe, navesti i dan podnošenja prigovora operateru, njihovu odluku i navode i razloge zbog kojih istu osporavate.)

Izjavljujem da sam prije podnošenja zahtjeva Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost podnio/podnijela pisani prigovor operateru, u skladu s članom 163 Zakona o elektronskim komunikacijama, a vezano za razloge zbog kojih podnosim predmetnu žalbu.

- Na moj prigovor operator je odgovorio negativno dana _____ i donio negativnu odluku.
(priložiti dokumentaciju koja je upućena operatoru i odluku/odgovor operatora kojim je prigovor odbijen)

ili

- Na moj prigovor operator nije postupio saglasno odredbama Zakona o elektronskim komunikacijama, odnosno na isti mi nije odgovoreno.
(priložiti prigovor koji je podnesen operatoru te dokaz o uručenju/dostavi prigovora operatoru.)

Napomena:

- EKIP ne može postupati po žalbama korisnika koji prethodno nijesu pokrenuli postupak pred operatorom.
- Ako je korisnik podnio prigovor operatoru, odnosno žalbu Agenciji saglasno članu 163 Zakona o elektronskim komunikacijama, operator ne može korisniku ograničiti pristup svojim uslugama, odnosno isključiti ga i raskinuti pretplatnički ugovor do odluke Agencije, ukoliko je pretplatnik u roku isplatio **nesporni dio računa** ili iznos koji odgovara prosječnoj vrijednosti posljednja tri mjesečna računa.
- Ako se žalba podnosi u ime druge osobe, uz zahtjev se mora priložiti punomoć za zastupanje u predmetnom postupku.

Uz zahtjev obavezno priložiti:

- | | |
|----|---|
| 1. | Prigovor upućen operatoru |
| 2. | Odgovor operatora na prigovor |
| 3. | Ostala raspoloživa dokumentacija relevantna za rješavanje prigovora (npr. račun, ugovor, ponuda, ...) |

ŽALBA PROTIV ODLUKE EPCG ili PRIVREDNIH DRUŠTAVA VRŠILACA REGULISANIH KOMUNALNIH DJELATNOSTI

Prema odredbi člana 56 Zakona o energetici, Regulatorna agencija za energetiku rješava po žalbama potrošača u slučaju obustave ili ograničenja isporuke električne energije, kao i o žalbama na odluku EPCG o opravdanosti prigovora potrošača i eventualnoj finansijskoj kompenzaciji koji je snabdjevač dužan da plati po osnovu neispunjenja minimuma kvaliteta snabdijevanja od strane operatera sistema ili snabdjevača.

U slučaju da je EPCG odbila prigovor potrošača na račun ili da nije odgovorila na isti, žalba se podnosi Tržišnoj inspekciji, shodno Odluci o listi organa nadležnih za sprovođenje nadzora nad zakonima koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača.

Protiv odluke Vodovoda koja se odnosi na kvalitet usluge, snabdijevanje i eventualna ograničenja i prekide u snabdijevanju, žalba se podnosi odgovarajućem organu lokalne samouprave u kojoj živite, i to će najčešće biti Sekretarijat za komunalne poslove. Svakako, radi pravne sigurnosti i osiguravanja da Vaša žalba eventualno zaluta nenadležnom organu, najbolje je da je podnesete preko pomenutog Centralnog informacionog sistema za zaštitu potrošača [Žalba potrošača \(potrosac.me\)](http://zalba.potrosaca.potrosac.me)

U nastavku dajemo primjer žalbe Regulatornoj agenciji kada je do prekida u snabdijevanju došlo zbog navodno neizmirenih dugovanja.

