



Crna Gora i prava potrošača kroz prizmu EU zakonodavstva

Analiza „Crna Gora i prava potrošača kroz prizmu EU zakonodavstva“ je dio paktivnosti NVU „Građanski aktivizam“ na projektu „Informisan potrošač - zdravija konkurencija“ koji je finansijski podržan od strane Ministarstva ekonomskog razvoja.

Iznešeni stavovi u analizi reflektuju mišljenje autora dokumenta i ne odražavaju gledišta donatora.

Zabranjena je neovlašćena distribucija materijala.

UVOD

Jedinstveno tržište Evropske unije kao jedno od najvećih maloprodajnih tržišta na svijetu omogućuje građanima i preduzetnicima slobodnu trgovinu izvan granica njihovih država i obezbjeđuje potrošačima kvalitetnu i bogatu ponudu za vrijednost njihovog novca. U tom kontekstu, ključna uloga politike zaštite potrošača EU je, zapravo, podrška i smjernice potrošačima kako da iskoriste te mogućnosti, kako da budu zaštićeni od eventualnih prevara, opasnih proizvoda, nepoštene poslovne prakse, itd. i kako da aktivno djeluju u okviru jedinstvenog tržišta čime se, bez sumnje, unapređuje ekonomski razvoj i društvene promjene.

Cilj politike zaštite potrošača je zaštita ekonomskih interesa potrošača, bezbjednost proizvoda, pružanje pune informacije o robi i uslugama, edukacija potrošača o njihovim pravima, kao i obezbjeđenje pravnog lijeka u slučaju kršenja potrošačkog prava. Potrošačko zakonodavstvo EU nudi mogućnost vansudskog rješavanja sporova, pravo na obeštećenje, pravo na jednostrani raskid ugovora i doprinosi sveukupnom jačanju svijesti potrošača i sigurnom tržištu EU za sve potrošače. Zaštita potrošača je područje javnog interesa i u funkciji je osiguranja kvaliteta života svih građana Evropske unije.

Crna Gora je otvorila pregovaračko poglavlje 28 – Zaštita potrošača i zdravlja 16. decembra 2014. godine. Od toga trenutka Crna Gora je pratila razvoj ove politike na nivou EU, kao i promjene legislativnog okvira koji je pratio različite procese i

njihov uticali na oblikovanje prava potrošača. Ključne institucije važne za razvoj ove politike u Crnoj Gori su: Ministarstvo ekonomskog razvoja i turizma i Uprava za inspekcijske poslove dok pored svojih primarnih nadležnosti važnu ulogu igraju i Centralna banka Crne Gore, Agencija za nadzor osiguranja, Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, Regulatorna agencija za energetiku i regulisane komunalne djelatnosti.

Analizu ćemo koncipirati na način što ćemo aktuelne EU direktive približiti objašnjavajući njihove benefite za potrošače, a posebnu pažnju ćemo posvetiti planovima i situaciju u Crnoj Gori na planu prenošenja i implementacije pomenutih direktiva.

Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi (32005L0029)

Direktivom o nepoštenoj poslovnoj praksi od država članica zahtijeva se da osiguraju sredstva za suzbijanje nepoštenih poslovnih praksi kako bi osigurale usklađivanje s njezinim odredbama. Direktivom se posebno zahtijeva da osobe ili organizacije mogu poduzeti zakonske mjere (tj. pokrenuti sudske postupke) protiv poslovne prakse ili pokrenuti postupak pred upravnim tijelom koje je nadležno za donošenje odluke o žalbama ili za pokretanje sudskih postupaka. Međutim, Direktivom se ne usklađuju navedeni postupci.

Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi primjenjuje se na poslove poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču (B2C). Ona se primjenjuje na svu poslovnu praksu prije, tijekom i nakon posta, uključujući u mrežnom okruženju, i na sve proizvode, uključujući digitalne. U njoj je predviđeno potpuno usklađivanje

zakonodavstva država članica kojim se potrošači štite od nepoštene poslovne prakse koja šteti njihovim gospodarskim interesima, osim područja financijskih usluga i nepokretne imovine.

