

NVO Akcija za socijalnu pravu

MINISTARSTVO EKONOMSKOG RAZVOJA

PRIMJEDBE, PREDLOZI I SUGESTIJE
NACRT NACIONALNOG PROGRAMA ZAŠTITE POTROŠAČA 2025 - 2027

Primjedba/predlog/sugestija 1: Nacrt Nacionalnog programa zaštite potrošača 2025 - 2027 je nepotpun i necjelovit dokument, kojeg je potrebno drugačije strukturirati i sadržajno upotpuniti.

Obrazloženje primjedbe/predloga/sugestije 1: Neshvatljivo je da se oko 80 odsto dokumenta, koji je na javnoj raspravi i koji se odnosi na toliko bitno pitanje kakvo je položaj i zaštita potrošača, sadržinski tiče opisa zakonske regulative i analize postojećeg stanja, pri čemu opisi stanja obuhvataju periode od prije pet ili više godina, dok je samo 20 odsto dokumenta posvećeno sadržaju samog Nacionalnog programa, odnosno aktivnostima koje bi trebalo da budu provedene u periodu 2025 – 2027, a sa osnovnim ciljem daljeg unapređenja položaja i zaštite potrošača.

U vezi sa prednjim preporučuje se da Nacrt Nacionalnog programa zaštite potrošača bude restrukturiran kao dokument na način da će opisi zakonske regulative i postojećeg stanja (a koje bi obuhvatilo neposredni, ažurirani period stanja položaja i zaštite potrošača za vremensko razdoblje od posljednje dvije do tri godine) sadržinski biti manje prikazani u dokumentu, dok će najveći dio dokumenta biti usmjeren na program zaštite potrošača za period 2025 – 2027, odnosno aktivnosti koje treba preduzeti, a koje bi bile detaljno obrazložene i neposredno dovedene u vezu sa stanjem potrošačkih prava u zemlji.

Primjedba/predlog/sugestija 2: Nacrt Nacionalnog programa zaštite potrošača 2025 - 2027 u dobrom dijelu sadrži zastarjele podatke, što je potrebno promijeniti i ponuditi nove (novije) podatke.

Obrazloženje primjedbe/predloga/sugestije 2: U Nacrtu Nacionalnog programa zaštite potrošača se kod opisa postojećeg stanja o potrošačkim pravima i njihovoj zaštiti, pored ostaloga, koriste podaci iz ankete iz 2020. godine, odnosno podaci od prije pet godina.

Imajući u vidu intenzivnost savremenog života i brze izmjene u životnim navikama, uključujući i potrošačke, a naročito u digitalnoj sferi, neprihvatljiv je pristup da se Nacrt Nacionalnog programa zaštite potrošača zasniva na podacima, koji se mogu ocijeniti kao zastarjeli, jer oni ne nude realnu sliku stanja položaja i zaštite potrošača. Ovo je posebno bitno upravo iz razloga što zastarjeli podaci ne mogu predstavljati kvalitetan osnov za predlaganje budućih aktivnosti i njihovog sprovođenja, jer kao takve ne mogu biti relevantne i pravovremene. Stoga se preporučuje da Nacrt Nacionalnog programa zaštite potrošača obuhvati podatke iz prethodne dvije do tri godine o položaju i zaštiti potrošača, jer samo takvi podaci mogu biti osnov za buduće aktivnosti, koje se planiraju, a kako bi one bile efikasne i svrsishodne.

U vezi sa prednjim, a u prilog navođenja zastarjelih podataka, ovdje će biti kratko napomenuto da Nacrt Nacionalnog programa zaštite potrošača pominje dokument Plan aktivnosti na podizanju nivoa zaštite potrošača u jedinicama lokalne samouprave iz čak 2016. godine, kojim je predviđeno uspostavljanje savjetovaništva u Podgorici i dva savjetovaništva za južni i sjeverni region. Takođe pominje i Strategiju razvoja energetike do 2030. godine, kojom se načelno predviđa usvajanje posebne strategije za zaštitu malih kupaca energije (domaćinstava), iako se od donošenja te strategije u oblasti energetike značajno promijenio pravni okvir. Stoga je potrebno izbjegavati citiranje pravnih dokumenata, koji su u međuvremenu postali vremenski neadekvatni, već je neophodno fokusirati se samo na ona dokumenta, koja mogu biti primjerena i adekvatna za period koji targetira Nacrt Nacionalnog programa zaštite potrošača, a to je period 2025 – 2027 godina.

