

## Izveštaj o radu Savjeta za zaštitu potrošača, za period mart 2025.- mart 2026. godine

### I UVOD

Na predlog Ministarstva ekonomskog razvoja, Odlukom Vlade Crne Gore, osnovan je Savjet za zaštitu potrošača ("Službeni list Crne Gore", br. 28/22, 98/22, 54/24 i 40/25).

Članom 222 Zakona o zaštiti potrošača („Službeni list CG“ br. 12/26) propisani su poslovi Savjeta, i to:

- 1) prati stanje zaštite potrošača na tržištu i predlaže odgovarajuće mjere i aktivnosti;
- 2) daje preporuke o potrebi izmjena i dopuna postojećih i donošenje novih propisa u oblasti zaštite potrošača i razmatra propise koji se donose u toj oblasti;
- 3) učestvuje u izradi Nacionalnog programa i saraduje u pripremi Akcionog plana;
- 4) prati realizaciju i učestvuje u pripremi godišnjeg izvještaja o realizaciji Nacionalnog programa i predlaže određene mjere za:
  - zaštitu zdravlja, bezbjednosti i ekonomskih interesa potrošača,
  - unaprjeđenje pravne zaštite,
  - unaprjeđenje informisanja i obrazovanja,
  - podizanje svijesti o značaju zaštite potrošača;
- 5) donosi poslovnik o radu Savjeta.

Vlada Crne Gore posebnom odlukom imenuje predsjednika, i članove Savjeta na period od četiri godine pa je tako Rješenjem o imenovanju predsjednice, zamjenika predsjednice, članova i sekretarke Savjeta za zaštitu potrošača ("Službeni list Crne Gore", br. 69/25, 70/25, 154/25 i 43/26) imenovan sastav Savjeta.

U skladu sa tačkom 9 Odluke o osnivanju Savjeta za zaštitu potrošača, Savjet za svoj rad odgovara Vladi i dužan je da o svom radu izvještava Vladu, najmanje jedanput godišnje.

### II AKTIVNOSTI U IZVJEŠTAJNOM PERIODU

Imajući u vidu preporuke iz Izvještaja Evropske komisije za Crnu Goru za 2023. godinu, kao i nalaze i preporuke iz Izvještaja ekspertske misije Evropske komisije (peer review) „Ispunjavanje završnog mjerila za Poglavlje 28“, u kojima je posebno ukazano na potrebu daljeg usklađivanja nacionalnog zakonodavstva sa pravnom tekovinom Evropske unije, jačanja administrativnih kapaciteta nadležnih institucija, kao i unaprjeđenja uloge i efikasnosti Savjeta za zaštitu potrošača,

Savjet je u izvještajnom periodu razmatrao pitanja od značaja za unapređenje ukupnog sistema zaštite potrošača

Poseban akcenat stavljen je na preporuke koje se odnose na jačanje koordinacije između nadležnih institucija, unapređenje implementacije propisa u praksi, kao i potrebu za većim angažmanom jedinica lokalne samouprave u ovoj oblasti, uključujući njihovo aktivnije uključivanje u Centralni informacijski sistem zaštite potrošača (CISZP).

Takođe, u cilju efikasnijeg odgovora na prepoznate izazove i ispunjavanja preuzetih obaveza u procesu evropskih integracija, aktivnosti Savjeta bile su usmjerene i na pripremu za predstojeću ekspertsku misiju Evropske komisije (peer review) planiranu početkom 2026. godine, sa ciljem daljeg jačanja institucionalnog, normativnog i operativnog okvira zaštite potrošača u Crnoj Gori.

U izvještajnom periodu održana je jedna sjednica Savjeta za zaštitu potrošača, 4. jula 2025. godine, na kojoj su razmatrana ključna pitanja iz nadležnosti Savjeta, uključujući **usvajanje Poslovnika o radu**, kojim se bliže uređuju način rada, odlučivanje i druga pitanja od značaja za njegovo efikasno funkcionisanje. Donošenje Poslovnika predstavlja nastavak unapređenja normativnog okvira rada Savjeta, u skladu sa izmjenama i dopunama Odluke o osnivanju Savjeta za zaštitu potrošača, kojima su dodatno ojačana njegova ovlašćenja i unaprijeđena njegova uloga u implementaciji politike zaštite potrošača, uz uvažavanje preporuka Evropske komisije koje se odnose na jačanje uloge i efikasnosti ovog tijela.

Izvršena je analiza **završnog izvještaja Nacionalnog programa zaštite potrošača za period 2022–2024** uz predlog aktivnosti za unapređenje realizacije obaveza u okviru narednog programa za period 2025–2027, sa Akcionim planom za 2025. godinu. Imajući u vidu da je od ukupno 91 planirane aktivnosti realizovano 49%, što ukazuje na srednji nivo realizacije, dalji rad će biti usmjeren na unapređenje stepena izvršenja planiranih mjera. U tom cilju, predviđa se korišćenje mehanizama za delegiranje pojedinih aktivnosti, uključujući intenzivnije uključivanje nevladinog sektora, u skladu sa preporukama Evropske komisije. Istovremeno, aktivnosti će biti usmjerene na osmišljavanje novih mjera i jačanje doprinosa svih institucija uključenih u rad Savjeta, uz kontinuirano usklađivanje sa zahtjevima pregovaračkog procesa u okviru Poglavlja 28.