OBRAZAC 10 – ŽALBA REGULATORNOJ AGENCIJI ZA ENERGETIKU

REGULATORNA AGENCIJA ZA ENERGETIKU I REGULISANE KOMUNALNE DJELATNOSTI

Bulevar Sv. Petra Cetinjskog 96, Podgorica

PREDMET: ŽALBA POTROŠAČA

U zakonskom roku, na osnovu člana 56 Zakona o energetici, podnosim zahtjev za zaštitu prava zbog *prekida (ograničenja) u snabdijevanju električnom energijom.*

Obrazloženje

Dana _____. godine, došlo je do prekida napajanja na brojilu br. _____, naplatni broj _____ u mjestu _____, u _____.

Postupajući u skladu sa članom 27 Pravila o minimumu kvaliteta isporuke i snabdijevanja električnom energijom, a u vezi sa članom 191 i 194 Zakona o energetici i članu 25 Zakona o zaštiti potrošača podnosim pisani prigovor snabdjevaču električnom energijom (EPCG) dana _____. godine.

Postupajući po mom prigovoru, navedeni energetska subjekat je odbio moj prigovor kao neosnovan. U bitnom, u Odluci br. _____ od _____ godine, snabdjevač navodi da je do prekida u snabdijevanju došlo po osnovu člana 191 Zakona o energetici, odnosno zbog neizvršavanja obaveza utvrđenih ugovorom o

snabdijevanju odnosno računom za utrošenu električnu energiju. Naime, u odluci se navodi da je iznos dugovanja _____ eur i to za period od _____ do _____. godine.

Navodi snabdjevača su u cjelosti neosnovani. Najprije, nijesam dobio prethodno upozorenje budući da je članom 191 ovog zakona propisano da je snabdjevač dužan da kupca prethodno upozori da, u roku koji ne može biti kraći od osam dana, od dana dostavljanja upozorenja, izvrši dospjele obaveze, odnosno postigne sporazum o izvršavanju obaveza. *(ukoliko je upozorenje dostavljeno, preskočite ovaj dio)*

Nadalje, predmetno potraživanje sam osporio u prigovoru na račun _____ zbog toga što je predmetni dug zastario *(ili navesti drugi osnov ili razloge osporavanja ovog iznosa, npr. da ste dug već izmirili ili da je dug predmet sudskog ili drugog spora)*. Posebno ističem da redovno izmirujem nesporne iznose duga po osnovu utrošene električne energije.

Stoga smatram da je obustava snabdijevanja izvršena protivno zakonskim pravilima. Naime, članom 191 Zakona o energetici propisano je da snabdjevač nema pravo da zahtijeva obustavu ili ograničenje snabdijevanja ako je kupac platio nesporni dio računa koji je predmet prigovora i blagovremeno podnio prigovor na sporni dio, u skladu sa opštim uslovima snabdijevanja. Nadalje, članom 41 Zakona o zaštiti potrošača propisano je da ako se iznos računa osporava u sudskom, vansudskom ili upravnom postupku, a potrošač redovno plaća nesporne iznose računa, trgovac ne smije potrošaču ograničiti pružanje usluge ili ga isključiti sa distributivne mreže do okončanja tog postupka. Stavom 2 istog člana propisana je dužnost snabdjevača da, bez odlaganja, nastavi sa pružanjem usluge potrošaču, odnosno priključi potrošača bez naknade na distributivnu mrežu do okončanja navedenih postupaka. Shodno stavu 7 ovog člana, takvim postupkom se smatra i postupak po prigovoru utvrđen opštim uslovima ili drugim pravilima pružaoca usluge od javnog interesa.

/Napomena: u slučaju da je do isključenja došlo zbog zastarjelog duga, možete se pozvati još i na odredbu člana 41 stav 3 zakona o zaštiti potrošača koja glasi: *Trgovac nema pravo da pružanje, odnosno nastavak pružanja usluge i ponovno priključenje na distributivnu mrežu, uslovljava plaćanjem dugova potrošača starijih od dvije godine./*

Shodno navedenom, obraćam se Regulatornoj agenciji da u hitnom postupku, u skladu sa svojim zakonskim ovlašćenjima, naloži snabdjevaču da mi omogući snabdijevanje električnom energijom bez odlaganja, a najduže u roku od 24 časa od dana podnošenja ove žalbe.