Primjedba/predlog/sugestija 3: Nacrt Nacionalnog programa zaštite potrošača 2025 - 2027 preporučuje u dobrom dijelu ponavljajuće aktivnosti i indikatore iz ranijeg perioda, što treba izmijeniti i strukturirati ih na realniji i održiviji način, a kako bi bili i provedeni i ostvareni u praksi.

Obrazloženje primjedbe/predloga/sugestije 3: U Nacrtu Nacionalnog programa zaštite potrošača se iz ranijih dokumenata ove vrste predlaže ponavljanje većeg broja aktivnosti i indikatora, koje treba dostići za period 2025 – 2027 godina (kroz posebnu tabelu na kraju dokumenta, a što ovdje neće biti posebno navođeno), odnosno predlaže se realizacija uglavnom istih aktivnosti, koje su za nacionalne programe zaštite potrošača provođene u ranijim godinama.

Sa druge strane, u samom Nacrtu Nacionalnog programa zaštite potrošača se konstatuje da potrošači u Crnoj Gori nemaju dovoljno znanja o zaštiti svojih prava, da nemaju naviku da traže zaštitu svojih prava kod trgovaca i da je u Crnoj Gori svijest društva o značaju zaštite potrošača nerazvijena. Takođe se konstatuje da je kod Nacionalnog programa zaštite potrošača 2022 – 2024 godina ostvaren srednji nivo realizacije (napomena: dokument ne nudi odgovor zašto je ostvaren srednji nivo realizacije). Kod ovakvog stanja stvari potpuno je nejasno zašto se aktivnosti i indikatori oslanjaju na one, koje su uglavnom provođene u ranijem periodu, a koje praktično nijesu dale rezultata. U isto vrijeme, postavlja se pitanje da li se onda radi o dokumentu koji se godinama samo i uglavnom „prepisuje“, ili se želi doći do najkvalitetnijeg dokumenta, koji će biti osnov da se u praksi postignu opipljivi rezultati!?

Imajući u vidu prednje navedeno, preporučuje se redefinisane aktivnosti i indikatora (koji će prethodno biti zasnovani na ažuriranim podacima, a ne zastarjelim, poput onih iz 2020. godine), sa ciljem da na održiv i svrsishodan način doprinesu unapređenju stanja potrošačkih prava u zemlji. Ovo posebno što dokument treba da bude osnov za postizanje konkretnog u praksi, a ne da je samo apstraktno definisan (npr. ako se očekuje donošenje zakona o kolektivnim tužbama, kao novi indikator se može predložiti broj pokrenutih kolektivnih tužbi, broj učesnika u pokrenutim tužbama, u kasnijim periodima uspješnost pokrenutih tužbi...ili broja izrečenih novčanih kazni za trgovce, iznosa izrečenih novčanih kazni...ili postupanja inspeksijskih organa (broj napisanih prekršaja, izrečenih kazni, naplaćenih kazni i slično)...umjesto što se ponavljaju indikatori o sprovođenju anketa/istraživanja, broja učesnika na određenim obukama itd, pri čemu treba konstatovati da su predloženi indikatori postavljeni na izuzetno niskim nivoima, što nije adekvatno).

Primjedba/predlog/sugestija 4: U cilju upoznavanja potrošača sa svim zakonima i pravima koja imaju preporučuje se formiranje posebnog sajta, koji bi na jednom mjestu objedinio sva zakonska i podzakonska akta, informacije o pravima potrošača i načinima njihove zaštite.

Obrazloženje primjedbe/predloga/sugestije 4: U Nacrtu Nacionalnog programa zaštite potrošača se takstivno i na većem broju stranica navode zakoni i podzakonska akta iz različitih društvenih oblasti, koji se odnose na pitanja potrošačkih prava i njihove zaštite.

U cilju postizanja veće informisanosti građana o ovim pravima preporučuje se formiranje posebnog sajta, na kojem će se na jednom mjestu naći sva pravna regulativa, korisne informacije, načini zaštite potrošača... Takođe se preporučuje i njegovo intenzivno promovisanje kako bi do što većeg broja građana stigla informacija o postojanju posebnog sajta za potrošačka prava i njihovu zaštitu.

