



Crna Gora
Ministarstvo ekonomskog razvoja

Broj: 07-328/25-4375/2

12. septembar 2025. godine

Na osnovu Odluke Ministarstva ekonomskog razvoja br. 07-328/25-4375/1 od 12. septembra 2025. godine i člana 2 i 3 Uredbe o uslovima za ustupanje i obavljanje poslova utvrđenih Nacionalnim programom zaštite potrošača i bližim kriterijumima, načinu i postupku finansiranja organizacija potrošača ("Službeni list CG", broj 40/15 i 77/25), Ministarstvo raspisuje

J A V N I O G L A S

1. Predmet oglasa je raspodjela finansijskih sredstava iz Budžeta Crne Gore, za realizaciju aktivnosti utvrđenih Akcionim planom Nacionalnog programa zaštite potrošača 2025-2027, za 2025. godinu za vršenje poslova, koji se odnose na:

- 1.1. **Izradu studije podsticajnih mjera za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova**

Opis projekta:

Projekat ima za cilj da kroz sveobuhvatnu analizu postojećeg stanja u Crnoj Gori i uporednu analizu zakonodavnog okvira Evropske unije identifikuje prepreke, potencijale i preporuke za unapređenje sistema vanskudskog rješavanja potrošačkih sporova.

Studija treba da obuhvati:

- analizu trenutnog zakonodavnog i institucionalnog okvira u Crnoj Gori,
- uporednu praksu i standarde u EU,
- identifikaciju izazova u praksi (npr. nizak nivo korišćenja ovog mehanizma od strane potrošača),

- uključivanje i konsultacije sa relevantnim akterima, poput Centra za alternativno rješavanje sporova, potrošačkih organizacija, institucija i drugih zainteresovanih strana.

Krajnji cilj projekta je izrada konkretnih podsticajnih mjera i preporuka koje će služiti kao osnova za dalje kreiranje i usmjeravanje javnih politika u ovoj oblasti, s fokusom na povećanje dostupnosti, efikasnosti i povjerenja građana u vansudsko rješavanje potrošačkih sporova.

Aplikanti bi trebalo da se fokusiraju na istraživački pristup, uključivanje relevantnih aktera i izradu konkretnih i primjenjivih preporuka.

1.2. Sprovođenje istraživanja za utvrđivanje nivoa znanja i informisanosti građana/ki o potrošačkim pravima koja se odnose na elektronsku trgovinu

Cilj projekta:

Opšti cilj je da se utvrdi stepen znanja i informisanosti građana/ki o potrošačkim pravima koja se odnose na elektronsku trgovinu, kao i da se identifikuju ključne prepreke u ostvarivanju tih prava. Rezultati će poslužiti za kreiranje preporuka za unapređenje zaštite potrošača i podizanje svijesti javnosti.

Specifični ciljevi:

1. Procijeniti poznavanje osnovnih potrošačkih prava u e-trgovini (pravo na jasne informacije, pravo na odustanak, reklamacije i garancije, bezbjednost online plaćanja).
2. Utvrditi izvore informacija koje građani najčešće koriste za upoznavanje sa svojim pravima.
3. Identifikovati barijere koje otežavaju ostvarivanje i zaštitu potrošačkih prava u online okruženju (npr. nedostatak informacija, nepovjerenje u platforme, tehnička nepismenost, diskriminacija ranjivih grupa).
4. Formulirati preporuke za državne organe, privredne subjekte i NVO sektor u cilju unapređenja informisanosti i zaštite potrošača u oblasti e-trgovine.

Metodologija:

- Anketno istraživanje: reprezentativni uzorak građana/ki Crne Gore, sa fokusom na različite starosne, obrazovne i regionalne kategorije.
- Fokus grupe: dodatna kvalitativna analiza percepcije građana o problemima u e-trgovini i zaštiti potrošačkih prava.
- Analiza sekundarnih podataka: postojeći zakonski okvir, EU standardi, prethodna istraživanja.

Očekivani rezultati:

- Kvantitativni pokazatelji nivoa znanja i informisanosti o potrošačkim pravima u e-trgovini.
- Pregled najčešćih izvora informisanja i kanala komunikacije sa potrošačima.
- Identifikovane ključne prepreke i problemi u ostvarivanju prava potrošača prilikom online kupovine.
- Preporuke za politike i praktične mjere u cilju jačanja zaštite potrošača.

Značaj projekta:

Istraživanje će doprinijeti boljem razumijevanju potreba potrošača u digitalnom okruženju, unaprijediti rad nadležnih institucija i podići nivo svijesti javnosti, posebno u kontekstu rastuće upotrebe elektronske trgovine i harmonizacije sa standardima Evropske unije.

1.3. Izrada informativno - edukativnog materijala za potrošače/ice o njihovim pravima, postupku ostvarivanja istih koji se odnosi na elektronsku trgovinu

Opis projekta:

Projekat ima za cilj povećanje informisanosti građana o njihovim pravima prilikom online kupovine, kao i o načinima kako ta prava mogu efikasno ostvariti u slučaju problema.

Elektronska trgovina je u značajnom porastu, ali mnogi potrošači i dalje nijesu dovoljno upoznati sa svojim pravima, dostupnim mehanizmima zaštite, postupcima reklamacije i mogućnostima vanskudskog rješavanja sporova.