Podnosilac žalbe: (Ime i prezime, adresa, kontakt i potpis potrošača)

VANSUDSKO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA



Alternativno, u slučaju neuspješnog rješavanja spora sa trgovca umjesto žalbe inspekciji ili drugom organu uprave, možete pokrenuti postupak vansudske zaštite pred Odborom za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova. Postupak se pokreće tužbom potrošača i on je besplatan za sporove vrijednosti do 100 eur, dok se za sporove više vrijednosti plaća taksa u iznosu od 20 eura.

Postupak pred Odborom pokreće se podnošenjem tužbe po obrascu datom u nastavku. Tužba se podnosi poštom, lično u sjedištu Odbora ili u elektronskoj formi. Taksa za postupak pred Odborom, iznosi 20 eura, a za sporove u vrijednosti ispod 100 eura, taksa se ne plaća.

Odbor dostavlja trgovcu primjerak tužbe u roku od pet dana od prijema tužbe i poziva ga da, u roku od 15 dana od dana dostavljanja tužbe, dostavi odgovor na tužbu u kome treba da se izjasni o tužbenom zahtjevu i činjenicama i dokazima navedenim u tužbi, kao i da se izjasni da li prihvata nadležnost Odbora da donese obavezujuću odluku, osim u slučaju da je trgovac već ranije dao izjavu da prihvata odluku Odbora kao obavezujuću.

Ako trgovac ne dostavi odgovor na tužbu u datom roku, ili odgovori da u postupku neće učestvovati ili ako ne izjavi da prihvata obaveznost odluke Odbora smatra se da trgovac ne prihvata odluku Odbora kao obavezujuću. U tom slučaju, Odbor nastavlja postupak i Vijeće donosi odluku sa dejstvom preporuke na osnovu činjeničnog stanja i dokaza koji su mu na raspolaganju.

Odbor, odnosno Vijeće tokom cijelog postupka nastoji da stranke sporazumno riješe spor. Odbor predlaže strankama da spor mogu riješiti putem posredovanja pred posebnim organizacijama, u skladu sa zakonom

kojim se uređuje posredovanje u građansko-pravnim sporovima (medijacija). Ukoliko se stranke odluče na tu mogućnost, postupak pred Odborom se prekida.

Vijeće po pravilu odlučuje na osnovu dostavljenih dokaza, bez održavanja usmene rasprave. Izuzetno, Vijeće održava usmenu raspravu ako smatra da je neophodna za pravično vođenje postupka ili kada smatra da rasprava može biti od značaja za pokušaj postizanja sporazumnog rješenja spora. U postupku pred Odborom, stranke mogu podnositi dokaze kao i u sudskom postupku (svjedoci, vještačenje, javne i privatne isprave i slično). Stranke, svjedoci i vještaci dokaze i svoje iskaze mogu podnositi u pisanoj formi.

Ako dokazivanje neke bitne činjenice zahtijeva posebno stručno znanje koje članovi Vijeća ne posjeduju, a Vijeće procijeni da je izvođenje tog dokaza nužno za pravilnu odluku u sporu, Vijeće može na prijedlog jedne od stranaka odrediti vještaka koji će dati stručno mišljenje. Vijeće neće odrediti vještaka, ako stranke nijesu prihvatile odluku kao obavezujuću, a troškovi vještačenja bi očigledno bili nesrazmjerni.

Ako Vijeće utvrdi da bez dokaza koji su utvrđeni vještačenjem nije moguće utvrditi odlučujuće činjenice, postupak se obustavlja rješenjem. Postupak se obustavlja rješenjem, ako nastavljanje postupka nije moguće zbog nedostatka dokaza, naročito ako bi bilo neophodno saslušanje svjedoka koji se ne odazivaju na poziv Vijeća.

Troškove izvođenja dokaza snosi stranka koja je predložila dokaz. Stranka koja predlaže dokaz treba da predujmi troškove za izvođenje dokaza.

