

## Nacionalni program zaštite potrošača 2022-2024

## Sadržaj:

|  |    |
|--|----|
| Nacionalni program zaštite potrošača 2022-2024 .....         | 1  |
| I UVOD.....  | 3  |
| II Analiza stanja.....                                       | 9  |
| 1. Nacionalni zakonodavni i institucionalni okvir .....      | 9  |
| 1.1. Zakonodavni okvir u oblasti zaštite potrošača .....     | 9  |
| 1.2. Institucionalni okvir.....                              | 26 |
| 2. Trenutno stanje u oblasti zaštite potrošača .....         | 31 |
| 2.1. Ocjena prethodnog programa zaštite potrošača .....      | 32 |
| 2.2. Poznavanje potrošačkih prava u Crnoj Gori .....         | 41 |
| 2.3. Zaštita potrošača u digitalnom okruženju .....          | 53 |
| 2.4. Analiza zainteresovanih strana.....                     | 57 |
| 2.5. SWOT analiza .....                                      | 61 |
| 2.6. Drvo problema.....                                      | 61 |
| III OPERATIVNI CILJEVI SA PRATEĆIM INDIKATORIMA USPJEHA..... | 63 |
| IV Akcioni plan za 2022. godinu .....                        | 67 |
| V Monitoring i evaluacija .....                              | 79 |

## I UVOD

Nacionalni interes i strateški cilj Vlade Crne Gore je punopravno članstvo u Evropskoj uniji. Ispunjavanje uslova za punopravno članstvo u Evropskoj uniji - stabilnost institucija koje obezbjeđuju demokratiju, vladavinu prava i poštovanje demokratskih načela i ljudskih prava i međunarodnog prava te tržišne privrede, čine temelje unutrašnje i spoljne politike Crne Gore. Jedna od važnih karika ovog evroatlantskog integracionog procesa je i zaštita prava potrošača i jačanje institucija koje rade na uspostavljanju uslova za sigurno funkcionisanje sistema zaštite potrošačkih prava kako u primarnom dijelu zakonske regulative, tako i u onom praktičnom dijelu primjene i poštovanja donesenih propisa. U uslovima stvaranja neophodnih pretpostavki za punopravno članstvo u Evropskoj uniji, Vlada Crne Gore prihvatila je razvojni okvir za ubrzan napredak Crne Gore u civilno, ekonomski uspješno, prosperitetno i demokratski senzibilno društvo. Uvažavajući takvo određenje Crne Gore uočena je potreba sistemskog rješavanja problematike određenih kategorija stanovništva, posebno onih kojima se u demokratskom društvu garantuje posebna zaštita.

Posvećenost Crne Gore da razvija civilno društvo i demokratski i tržišno orijentisane državne institucije i poslovne strukture sa željom da se integrišu u Evropsku uniju vodi do formiranja zakonodavstva koje poboljšava položaj najugroženije i najslabije strane na tržištu. Ta slabija strana u ugovornom procesu su pojedinci - potrošači koji ulaze na tržište bez namjere ostvarivanja profita, ali sa željom da ostvare svoja prava i zaštite lični interes. Neophodno je zaštitu potrošača sistematski uključivati u svim važnim oblastima života i obezbjeđivati da se ona strukturno sprovodi.

Usklađenost crnogorskog sistema zaštite potrošača sa pravnom tekovinom EU je ključni instrument za uklanjanje prepreka ka sprovođenju ideja i principa fer konkurencije i društvene odgovornosti, a samim tim je i djelotvorna pravna zaštita potrošača i temelj za ispravno i nesmetano funkcionisanje tržišnog takmičenja. Stoga je jedan od ciljeva crnogorske ekonomske politike unaprijeđenje zaštite potrošača i obezbjeđivanje crnogorskim potrošačima jednakih prava koja imaju građani EU.

Politika zaštite potrošača predstavlja skup različitih mjera i aktivnosti usmjerenih na jačanje uloge i zaštitu prava potrošača kao ekonomski slabije strane koja djeluje na tržištu u neprofitabilne svrhe, odnosno kupuje za lične ili porodične potrebe. Moderno tržište bazirano je s jedne strane na konkurentnosti trgovaca koji svoju poslovnu politiku usmjeravaju, između ostalog, na visoki stepen zaštite potrošača, a s druge strane u velikoj mjeri zavisi od zadovoljstva potrošača koji svojim povjerenjem nagrađuju one trgovce kod kojih su prepoznali kvalitetan i siguran proizvod kao i dobru poslovnu praksu.

Veća transparentnost i transakcije zasnovane na boljoj upućenosti koje proizlaze iz dobro osmišljene i time dobro sprovedene, potrošačke politike pridonose boljim rješenjima za potrošače, ali i većoj efikasnosti tržišta. Stoga je uspješna politika zaštite zadovoljstva potrošača ključan element tržišta koje pravilno funkcioniše. Osim garantovanja prava potrošača u odnosu na trgovce, cilj ove politike je da pruži bolju zaštitu osjetljivim grupama potrošača.

Osnovna potrošačka prava su:

Osnovna prava potrošača su prava na (Slika 1):

- 1) *zadovoljavanje osnovnih potreba* – dostupnost najnužnijih roba i usluga, kao što su hrana, odjeća, obuća i stambeni prostor, zdravstvena zaštita, obrazovanje i higijena;
- 2) *bezbjednost* – zaštita od robe i usluga koje su opasne po život, zdravlje, imovinu ili životnu sredinu ili robe čije je posjedovanje ili upotreba zabranjena;
- 3) *obaviještenost* – raspolaganje tačnim podacima koji su neophodni za razuman izbor ponuđene robe i usluga;
- 4) *izbor* – mogućnost izbora između više roba i usluga po pristupačnim cijenama i uz odgovarajući kvalitet;
- 5) *učesće* – zastupljenost interesa potrošača u postupku donošenja i sprovođenja politike zaštite potrošača i mogućnost da preko udruženja i saveza udruženja za zaštitu potrošača bude zastupljen u postupku usvajanja i sprovođenja politike zaštite potrošača;
- 6) *pravnu zaštitu* – zaštita prava potrošača u zakonom predviđenom postupku u slučaju povrede njegovog prava i naknada materijalne i nematerijalne štete koju mu prouzrokuje trgovac;
- 7) *edukaciju* – sticanje osnovnih znanja i vještina neophodnih za pravilan i pouzdan izbor proizvoda i usluga, kao i znanja o osnovnim pravima i dužnostima potrošača i načinu njihovog ostvarivanja;
- 8) *zdravu i održivu životnu sredinu* – život i rad u sredini koja nije štetna za zdravlje i dobrobit sadašnjih i budućih generacija, pravovremeno i potpuno informisanje o stanju životne sredine.

Slika 1. Osam osnovnih prava potrošača

# Prava potrošača

1

## Zadovoljenje osnovnih životnih potreba

Dostupnost najnužnijih roba i usluga, kao što su hrana, odjeća, obuća i stambeni prostor, zdravstvena zaštita, obrazovanje i higijena;

3

## Obaviještenost

Iskupuštenost osnovnih potrošača koji su informisani na jasnim i objektivnim podacima o roba i usluga;

5

## Učešće

Zastupljenost interesa potrošača u postupku donošenja i sprovođenja politike zaštite potrošača i mogućnost da preko udruženja i saveza udruženja za zaštitu potrošača bude zastupljen u postupku usvajanja i sprovođenja politike zaštite potrošača;

7

## Edukacija

Sticanje osnovnih znanja i vještina neophodnih za pravilan i pouzdan izbor proizvoda i usluga, kao i znanja o osnovnim pravima i dužnostima potrošača i načinu njihovog ostvarivanja;

2

## Bezbednost

Zastita od robe i usluga koje su opasne po život, zdravlje, imovinu ili životnu sredinu ili robe čije je posjedovanje ili upotreba zabranjena

## Izbor

4

Mogućnost izbora između više roba i usluga po pristupačnim cijenama i uz odgovarajući kvalitet

6

## Pravna zaštita

Zastita prava potrošača u zakonom predviđenom postupku u slučaju povrede njegovog prava i naknada materijalne i nematerijalne štete koju mu prouzrokuje trgovac

8

## Zdravu i održivu životnu sredinu

Život i rad u sredini koja nije štetna za zdravlje i dobrobit sadašnje i budućih generacija, pravovremeno i potpuno informisanje o stanju životne sredine.

Polazeći od krovnih strateških dokumenata, evidentna je potreba razvoja politike zaštite potrošača. Predsjednik Vlade u svom **Ekspozeu** ističe da Crna Gora u skladu sa evropskim pristupom treba da se zasniva na, između ostalog, **održivom razvoju** koji uključuje primjenu zelene ekonomije, smanjenje emisije ugljenika, korišćenje pametnih tehnologija, posvećeniju zaštitu životne sredine, poboljšavanje poslovnog ambijenta za mala i srednja preduzeća i **podršku potrošačima u ostvarivanju sopstvenih prava**. Dalje, **Programom rada Vlade za 2021. godinu**, jedan od ključnih prioriteta Vlade – Zdrave finansije i ekonomski razvoj – obuhvata i **podršku potrošačima u ostvarivanju svojih prava**. U okviru predloženog prioriteta Vlade definisan je i cilj „**Povećanje informisanosti potrošača o njihovim pravima i unaprijeđenje uslova za ostvarivanje prava potrošača**“, gdje se kao ključna aktivnost izdvaja „**Priprema i usvajanje Nacionalnog programa zaštite potrošača 2022-2024, sa Akcionim planom za sprovođenje NPZP za 2022. godinu**“. Među ostalim aktivnostima su i utvrđivanje Predloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača, Predloga zakona o turizmu i ugostiteljstvu. Predviđeni indikatori su: a) Najmanje 3% povećan broj potrošačkih žalbi prema UIP; b) Povećanje stepena znanja i informisanosti potrošača o njihovim pravima za 5% u 2021. godini u odnosu na 2020. godinu; c) Povećan broj riješenih predmeta pred Odborom za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova za 10% u 2021. godini u odnosu na 2020. godinu i d) Unaprijeđenje zaštite potrošača u turizmu i ugostiteljstvu. **Nacionalna Strategija održivog razvoja do 2030. godine** proizašla je iz opredjeljenja Vlade Crne Gore o uspostavljanju ekološke države, te je Crna Gora jedna od prvih država Jugoistočne Evrope koje su ustanovile strateški i institucionalni okvir za **održivi razvoj** u skladu sa standardima razvijenih zemalja Evropske unije. Strategijom se uspostavlja sveobuhvatan okvir za nacionalni odgovor na izazove koji se nalaze na putu ka održivom razvoju crnogorskog društva do 2030. godine. Iako se među predloženim ciljevima i mjerama zaštita potrošača ne navodi eksplicitno, ukoliko uzmemo u obzir da su **održivi razvoj i prava potrošača u tijesnoj vezi kroz upravo jedno od prava potrošača, zdrava i održiva životna sredina**, a koje se tiče života i rada u sredini koja nije štetna po zdravlje i dobrobit sadašnjih i budućih generacija, evidentno je zašto je ova krovna politika u potpunom saglasju sa programskim dokumentom koji ima za cilj dalje unaprijeđenje predmetne oblasti. Programom pristupanja EU 2021-2023, obuhvaćeno je i Poglavlje 28 Zaštita potrošača i zdravlje. Poglavlje Zaštita potrošača i zdravlja razmatra teme i pitanja podijeljena u dvije cjeline: zaštita potrošača i javno zdravlje. Zaštita potrošača obuhvata oblast bezbjednosti proizvoda i oblast zaštite ekonomskih interesa potrošača. Ključna pitanja u oblasti bezbjednosti proizvoda su: opšta bezbjednost proizvoda, obmanjujući proizvodi i brza razmjena informacija o opasnim proizvodima. Ključna pitanja u oblasti zaštite ekonomskih interesa potrošača su: sklapanje ugovora na daljinu; ugovori sklopljeni van poslovnih prostorija; odredbe koje se protive načelima savjesnosti i poštenja (nepravične odredbe u potrošačkim ugovorima); prodaja robe široke potrošnje i prateće garancije; isticanje cijena proizvoda ponuđenih potrošačima; obmanjujuće i komparativno oglašavanje; nepoštena komercijalna praksa; vremenski podijeljeno korišćenje nepokretnosti (timesharing), dugoročni proizvodi za odmor, preprodaja i razmjena; putovanja u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima; odgovornost za neispravne proizvode; sudska i upravna zabrana; potrošački krediti; vansudsko rješavanje potrošačkih sporova; saradnja između organa nadležnih za zaštitu potrošača. Poglavlje je otvoreno 16. decembra 2014. godine. Ovaj program u dijelu koji se tiče strateškog okvira za oblast zaštite potrošača predviđa usvajanje Akcionog plana za sprovođenje Nacionalnog programa zaštite potrošača 2019-2021, za 2021. godinu, čime se zaokružuje prethodni Nacionalni program zaštite potrošača 2019-2021 i otvara prostor za novi trogodišnji program koji će nastaviti dalji razvoj i unaprijeđenje predmetne oblasti po uzoru na primjere najbolje prakse EU. **Programom ekonomskih reformi**

**2022-2024** u okviru Poglavlja 2 Implementacija smjernica politike se navodi da je u maju 2021. godine, CBCG je koordinirala formiranje Radne grupe koju čine predstavnici Udruženja banaka Crne Gore, CBCG, Ministarstva finansija i socijalnog staranja i Ministarstva pravde, ljudskih i manjinskih prava za unapređenje i usaglašavanje relevantnih propisa i prakse vezane za proces naplate potraživanja. Cilj je jasnije definisati sadržaj ugovora o bankarskim aranžmanima, izvršiti pravilan obračun efektivne kamatne stope, otkloniti sukob različitih odredbi o zaštiti potrošača i usvojiti zakonsku regulativu koja bi unaprijedila proces prinudne naplate. Radna grupa bavila se između ostalog i analizom Zakona o potrošačkim kreditima i Zakona o zaštiti potrošača, korisnika finansijskih usluga, što je rezultiralo konkretnim predlozima za izmjene navednih zakona.