Dodatno je ukazano na izazove u realizaciji pojedinih aktivnosti, posebno onih koje su zavisile od donošenja zakonskih rješenja, kao i na planirane mjere u sektoru finansijskih usluga usmjerene na unapređenje zaštite korisnika. Istaknuta je i važnost daljeg unapređenja zakonodavnog okvira i planiranja aktivnosti u skladu sa relevantnim strateškim i ekspertskim dokumentima.

Savjet je razmatrao **inicijativu za formiranje radne grupe za reviziju Plana aktivnosti za podizanje nivoa zaštite potrošača u jedinicama lokalne samouprave iz 2016. godine**. Prepoznata je potreba za jačanjem uloge jedinica lokalne samouprave u sistemu zaštite potrošača. Istaknuto je da lokalne samouprave do sada nijesu u dovoljnoj mjeri bile uključene u ovu oblast, iako je njihova uloga od posebnog značaja, naročito imajući u vidu aktuelnu fazu pregovaračkog procesa. U tom smislu, uz poseban osvrt na već navedene preporuke iz izvještaja ekspertske misije Evropske komisije (peer review) iz 2023. godine, naglašena je potreba za dodatnim angažmanom lokalnih samouprava.

Posebno je istaknut pravni osnov sadržan u članu 223 Zakona o zaštiti potrošača, kojim su propisane obaveze jedinica lokalne samouprave u pogledu planiranja i sprovođenja mjera zaštite potrošača, uključujući podršku organizacijama potrošača i izvještavanje Ministarstva o realizaciji aktivnosti.

U tom kontekstu, najavljeno je formiranje Radne grupe za reviziju Plana aktivnosti na podizanju nivoa zaštite potrošača u jedinicama lokalne samouprave iz 2016. godine, koja će pripremiti Nacrt novog plana aktivnosti, a koji će Ministarstvo u daljoj proceduri dostaviti Vladi na usvajanje. Predloženo je da u radnu grupu budu uključeni predstavnici Glavnog grada, Zajednice opština, kao i nadležnih ministarstava iz oblasti javne uprave, saobraćaja, turizma, finansija i energetike.

Na sjednici Savjeta članovi/ice su **informisani o statusu i daljem razvoju Centralnog informacionog sistema zaštite potrošača (CISZP), odnosno portala potrošač.me**, koji je uspostavljen kao centralna platforma za povezivanje nadležnih institucija u oblasti zaštite potrošača. CISZP je prethodno funkcionisao u okviru Uprave za inspekcijske poslove, dok su njegovim prelaskom u nadležnost Ministarstva, stvoreni uslovi za unapređenje njegovog normativnog i institucionalnog okvira.

Zakonskim rješenjem unaprijediće se saradnja svih nosilaca zaštite potrošača, uključujući organe državne uprave, regulatorna tijela i agencije, kao i jedinice lokalne samouprave, u cilju objedinjavanja podataka o žalbama, upitima i nadzoru, te efikasnijeg upravljanja sistemom i resursima. Predlog zakona o zaštiti potrošača predviđa obavezu uključivanja većine nadležnih organa u Centralni informacioni sistem zaštite potrošača (CISZP), dok je za jedinice lokalne samouprave i pojedine regulatorne agencije ostavljena mogućnost uključivanja, čime se doprinosi ispunjavanju zahtjeva Evropske komisije i relevantne pravne tekovine Evropske unije.

Direkcija za zaštitu potrošača, kao centralna tačka sistema, preduzima aktivnosti na uspostavljanju funkcionalnog rada CISZP-a, uključujući komunikaciju sa nadležnim institucijama radi ažuriranja liste koordinatora i izvršilaca, koja je ranije uspostavljena u okviru Uprave za inspekcijske poslove, ali je usljed kadrovskih promjena postala neadekvatna. Nakon njenog ažuriranja i dodjele pristupnih ovlašćenja, planirano je dalje unapređenje i ažuriranje podataka u sistemu, kao i organizovanje dodatnih obuka za korisnike.

### III ZAKLJUČAK

U skladu sa prethodno navedenim, a u cilju unapređenja planiranja i realizacije aktivnosti u oblasti zaštite potrošača, dalji rad biće usmjeren na izradu aktivnosti za Akcioni plan za sprovođenje Nacionalnog programa zaštite potrošača 2025–2027 za 2026. godinu, u skladu sa preporukama iz izvještaja ekspertske misije Evropske komisije (peer review) iz 2023. godine i definisanim ciljevima NPZP 2025–2027. Istovremeno, predviđa se formiranje radne grupe za izradu plana aktivnosti na podizanju nivoa zaštite potrošača u jedinicama lokalne samouprave, u skladu sa ranije usaglašenim predlozima, kao i sprovođenje aktivnosti u vezi sa daljim unapređenjem i funkcionisanjem Centralnog informacionog sistema zaštite potrošača, u skladu sa smjernicama nadležnog ministarstva.