Vijeće donosi odluku u roku od 90 dana od dana kada je Odbor primio urednu tužbu i dostavlja je strankama bez odlaganja. Odluka vijeća ima snagu pravosnažne sudske presude i izvršna je, ako je trgovac prije ili poslije početka postupka izjavio da prihvata odluku Odbora kao obavezujuću.

Ako trgovac nije dao takvu izjavu, i i ako u postupku nije postignuto poravnanje, vijeće donosi preporuku (neobavezujuća odluka). Preporuka ne utiče na pravo potrošača da traži zaštitu svojih prava u sudskom postupku. Protiv neobavezujuće odluke vijeća ne može se izjaviti žalba ni tužba za poništaj, ili drugi pravni lijek.

Trgovac je dužan da, u roku od 30 dana od dana prijema odluke, obavijesti Odbor da li je izvršio obavezu utvrđenu odlukom Odbora. Ako trgovac ne dostavi obavještenje ili dostavi negativan odgovor, Odbor je dužan da, u obimu koji je odredilo vijeće, objavi sažetak odluke na internet stranici Odbora, kojim se otkriva samo identitet trgovca, ne i potrošača.

SUDSKA ZAŠTITA



U svakom slučaju, radi ostvarenja i zaštite svojih prava, potrošač može pokrenuti i sudski postupak podnošenjem tužbe nadležnom sudu po pravilima parničnog postupka. Za ove potrebe može se koristiti isti obrazac tužbe kao za podnošenje tužbe Odboru za vansudsko rješavanje, s tim što se tužba naslovljava na nadležni sud, a tužbeni zahtjev se postavlja na sličan način, pa će glasiti:

„Shodno tome, tužilac predlaže da ovaj sud, kao stvarno i mjesno nadležan, nakon sprovođenja javne glavne rasprave, donese sljedeću,

PRESUDU

Usvaja se tužbeni zahtjev pa se obavezuje tuženi da ukloni nesaobraznost bez naknade na _____ (naziv proizvoda), model _____, serijski broj _____ opravkom ili zamjenom (može se postaviti i drugi zahtjev, umanjenje cijene ili povraćaj novca), sve u roku od 15 dana od dana pravosnažnosti presude pod prijetnjom prinudnog izvršenja.

Obavezuje se tuženi da tužiocu naknadi troškove postupka.“

OBRAZAC 11 – TUŽBA ZA VANSUDSKO RJEŠAVANJE POTROŠAČKOG SPORA

ODBORU ZA VANSUDSKO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA U PODGORICI

TUŽILAC: (Ime, prezime i adresa)

TUŽENI: (Naziv i adresa trgovca)

T U Ž B A

Dana _____. godine, sam u poslovnoj jedinici privrednog društva _____, u _____, u maloprodajnom objektu _____, koji se nalazi na adresi _____, kupio _____, model _____, serijski broj _____, po cijeni od _____ eur.

Dokaz:

- Fiskalni račun br. _____ od _____ godine
- Ovjereni garantni list br. _____ od _____ godine

Dana _____ godine, predmetni uređaj je raspakovan i tad je uočeno _____.

(Ukoliko je pri preuzimanju bilo sve u redu, a nedostaci se počeli pojavljivati kasnije, u ovom dijelu opisati probleme sa kojima ste se suočavali u funkcionisanju kupljenog proizvoda.)

Shodno članu 25 Zakona o zaštiti potrošača, dana _____ godine, podnio sam prigovor trgovcu povodom predmetnog problema

Dokaz:

- Prigovor trgovcu br. (broj potvrde o prijemu prigovora) od _____ godine

Postupajući po mom prigovoru, trgovac je odbio moj prigovor i u svom odgovoru u bitnom istakao *(navesti razloge koje je trgovac u svom prigovoru naveo zbog kojih je odbio Vaš prigovor. Ukoliko nije odgovorio na prigovor u roku od 8 dana od dana podnošenja, ovdje samo konstatovati tu činjenicu)*

Dokaz:

- Odgovor trgovca br. _____ od _____ godine

Navodi trgovca su u cjelosti neosnovani. (u ovom dijelu navesti razloge zbog kojih smatrate da Vas je trgovac neosnovano odbio.)