Potpisivanjem **Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju između EU i njenih država članica, sa jedne strane i Crne Gore, sa druge strane, Zakonom o ratifikaciji SSP** („Sl. list CG“ br. 7/07), Crna Gora se opredijelila za evropski put i evropske standarde zaštite potrošača. Polazeći od toga u proteklom periodu ostvareni su značajni rezultati na području zaštite potrošača, ali sam proces izgradnje crnogorskog sistema zaštite potrošača još uvijek nije završen, iako se posljednjih godina puno toga postiglo, potrebno je i u narednom periodu kontinuirano djelovati u cilju unaprijeđenja politike zaštite potrošača i jačanja administrativnih kapaciteta. Ovdje je veoma značajno pomenuti i **Novu strategiju za potrošače pod nazivom „Jačanje otpornosti potrošača radi održivog oporavka“** koju je donijela Evropska komisija 13. novembra 2020. godine. Predmetnom strategijom predstavljena je vizija politike Evropske unije za zaštitu potrošača za period od 2020. do 2025. godine, koja za cilj ima da odgovori na neposredne potrebe potrošača proizašle iz aktuelne pandemije bolesti COVID-19. Kao što je i očekivano, sama pandemija je stvorila znatne probleme koji umnogome usložnjavaju svakodnevni život potrošača, naročito u dijelu dostupnosti i pristupačnosti proizvoda i usluga, putovanja u Evropsku uniju ali i iz nje. Veoma važno je pomenuti i to da ova strategija obuhvata različite politike Unije i izražava potrebu da se prilikom kreiranja i sprovođenja drugih politika i aktivnosti u obzir uzmu zahtjevi koji se odnose na potrošače. **Ova strategija predviđa pet ključnih prioriteta područja:**

1. zelena tranzicija;
2. digitalna transformacija;
3. pravna zaštita i sprovođenje prava potrošača;
4. posebne potrebe određenih grupa potrošača i
5. međunarodna saradnja.

**Predmetni program zaštite potrošača 2022-2024, a polazeći od prioriteta predviđenih Novom strategijom Evrope u ovoj oblasti, svoj fokus upravo stavlja na obezbjeđivanje većeg stepena poštovanja prava potrošača kroz dalje unaprijeđenje zakonodavnog okvira i veći stepen ostvarenja potrošačkih prava, potrošače u digitalnom okruženju, ali i posebne potrebe određenih grupa potrošača.**

Kada je riječ o nacionalnim strateškim dokumentima kojima se uređuju pojedinačne oblasti, iz obavljene analize dolazi se do zaključka da, čak i ako je oblast zaštite potrošača veoma široka i odnosi se na različite vrste potrošača (između ostalog potrošače korisnike finansijskih usluga, potrošače korisnike usluga prevoza, turističkih usluga, usluga od javnog interesa itd), pojedinačni strateški dokumenti, ovoj oblasti ne pridaju veliki značaj. Ovo svakako ostavlja prostor da se programom zaštite potrošača kao krovnim dokumentom u ovoj oblasti u narednom trogodišnjem

periodu pažnja usmjeri i na različite oblasti zaštite prava potrošača, uz koordinaciju sa drugim institucijama čija je to primarna nadležnost. Međutim, ovdje treba pomenuti da je pitanje zaštite potrošača tretirano i **Planom aktivnosti na podizanju nivoa zaštite potrošača u jedinicama lokalne samouprave**, koji je donesen u julu 2016. godine. Planom aktivnosti na podizanju nivoa zaštite potrošača u jedinicama lokalne samouprave, **predviđeno je uspostavljanje savjetovaništa u Podgorici, kao i dva savjetovaništa za južni i sjeverni region. Formiranjem savjetovaništa, stvorili bi se i uslovi za kvalitetnije i efikasnije informisanje potrošača, savjetovanje i rješavanje potrošačkih problema zajedničkim aktivnostima državnih i lokalnih organa, kao i nevladinog sektora.** Prema Planu aktivnosti lokalna samouprava treba da obezbijedi infrastrukturnu osnovu za nesmetano funkcionisanje savjetovaništa kroz potpisivanje sporazuma o saradnji i korišćenju opredijeljenog kancelarijskog prostora dok bi se sredstva za naknade za zaposlene savjetnike, kao i za angažovanje stručnih saradnika za pojedine složenije segmente zaštite potrošača, u periodu funkcionisanja savjetovaništa, obezbjeđivala iz projekata podrške NVO sektoru u ovoj oblasti i drugih izvora finansiranja, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača. Osim ovog plana, treba pomenuti i **Strategiju informisanja javnosti o pristupanju Crne Gore Evropskoj uniji 2019 - 2022. godine**, koja je u okviru **Operativnog cilja - Podizanje vidljivosti EU programa podrške** predviđala sprovođenje aktivnosti *Obilježavanje Svjetskog dana zaštite potrošača*, tokom 2019. godine. Iako je **Strategijom razvoja energetike do 2030. godine** načelno predviđeno **usvajanje posebne strategije za zaštitu malih kupaca energije (domaćinstava)** koju bi Regulatorna agencija za energetiku pripremila u saradnji sa organom zaduženim za zaštitu potrošača, do danas nisu inicirane niti predlagane bilo kakve aktivnosti u ovom pravcu. Nadalje, kontekst u kojem je prepoznat potrošač i njegova prava odnosi se na jedan od ciljeva do 2030. godine, a to je **unaprijeđenje nivoa pouzdanosti napajanja potrošača električne energije u Crnoj Gori**. Možemo zaključiti da se ovaj cilj više indirektno naslanja na zaštitu prava potrošača, jer je fokus na unaprijeđenju kvaliteta usluge, što je svakako jedan od ciljeva politike, ali strategijom ipak nisu predviđeni ciljevi koji bi omogućili veći stepen poznavanja i poštovanja potrošača korisnika električne energije, te se i u ovom dijelu daje prostor za pokretanje određene inicijative kroz predmetni program. **Opštim programom nadzora proizvoda na tržištu za 2021. godinu** utvrđenim od strane Koordinacionog tijela za nadzor na tržištu, obuhvaćeno je ukupno 26 proizvoda, odnosno grupa proizvoda, nad kojima će nadzor vršiti osam inspekcija, i to: pet inspekcija Uprave za inspeksijske poslove (Tržišna inspekcija, Inspekcija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, Metrološka inspekcija, Zdravstveno-sanitarna inspekcija i Termoenergetska inspekcija); Inspekcija za drumski saobraćaj (MKI), Inspekcija za eksplozivne materije, zapaljive materije, tečnosti i gasove (MUP) i Fitosanitarna inspekcija (UBHFVP). Sam program je, s obzirom na svoj obuhvat i svrhu u tijesnoj vezi sa politikom zaštite potrošača, sa aspekta kontrole i utvrđivanja nepravilnosti koje mogu označavati direktno kršenje prava potrošača, posebno sa aspekta bezbjednosti proizvoda, odnosno uticaja proizvoda na zdravlje potrošača.

Zaštita potrošača izuzetno je dinamično područje koje je u Evropskoj uniji podvrgnuto učestalom donošenju novih mjera, stoga bi trebala predstavljati osnovu za usklađeno djelovanje svih nacionalnih tijela na području zaštite potrošača, vladinih i nevladinih organizacija. Zaštita potrošača, odnosno politika zaštite potrošača predstavlja jednu od novijih oblasti prava čiji se nastanak vezuje prevashodno za drugu polovinu dvadesetog vijeka. Ovaj period obilježio je opšti ekonomski i industrijski razvoj, gdje potrošači počinju da igraju ekonomski veoma bitnu ulogu, kao ključni akteri na tržištu koji treba da potroše proizvedena dobra, odnosno da iskoriste pružene



usluge. Do tada postojeći pravni sistem zaštite, zasnovan prije svega na opštim pravilima ugovornog prava, nije pružao odgovarajući nivo zaštite, stoga je bilo potrebno stvoriti jedan novi, posebni pravni režim namijenjen upravo da pruži adekvatnu pravnu zaštitu potrošača.

Evropska komisija je 1975. godine usvojila prvi preliminarni program Evropske ekonomske zajednice o zaštiti potrošača i politici obaviještenosti, po uzoru na Kenedijevo obraćanje kongresu. Ovaj dokument takođe navodi osnovna prava potrošača: pravo na zaštitu zdravlja i bezbjednost, pravo na zaštitu ekonomskog interesa, pravo na pravno sredstvo, pravo na obaviještenost i obrazovanje i pravo na učešće. Ovaj program je postavio temelje razvoja prava zaštite potrošača Evropske unije, koje trideset sedam godina nakon usvajanja ovog dokumenta predstavlja jednu zasebnu i vrlo razvijenu oblast prava EU.

Potrošačko pravo je čak ušlo i u najviši akt EU o ljudskim pravima – povelju Evropske unije o osnovnim pravima, gdje je naglašeno da politika unije mora da obezbijedi visok stepen zaštite potrošača. U svom posljednjem programu o daljem razvoju prava zaštite potrošača za vremenski period od 2014. do 2020. godine, Evropska unija naglašava potrebu za daljim razvojem zaštite potrošača sa ciljem stvaranja moćnog i sposobnog potrošača kao ključnog aktera jedinstvenog tržišta.

Imajući u vidu prethodno navedene, a naročito činjenicu da je Crna Gora zemlja kandidat za članstvo u EU evidentna je neophodnost usklađivanja i transponovanja predmetne politike odnosno oblasti u nacionalni sistem i zakonodavstvo. Iz ove neophodnosti, ali i iz potrebe da se unaprijedi i obezbijedi što veći stepen poštovanja potrošačkih prava, ali i primjene propisa koji se odnose na ovu oblast pristupa se daljem razvoju predmetne oblasti kroz programski pristup sa jasnom vizijom. Zakon o zaštiti potrošača kao krovni zakon u ovoj oblasti propisuje obavezu izrade trogodišnjih nacionalnih programa, koje prate jednogodišnji akcioni planovi. Na taj način nastoji se utemeljiti strateški pristup daljem razvoju i napretku ove veoma važne oblasti za Crnu Goru kao buduću članicu EU.

## II Analiza stanja

### 1. Nacionalni zakonodavni i institucionalni okvir

#### 1.1. Zakonodavni okvir u oblasti zaštite potrošača

Politika zaštite potrošača u prvom planu utvrđena je Ustavom države Crne Gore, koji u članu 70, propisuje sljedeće: „Država štiti potrošača. Zabranjene su radnje kojima se narušava zdravlje, bezbjednost i privatnost potrošača.“ Krovni zakon kojim se uređuje predmetna politika je **Zakon o zaštiti potrošača** ("Sl. list CG", br. 2/2014, 6/2014 - ispr., 43/2015, 70/2017 i 67/2019).

Skupština Crne Gore je 22. novembra 2019. godine donijela Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača („Sl. list CG“, br. 67/19), čime je u potpunosti prenijeta Direktiva 2011/83 o pravima potrošača i Direktiva 2013/11 o alternativnom rješavanju sporova potrošača. Međutim zbog potrebe potpune stručne i jezičke usaglašenosti sa direktivama, a u skladu sa dobijenim komentarima DG JUST-a, Vlada Crne Gore je na sjednici od 14. oktobra 2021. godine utvrdila Predlog zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača, nakon čega je isti upućen u Skupštinsku proceduru. Programom pristupanja Crne Gore Evropskoj Uniji 2021-2023 planirano je donošenje novog Zakona o zaštiti potrošača sa ciljem prenošenja tri direktive

(2019/2161, 2019/770 i 2019/771) koje propisuju nova pravila<sup>1</sup>, usljed značajnog porasta korišćenja ovih servisa izazvanog pandemijom Covid 19.

Na osnovu Zakona o zaštiti potrošača Vlada Crne Gore je donijela Odluku o organima nadležnim za sprovođenje zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača („Sl. list CG“, br. 53/21), koja predstavlja osnov za uključivanje svih nadležnih organa i institucija u sistem za zaštitu potrošača (CISZP), kojim koordinira Uprava za inspeksijske poslove, kao kontakt tačka sistema.