Direktivom se potrošači štite od nepoštene poslovne prakse trgovaca na sljedeće načine:

- omogućavanjem popisa koji se sastoji od 31 slučaja poslovne prakse koja je zabranjena u svim okolnostima,
- zabranjivanjem poslovne prakse koja se smatra zavaravajućom ili agresivnom,
- zabranjivanjem nepoštene poslovne prakse koja je u suprotnosti sa zahtjevima u pogledu profesionalne pažnje.

Kako bi se mogla smatrati zavaravajućom, agresivnom ili u suprotnosti sa zahtjevima u pogledu profesionalne pažnje poslovna praksa mora navoditi prosječnog potrošača na donošenje odluke o transakciji koju inače ne bi donio ili mora postojati vjerojatnost da će ga na to navesti. Direktivom o nepoštenoj poslovnoj praksi od trgovaca se zahtijeva da potrošačima pruže informacije koje su im potrebne za donošenje odluke o transakciji. Ako poslovna komunikacija uključuje opis proizvoda i njegovu cijenu, npr. u oglasu, trgovac posebno mora navesti, podložno ograničenjima korištenog sredstva priopćavanja, informacije o sljedećem:

- glavnim obilježjima proizvoda,
- identitetu i adresi trgovca,
- ukupnoj cijeni,
- postojanju prava na odustajanje (ako je primjenjivo),

- načinu plaćanja, isporuci i funkcioniranju proizvoda te politici rješavanja pritužbi (ako odstupaju od zahtjeva u pogledu profesionalne pažnje).

Direktivom se o isticanju cijena od trgovaca zahtijeva da navedu prodajnu cijenu i jediničnu cijenu mjere proizvoda koji se nude potrošačima u fazi stavljanja na tržište i u predugovornoj fazi. Cilj je ove Direktive poboljšati informiranje potrošača i olakšati uspoređivanje cijena. U Direktivi o isticanju cijena propisana su minimalna pravila te ona uključuje regulatorne mogućnosti za države članice da odstupe od tog zahtjeva, posebno mogućnost da mala poduzeća budu oslobođena obveze navođenja jedinične cijene.

U Crnoj Gori ova direktiva implementirana je kroz Zakon o zaštiti potrošača (Sl. List CG, broj 146/21 od 31.12.2021.



Osnovni razlog za donošenje Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača jeste neophodnost usaglašavanja sa evropskim pravom putem preciznijeg određivanja pojedinih odredbi tog zakona radi otklanjanja manjih jezičkih i/ili pravno-tehničkih nepreciznosti kod preuzimanja potrošačkih direktiva detektovanih tokom intenziviranog procesa pregovora sa Evropskom komisijom (EK) u okviru Poglavlja 28 - Zaštita potrošača i javnog

zdravlja, a u okviru zvanično prihvaćenog zahtjeva za privremeno zatvaranje ovog poglavlja.

Direktiva o pravima potrošača (32011L0083)

Direktivom o pravima potrošača od država članica zahtijeva se da osiguraju da postoje primjerena i učinkovita sredstva za osiguravanje usklađenosti s tom Direktivom. Direktivom su predviđeni pojedinačni oblici zaštite za potrošače za slučajeve kada trgovac prekrši svoje obveze, odnosno prodavač na internetu mora snositi troškove vraćanja robe u kontekstu prava odustajanja ako nije obavijestio kupca o njegovoj dužnosti da snosi te troškove. U pogledu drugih povreda njezinih odredaba, Direktiva ne uključuje posebna pravila o pojedinačnim oblicima zaštite.

Direktiva o pravima potrošača primjenjuje se na poslove poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču (B2C). U Direktivi o pravima potrošača utvrđeni su detaljni zahtjevi u pogledu predugovornih informacija. Oni su potpuno usklađeni za ugovore na daljinu i ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija dok su zahtjevi u pogledu prodaje u poslovnim prostorijama (prodaja u tradicionalnim trgovinama) minimalni. U Direktivi o pravima potrošača propisan je niz potpuno usklađenih zahtjeva u pogledu sklapanja i potvrđivanja ugovora na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija. Njome je posebno uređeno pravo potrošača na odustajanje od ugovora na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija. Potrošači mogu odustati od ugovora na daljinu ili ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija u roku od 14 kalendarskih dana od isporuke robe ili od sklapanja ugovora o

usluzi. Trgovci su dužni, u roku od 14 dana od odustajanja, izvršiti povrat novca za sva plaćanja koja su primili od potrošača. To podrazumijeva i trošak isporuke. Trgovci se mogu suzdržati od povrata novca samo dok ne prime vraćenu robu ili dok potrošač ne dostavi dokaz da je robu vratio.