Napomena: Ukoliko smatrate da sam uređaj ima nedostatke zbog kojih nijeste odgovorni, možete predložiti izvođenje dokaza vještačenjem po vještaku odgovarajuće struke. Pritom, imajte u vidu da troškove vještačenja snosi ona strana koja je predložila vještačenje.

Odredbom čl. 43 st.1 Zakona o zaštiti potrošača ("Sl. list CG", br. 2/2014, 6/2014 - ispr., 43/2015, 70/2017 i 67/2019) propisano je da je trgovac dužan da potrošaču isporuči robu koja je saobrazna ugovoru o prodaji, dok je odredbom čl.44 st.1 istog Zakona propisano da je trgovac odgovoran za nesaobraznost robe ugovora koja je postojala u trenutku prelaska rizika na potrošača, bez obzira da li je znao za nesaobraznost. Odredbom čl. 46 st. 1 Zakona o zaštiti potrošača propisano je da ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru, potrošač ima pravo da zahtjeva od trgovca da se nesaobraznost otkloni bez naknade, opravkom ili zamjenom, odnosno da zahtjeva odgovarajuće umanjenje cijene ili da raskine ugovor uz povraćaj plaćenog iznosa.

Smatram da sam u navedenom slučaju oštećen kao potrošač ovakvim postupanjem trgovca, da sam postupao savjesno i u skladu sa citiranim zakonskim odredbama,

Pored navedenih dokaza predlažem da se kao dokaz izvede i saslušanje _____.

Shodno tome, tužilac predlaže da ovaj Odbor, kao stvarno i mjesno nadležan, nakon sprovođenja dokaznog postupka, donese sljedeću, zakonom propisanu

ODLUKU

Obavezuje se tuženi da otkloni nesaobraznost bez naknade na _____ (naziv proizvoda), model _____, serijski broj _____ opravkom ili zamjenom (može se postaviti i drugi zahtjev, umanjenje cijene ili povraćaj novca), sve u roku od 8 dana, a najduže 30 dana od dana donošenja odluke.

Obavezuje se tuženi da tužiocu naknadi troškove postupka

Prilozi: (navesti sve dokumente koje predlažete za dokaze)

U Podgorici, _____ . godine

TUŽILAC

(ime, prezime, kontakt i potpis)

OSTALI PRIGOVORI

Kao što je u samom uvodu istaknuto, nemoguće je jednim priručnikom obuhvatiti sve situacije u kojima ostvarivanje potrošačkih prava može biti problematično, pa je fokus ovog priručnika bio na onim sa kojim se CEZAP kao organizacija potrošača najčešće susreće u praksi. Ipak, umjesto zaključka dajemo osvrt i na osnovna prava potrošača u drugim oblastima i načine njihovog ostvarenja.

PRAVA KLIJENATA KREDITNIH I DRUGIH FINANSIJSKIH INSTITUCIJA

Saznajte više o svojim pravima u odnosu sa bankama i drugim finansijskim institucijama: [Zaštita prava klijenata kreditnih institucija i korisnika finansijskih usluga - CBCG](#). Na istom linku možete pronaći i informativnu listu ponude potrošačkih kredita koja sadrži osnovne informacije koje su potrošačima potrebne prilikom donošenja odluke o izboru kredita, poput podataka o visini kamatne stope, periodu otplate kredita, vrsti kamatne stope (fiksna, promjenjiva ili kombinovana) i dr.

Ukoliko Vam je banka ili druga kreditna institucija odnosno pružalac finansijskih usluga odbila prigovor ili na njega nije odgovorila u zakonskom roku, žalbu možete podnijeti elektronskim putem na mail: zastitapotrosaca@cbcg.me ili neposredno na arhivu Centralne banke.