U Ministarstvu ekonomskog razvoja u toku je rad na izradi Zakona o potrošačkim kreditima kojim će se u crnogorsko zakonodavstvo, pored Direktive o potrošačkim kreditima, prenijeti i Direktiva 2014/17 o stambenim kreditima kao i Zakona o turizmu i ugostiteljstvu u cilju usklađivanja s Direktivom 2015/2302 o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, koja takođe predstavlja dio potrošačkog zakonodavstva EU.

Izvršenje propisa iz oblasti zaštite potrošača regulisano je drugim propisima, kao što su: Zakon o parničnom postupku (Sl. list RCG, br. 22/04, 28/2005 - odluka US i 76/06 i Sl. list CG, br. 47/15 - dr. zakon, 48/15, 51/17, 75/17 - odluka US, 62/18 - odluka US, 34/19, 42/19 - ispr., 76/20 i 108/21), Zakon o nadzoru proizvoda na tržištu (Sl. list CG, br. 033/14, 043/18), Zakonom o inspeksijskom nadzoru (Sl. list RCG, br. 039/03, Sl. list CG, br. 076/09, 057/11, 018/14, 011/15, 052/16), Zakon o upravnom postupku ("Sl. list CG", br. 056/14, 020/15, 040/16, 037/17), Zakona o obligacionim odnosima (Sl. list CG, br. 47/08, 04/11, 22/17), kao i Zakon o prekršajima (Sl. list CG, br. 001/11, 006/11, 039/11, 032/14, 043/17, 051/17).

Veoma je važno pomenuti i Zakon o nedozvoljenom oglašavanju (Sl. list CG, br. 30/17), kojim je izvršeno usklađivanje sa Direktivom Savjeta 2006/114/EZ Evropskog parlamenta i savjeta od 12. decembra 2006. godine o obmanjujućem i komparativnom oglašavanju (u nastavku: direktiva 2006/114/EZ) i presudom Suda pravde EU. Glavni značaj ove direktive je da se primarno odnosi na zaštitu trgovaca u odnosu na konkurente (B2B – business to business) i samo se indirektno odnosi na zaštitu potrošača (član 1 direktive 2006/114/EZ).

U smislu jasnoće uređivanja, zaštita potrošača od obmanjujućeg oglašavanja uređena je Direktivom 2005/29/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 11. maja 2005. godine o nepoštenoj poslovnoj praksi privrednih subjekata prema potrošačima na unutrašnjem tržištu i izmjenama i dopunama Direktive Savjeta 84/450/EEZ, Direktive Evropskog parlamenta i Savjeta 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ i Regulative (EZ) broj 2006/2004 Evropskog parlamenta i Savjeta, koja je u potpunosti transponovana u važeći Zakon o zaštiti potrošača.

Obzirom na to da je politika zaštite potrošača prisutna u različitim oblastima i sektorima, slijedi kratak osvrt na različita zakonska i podzakonska akta pojedinačnih oblasti, a koja uključuju oblast zaštite potrošača:

**1. Zakon o turizmu i ugostiteljstvu** (Sl. list CG br. 002/18 od 10.01.2018, 004/18 od 26.01.2018, 013/18 od 28.02.2018, 025/19 od 30.04.2019, 067/19 od 11.12.2019, 076/20 od 28.07.2020);

**2. Zakon o skijalištima** (Sl. list CG br. 013/07 od 18.12.2007, 040/11 od 08.08.2011, 021/14 od 06.05.2014, 044/17 od 06.07.2017);

**3. Zakon o raftingu** (Sl. list CG br. 053/11 od 11.11.2011, 053/16 od 11.08.2016, 057/16 od 02.09.2016);

---

<sup>1</sup> Pravila o određenim zahtjevima u pogledu ugovora između trgovaca i potrošača o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga

- 4. Zakon o zanatstvu** (Sl. list CG br. 054/09 od 10.08.2009, 064/09 od 22.09.2009, 040/11 od 08.08.2011);
- 5. Zakon o elektronskoj trgovini** (Sl. list CG, br. 080/04 od 29.12.2004, Sl. list CG, br. 041/10 od 23.07.2010, 040/11 od 08.08.2011, 056/13 od 06.12.2013);
- 6. Zakon o unutrašnjoj trgovini** (Sl. list CG br. br. 049/08 od 15.08.2008, 040/11 od 08.08.2011, 038/19 od 05.07.2019);
- 7. Zakon o zdravstvenoj zaštiti** (Sl. list CG br. 003/16 od 15.01.2016, 039/16 od 29.06.2016, 002/17 od 10.01.2017, 044/18 od 06.07.2018, 024/19 od 22.04.2019, 024/19 od 22.04.2019, 082/20 od 06.08.2020, 008/21 od 26.01.2021);
- 8. Zakon o ljekovima** (Sl. list CG br. 080/20 od 04.08.2020);
- 9. Zakon o kreditnim institucijama** (Sl. list CG br. 072/19 od 26.12.2019, 082/20 od 06.08.2020, 008/21 od 26.01.2021);
- 10. Zakon o potrošačkim kreditima** (Sl. list CG br. 035/13 od 23.07.2013, 073/17 od 03.11.2017, 072/19 od 26.12.2019, 008/21 od 26.01.2021);
- 11. Zakon o finansijskom lizingu, faktoringu, otkupu potraživanja, mikrokreditiranju i kreditno-garantnim poslovima** (Sl. list CG. br. 073/17 od 03.11.2017, 044/20 od 14.05.2020);
- 12. Zakon o platnom prometu** (Sl. list CG br. 062/13 od 31.12.2013, 006/14 od 04.02.2014);
- 13. Zakon o osiguranju** (Sl. list RCG br. 078/06 od 22.12.2006, 019/07 od 02.04.2007, Sl. list CG, br. 053/09 od 07.08.2009, 073/10 od 10.12.2010, 040/11 od 08.08.2011, 045/12 od 17.08.2012, 006/13 od 31.01.2013, 055/16 od 17.08.2016);
- 14. Zakon o komunalnim djelatnostima** (Sl. list CG br. 055/16 od 17.08.2016, 074/16 od 01.12.2016, 002/18 od 10.01.2018, 066/19 od 06.12.2019);
- 15. Zakon o energetici** (Sl. list CG br. 005/16 od 20.01.2016, 051/17 od 03.08.2017, 082/20 od 06.08.2020);
- 16. Zakon o elektronskim komunikacijama** (Sl. list CG br. 040/13 od 13.08.2013, 056/13 od 06.12.2013, 002/17 od 10.01.2017, 049/19 od 23.08.2019);
- 17. Zakon o poštanskim uslugama** (Sl. list CG br. 057/11 od 30.11.2011, 055/16 od 17.08.2016, 055/18 od 01.08.2018);
- 18. Zakon o elektronskim medijima<sup>2</sup>** (Sl. list CG br. 046/10 od 06.08.2010, 040/11 od 08.08.2011, 053/11 od 11.11.2011, 006/13 od 31.01.2013, 055/16 od 17.08.2016, 092/17 od 30.12.2017, 082/20 od 06.08.2020);
- 19. Zakon o prevozu u drumskom saobraćaju** (Sl. list CG br. 071/17 od 31.10.2017, 067/19 od 11.12.2019);

---

<sup>2</sup> U prvom kvartalu 2022. godine bi trebao da bude usvojen novi Zakon o AVM uslugama, koji će zamijeniti Zakon o elektronskim medijima. Agencija za elektronske medije će nastaviti da radi pod novim nazivom, u skladu sa nešto proširenim nadležnostima. Usvajanjem ovog zakona obezbijediće se usaglašavanje (transponovanje) Direktive 2010/13/EU EVROPSKOG PARLAMENTA I SAVJETA od 10. marta 2010. godine o koordinaciji određenih odredbi utvrđenih zakonima, propisima ili upravnim radnjama u državama članicama o pružanju audiovizuelnih medijskih usluga (Direktiva o audiovizuelnim medijskim uslugama).

- 20. Zakon o vazdušnom saobraćaju** (Sl. list CG, br. 030/12 od 08.06.2012, 030/17 od 09.05.2017, 082/20 od 06.08.2020);
- 21. Zakon o obligacionim odnosima i osnovama svojinsko-pravnih odnosa u vazdušnom saobraćaju** (Sl. list CG, br. 018/11 od 01.04.2011, 046/14 od 31.10.2014, 043/18 od 03.07.2018);
- 22. Zakon o sigurnosti pomorske plovidbe** (Sl. list CG, br. 062/13 od 31.12.2013, 006/14 od 04.02.2014, 047/15 od 18.08.2015, 071/17 od 31.10.2017, 034/19 od 21.06.2019, 077/20 od 29.07.2020);
- 23. Zakon o pravima putnika u pomorskoj i unutrašnjoj plovidbi** (Sl. list CG, br. 076/20 od 28.07.2020);
- 24. Zakon o željeznici** (Sl. list CG, br. 027/13 od 11.06.2013, 043/13 od 13.09.2013);
- 25. Zakon o ugovornim odnosima u željezničkom saobraćaju** (Sl. list CG, br. 041/10 od 23.07.2010);
- 26. Zakon o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjenjivanje usaglašenosti** (Sl. list CG br. 053/11 od 11.11.2011, 033/14 od 04.08.2014);
- 27. Zakon o metrologiji** (Sl. list CG, br. br. 079/08 od 23.12.2008, 040/11 od 08.08.2011);
- 28. Zakon o kontroli predmeta od dragocjenih metala** (Sl. list CG, br. 040/10 od 22.07.2010, 040/11 od 08.08.2011);
- 29. Zakon o ograničavanju upotrebe duvanskih proizvoda** (Sl. list CG, br. 046/19 od 07.08.2019, 048/19 od 21.08.2019);
- 30. Zakon o medicinskim sredstvima** (Sl. list CG, br. 024/19 od 22.04.2019);
- 31. Zakon o građevinskim proizvodima** (Sl. list CG, br. 018/14 od 11.04.2014, 051/17 od 03.08.2017);
- 32. Zakon o održavanju stambenih zgrada** (Sl. list CG, br. 041/16 od 06.07.2016, 084/18 od 26.12.2018);
- 33. Zakon o hemikalijama** (Sl. list CG, br. 051/17 od 03.08.2017);
- 34. Zakon o kozmetičkim proizvodima** (Sl. list CG, br. 024/19 od 22.04.2019);
- 35. Zakon o sredstvima za zaštitu bilja** (Sl. list CG, br. 051/08, 040/11, 018/14);
- 36. Zakon o sredstvima za ishranu bilja** (Sl. list CG, br. 048/07, Sl. list CG", br. 076/08, 073/10, 040/11, 030/17, 043/18);
- 37. Zakon o biocidnim proizvodima** (Sl. list CG, br. 054/16);
- 38. Zakon o bezbjednosti hrane** (Sl. list CG, br. 057/15);
- 39. Zakon o genetički modifikovanim organizmima** (Sl. list CG br. 22/08);
- 40. Zakon o zdravstvenoj zaštiti bilja** (Sl. list RCG, br. 028/06, Sl. list CG, br. 073/10, 028/11, 048/15);

41. **Zakon o sadnom materijalu** (Sl. list RCG, br. 028/06, Sl. list CG, br. 073/10, 040/11 od, 061/11, 048/15);
42. **Zakon o sjemenskom materijalu poljoprivrednog bilja** (Sl. list RCG, br. 28/06 i Sl. list CG, br. 61/11 i 48/15);
43. **Zakon o šemama kvaliteta, poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda** (Sl. list CG, br. 022/17);
44. **Zakon o organskoj proizvodnji** (Sl. list CG, br. 056/13);
45. **Zakon o jakim alkoholnim pićima** (Sl. list CG, br. 053/16);
46. **Zakon o vinu** (Sl. list CG, br. 041/16);
47. **Zakon o maslinarstvu i maslinovom ulju** (Sl. list CG, br. 045/14, 039/16);
48. **Zakon o poljoprivredi i ruralnom razvoju** (Sl. list CG, br. 56/09; 18/11; 40/11; 34/14; 1/15; 30/17; 51/17 i 59/21);
49. **Zakon o uređenju tržišta poljoprivrednih proizvoda** (Sl. list CG, br. 51/17);
50. **Zakon o medijima** (Sl. list CG, br. 082/20).

U narednoj tabeli dat je prikaz oblasti zaštite potrošača/njihovih prava koje su tretirane prethodno pomenutim zakonima.