Kada je riječ o ugovorima za isporuku digitalnog sadržaja internetom, odnosno preuzimanje softvera ili streaming filmova pri čemu se sadržaj isporučuje odmah, Direktivom o pravima potrošača od trgovaca se zahtijeva da od potrošača traže prethodni izričiti pristanak za izvršenje i potvrdu da on / ona gubi pravo odustajanja kada počne izvršavanje (tj. preuzimanje ili streaming sadržaja). U Direktivi o pravima potrošača propisana su i pravila o isporuci robe i prijelazu rizika. Trgovci moraju isporučiti robu u roku od 30 dana od datuma sklapanja ugovora, ako nije dogovoreno drugačije. Općenito će trgovac snositi rizik svakog oštećenja robe pri prijevozu do trenutka kada potrošač fizički preuzme robu.

U Crnoj Gori Direktiva je transponovana kroz Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača (Sl. List CG, broj 67/19 od 11.12.2019. godine). Direktiva je u potpunosti prenesena. Takođe, određene odredbe direktive transponovane su kroz Pravilnik o sadržaju obavještenja o pravu na jednostrani raskid ugovora sklopljenih na daljinu i izvan poslovnih prostorija i obavještenja o jednostranom raskidu ugovora kao jedne od ključnih novina u dosadašnjoj praksi u pogledu zaštite potrošača.

Sa donošenjem direktive CRD stavlja se van snage Direktiva Savjeta od 20. decembra 1985. godine za zaštitu potrošača u slučaju ugovora sklopljenih van poslovnih prostorija

(85/577/EEZ) (u nastavku Direktiva 85/577/EEZ) i Direktiva 97/7/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 20. maja 1997. godine o zaštiti potrošača vezano za ugovore na daljinu (u nastavku: Direktiva 97/7/EEZ). U zakonodavstvu Evropske Unije korištenje prava prodaje na daljinu i od vrata do vrata preko granice u praksi su vrlo ograničene, jer obje direktive su t.z. direktive minimalne harmonizacije, zato su države članice transponovale direktive sa dodatnim pravima potrošačima, koji ograničavaju trgovce u prodaji preko granice. Evropska Komisija je kao razlog za donošenje nove direktive navela i nisko povjerenje potrošača, da kupuju preko granice, jer je pregled pokazao da su potrošači uvjereni, da je zaštita u drugim državama članicama niža i da postoji veći rizik da će nešto poći po zlu. Tako je Komisija u Radnom dokumentu navela podatke koliko potrošača u određenim državama članicama se odluči za kupovanje proizvoda na daljinu i od vrata do vrata u svojoj državi i koliko preko granice i kakve su razlike u cijenama kod prodaje putem interneta. Na osnovu gore navedenog a sa ciljem smanjivanja prethodno nabrojanih troškova i rizika na strani trgovca i isto na strani potrošača donosena je Direktiva CRD. Njena svrha je: podsticanje potrošačkog unutrašnjeg tržišta, veća sigurnost potrošača/trgovaca, olakšanje poslovanja trgovaca, smanjenje troškova za trgovca, olakšanje prekogranične kupovine i poslovanje potrošača, smanjenje broja direktiva, potpuno usklađivanje ključnih pravila na ravni aquia i odstupanje od pristupa minimalne hamonizacije.

Direktiva o nepoštenim uslovima u potrošačkim ugovorima (31993L0013)

Direktivom o nepoštenim uslovima u potrošačkim ugovorima od država članica zahtijeva se da osiguraju dostupna sredstva kojima se može onemogućiti trajna uporaba nepoštenih ugovornih odredaba. Direktivom je posebno propisano da osobe ili organizacije moraju moći pokrenuti postupak pred sudovima ili upravnim tijelom u cilju donošenja odluke o nepoštenim ugovornim odredbama i o određivanju sredstava za sprječavanje njihove daljnje uporabe. Međutim, pojedinih takvih mjera nisu usklađene Direktivom. Direktiva o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima ne uključuje posebno pravilo o postupku pojedinačne pravne zaštite, odnosno pojedinačnog pravnog lijeka za pojedinog potrošača. Takva se pravila propisuju u nacionalnim zakonima.