Kroz ovaj projekat potrebno je izraditi jasan, pristupačan i vizuelno prilagođen informativno-edukativni materijal (brošure, vodiče, infografike, online sadržaje i sl.), koji će:

- objasniti osnovna prava potrošača u e-trgovini (npr. pravo na odustanak, reklamaciju, povrat robe),
- uputiti na konkretne korake u slučaju povrede prava,
- promovisati mehanizme institucionalne i vanskudske zaštite.

Aplikanti bi trebalo da se fokusiraju na jasnoću poruke, pristupačnost jezika i formata, kao i kanale distribucije materijala kako bi se osigurala njegova široka dostupnost ciljnoj grupi, naročito starijoj populaciji i ranjivim kategorijama stanovništva.

2. Finansijska sredstva koja su predmet oglasa iznose 10.500 eura, koja će biti raspodijeljena na sledeći način: tč. 1.1. do 2.500 eura; tč. 1.2. do 5.000 eura i tč. 1.3. do 3.000 eura.
3. Pravo učešća na oglas imaju organizacije potrošača upisane u Evidenciju kod Ministarstva ekonomskog razvoja i pravna, odnosno fizička lica koja obavljaju djelatnost, odnosno vrše poslove u oblasti zaštite potrošača..
4. Na oglas se podnosi Ponuda koja sadrži Prijavu na oglas i Projekat realizacije predmeta ponude.

4.1. Prijava treba da sadrži:

- 1) naziv, sjedište, broj računa i poreski identifikacioni broj, za pravna lica odnosno ime, prezime, prebivalište i jedinstveni matični broj podnosioca ponude, za fizička lica;
- 2) ime, prezime i kontakt podatke ovlašćenog lica;

- 3) broj članova organizacije potrošača ili drugih lica koja učestvuju u realizaciji projekta;
- 4) naziv projekta, oblast i poslove na koje se odnosi;
- 5) iznos finansijskih sredstava za koji se podnosi ponuda sa izjavom da li se radi o ukupnom iznosu ili dijelu sredstava za finansiranje projekta;
- 6) ime i prezime lica odgovornog za realizaciju projekta i ime odnosno prezime angažovanih stručnjaka;
- 7) rok za realizaciju projekta.

4.2. Uz prijavu, prilaže se:

- 1) projekat realizacije poslova koji su predmet ponude, koji sadrži:
 - idejno rješenje realizacije ponude,
 - ciljne grupe i korisnike projekta,
 - dinamiku realizacije projekta sa projektovanim uticajem i mjerljivim rezultatima, i
 - troškove po pojedinim aktivnostima projekta;
- 2) dokaz o upisu u Evidenciju organizacija potrošača u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, za organizacije potrošača odnosno savez organizacija potrošača;
- 3) za fizičko lice:
 - potvrda o prebivalištu;
 - dokaz da se protiv podnosioca prijave ne vodi krivični postupak za djelo pronevjere ili zloupotrebe službenog položaja;
- 4) potvrda o VIII nivou kvalifikacije obrazovanja i radnom iskustvu na realizaciji projekata i poslova iz oblasti zaštite potrošača u skladu sa oglasom; i
- 5) ako je podnosilac ponude dobio sredstva iz drugih izvora finansiranja, izjavu i dokaz da su ta sredstva obezbijeđena.

Uputstvo za pripremu projekta, priprema i na svojoj internet stranici objavljuje nadležni organ, odnosno Ministarstvo.

5. Dokaz o evidenciji iz tč. 3 oglasa, pribaviće Ministarstvo po službenoj dužnosti.
6. Projekat se priprema prema Uputstvu za pripremu projekta, koje je objavljeno na Internet sajtu Ministarstva.
7. Kriterijumi i bodovi za izbor najpovoljnije ponude su:

Kriterijumi	Bodovi
Osmišljenost realizacije projekta i stepen izvodljivosti poslova određenih oglasom	30
Ciljna grupa i korisnici projekta	20
Dinamika ostvarivanja projekta po fazama	20

realizacije, sa konkretnim efektima i mjerljivim rezultatima	
Finansijska izvodljivost projekta po stavkama finansiranja za pojedine aktivnosti projekta	15
Kompetencije lica odgovornih za realizaciju projekta	15

8. Ponuda se dostavlja na adresu: Ministarstvo ekonomskog razvoja, Rimski trg broj 46, Podgorica, u zatvorenoj koverti sa naznakom „Za Javni oglas za prikupljanje ponuda za vršenje pojedinih poslova utvrđenih Nacionalnim programom zaštite potrošača – ne otvarati“, i adresom podnosioca ponude.
9. Oglas je otvoren 30 dana od dana objavljivanja, odnosno zaključno sa 13.10.2025. godine.
10. Bliže informacije o svim pitanjima od značaja za učešće na oglasu, mogu se dobiti u Ministarstvu – Direkcija za zaštitu potrošača, radnim danima putem tel. +38220482337 u vremenskom intervalu od 9:00 do 13:00 časova.
11. Oglas će se objaviti u najmanje jednom dnevnom štampanom mediju, koji se distribuira na cijeloj teritoriji Crne Gore i na Internet sajtu Ministarstva.

MINISTAR

Nik Gjelošhaj