**Tabela 1. Posebni zakoni kojima se uređuje pitanja prava potrošača**

| Redni broj | Oblast zaštite potrošača koja se uređuje predmetnim zakonom                        | Zakoni kojima se predmetna oblast uređuje  |
|------------|--|--|
| 1.         | Isticanje cijena za ponuđene proizvode (roba i usluge, uključujući i javne usluge) | <p>Zakon o zaštiti potrošača (u daljem tekstu: ZKP) i drugi zakoni koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača, a naročito:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zakon o turizmu i ugostiteljstvu</li> <li>- Zakon o skijalištima</li> <li>- Zakon o raftingu</li> <li>- Zakon o zanatstvu</li> <li>- Zakon o elektronskoj trgovini</li> <li>- Zakon o zdravstvenoj zaštiti</li> <li>- Zakon o lijekovima</li> </ul> |

|    |   |  |
|----|---|--|
|    |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zakon o kreditnim institucijama</li> <li>- Zakon o potrošačkim kreditima</li> <li>- Zakon o finansijskom lizingu, faktoringu, otkupu potraživanja, mikrokreditiranju i kreditno-garantnim poslovima</li> <li>- Zakon o platnom prometu</li> <li>- Zakon o osiguranju</li> <li>- Zakon o komunalnim djelatnostima</li> <li>- Zakon o energetici</li> <li>- Zakon o elektronskim komunikacijama</li> <li>- Zakon o poštanskim uslugama</li> <li>- Zakon o elektronskim medijima</li> <li>- Zakon o prevozu u drumskom saobraćaju</li> <li>- Zakon o vazdušnom saobraćaju</li> <li>- Zakon o sigurnosti pomorske plovidbe</li> <li>- Zakon o željeznici</li> <li>- Zakon o ugovornim odnosima u željezničkom saobraćaju</li> </ul> |
| 2. | Izdavanje i sadržina računa za prodati proizvod (roba i usluge, uključujući i javne usluge) | <p>ZZP i drugi zakoni koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača, a naročito:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zakon o turizmu i ugostiteljstvu</li> <li>- Zakon o skijalištima</li> <li>- Zakon o raftingu</li> <li>- Zakon o zanatstvu</li> <li>- Zakon o elektronskoj trgovini</li> <li>- Zakon o lijekovima</li> <li>- Zakon o kreditnim institucijama</li> <li>- Zakon o potrošačkim kreditima</li> <li>- Zakon o finansijskom lizingu, faktoringu, otkupu potraživanja, mikrokreditiranju i kreditno-garantnim poslovima</li> <li>- Zakon o platnom prometu</li> </ul>  |

|    |   |  |
|----|---|--|
|    |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zakon o osiguranju</li> <li>- Zakon o komunalnim djelatnostima</li> <li>- Zakon o energetici</li> <li>- Zakon o elektronskim komunikacijama</li> <li>- Zakon o elektronskim medijima</li> <li>- Zakon o poštanskim uslugama</li> <li>- Zakon o prevozu u drumskom saobraćaju</li> <li>- Zakon o vazdušnom saobraćaju</li> <li>- Zakon o obligacionim odnosima i osnovama svojinsko-pravnih odnosa u vazdušnom saobraćaju</li> <li>- Zakon o sigurnosti pomorske plovidbe</li> <li>- Zakon o pravima putnika u pomorskoj i unutrašnjoj plovidbi</li> <li>- Zakon o ugovornim odnosima u željezničkom saobraćaju</li> </ul> |
| 3. | Prodajne pogodnosti                           | ZZP i drugi zakoni koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača   |
| 4. | Saobraznost i garancija za neprehrambenu robu | <p>ZZP i drugi zakoni koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača, a naročito:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zakon o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjenjivanje usaglašenosti</li> <li>- Zakon o metrologiji</li> <li>- Zakon o kontroli predmeta od dragocjenih metala</li> <li>- Zakon o lijekovima</li> <li>- Zakon o medicinskim sredstvima</li> <li>- Zakon o građevinskim proizvodima</li> <li>- Zakon o održavanju stambenih zgrada</li> <li>- Zakon o hemikalijama</li> <li>- Zakon o kozmetičkim proizvodima</li> <li>- Zakon o sredstvima za zaštitu bilja</li> </ul>   |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zakon o sredstvima za ishranu bilja</li> <li>- Zakon o biocidnim proizvodima</li> </ul>   |
| 5. | Saobraznost i garancija za hranu                               | <p>ZZP i drugi zakoni koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača, a naročito:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zakon o bezbjednosti hrane</li> <li>- Zakon o turizmu i ugostiteljstvu</li> <li>- Zakon o poljoprivredi i ruralnom razvoju</li> <li>- Zakon o uređenju tržišta poljoprivrednih proizvoda</li> </ul>  |
| 6. | Saobraznost i garancija za usluge (uključujući i javne usluge) | <p>ZZP i drugi zakoni koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača, a naročito:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zakon o unutrašnjoj trgovini</li> <li>- Zakon o zanatstvu</li> <li>- Zakon o turizmu</li> <li>- Zakon o skijalištima</li> <li>- Zakon o raftingu</li> <li>- Zakon o elektronskoj trgovini</li> <li>- Zakon o kreditnim institucijama</li> <li>- Zakon o potrošačkim kreditima</li> <li>- Zakon o finansijskom lizingu, faktoringu, otkupu potraživanja, mikrokreditiranju i kreditno-garantnim poslovima</li> <li>- Zakon o platnom prometu</li> <li>- Zakon o osiguranju</li> <li>- Zakon o komunalnim djelatnostima</li> <li>- Zakon o energetici</li> <li>- Zakon o elektronskim komunikacijama</li> <li>- Zakon o poštanskim uslugama</li> <li>- Zakon o elektronskim medijima</li> <li>- Zakon o prevozu u drumskom saobraćaju</li> <li>- Zakon o vazdušnom saobraćaju</li> </ul> |



|    |                            |  |
|----|----------------------------|--|
|    |                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zakon o sigurnosti pomorske plovidbe</li> <li>- Zakon o željeznici</li> </ul>   |
| 7. | Obavještenja o robi/usluzi | <p>ZZP i drugi zakoni koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača, a naročito:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zakon o unutrašnjoj trgovini</li> <li>- Zakon o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjenjivanje usaglašenosti</li> <li>- Zakon o metrologiji</li> <li>- Zakon o kontroli predmeta od dragocjenih metala</li> <li>- Zakon o ograničavanju upotrebe duvanskih proizvoda</li> <li>- Zakon o građevinskim proizvodima</li> <li>- Zakon o lijekovima</li> <li>- Zakon o medicinskim sredstvima</li> <li>- Zakon o hemikalijama</li> <li>- Zakon o kozmetičkim proizvodima</li> <li>- Zakon o bezbjednosti hrane</li> <li>- Zakon o GMO</li> <li>- Zakon o zdravstvenoj zaštiti bilja</li> <li>- Zakon o sadnom materijalu</li> <li>- Zakon o sjemenskom materijalu</li> <li>- Zakon o sredstvima za ishranu bilja</li> <li>- Zakon o sredstvima za zaštitu bilja</li> <li>- Zakon o biocidnim proizvodima</li> <li>- Zakon o šemama kvaliteta, poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda</li> <li>- Zakon o organskoj proizvodnji</li> <li>- Zakon o jakim alkoholnim pićima</li> <li>- Zakon o vinu</li> <li>- Zakon o maslinarstvu i maslinovom ulju</li> </ul> |

|    |              |  |
|----|--------------|--|
|    |              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zakon o poljoprivredi i ruralnom razvoju</li> <li>- Zakon o uređenju tržišta poljoprivrednih proizvoda</li> <li>- Zakon o zanatstvu</li> <li>- Zakon o turizmu i ugostiteljstvu</li> <li>- Zakon o skijalištima</li> <li>- Zakon o raftingu</li> <li>- Zakon o elektronskoj trgovini</li> <li>- Zakon o kreditnim institucijama</li> <li>- Zakon o potrošačkim kreditima</li> <li>- Zakon o finansijskom lizingu, faktoringu, otkupu potraživanja, mikrokreditiranju i kreditno-garantnim poslovima</li> <li>- Zakon o platnom prometu</li> <li>- Zakon o osiguranju</li> <li>- Zakon o komunalnim djelatnostima</li> <li>- Zakon o energetici</li> <li>- Zakon o poštanskim uslugama</li> <li>- Zakon o elektronskim komunikacijama</li> <li>- Zakon o elektronskim medijima</li> <li>- Zakon o prevozu u drumskom saobraćaju</li> <li>- Zakon o vazdušnom saobraćaju</li> <li>- Zakon o obligacionim odnosima i osnovama svojinsko-pravnih odnosa u vazdušnom saobraćaju</li> <li>- Zakon o sigurnosti pomorske plovidbe</li> <li>- Zakon o pravima putnika u pomorskoj i unutrašnjoj plovidbi</li> <li>- Zakon o željeznici</li> </ul> |
| 8. | Javne usluge | <p>ZZP i drugi zakoni koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača, a naročito:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zakon o komunalnim djelatnostima</li> </ul>  |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zakon o energetici</li> <li>- Zakon o elektronskim komunikacijama</li> <li>- Zakon o poštanskoj djelatnosti</li> <li>- Zakon o elektronskim medijima</li> <li>- Zakon o prevozu u drumskom saobraćaju</li> <li>- Zakon o vazdušnom saobraćaju</li> <li>- Zakon o sigurnosti pomorske plovidbe</li> <li>- Zakon o pravima putnika u pomorskoj i unutrašnjoj plovidbi</li> <li>- Zakon o željeznici</li> </ul>   |
| 9. | Ugovori zaključeni na daljinu i izvan poslovnih prostorija | <p>ZZP i drugi zakoni koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača, a naročito:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zakon o unutrašnjoj trgovini</li> <li>- Zakon o zanatstvu</li> <li>- Zakon o turizmu i ugostiteljstvu</li> <li>- Zakon o skijalištima</li> <li>- Zakon o raftingu</li> <li>- Zakon o lijekovima</li> <li>- Zakon o medicinskim sredstvima</li> <li>- Zakon o hemikalijama</li> <li>- Zakon o kozmetičkim proizvodima</li> <li>- Zakon o bezbjednosti hrane</li> <li>- Zakon o zdravstvenoj zaštiti bilja</li> <li>- Zakon o sadnom materijalu</li> <li>- Zakon o sjemenskom materijalu</li> <li>- Zakon o sjemenskom materijalu poljoprivrednog bilja</li> <li>- Zakon o poljoprivredi i ruralnom razvoju</li> <li>- Zakon o uređenju tržišta poljoprivrednih proizvoda</li> <li>- Zakon o sredstvima za ishranu bilja</li> </ul> |

|     |  |  |
|-----|--|--|
|     |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zakon o sredstvima za zaštitu bilja</li> <li>- Zakon o komunalnim djelatnostima</li> <li>- Zakon o energetici</li> <li>- Zakon o elektronskim komunikacijama</li> <li>- Zakon o postanskim uslugama</li> <li>- Zakon o elektronskim medijima</li> <li>- Zakon o prevozu u drumskom saobraćaju</li> <li>- Zakon o vazdušnom saobraćaju</li> <li>- Zakon o sigurnosti pomorske plovidbe</li> <li>- Zakon o željeznici</li> <li>- Zakon o ugovorima o prevozu u drumskom saobraćaju</li> <li>- Zakon o obligacionim odnosima i osnovama svojinsko-pravnih odnosa u vazdušnom saobraćaju</li> <li>- Zakon o pravima putnika u pomorskoj i unutrašnjoj plovidbi</li> <li>- Zakon o ugovornim odnosima u željezničkom saobraćaju</li> </ul> |
| 10. | Ugovori o finansijskim uslugama zaključeni na daljinu                            | <p>ZZP i drugi zakoni koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača, a naročito:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zakon o kreditnim institucijama</li> <li>- Zakon o potrošačkim kreditima</li> <li>- Zakon o finansijskom lizingu, faktoringu, otkupu potraživanja, mikrokreditiranju i kreditno-garantnim poslovima</li> <li>- Zakon platnom prometu</li> <li>- Zakon o osiguranju</li> </ul>  |
| 11. | Ugovori o turističkim uslugama (vremenski podijeljenom korišćenju (timesharing), | ZZP  |

|     |  |   |
|-----|--|---|
|     | dugotrajnom turističkom proizvodu, preprodaji, razmjeni) |   |
| 12. | Nepoštene odredbe u potrošačkim ugovorima                | <p>ZZP, a u vezi sa posebnim zakonima koji uređuju posebne vrste ugovora, a naročito:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zakon o turizmu i ugostiteljstvu</li> <li>- Zakon o potrošačkim kreditima</li> <li>- Zakon o finansijskom lizingu, faktoringu, otkupu potraživanja, mikrokreditiranju i kreditno-garantnim poslovima</li> <li>- Zakon platnom prometu</li> <li>- Zakon o osiguranju</li> <li>- Zakon o lijekovima</li> <li>- Zakon o medicinskim sredstvima</li> <li>- Zakon o hemikalijama</li> <li>- Zakon o kozmetičkim proizvodima</li> <li>- Zakon o o bezbjednosti hrane</li> <li>- Zakon o zdravstvenoj zaštiti bilja</li> <li>- Zakon o sadnom materijalu</li> <li>- Zakon o sjemenskom materijalu</li> <li>- Zakon o sjemenskom materijalu poljoprivrednog bilja</li> <li>- Zakon o sredstvima za ishranu bilja</li> <li>- Zakon o sredstvima za zaštitu bilja</li> <li>- Zakon o poljoprivredi i ruralnom razvoju</li> <li>- Zakon o uređenju tržišta poljoprivrednih proizvoda</li> <li>- Zakon o komunalnim djelatnostima</li> <li>- Zakon o energetici</li> <li>- Zakon o elektronskim komunikacijama</li> <li>- Zakon o poštanskim uslugama</li> </ul> |