Direktiva o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima primjenjuje se na poslove poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču (B2C). Direktivom o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima potrošači se štite od standardnih ugovornih odredaba (koje nisu pojedinačno dogovorene) kojima se, u suprotnosti sa zahtjevom dobre vjere, stvara znatna neravnoteža u pravima i obvezama stranaka na štetu potrošača (opća odredba o (ne)poštenosti). Takve nepoštene odredbe ne obvezuju potrošača, ali ugovor i dalje postoji ako može postojati bez nepoštenih odredaba.

Direktivom je propisano da se pisane ugovorne odredbe moraju sastavljati jasnim, razumljivim jezikom. Ugovorne odredbe čije je značenje nejasno moraju se tumačiti što povoljnije za potrošača, a odredbe koje nisu transparentne i zbog kojih

potrošači ne mogu razumjeti svoja prava i obveze u skladu s ugovorom mogu se smatrati nepoštenima. 6 Direktiva o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima primjenjuje se na mrežna i izvanmrežna okruženja i na sve proizvode, među ostalim na digitalni sadržaj.

Ona sadržava indikativan i netaksativni popis standardnih odredaba koje se mogu smatrati nepoštenima. Direktiva o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima instrument je za postizanje minimalne usklađenosti, a države članice mogu u svojem nacionalnom zakonodavstvu predvidjeti stroža pravila za zaštitu potrošača. Većina ih je iskoristila tu mogućnost primjerice uvođenjem „crnih popisa” nepoštenih odredaba (ugovorne odredbe koje se smatraju nepoštenima u svim okolnostima) i / ili „sivih popisa” ugovornih odredaba (odredbe za koje se pretpostavlja da su nepoštene, osim ako se dokaže suprotno).

U Crnoj Gori Direktiva je transponovana kroz Zakon o zaštiti potrošača (Sl. List CG, broj 146/21 od 31.12.2021. godine).

Direktiva o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova ([32013L0011](#))

Direktiva o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, poznata ikao ADR direktiva, predstavlja postupak za rješavanje spora van suda uz pomoć nepristrasnog tijela za rješavanje sporova. Rješavanje potrošačkih sporova na ovaj način lakše je, brže i jeftinije od odlaska na sud.

Privredna komora Crne Gore je shodno Zakonu o zaštiti potrošača, obezbijedila administrativno-tehničke uslove za rad Odbora za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova u kome kao članovi ravnopravno participiraju predstavnici privrednih subjekata i potrošača. Odbor predstavlja vid alternativnog, efikasnog i jeftinog načina rješavanja potrošačkih sporova. Postupak pred Odborom može pokrenuti samo potrošač. Stranke u postupku pred Odborom za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova su potrošač i trgovac. Potrošač je fizičko lice koje zaključuje pravni posao ili djeluje na tržištu van svoje trgovinske, poslovne, zanatske ili profesionalne djelatnosti. Trgovac je lice koje samostalno ili preko drugog lica koje nastupa u njegovo ime ili za njegov račun, zaključuje pravni posao ili djeluje na tržištu u okviru svoje trgovinske, poslovne, zanatske ili profesionalne djelatnosti.

Direktiva je djelimično implementirana kroz Zakon o izmjeni i dopuni Zakona o zaštiti potrošača (Sl. List CG, br. 67/19 od 11. decembra 2019. godine). Takođe, ovaj institut je dodatno razrađen donošenjem Pravilnika o vansudskom rješavanju sporova potrošača, kao i Pravilnik o kriterijumima za utvrđivanje naknade za članove Vijeća odbora za vansudsko rješavanje sporova potrošača. U skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, uspostavljen je Odbor za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova. Predsjednik Odbora je predstavnik NVO, a zamjenik predsjednika je predstavnik trgovaca. Ministarstvo ekonomije donijelo je Pravilnik o informativnom obrascu o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora zaključenog van poslovnih prostorija ili na daljinu („Sl. list CG“, br. 52/2020), Pravilnik o obrascu jednostranog raskida ugovora zaključenog van poslovnih prostorija ili na daljinu („Sl. list CG“, br. 52/2020) i

Pravilnik o bližim kriterijumima za izbor članova Odbora za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova („Sl. list CG“, br. 56/2020).