Primjedba/predlog/sugestija 5: Nacrtom Nacionalnog programa zaštite potrošača 2025 – 2027 potrebno je definisati otvaranje najmanje deset savjetovališta za potrošače u dvogodišnjem periodu.

Obrazloženje primjedbe/predloga/sugestije 5: Nacrt Nacionalnog programa zaštite potrošača ponovno prepoznaje potrebu otvaranja savjetovališta za potrošače. Imajući u vidu da se svijest društva o potrošačkim pravima ocjenjuje veoma niskom, to se kao mjerljivi rezultat preporučuje otvaranje najmanje deset savjetovališta za potrošače u dvogodišnjem periodu, a pri čemu treba razmotriti mogućnost otvaranja i online savjetovališta.

Primjedba/predlog/sugestija 6: Nacrtom Nacionalnog programa zaštite potrošača 2025 – 2027 potrebno je prepoznati potrebu formiranja posebnog tijela centralnih i lokalnih vlasti u cilju promovisanja, osnaživanja i podrške pravima potrošača i njihovoj zaštiti.

Obrazloženje primjedbe/predloga/sugestije 6: Kako bi se postigla veća sinergija u praksi i pojačali naponi centralnog i lokalnih nivoa vlasti u promovisanju, osnaživanju i podršci pravima potrošača i njihovoj zaštiti, to se preporučuje da Nacrt Nacionalnog programa zaštite potrošača prepozna potrebu formiranja posebnog tijela sastavljenog od predstavnika centralne i svih lokalnih vlasti, a koje će kontinuirano razmatrati pitanja potrošačkih prava, razmjenjivati iskustva, upućivati predloge i pratiti i

kontrolisati čitav proces (redovne sastanke je moguće organizovati i online).

Primjedba/predlog/sugestija 7: Nacrtom Nacionalnog programa zaštite potrošača 2025 – 2027 potrebno je detaljno obrazložiti listu svih zainteresovanih subjekata.

Obrazloženje primjedbe/predloga/sugestije 7: Nacrt Nacionalnog programa zaštite potrošača sadrži tabelarni prikaz navođenja zainteresovanih subjekata za pitanje zaštite potrošača i osnaživanja njihovog položaja. Smatramo cjelishodnim da se lista zainteresovanih subjekata detaljno obrazloži, a ne na nivou opštih mjesta, jer se radi o značajnom dokumentu koja mora biti što precizniji i potpuniji dokument, uz izbjegavanje opštih navođenja i opštih formulacija.

Primjedba/predlog/sugestija 8: Nacrtom Nacionalnog programa zaštite potrošača 2025 - 2027 potrebno je prepoznati kategorije najugroženijih i ranjivih potrošača.

Obrazloženje primjedbe/predloga/sugestije 8: Nacrt Nacionalnog programa zaštite potrošača treba da sadrži kategorije i pojmovo određene najugroženijih i ranjivih potrošača, jer se radi o krovnom dokumentu koji je fokusiran upravo na osnovnu zaštitu i položaj potrošača. S tim u vezi je cjelishodno da se u ovom dokumentu ukaže na položaj i zaštitu najugroženijih potrošača, uz potencijalna predlaganja obezbjeđenja održivih rješenja za njihov položaj i njihovu pravnu zaštitu.

Primjedba/predlog/sugestija 9: Nacrtom Nacionalnog programa zaštite potrošača potrebno je predvidjeti dodatnu grant podršku za veći broj nevladinih organizacija, koje bi se intenzivnije bavile pitanjem zaštite potrošača i njihovih prava.

Obrazloženje primjedbe/predloga/sugestije 9: Prednje rješenje se predlaže u cilju osnaživanja civilnog sektora da se u većoj mjeri bavi pitanjem zaštite potrošača i njihovim položajem, a posebno zbog činjenice da Nacrt Nacionalnog programa zaštite potrošača prepoznaje da se ovom tematikom ne bavi veći broj nevladinih organizacija, već ograničeni broj ovih subjekata. Kroz mogućnost dodatnih sredstava cijenimo da bi se u praksi ova situacija promijenila i da bi osnaženi civilni sektor, kroz finansijsku podršku, mogao da se intenzivnije bavi ovom tematikom.



Ines Mrdović, NVO Akcija za socijalnu pravdu

Ines Mrdović