|     |                           |  |
|-----|---------------------------|--|
|     |                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zakon o elektronskim medijima</li> <li>- Zakon o ugovorima o prevozu u drumskom saobraćaju</li> <li>- Zakon o obligacionim odnosima i osnovama svojinsko-pravnih odnosa u vazdušnom saobraćaju</li> <li>- Zakon o ugovornim odnosima u željezničkom saobraćaju</li> <li>- Zakon o sigurnosti pomorske plovidbe</li> <li>- Zakon o pravima putnika u pomorskoj i unutrašnjoj plovidbi</li> </ul>   |
| 13. | Nepoštena poslovna praksa | <p>ZZP, a u vezi sa posebnim zakonima koji uređuju posebne obaveze kod oglašavanja i informisanja koje se smatraju bitnim okolnostima, a naročito:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zakon o turizmu i ugostiteljstvu</li> <li>- Zakon o elektronskoj trgovini</li> <li>- Zakon o potrošačkim kreditima</li> <li>- Zakon o lijekovima</li> <li>- Zakon o osiguranju</li> <li>- Zakon o tržištu kapitala</li> <li>- Zakon o energetici</li> <li>- Zakon o kozmetičkim proizvodima</li> <li>- Zakon o GMO</li> <li>- Zakon o bezbjednosti hrane</li> <li>- Zakon o biocidnim proizvodima</li> <li>- Zakon o šemama kvaliteta, poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda</li> <li>- Zakon o organskoj proizvodnji</li> <li>- Zakon o jakim alkoholnim pićima</li> <li>- Zakon o vinu</li> <li>- Zakon o maslinarstvu i maslinovom ulju</li> </ul> |

|     |   |  |
|-----|---|--|
|     |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zakon o poljoprivredi i ruralnom razvoju</li> <li>- Zakon o uređenju tržišta poljoprivrednih proizvoda</li> </ul>   |
| 14. | Naknada štete prouzrokovane na proizvodu koji je dat na popravku (uključujući hemijsko čišćenje, pranje i sl.)  | ZZP  |
| 15. | Potrošački krediti  | <p>Zakon o potrošačkim kreditima, i drugi zakoni koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača, a naročito:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zakon o kreditnim institucijama</li> <li>- Zakon o finansijskom lizingu, faktoringu, otkupu potraživanja, mikrokreditiranju i kreditno-garantnim poslovima</li> </ul> |
| 16. | Paket aranžmani i druge odredbe koje se odnose na zaštitu potrošača   | Zakon o turizmu i ugostiteljstvu   |
| 17. | Ostale obaveze koje se odnose na zaštitu potrošača u oblasti elektronske trgovine   | Zakon o elektronskoj trgovini  |
| 18. | Obaveze koje se odnose na zaštitu potrošača, u vazdušnom, drumskom, pomorskom i željezničkom saobraćaju, a u vezi prava lica sa invaliditetom ili smanjene pokretljivosti, kao i putnika po osnovu uskraćivanja | <p>Zakon o pravima putnika u pomorskoj i unutrašnjoj plovidbi</p> <p>Zakon o obligacionim odnosima i osnovama svojinskopravnih odnosa u vazdušnom saobraćaju</p> <p>Zakon o ugovorima o prevozu u drumskom saobraćaju</p> <p>Zakon o ugovornim odnosima u željezničkom saobraćaju</p>                                    |

|     |  |  |
|-----|--|--|
|     | ukrcaja, otkazivanja ili kašnjenja puta; štete zbog uništenja, gubitka ili oštećenja prtljaga ili stvari datih na prevoz, štete po osnovu kasne isporuke prtljaga. |  |
| 19. | Obaveze koje se odnose na zaštitu potrošača u pružanju poštanskih usluga   | Zakon o poštanskim uslugama  |
| 20. | Ostale obaveze koje se odnose na zaštitu potrošača u oblasti lijekova  | Zakon o lijekovima   |
| 21. | Ostale obaveze koje se odnose na zaštitu potrošača u oblasti energetike  | Zakon o energetici   |
| 22. | Zaštita prava pacijenata   | Zakon o pravima pacijenata   |
| 23. | Zaštita potrošača kod upotrebe duvanskih proizvoda   | Zakon o ograničavanju upotrebe duvanskih proizvoda   |
| 24. | Ostale obaveze koje se odnose na zaštitu prava potrošača kod skijališta  | Zakon o skijalištima   |
| 25. | Ostale obaveze koje se odnose na zaštitu prava potrošača kod raftinga  | Zakon o raftingu<br>Zakon o sigurnosti plovidbe  |
| 26. | Ostale obaveze koje se odnose na zaštitu prava   | Zakon o finansijskom lizingu, faktoringu, otkupu potraživanja, mikrokreditiranju i kreditno-garantni poslovima |



|     | potrošača kod lizinga  |   |
|-----|--|---|
| 27. | Ostale obaveze koje se odnose na zaštitu prava potrošača kod platnog prometa i zaštite korisnika finansijskih usluga | Zakon o platnom prometu<br>Zakon o zaštiti potrošača - korisnika finansijskih usluga  |
| 28. | Ostale obaveze koje se odnose na zaštitu prava potrošača kod osiguranja  | Zakon o osiguranju<br>Zakon o obaveznom osiguranju u saobraćaju<br>Zakon o jahtama<br>Zakon o sigurnosti pomorske plovidbe  |
| 29. | Nedozvoljeno oglašavanje   | Zakon o nedozvoljenom oglašavanju, i drugi zakoni koji sadrže odredbe o zabranjenom oglašavanju, a naročito:<br><br>- Zakon o elektronskim medijima<br><br>- Zakon o civilnom vazduhoplovstvu<br><br>- Zakon o medijima |

Pored pomenutih zakonskih propisa, interese potrošača štite i sljedeći propisi i dokumenti:

- Odluka o utvrđivanju liste organa nadležnih za inspekcijski nadzor nad sprovođenjem zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača (Sl. list CG, br. 53/21);
- Uredba o uslovima za ustupanje i obavljanje poslova utvrđenih Nacionalnim programom zaštite potrošača i bližim kriterijumima, načinu i postupku finansiranja organizacija potrošača (Sl. list CG, br. 40/2015);
- Uredba o načinu rada sistema brze razmjene informacija o proizvodima koji predstavljaju rizik (Sl. list CG, br. 57/2015, 72/18);
- Pravilnik o sadržaju evidencije o podacima iz nadzora i evidencije o žalbama potrošača i njihovom rješavanju (Sl. list CG, br. 34/15, 28/21);
- Pravilnik o listi proizvoda i načinu isticanja obavještenja o robi na Brajevom pismu (Sl. list CG, br. 30/17, 40/19, 32/20, 63/21);
- Pravilnik o sadržaju i načinu vođenja registra tužbi za zaštitu kolektivnih interesa potrošača i registra odluka (Sl. list CG, br. 16/15);

- Pravilnik o sadržaju standardnog informacionog obrasca za ugovore o turističkim uslugama (Sl. list CG, br. 30/15);
- Pravilnik o sadržaju standardnog obrasca za jednostrani raskid ugovora o turističkim uslugama (Sl. list CG, br. 30/15);
- Pravilnik o evidenciji organizacija potrošača (Sl. list CG, br. 16/15);
- Pravilnik o bližim kriterijumima za izbor članova Odbora za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova (Sl. list CG, br. 56/2020);
- Pravilnik o vrsti robe i načinu obavljanja trgovine izvan poslovnih prostorija (Sl. list CG, br. 33/15);
- Pravilnik o sadržaju obavještenja o opasnom proizvodu i proizvodu koji predstavlja ozbiljan rizik (Sl. list CG, br. 32/15);
- Uredba o grupama proizvoda nad kojima organi nadzora na tržištu vrše nadzor (Sl. list CG, br. 11/20);
- Pravilnik o postupanju sa građevinskim otpadom, načinu i postupku prerade građevinskog otpada, uslovima i načinu odlaganja cement azbestnog građevinskog otpada (Sl. list CG, br. 50/12);
- Pravilnik o informativnom obrascu o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora zaključenog van poslovnih prostorija ili na daljinu (Sl. list CG, br. 52/20);
- Pravilnik o obrascu jednostranog raskida ugovora zaključenog van poslovnih prostorija ili na daljinu (Sl. list CG br. 52/20);
- Pravilnik o komercijalnim audiovizuelnim komunikacijama (Sl. list CG, br. 36/11);
- Uredba o informisanju potrošača o hrani (Sl. list CG, br. 22/18);
- Pravilnik o uspostavljanju sistema brzog uzbunjivanja za hranu i hranu za životinje (RASFF) (Sl. list CG, br. 43/16).

## 1.2. Institucionalni okvir

Oblast zaštite potrošača je veoma široka, te je samim tim veliki broj institucija kojih se tiče ova oblast.

Krovna institucija je Ministarstvo ekonomskog razvoja<sup>3</sup>, odnosno Direktorat za unutrašnje tržište i konkurenciju, u sklopu koga se nalazi Direkcija za zaštitu potrošača. Ministarstvo je nadležno da prati sprovođenje Zakona o zaštiti potrošača i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača, odnosno kontinuirano unapređuje zakonodavni okvir, daje prijedloge za unaprijeđenje i razvoj politike zaštite potrošača, predlaže Nacionalni program, prati njegovu realizaciju. Takođe, Ministarstvo pruža podršku i jača saradnju sa udruženjima potrošača, kao i lokalnim

<sup>3</sup> Uredba o organizaciji i načinu rada državne uprave, član broj 2, "Službeni list Crne Gore, 118/20, 121/20, 001/21, 002/21, 029/21, 034/21, 041/21, 085/21 kojom je Ministarstvo ekonomije postalo Ministarstvo ekonomskog razvoja.

samoupravama, te nastoji uticati na unaprijeđenje svijesti potrošača. S druge strane, pružanje pravne pomoći i davanje informacija u slučaju individualnih prigovora je zadatak udruženja potrošača, dok pravosudni organi imaju odlučujuću ulogu u rješavanju potrošačkih sporova i izvršenju potrošačkih propisa.

Najviše tijelo koje ima savjetodavnu ulogu i koje obezbjeđuje određeni stepen saradnje i koordinacije između različitih aktera u čijoj nadležnosti su određena potrošačka prava je Savjet za zaštitu potrošača, koji prati stanje zaštite potrošača na tržištu i predlaže odgovarajuće mjere i aktivnosti; daje mišljenja o potrebi izmjena i dopuna postojećih i donošenje novih propisa u oblasti zaštite potrošača i razmatra nacрте propisa koji se donose u ovoj oblasti; učestvuje u izradi Nacionalnog programa i saraduje u pripremi Akcionog plana, prati realizaciju i učestvuje u pripremi godišnjeg izvještaja o realizaciji Nacionalnog programa i predlaže određene mjere za: zaštitu zdravlja, bezbjednosti i ekonomskih interesa potrošača, unaprijeđenje pravne zaštite, unaprijeđenje informisanja i obrazovanja, kao i za podizanje svijesti o značaju zaštite potrošača. Predsjednika i ostale članove Savjeta imenuje Vlada, na period od četiri godine. Stručne i administrativne poslove za Savjet obavlja Ministarstvo. Rad Savjeta je javan. Novi Savjet za zaštitu potrošača, biće formiran do kraja 2021. godine, a njegovi članovi su predstavnici nosilaca zaštite potrošača iz člana 157 Zakona o zaštiti potrošača.

Potrošačka prava koja se odnose na oblast turizma, takođe su u nadležnosti Ministarstva ekonomskog razvoja, jer su poslovi sektora za turizam novom Uredbom o organizaciji i načinu rada državne uprave (Sl.list CG br. 118/20, 121/20, 001/21, 002/21, 029/21, 034/21, 041/21, 085/21) sada u nadležnosti ovog ministarstva.

Ostale institucije koje su značajne sa aspekta zaštite potrošačkih prava su:

1. Ministarstvo kapitalnih investicija<sup>4</sup> koje je nadležno za oblast prava potrošača korisnika usluga prevoza i to u drumskom, željezničkom, vazdušnom i pomorskom saobraćaju.
2. Ministarstvo unutrašnjih poslova sprovodi poslove od značaja za zaštitu potrošača u okviru Direktorata za vanredne situacije, odnosno Direkcije za inspekcijski nadzor, a u dijelu koji se odnosi na eksplozivne materije, zapaljive materije i tečnosti i gasove;
3. Ministarstvo javne uprave, digitalnog društva i medija od posebnog je značaja za oblast zaštite potrošača jer je u nadležnosti tog ministarstva donošenje propisa koji uređuju elektronsku trgovinu i online usluge: Zakon o elektronskoj trgovini, Zakon o elektronskoj identifikaciji i elektronskom dokumentu kao i propisi donijeti na osnovu ovih zakona. Uspostavljanjem sistema za elektronsku identifikaciju na nacionalnom nivou, građani će biti u mogućnosti da bezbjedno komuniciraju i obavljaju transakcije putem interneta. Elektronska identifikacija predstavlja postupak korišćenja ličnih identifikacionih podataka u elektronskom obliku koji na jedinstven način predstavljaju fizičko ili pravno lice. Povjerenje u upotrebu on-line usluga i jednostavnost njihove upotrebe ima presudan značaj za to da njihovi korisnici mogu u potpunosti da koriste prednosti elektronskih usluga i da se mogu pouzdati u njih. Portal e-uprave nudi mogućnost kreiranja elektronskih anketa, putem kojih se može pratiti zadovoljstvo korisnika ponuđenim uslugama.