Direktiva o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima ([32015L2302](#))

Već sam naziv Direktive (EU) 2015/2302 ukazuje na njezin prošireni opseg djelovanja. Dok je Direktiva 90/314/EEZ obuhvatila samo pitanja regulisanja uslova pružanja usluga paket-aranžmana, Direktiva (EU) 2015/2302 uz paket-aranžmane reguliše i pitanja povezanih putnih aranžmana. Iako je i pojam paket-aranžmana u novoj direktivi potpuno drugačiji i kompleksnije definiran, ona donosi i novi pojam povezanog putnog aranžmana. Osim toga, Direktiva (EU) 2015/2302 daleko opsežnije pristupa definisanju pojmova u odnosu na Direktivu 90/314/EEZ, ne samo u broju pojmova nego i u složenosti pojedinih definicija. Zato je pojmovno određenje ključnih definicija na koje se nova direktiva odnosi jedna od važnih razlika u odnosu na prethodnu direktivu, ali vrlo vjerojatno i najvažnije kritično područje za njenu buduću primjenu. Ova direktiva dobila je značaj tokom pandemije COVID-19.

Plan Crne Gore je da ovu direktivu u pogledu potrošačkih odredbi u potpunosti prenese kroz Zakon o turizmu i ugostiteljstvu, koji je PPCG-om 2023-24 za I kvartal 2023 sa primjenom od II kvartala 2023. Do trenutka izrade analize Zakon nije prošao ni Vladinu ni skupštinsku procedure.

Direktiva. o ugovorima o potrošačkim kreditima **([32008L0048](#))**

Pravila EU o potrošačkim kreditima osmišljena su da ojačaju prava potrošača i da pomognu da potrošač donese informisani izbor prije potpisivanja ugovora o kreditu. Prije nego dođe do potpisa ugovora, zajmodavac je dužan dati standardizovane informacije kako bi olakšao upoređivanje ponuda koje govore o godišnjoj stopi naknade (APR) – koja određuje ukupni trošak kredita, procijenu kreditne sposobnosti, odnosno sposobnost plaćanja kredita na održiv način. Ugovor je moguće otkazati u roku od 14 dana od potpisivanja. Takođe, moguće je otplatiti zajam ili kredit u bilo koje vrijeme.

Plan Crne Gore je da ovu direktivu u potpunosti prenese kroz Zakon o potrošačkim kreditima, koji je PPCG-om 2023-24 za IV kvartal 2023 sa primjenom od I kvartala 2024. godine.

Direktiva o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa ([32020L1828](#))

Direktiva o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa uređuje pravo podnošenja domaće i prekogranične predstavničke tužbe u kolektivnim potrošačkim sporovima (kolektivne tužbe) i pravila postupka na temelju kojih sud raspravlja i odlučuje u tim sporovima. Kolektivna zaštita predstavlja povredu zakonskih prava potrošača koja su ugrožena na isti način i od strane istog trgovca. Poznata i kao grupna ili kolektivna tužba koja omogućava organizacijama potrošača da zastupaju interese potrošača pred nadležnim sudom. Kolektivna tužba može se podnijeti zbog upotrebe

nepoštenih ugovornih odredbi, poslovne prakse ili bilo kojeg drugog oblika kršenja prava potrošača utvrđenih tim ili drugim zakonom koje istovremeno predstavlja i narušavanje njihovih kolektivnih interesa. Kolektivna tužba je po svojoj prirodi kondemnatorna tužba, jer se njome zahtjeva osuda na činidbu tj. na prestanak navedenih radnji.

Crnogorska praksa poznaje 2 slučaja u kojima je došlo do uspješnog podnošenja kolektivne tužbe.