PRAVA IZ OSIGURANJA

Prava potrošača u osiguranju su važan aspekt zaštite potrošača koji koriste usluge osiguravajućih kompanija. Evo nekoliko ključnih prava koja se priznaju potrošačima u vezi sa osiguranjem:

Pravo na transparentnost: Potrošači imaju pravo da dobiju jasne informacije o uslovima polise osiguranja, pokriću, iznosima premija, ograničenjima i isključenjima. Informacije o politici trebaju biti predstavljene na razumljiv i pristupačan način.

Pravo na izbor: Potrošači imaju pravo da biraju između različitih vrsta osiguranja i ponuđenih polisa koje najbolje odgovaraju njihovim potrebama i okolnostima.

Pravo na pravedno ocjenjivanje rizika: Osiguravajuće kompanije trebaju procjenjivati rizike na temelju relevantnih faktora i pružati premije koje su razumne i proporcionalne riziku.

Pravo na zaštitu privatnosti: Potrošači imaju pravo na zaštitu svojih ličnih podataka i privatnosti, te osiguravajuće kompanije trebaju poštovati zakonske i etičke standarde u vezi sa obradom i čuvanjem podataka.

Pravo na pravdu u slučaju štete: U slučaju štete osiguravajuće kompanije su dužne da obrade zahtjev za isplatu adekvatno, pravovremeno i pravedno u skladu sa uslovima polise.

Pravo na pritužbu i nadoknadu: Potrošači imaju pravo da podnesu pritužbu osiguravajućoj kompaniji ako nisu zadovoljni pruženim uslugama ili ako smatraju da su njihova prava povrijeđena. Takođe, imaju pravo na nadoknadu u skladu sa Zakonom o osiguranju i uslovima polise.

Ukoliko su Vam povrijeđena prava iz polise osiguranja kod osiguravajućeg društva, ili su troškovi osiguranja obračunati na netransparentan način, imate pravo žalbe Agenciji za nadzor osiguranja putem ovog obrasca [obrazac ANO](#) koji se može poslati putem mejla agencija@ano.co.me

PRAVA POTROŠAČA U TURIZMU I UGOSTITELJSTVU

Zakonom o turizmu i ugostiteljstvu uređuju se usluge u turizmu i ugostiteljstvu, način i uslovi za pružanje tih usluga, ugovor o putovanju u paket-aranžmanu i ugovor o povezanom putnom aranžmanu sa posebnim fokusom na odnose na zaštitu korisnika usluga, na način da se obezbjeđuje veća transparentnost i pravna sigurnost za putnike, kao korisnike usluga turističkih agencija, kroz jasno precizirane obaveze pružaoca turističko-ugostiteljskih usluga. Osnovna prava potrošača u ovoj oblasti

Pravo na jasne informacije: Putnici imaju pravo na jasne informacije o uslugama koje koriste, kao i o cijenama, uslovima rezervacije, pravilima otkazivanja i drugim bitnim aspektima putovanja ili boravka.

Pravo na kvalitetnu uslugu: Potrošači imaju pravo da očekuju kvalitetnu uslugu u skladu sa dogovorenim uslovima i standardima, bez obzira da li je riječ o smještaju, prevozu, hrani ili drugim uslugama vezanim za turističko putovanje.

Pravo na sigurnost: Potrošači imaju pravo na sigurno putovanje i boravak, te na zaštitu od bilo kakvih opasnosti ili nepredviđenih situacija koje bi mogle ugroziti njihovu sigurnost i dobrobit.

Pravo na privatnost i zaštitu ličnih podataka: Potrošači imaju pravo na zaštitu svoje privatnosti i ličnih podataka u skladu sa važećim zakonima i propisima o zaštiti podataka.

Pravo na pritužbu i nadoknadu: U slučaju nezadovoljstva ili problema tokom putovanja ili boravka, potrošači imaju pravo da podnesu pritužbu nadležnim organima ili udruženjima, kao i da zatraže odgovarajuću nadoknadu štete ako su njihova prava povrijeđena.