---

<sup>4</sup> Nekada su bila u nadležnosti Ministarstva saobraćaja i pomorstva ali su novom Uredbom o organizaciji i načinu rada državne uprave iz 2020. godine prešla u ovo Ministarstvo.

4. Ministarstvo zdravlja je zaduženo za zaštitu prava pacijenata i poboljšanje kvaliteta zdravstvenih usluga. Takođe, ono je jedna od dvije ključne institucije zadužene za Poglavlje 28, pored Ministarstva ekonomskog razvoja;

5. Ministarstvo ekologije, prostornog planiranja i urbanizma nadležno je za kreiranje nacionalnog zakonodavnog i strateškog okvira u oblasti upravljanja hemikalijama i biocidnim proizvodima i šire za čitavu oblast životne sredine, kao i za koordinaciju procesa pregovora s EU za Pregovaračko poglavlje 27 - životna sredina i klimatske promjene, a u okviru kojeg se nalazi podoblast hemikalije. U njegovoj nadležnosti je i donošenje propisa koji uređuju oblast pružanja komunalnih usluga kao usluga od javnog interesa;

6. Uprava za inspekcijske poslove preko inspekcija u svom sastavu<sup>5</sup>, vrši nadzor nad primjenom propisa, pa je njena uloga od posebnog uticaja na pravilno sprovođenje propisa, a samim tim i na zaštitu javnog interesa, kome pripada i zaštita prava potrošača, koje država, u skladu sa Ustavom, štiti kao slabiju stranu na tržištu. 11 inspekcija, pored nadzora u ostalim oblastima, vrše nadzor u oblasti zaštite potrošača, i to u dijelu zaštite ekonomskih interesa potrošača i zaštite od nebezbednih proizvoda (nadzor proizvoda na tržištu). Od njih 11, šest inspekcija je istovremeno nadležno i za oblast zaštite ekonomskih interesa potrošača i nadzor proizvoda na tržištu, a još tri su nadležne za oblast zaštite ekonomskih interesa potrošača, dok su za nadzor proizvoda na tržištu nadležne još dvije.

6. Uprava za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove preko inspekcija u sastavu vrši nadzor nad primjenom propisa iz oblasti bezbjednosti i kvaliteta hrane, sredstava za zaštitu i ishranu bilja i predmeta i materijala koji dolaze u kontakt s hranom. Planiranim i ciljanim kontrolama, primjenom određenih tehnika i metoda kontrole hrane i drugih proizvoda pri uvozu i u unutrašnjem nadzoru, kao što su pregled, inspekcija, uzorkovanje, audit i monitoring obezbjeđuje se sprovođenje propisa iz nadležnosti Uprave u cilju preventivnog otkrivanja opasnosti u hrani ili neusglašenosti proizvoda koje mogu uticati na zdravlje potrošača. Označavanje hrane jedno je od najsloženijih zakonski uređenih područja vezanih za hranu i predstavlja veoma važnu kariku u komunikaciji proizvođača hrane sa potrošačem. Jedno od opštih načela propisa o hrani je informisanje potrošača o hrani, odnosno pružanje podataka koji će biti osnov za odabir hrane koju konzumiraju. Na izbor potrošača utiču njegove prehrambene navike, zatim zdravstvene, privredne, ekološke, socijalne i etičke okolnosti. Pravni okvir kojim je uređena oblast označavanja hrane (navođenje obveznih informacija o hrani) u EU je Regulativa (EU) br. 1169/2011, a koji je izrađen na način da potrošačima omogući prepoznavanje (naziv hrane i sastojke hrane), pravilnu upotrebu i način čuvanja hrane kao i komuniciranje sa subjektom

<sup>5</sup> Nadležnosti u oblasti zaštite potrošača po inspekcijama:

- Tržišna inspekcija: zaštita ekonomskih interesa potrošača i nadzor proizvoda na tržištu (bezbjednost proizvoda);
- Zdravstveno-sanitarna inspekcija: zaštita potrošača korisnika zdravstvenih usluga, uključujući i dio ekonomskih interesa potrošača (koji su povezani sa saobraznošću i garancijom za određene vrste proizvoda i usluga) i nadzor proizvoda na tržištu;
- Metrološka inspekcija: zaštita ekonomskih interesa potrošača (koji su povezani sa saobraznošću i garancijom za određene vrste proizvoda) i nadzor proizvoda na tržištu;
- Inspekcija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost: zaštita ekonomskih interesa potrošača (koji su povezani sa saobraznošću i garancijom za određene vrste proizvoda i usluga) i nadzor proizvoda na tržištu;
- Elektroenergetska inspekcija: zaštita ekonomskih interesa potrošača korisnika električne energije (kvalitet) i nadzor elektro-opreme u potencijalno eksplozivnoj atmosferi;
- Termoenergetska inspekcija: zaštita ekonomskih interesa potrošača korisnika tečnog naftnog gasa i nadzor proizvoda na tržištu i u upotrebi;
- Turistička inspekcija: zaštita ekonomskih interesa potrošača korisnika turističkih i ugostiteljskih usluga;
- Inspekcija za usluge informacionog društva: zaštita ekonomskih interesa potrošača;
- Inspekcija za stanovanje: zaštita ekonomskih interesa potrošača;
- Inspekcija rada - inspektori za zaštitu i zdravlje na radu: nadzor proizvoda u upotrebi;
- Rudarska inspekcija: nadzor proizvoda u potencijalno eksplozivnoj atmosferi.

u poslovanju s hranom koji je odgovoran za istu. Ova Regulatoriva je u potpunosti transponovana u nacionalno zakonodavstvo, Uredbu o informisanju potrošača o hrani. (Sl.list CG, br 22/18). Ciljanim kontrolama hrane i proizvoda, uključujući i laboratorijsku provjeru kvaliteta i sastava, obezbjeđuje se i zaštita potrošača od prevara i obmana i dovođenja potrošača u zabludu kupovinom nepravilno označene hrane i drugih proizvoda stavljenih na tržište.

7. Agencija za elektronske medije - nezavisni regulatorni organ za oblast AVM usluga koji vrši javna ovlašćenja u skladu sa Zakonom o elektronskim medijima i djeluje u interesu javnosti. Agencija u okviru svojih nadležnosti, između ostalog, odlučuje o prigovorima fizičkih lica u vezi sa radom pružalaca AVM usluga, vrši nadzor nad primjenom Zakona o elektronskim komunikacijama, obavlja i druge poslove u skladu sa zakonom. Shodno odredbama Zakona o elektronskim medijima, fizička i pravna lica mogu podnijeti prigovor u vezi sa radom pružalaca AVM usluga (emiteri i kablovski operatori). Imajući u vidu njihov uticaj na odluke o kupovini, iznajmljivanju ili korišćenju roba ili usluga, za zaštitu potrošača je od posebnog značaja mogućnost podnošenja prigovora Agenciji na rad emitera zbog kršenja standard vezanih za pružanje usluga komercijalnih audiovizuelnih komunikacija (oglašavanje, sponzorstvo, plasman proizvoda). Ovim Zakonom propisano je da sadržaji koji predstavljaju ili sadrže ove usluge moraju biti jasno prepoznatljivi (označeni i raspoređeni), a zabranjene su prikrivene i prevarne (obmanjujuće) komercijalne audiovizuelne komunikacije.

8. Agencija za civilno vazduhoplovstvo – nezavisno pravno lice koje vrši javna ovlašćenja u skladu sa zakonom i koja obavlja poslove od javnog interesa iz oblasti vazdušnog saobraćaja. Shodno odredbama Zakona o obligacionim i osnovnim svojinsko pravnim odnosima u vazdušnom saobraćaju, u slučaju uskraćivanja ukrcajanja, smještaja u nižu klasu, otkazivanja leta ili kašnjenja leta putnik je u obavezi da se najprije obrati prigovorom avio prevozniku koji je obavio ili je trebao da obavi let koji je u pitanju. Ukoliko prevoznik ne odgovori u roku od 30 dana od prijema prigovora ili je njegov odgovor nezadovoljavajući, žalba se podnosi Agenciji za civilno vazduhoplovstvo. Svi drugi prigovori na pružene usluge, kao što su preuzimanje prtljaga, problemi pri kupovini ili izdavanju karata, izmjene u redu letenja koje su nastale najmanje 14 dana prije letenja, se podnose najprije prevozniku, a nakon toga nadležnom inspeksijskom organu ili se zaštita prava može potražiti u arbitražnom ili sudskom postupku.

9. Agencija za nadzor osiguranja - nezavisni regulatorni organ, čije nadležnosti su, između ostalog: kontinuirani nadzor nad poslovanjem subjekata na tržištu osiguranja (finansijska kontrola i kontrola primjene zakona u nadležnosti Agencije) kao i postupanje po prigovorima osiguranika, korisnika osiguranja i trećih oštećenih lica.

10. Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost je nezavisni regulatorni organ u oblasti elektronskih komunikacija kod kojeg korisnici mogu ostvariti zaštitu svojih prava i interesa u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama. Ostvarivanje javnog interesa u oblasti elektronskih komunikacija a tiče se prava korisnika usluga u ovoj oblasti, zasniva se pored ostalog i na načelima zaštite interesa korisnika, u smislu obezbjeđenja pristupa uslugama kao i usluga univerzalnog servisa svim građanima na teritoriji Crne Gore uz zadovoljenje potreba posebnih društvenih grupa, uključujući lica sa invaliditetom i socijalno ugrožene korisnike, obezbjeđenju zaštite korisnika u odnosima sa operatorom omogućavanjem jednostavnog i efikasnog postupka u rješavanju sporova, kontinuiranom obezbjeđenju unaprijeđenja kvaliteta usluga u oblasti elektronskih komunikacija, obezbjeđenja sistema nedvosmislenog i pouzdanog obavještanja korisnika o cijenama i uslovima korišćenja javnih elektronskih komunikacionih usluga i dr.

11. Regulatorna agencija za energetiku i regulisane komunalne djelatnosti - samostalna, neprofitna organizacija, pravno i funkcionalno nezavisna od državnih organa i energetskih subjekata, čiji rad je javan u skladu sa zakonom. Pravni okvir za zaštitu prava krajnjih kupaca električne energije sadržan je u Zakonu o energetici, kojim je propisano da se javni interes, u smislu obezbjeđivanja dovoljnih količina energije potrebnih za život i rad građana, poslovanje i razvoj privrednih subjekata, kao i njihovog snabdijevanja na siguran, bezbjedan, pouzdan i kvalitetan način, ostvaruje, između ostalog, i obavljanjem energetskih djelatnosti u skladu sa principima zaštite krajnjih kupaca električne energije. Pored osnovnih prava kupaca: prava na priključenje na mrežu, izbor i promjenu snabdjevača, pristup podacima o svojoj potrošnji, otklanjanje tehničkih ili drugih smetnji u isporuci energije, Zakonom su propisane i dodatne mjere zaštite ranjivih kupaca koji su zdravstveno i socijalno ugroženi. Agencija ima kontrolnu funkciju u sljedećim slučajevima: 1) ako snabdjevač u slučaju poremećaja na tržištu električne energije izvrši promjenu cijena električne energije za kupce van utvrđenih ograničenja ili izvrši promjenu cijena po različitim stopama za različite kategorije kupaca, Agencija vrši odobravanje procjene promjene prihoda od svake kategorije kupaca koju je snabdjevač dužan da izradi, i 2) ako u periodu do pojave likvidnog tržišta snabdjevač ostvari profit po stopi većoj od prosječne stope povrata koja je iskazana u bilansima operatora prenosa i operatora distribucije, Agencija je dužna da u navedenim okolnostima naloži snabdjevaču da za kupce utvrdi cijene kojima se u narednoj godini obezbjeđuje ostvarivanje profita, najviše po prosječnoj stopi povrata za regulisane djelatnosti.