- Osnovni sud u Podgorici donio je presudu po prvoj kolektivnoj tužbi (tužba za zaštitu kolektivnih interesa potrošača) pokrenutoj u Crnoj Gori, kojom je utvrđeno 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. “Utvrđuje se da je tužena povrijedila čl. 23. st. 2 Zakona o potrošačkim kreditima određujući naknadu za prijevremnu otplatu kredita u iznosima od 1%, odnosno 0,5% iznosa kredita koji se prijevremeno otplaćuje, čime je ujedno povrijedila kolektivna prava potrošača. Zabranjuje se tuženoj da u ugovorima koje nudi potrošačima određuje naknadu za prijevremenu otplatu kredita u procentima, zavisno od iznosa kredita, odnosno od iznosa kredita koji se prijevremeno otplaćuje u roku od 15 dana od pravosnažnosti presude. Tuženoj se zabranjuje takvo ili slično postupanje ubuduće”, navodi se, između ostalog u presudi Osnovnog suda.
- Osnovni sud u Podgorici donio je još jednu presudu po kolektivnoj tužbi (tužba za zaštitu kolektivnih interesa potrošača) pokrenutoj u Crnoj Gori, kojom je utvrđeno

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.

Crna Gora je planirala da predmetnudurpektivu prenese u potpunosti kroz Zakono kolektivnim tužbama koji je PPCG-om 2023-24 planiran za donošenje u I V kvartalu 2023 sa primjenom od I kvartala 2024. godine.

Direktiva o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe, izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ te stavljanju izvan snage Direktive 1999/44/EZ ([32019L0771](#))

Direktiva o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga ([32019L0770](#))

Direktiva o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga uređuje pravnu materiju ugovora za isporuku digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga, polazeći od visokog stupnja zaštite potrošača, kako bi se postiglo stvarno jedinstveno digitalno tržište, povećala pravna sigurnost i smanjili troškovi transakcija, posebno za mala i srednja preduzeća, dodatno imajući na umu kako je ova materija različito uređena u pojedinim državama članicama Evropske unije. Njome bi se trebali riješiti problemi povezani s različitim kategorijama digitalnih sadržaja i digitalnih usluga te s njihovom isporukom. Ona obuhvata kompjuterske programe, aplikacije, video datoteke, audio datoteke, muzičke datoteke, digitalne igre, e-knjige i druge e-publikacije te digitalne usluge koje omogućavaju stvaranje, obradu ili pohranu podataka u digitalnom obliku te pristup tim podacima (pohrana na oblacima), uključujući poslovni model „softver kao usluga”, kao što je dijeljenje video i audiozapisa (putem Facebooka, YouTube i sl.) te druge usluge pohranjivanja datoteka na file hostingu, obradu teksta ili igre koje se nude u oblasti IT tehnologija i društvene medije. Direktiva propisuje obavezu trgovca da isporuči digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu tako da ih stavi na raspolaganje ili učini dostupnim potrošaču ili fizičkom odnosno virtualnom uređaju koji je odabrao potrošač.

Direktiva o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i direktiva 98/6/EZ, 2005/29/EZ te 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača ([32019L2161](#))

Zadnje tri direktive koje ćemo obraditi odnose se na plan zakonopisca da ih istovremeno prenesi u crnogorsko zakonodavstvo kroz novi Zakon o zaštiti potrošača. Zakonom će

se u potpunosti prenijeti predmetne direktive, a planiran je za donošenje u II kvartalu 2024. Sa primjenom od III kvartala 2024. godine.

Centralni informacijski sistem za razmjenu podataka (CISCP)

CISCP sistem je informatička alatka razvijena prije svega za potrebe obrade žalbi potrošača. Glavne funkcionalnosti odnose se na mogućnosti upravljanja predmetima sa relevantnim (meta)podacima. U kontekstu CISCP-a, predmeti su prije svega žalbe i pitanja potrošača ili generalno predmeti (tržišnog) nadzora, bilo da su inicijative ili nadzori inicirani po službenoj dužnosti.

CISCP je razvijen i prilagođen tako da se uklopi u sistem obrade žalbi potrošača pojednostavljivanjem procesa prijema i cirkulacije informacija među tijelima uključenim u zaštitu potrošača. Istovremeno u sistemu će biti centralizovani podaci koji se odnose na oblast zaštite potrošača što omogućava bolji uvid, analitiku i lakšu i bržu dostupnost statističkim podacima.