Korisnik usluge nezadovoljan uslugom u turizmu ili ugostiteljskom uslugom može podnijeti pisani prigovor u poslovnim prostorijama odnosno u ugostiteljskom objektu ili putem pošte, telefaksa ili elektronske pošte, a pružalac usluge je dužan u pisanom obliku odgovoriti na prigovor u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora.

Uočene nepravilnosti u pružanju ugostiteljskih usluga i usluga u turizmu, kao i žalba na odluke pružalaca ovih usluga, mogu se prijaviti **Turističkoj inspekciji Uprave za inspekcijske poslove**

PRAVA PUTNIKA

Prava putnika u željezničkom i drumskom saobraćaju u Crnoj Gori su obično regulisana zakonima o saobraćaju, kao i posebnim propisima koji se odnose na prava i obaveze putnika. Evo nekoliko osnovnih prava putnika:

Pravo na informaciju: Putnici imaju pravo na jasne informacije o uslugama, redovima vožnje, cijenama karata, pravilima i uslovima putovanja.

Pravo na sigurnost: Putnici imaju pravo na bezbjednost tokom putovanja. Ovo uključuje sigurnosne mjere na vozilima i pravila koja štite putnike od nezgoda.

Pravo na udobnost: Putnici imaju pravo na udobno putovanje. To podrazumijeva odgovarajuće sjedište, čistu i funkcionalnu vozilu, kao i osnovne usluge tokom putovanja.

Pravo na pritužbu i nadoknadu: U slučaju kašnjenja, otkazivanja ili drugih problema tokom putovanja, putnici imaju pravo na podnošenje pritužbi i moguće nadoknade štete.

Pravo na pristup osobama sa posebnim potrebama: Putnici sa invaliditetom ili drugim posebnim potrebama imaju pravo na pristup uslugama i podršci koja im je potrebna kako bi se osiguralo da imaju jednaku priliku za putovanje kao i ostali putnici.

Osim pružaocu usluge prevoza kao prvostepenom, žalba se može podnijeti nadležnoj inspekciji za drumski odnosno željeznički saobraćaj.

Prava putnika u vazdušnom saobraćaju: Ukoliko Vam je kasnio let ili je otkazan, uskraćeno Vam je ukrcavanje ili ste smješteni u nižu klasu, svoja prava možete ostvariti podnošenjem prigovora avio-prevozniku ili Agenciji za civilno vazduhoplovstvo u propisanom postupku i na ovom obrascu: [Prigovor i postupak pred Agencijom za civilno vazduhoplovstvo](#)

Relevantni propisi: *Zakon o prevozu u drumskom saobraćaju, Pravila o opštim uslovima prevoza u linijskom drumskom saobraćaju, Zakon o ugovornim odnosima u željezničkom saobraćaju, Zakon o obligacionim odnosima i osnovama svojinsko-pravnih odnosa u vazdušnom saobraćaju*

Agencija za elektronske medije Crne Gore (AEM) Vam stoji na raspolaganju ukoliko želite da uložite prigovor na rad program radio/TV stanice ili usluge kablovskog operatera što možete učiniti popunjavanjem formulara (što možete učiniti i anonimno) na ovom linku: [Prigovor – Agencija za elektronske medije Crne Gore \(aemcg.org\)](#)

Ostali kontakti:

- ❖ Uprava za inspeksijske poslove: 080/555 – 555 , prijave@uip.gov.me
- ❖ Centralni informacioni sistem za zaštitu potrošača: [Žalba potrošača \(potrosac.me\)](http://zalba.potrosaca.gov.me)
- ❖ Agencija za elektronske komunikacije: zastitakorisnika@ekip.me
- ❖ Regulatorna agencija za energetiku: regagen@t-com.me
- ❖ Odbor za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova: pkcg@pkcg.me
- ❖ Centar za zaštitu potrošača: cezapcg@gmail.com