12. Centralna banka Crne Gore - ostvaruje funkciju nadzora nad potrošačkim kreditiranjem, kroz neposrednu i posrednu kontrolu usklađenosti poslovanja kreditora kojim je Centralna banka izdala dozvolu za rad, sa propisima kojim se uređuje potrošačko kreditiranje u cilju efikasne zaštite ekonomskih interesa potrošača, Centralna banka, u skladu sa zakonom povjerenim ovlaštenjima, razmatra osnovanost dostavljenih prigovora potrošača, daje preporuke kreditnim institucijama za poboljšanje odnosa prema klijentima, daje savjete klijentima u vezi sa drugim načinima rješavanja spora i obavlja i druge radnje koji doprinose ostvarivanju zaštite prava klijenata. Centralna banka preduzima kontinuirane aktivnosti na daljem usklađivanju regulatornog okvira iz oblasti potrošačkog kreditiranja sa relevantnim propisima Evropske unije, kroz izradu i usvajanje novih zakonskih rješenja i odgovarajuće podzakonske regulative, obezbjeđujući da potrošači koji sklapaju ugovore o potrošačkim kreditima uživaju visok stepen zaštite.

13. Udruženja potrošača imaju veoma aktivnu ulogu u bavljenju i pomoći pri rješavanju individualnih prigovora potrošača. Njihova ključna uloga odnosi se na informisanje, podizanje svijesti i edukaciju potrošača kako bi se, sa jedne strane, preventivnim djelovanjem spriječio veliki broj sporova, a sa druge povećao broj potrošača koji poznaju svoja prava i žele da djeluju u cilju ostvarenja istih. Važno je pomenuti njihovu veoma značajnu ulogu u pogledu obezbjeđivanja adekvatne pravne pomoći prilikom pripreme individualnih prigovora, ali i tumačenja spornih situacija u cilju utvrđivanja nastanka povrede prava, kao i zastupanja potrošača u potrošačkim sporovima i pružanje pomoći u sudskim i vansudskim sporovima.

14. Lokalna samouprava imaju nadležnosti u dijelu koji se odnosi na komunalne usluge. Opštine, shodno odredbama Zakona o lokalnoj samoupravi obezbjeđuju uslove za zaštitu potrošača i Zakona o komunalnim djelatnostima.

## 2. Trenutno stanje u oblasti zaštite potrošača

U periodu izrade i važenja prethodnih nacionalnih programa a prema godišnjim izvještajima o njihovoj ispunjenosti može se zaključiti da je oblast zaštite potrošača značajno napredovala posljednjih godina i da je položaj samog potrošača na tržištu unaprijeđen kako donošenjem zakonskih tako i podzakonskih propisa. Zakonodavni okvir je u ogromnoj mjeri prilagođen pravnim tekovinama Evropske unije, sa čime se nastaviti i u narednom periodu, a radi stvaranja pravnog osnova za obezbjeđivanje većeg stepena zaštite potrošačkih prava u Crnoj Gori.

Nizak nivo svijesti potrošača o pitanjima zaštite potrošača, nemogućnost razumijevanja ugovornih odredbi, naročito u oblasti telekomunikacija, finansijskih usluga, energetike, i ostalih usluga od javnog interesa, zatim nepostojanje ili neadekvatno označavanje cijena i dodatnih troškova, nepotpuno označavanje proizvoda, odnosno nedostatak obavještenja na crnogorskom jeziku, odsustvo uputstava i upozorenja i odsustvo uputstava napisanih na crnogorskom jeziku, asimetrija informacija, nerazumijevanje saobraznosti i nepoštovanje zakonskog roka saobraznosti kao zakonske garancije od dvije godine, nejasni uslovi garancije, nedostatak nezavisnih izvora informisanja potrošača, nepoštene trgovačke prakse i prevarno oglašavanje, agresivne metode prodaje, nedovoljan broj NVO za zaštitu potrošača, nedovoljna uključenost potrošača u rješavanje slučajeva, male kazne za trgovce koji rade suprotno propisima nameću se kao ključni problemi u predmetnoj oblasti. Drugi nedostaci odnose se na rješavanje potrošačkih sporova, jer je potrošačima destimulativna praksa koja je ujedno i najčešća prepreka: pretjerani formalizam, predugo trajanje i preveliki troškovi postupka, koji mogu uticati na to da potrošač odustane od podnošenja tužbe sudu; zatim to što mehanizmi za vansudsko rješavanje sporova ne ispunjavaju svoju ulogu.

Proces zaštite potrošačkih prava je kontinuiran i zahtjeva ogromnu angažovanost i brzo djelovanje u skladu sa promjenama savremenog poslovanja i načina života. Realizacijom Nacionalnog programa zaštite potrošača 2019-2021, ali i same implementacije Zakona o zaštiti potrošača, uočeni su određeni nedostaci koje je potrebno unaprijediti u narednom periodu radi obezbjeđivanja efikasnije zaštite potrošača. Ovdje je neophodno pomenuti i to da je prethodni Nacionalni program zaštite potrošača pripremljen drugačije od preporuka i smjernica Metodologije razvijanja politika, izrade i praćenja sprovođenja strateških dokumenata, čime je njegov kvalitet i ostvareni rezultat umnogome doveden u pitanje. Ostvaren je visok procenat realizacije, ali je isti bio usmjeren na tekuće aktivnosti koje bi se realizovale i u slučaju nepostojanja predmetnog programa. Zbog toga je neophodno pažljivije isplanirati buduće djelovanje u cilju stvarnog unaprijeđenja ove oblasti u predstojećem trogodišnjem periodu.

Saradnja sa NVO sektorom i svim subjektima koji djeluju u cilju zaštite potrošača, treba da bude pravovremena i kontinuirana, kako se potrošači ne bi doveli u nepovoljnu situaciju prema trgovcu. U tom pravcu je i postavljanje realno ostvarivih ciljeva na otvaranju novih potrošačkih savjetovališta u više gradova Crne Gore i pokretanje kolektivnih tužbi. Posebno značajno je pomenuti i to da je u prethodnom periodu podnesena i prva kolektivna tužba, od strane Centra za zaštitu potrošača, protiv CKB banke, zbog postupanja suprotno Zakonu o potrošačkim kreditima. Postupak po predmetnoj tužbi je okončan prvom pravosnažnom presudom po kolektivnoj tužbi u Crnoj Gori, budući da je Viši sud potvrdio presudu Osnovnog suda u Podgorici kojom je utvrđeno da je CKB banka povrijedila član 23 stav 2 Zakona o potrošačkim kreditima čime je ujedno povrijedila i kolektivna prava potrošača u Crnoj Gori. Takođe, CEZAP je u novembru ove godine

pokrenuo novi postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača takođe u oblasti finansijskih usluga.

Ono što je izuzetno važno pomenuti je i činjenica da je pandemija COVID 19, u ogromnoj mjeri uticala na promjene životnih i potrošačkih navika, te je, možemo reći, doprinijela većoj zastupljenosti kupovine roba i usluga na daljinu (putem interneta) čime se fokus usmjerio i na obezbjeđivanje zaštite prava potrošača na internetu. Crna Gora, još uvijek nema adekvatno uspostavljen zakonodavni okvir u dijelu koji se odnosi na elektronsku trgovinu<sup>6</sup> i prava potrošača u digitalnom okruženju, iako promjene koje diktira današnjica nameću što urgentnije reagovanje i djelovanje, kako bi se obezbijedio odgovarajući stepen sigurnosti i bezbjednosti. Nerijetko, potrošačima nedostaju informacije o samom funkcionisanju ove vrste kupovine, u smislu ko je druga ugovorna strana i da li je potrebno sklopiti ugovor. Internet ili tzv. online prodaja daje veliki prostor za obmanu i manipulaciju potrošača, a naročito imajući u vidu da je veliki procenat potrošača koji nemaju odgovarajuću informatičku pismenost, ali ni poznavanje svojih prava u tradicionalnoj trgovini.

Imajući u vidu da je veliki broj odrednica stanja politike zaštite potrošača, dalje u tekstu dat je osvrt na najvažnije segmente.

## 2.1. Ocjena prethodnog programa zaštite potrošača

Strateški cilj prethodnog Nacionalnog programa zaštite potrošača 2019-2021 odnosio se na obezbjeđivanje visokog nivoa zaštite potrošača u Crnoj Gori i unaprijeđenja sistema zaštite potrošača u skladu sa standardima i praksom EU. Isti je definisan uzimajući u obzir evropski okvir zaštite potrošača koji se zasnivao na zaštiti zdravlja i sigurnosti potrošača, zaštiti ekonomskih interesa potrošača, pravo potrošača da budu informisani i edukovani, pravo na naknadu štete i udruživanje, zastupanje i učešće potrošača, radi ostvarenja svojih prava. Na osnovu pomenutog okvira u zaštiti potrošača Nacionalnim programa zaštite potrošača 2019 – 2021 definisani su sljedeći operativni ciljevi:

1. Zaštita zdravlja i sigurnost potrošača i zaštita njihovih ekonomskih interesa kroz povećan nadzor nad sprovođenjem zakonskih odredbi, donošenje novih i izmjenu postojećih zakonskih rješenja i pružanje pravne pomoći.
2. Pravo potrošača da budu informisani i edukovani i pravo na naknadu štete.
3. Udruživanje, zastupanje i učešće potrošača, radi ostvarenja svojih prava.

U cilju utvrđivanja uspješnosti sprovođenja dokumenta, potrebno je obratiti pažnju na pokazatelje realizovanosti planiranih aktivnosti koje su razvrstane u tri operativna cilja i predstavljene u relativnim i apsolutnim brojevima za period 2019 - 2021. Sveukupno od 256<sup>7</sup> planiranih aktivnosti:

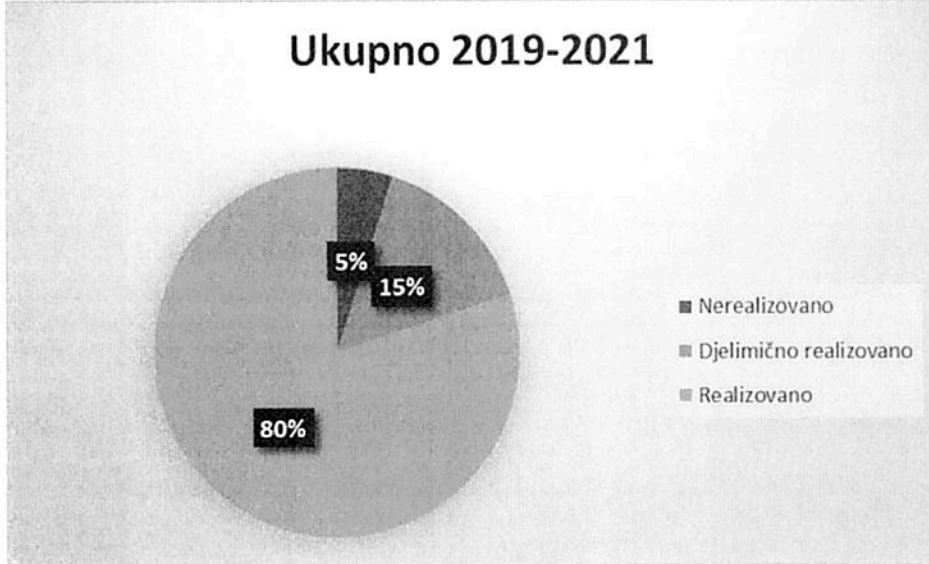
<sup>6</sup> Zakonodavni okvir nije u potpunosti usaglašen sa EU zakonodavstvom u dijelu Direktive 2019/2161 o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i direktiva 98/6/EZ, 2005/29/EZ te 2011/83/EU u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača. Zakon o elektronskoj trgovini je usaglašen sa Direktivom EU 2000/31 o određenim pravnim aspektima usluga informacionog društva na unutrašnjem tržištu, posebno elektronske trgovine (Direktiva o elektronskoj trgovini).

<sup>7</sup> U 2019. ukupan broj aktivnosti bio je 88, u 2020. 85, a u 2021. 83



- realizovano je njih 206 ili u procentima 80%;
- nerealizovano je 13 aktivnosti ili u procentima 5%;
- djelimično je realizovano 37 aktivnosti odnosno 15 %.

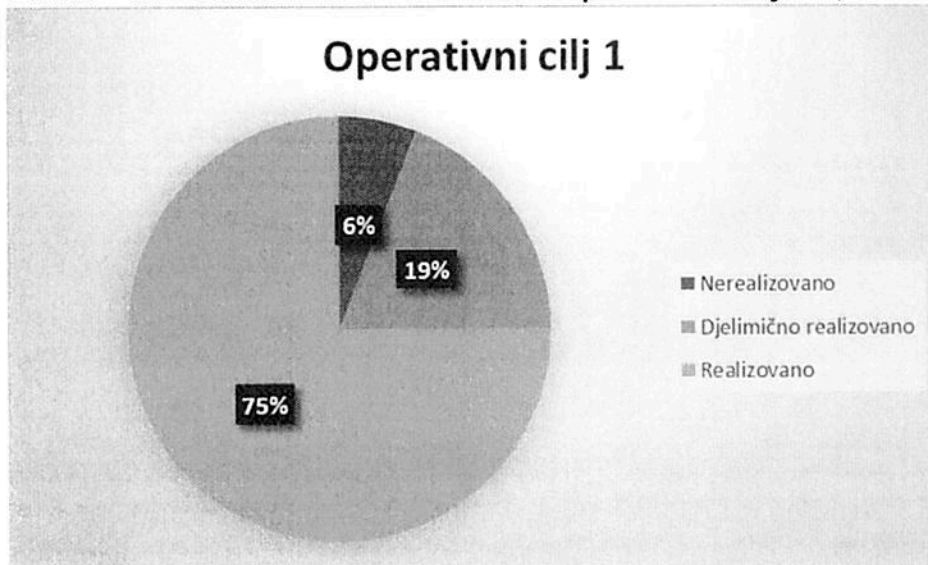
**Prikaz 1. Pregled statusa svih aktivnosti iz perioda 2019-2021**



#### Pojedinačni operativni ciljevi

**Operativni cilj 1:** Zaštita zdravlja i sigurnost potrošača i zaštita njihovih ekonomskih interesa kroz povećan nadzor nad sprovođenjem zakonskih odredbi, donošenje novih i izmjenu postojećih zakonskih rješenja i pružanje pravne pomoći. Od 176 aktivnosti planiranih ovim operativnim ciljem realizovane su 132 aktivnosti ili iskazano u procentima 75 %, nerealizovano 11 aktivnosti, odnosno 6%, dok su ukupno 33 aktivnosti koje su djelimično realizovane i njihov procentualni iskaz je 19 %.