Sam sistem je razvijen je upotrebom web tehnologija što omogućava da dio sadržaja i funkcionalnosti bude izložen na internetu i dostupan građanima. Sadržaji koji će biti ponuđeni građanima odnose se prije svega na oblast zaštite prava potrošača, obaveza prodavaca roba i usluga u odnosu na potrošače, korisnih informacija kao odgovora na najčešća pitanja, regulative iz ove oblasti i na kraju onlajn obrasca za upućivanje žalbe ili pitanja potrošača. Namjera je da ova

posljednja funkcionalnost pojednostavi proces rješavanja problema potrošača tako što potrošač neće morati da luta i istražuje u čijem se domenu nadležnosti nalaze odgovorni za rješavanje konkretnog problema. Funkciju neke vrste dispečera za ovakve vrste prijava obavljaće takozvana centralna tačka u okviru UIP-a i pobrinuće se da svaka prijava stigne na ispravnu adresu.

Sistem treba da pomogne kako potrošačima tako i nadležnima u smislu obrade, čuvanja informacija i na kraju planiranja aktivnosti na osnovu podataka koje je moguće analizirati uz veliku fleksibilnost.

CISCP sistem takođe podupire funkcionisanje nacionalne centralne (kontakt) tačke za razmjenu informacija vezanim za nebezbedne proizvode tj. proizvode koji predstavljaju rizik. Uz funkcionalnost razmjene informacija u okviru sistema se nalazi registar takozvanih opasnih proizvoda. Dio proizvoda koji predstavljaju ozbiljan rizik objavljuje se na javno dostupnom dijelu sistema (web sajtu) gdje građani imaju uvid u ovakve proizvode pronađene na tržištu CG.

Odluka o utvrđivanju liste organa nadležnih za inspekcijski nadzor nad sprovođenjem zakona koji sadrži odredbe o zaštiti potrošača

Ovom Odlukom je utvrđena sveobuhvatnija Lista nadležnih organa koja pored inspekcijskih organa sada obuhvata i samostalne organizacije i nezavisna tijela iz sektora finansijskih usluga, telekomunikacija, energetike, medija, vazdušnog saobraćaja i komunalnih usluga sa cilje preduzimanja svih

neophodnih mjera koje su na raspolaganju i potrebne da se obezbjedi efikasna zaštita potrošača i tržišna konkurencija poput one na Unutrašnjem tržištu EU.

Radi pune spremnosti za direktnu primjenu Regulative (EU) 2017/2394 o saradnji između nacionalnih organa odgovornih za sprovođenje potrošačkog zakonodavstva neophodno je bilo donijeti Odluku o organima nadležnim za inspekcijski nadzor nad sprovođenjem zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača ("Sl. list CG", br. 50/15), kako bi se u skladu sa Anexom I Direktive uključili svi organi nadležni za zaštitu potrošača. Predloženi sadržaj Odluke, koja sada pored inspekcijskih organa sadrži i samostalne organizacije i nezavisna pravna lica, u skladu sa sektorskim propisima, za rezultat ima zaokružen institucionalni okvir sa nosiocima aktivnosti u ovoj oblasti koji će doprinijeti podizanju nivoa zaštite potrošača u Crnoj Gori.

Ključne preporuke

- 1) U skladu sa preporukom Evropske komisije potrebno je u potpunosti uskladiti crnogorsko zakonodavstvo sa EU akcijem kroz prenošenje svih direktiva koje su na snazi u Evropskoj uniji,
- 2) Potrebno je raditi na dizanju svijesti prodavaca o osnovnim pravilima potrošačkog zakonodavstva zbog vrlo čestog
- 3) nepoštovanja pojedinih pravila (na primjer u radnjama ćete uvijek čuti da je potreban račun da biste zamijenili određeni proizvod dok zakonski okvir garantuje vraćanje proizvoda bez računa),
- 4) Na planu primarne zaštite prava potrošača potrebno je animirati i jačati nevladin sektor kako bi potrošači imali vaninstitucionalni okvir za zaštitu svojih potrošačkih prava,
- 5) Dalja promocija platforme potrošač.me koja na efikasan način može zaštititi prava potrošača kroz praktičan način podnošenja prijave,
- 6) Potrebno je jačati administrativne kapacitete Ministarstva ekonomskog razvoja koja nisu dovoljno da se pravovremeno u punom kapacitetu prati politika zaštite potrošača, kao jedna od najvažnijih politika usmjerena na građane zemalja članica Evropske unije.