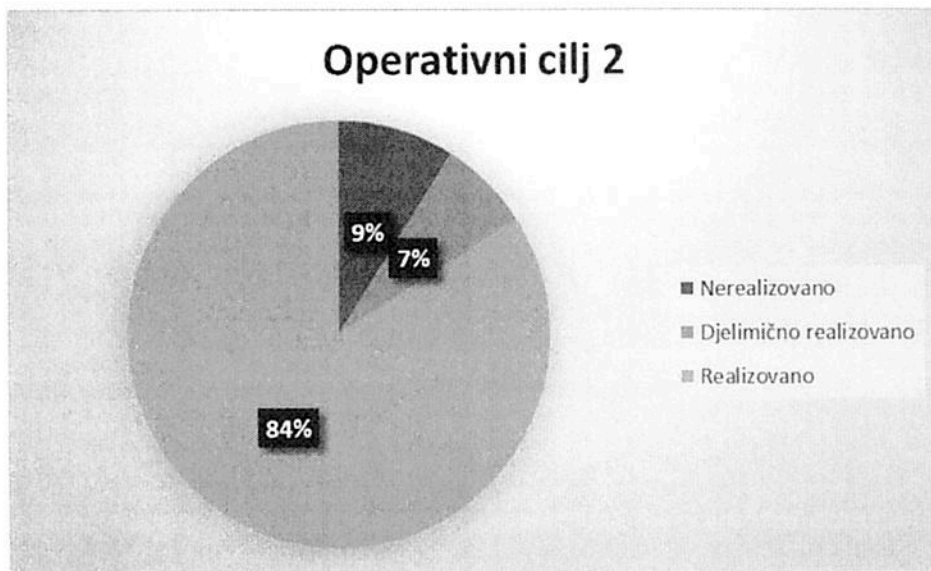
**Prikaz 2. Status aktivnosti za operativni cilj 1, za period 2019-2021**



**Operativni cilj 2:** Pravo potrošača da budu informisani i edukovani i pravo na naknadu štete

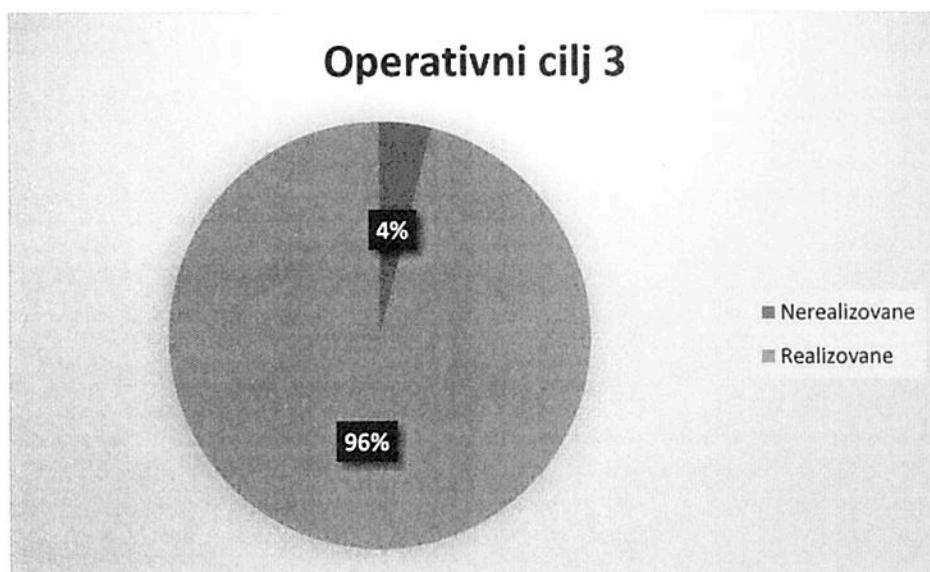
Od 56 planiranih aktivnosti, realizovano je 47 tako da je procentualni prikaz ispunjenosti po ovom cilju 84%, dok su djelimično realizovane 4 aktivnosti, procentualno iskazano 7%, a nerealizovanih 5 aktivnosti odnosno 9%.

**Prikaz 3. Status aktivnosti za operativni cilj 2, za period 2019-2021**



**Operativni cilj 3:** Udruživanje, zastupanje i učešće potrošača, radi ostvarenja svojih prava.

Ovim ciljem su planirane 24 aktivnosti od kojih su 23 realizovane, što procentualno iznosi 96%, dok je djelimično realizovanih 1 odnosno 4%.



Najveći nivo ispunjenosti planiranih aktivnosti od 96% je u operativnom cilju 3 zatim u operativnom cilju 2 u kojem je nivo realizovanih aktivnosti 84% i na kraju u operativnom cilju 1 gdje je realizovano 75% planiranih aktivnosti. Sveukupno nivo ispunjenosti planiranih aktivnosti je 80% što predstavlja visok nivo realizovanosti Nacionalnog programa zaštite potrošača 2019-2021.

U cilju mjerenja ostvarenog učinka, odnosno ostvarenih efekata u izvještajnom periodu u tabeli koja slijedi dat je prikaz postignutih i planiranih učinaka. Ovdje je neophodno pomenuti da Nacionalni program zaštite potrošača 2019-2021 posjeduje određene manjkavosti u dijelu koji se odnosi na definisanje indikatora i polaznih vrijednosti, kao i definisanje budžetskih sredstava planiranih za realizaciju aktivnosti. Međutim, u cilju utvrđivanja stepena ostvarenog napretka i definisanja nedostajuće polazne vrijednosti, sprovedeno je konsultovanje članova Savjeta za zaštitu potrošača kao i svih institucija uključenih u realizaciju AP, koji su dostavili pregled traženih podataka za baznu godinu, na osnovu kojih je izračunata polazna vrijednost, a u skladu sa tim i procenat ostvarenja ciljanih vrijednosti, te prevazišle makar u određenoj mjeri prethodno pomenute manjkavosti.

Tabela 1. Grafički prikaz kretanja vrijednosti indikatora učinka za period 2019-2021

| Naziv indikatora | Polazna vrijednost 2019. godine <sup>a</sup> | Ostvarena vrijednost u 2020. godini | Trend | Ciljana vrijednost u 2020. godini | Ostvarena vrijednost u 2021. godini | Trend | Ciljana vrijednost u 2021. godini | Obrazloženje |
|------------------|--|-------------------------------------|-------|-----------------------------------|-------------------------------------|-------|-----------------------------------|--------------|
|                  |  |                                     |       |                                   |                                     |       |                                   |              |

<sup>a</sup> Imajući u vidu manjkavosti Nacionalnog programa zaštite potrošača za 2019-2021 koje su već navedene u tekstu ovog dokumenta, bazna vrijednost je izostala u inicijalnoj verziji tog programa, koja je usvojena. U cilju utvrđivanja stepena ostvarenog napretka i definisanja nedostajuće polazne vrijednosti, sprovedeno je konsultovanje članova Savjeta za zaštitu potrošača kao i svih institucija uključenih u realizaciju AP, koji su dostavili pregled traženih podataka za baznu godinu, na osnovu kojih je izračunata polazna vrijednost, a u skladu sa tim i procenat ostvarenja ciljane vrijednosti za 2020. godinu.

|   |   |       |                         | Operativni cilj 1 Zaštita zdravlja i sigurnost potrošača i zaštita njihovih ekonomskih interesa kroz povećan nadzor nad sprovođenjem zakonskih odredbi, donošenje novih i izmjenu postojećih zakonskih rješenja i pružanje pravne pomoći |                  |  |  |                  |  |
|---|---|-------|-------------------------|--|------------------|--|--|------------------|--|
| 1 | <b>Indikator učinka</b><br>a) Broj donesenih zakona i podzakonskih propisa u cilju zaštite zdravlja i sigurnosti potrošača i zaštite njihovih ekonomskih interesa | 7     | 9<br>Povećanje za 28,5% |  | Povećanje za 20% | 4<br>Smanjenje za 42,86 % u odnosu na 2019. godinu |  | Povećanje za 25% | Neispunjenost zadate ciljane vrijednosti proizašla je iz nedonošenja zakonskih i podzakonskih akata predviđenih AP za 2021. godinu kao što su: Zakon o potrošačkim kreditima, Zakon o turizmu i ugostiteljstvu, Zakon o komunalnim djelatnostima, Zakon o vodnim uslugama i podzakonski akti koji bi bili donijeti na osnovu ovih zakona |
| 2 | <b>Indikator učinka</b><br>b) Broj kontrola, broj utvrđenih   | 27270 | 24062                   |  | Povećanje        | 19036  |  | Povećanje        | Usled pandemije COVID  |

|                                      |  |                    |  |        |   |  |        |  |
|--------------------------------------|--|--------------------|--|--------|---|--|--------|--|
| nepravilnosti, broj preduzetih mjera |  | Smanjenje za 11.7% |  | za 20% | Smanjenje za 30% u odnosu na 2019. godinu |  | za 25% | 19, i učestale kampanje za ostajanje kućama, došlo je do neznatnog pada u potrošačkoj aktivnosti tokom 2020. i 2021. godine, ali i do smanjenja redovnih kontrola od strane nadležnih organa, što se odrazilo i na indikator učinka. Takođe, obzirom na to da se predmetni izvještaj priprema prije završnog presjeka kontrola Uprave za inspekcije poslove (koji se pravi tek početkom januara naredne za tekuću godinu), |
|--------------------------------------|--|--------------------|--|--------|---|--|--------|--|

|  |  |    |                         |   |                  |  |   |                  |   |
|--|--|----|-------------------------|---|------------------|--|---|------------------|---|
|  |  |    |                         |   |                  |  |   |                  | predmetno smanjenje treba uzeti sa rezervom   |
| Operativni cilj 2 Pravo potrošača da budu informisani i edukovani i pravo na naknadu štete |  |    |                         |   |                  |  |   |                  |   |
| 3  | <b>Indikator učinka</b><br>a) Broj pruženih informacija/organi zovanih okruglih stolova/seminara /javnih rasprava/broj korisnika/polaznika | 18 | 36<br>Povećanje za 100% | ↗ | Povećanje za 20% | 27<br>Povećanje za 50% u odnosu na 2019. godinu    | ↗ | Povećanje za 25% | Obzirom na to da se u 2020. i 2021. godini veliki broj aktivnosti organizovao online, posredstvom različitih platformi za komunikaciju, bilo je moguće pozvati veći broj učesnika online događaja, te je zbog toga i povećanje veće od onog planiranog AP za 2020. godinu |
| 4  | <b>Indikator učinka</b><br>b) broj javnih nastupa u medijima   | 27 | 36<br>Povećanje za 25%  | ↗ | Povećanje za 20% | 52<br>Povećanje za 92,59% u odnosu na 2019. godinu | ↗ | Povećanje za 25% | Povećanje znatno veće od očekivanog i zadatog kroz ciljanu vrijednost uslijedilo  |

|   |  |      |                           |   |                  |   |   |   |  |
|---|--|------|---------------------------|---|------------------|---|---|---|--|
|   |  |      |                           |   |                  |   |   | je zbog realizacije projekta AIM II IPA 2014, koji ima za cilj podizanje svijesti o zaštiti potrošača |  |
| <b>Operativni cilj 3 Udruživanje, zastupanje i učešće potrošača, radi ostvarenja njihovih prava</b> |  |      |                           |   |                  |   |   |   |  |
| 5   | <b>Indikator učinka</b><br>a) Broj konsultacija sa NVO pruženih informacija/ organizovanih okruglih stolova/seminara /javnih rasprava/broj korisnika/polaznika | 2629 | 2903<br>Povećanje za 9,4% | ↗ | Povećanje za 20% | 2164<br>Smanjenje za 17,69 % u odnosu na 2019. godinu | ↘ | Povećanje za 25%  | Neispunjava se planirano povećanje posledica je manje aktivnosti potrošača u smislu traženja savjeta i informacija u vezi sa svojim potražničkim pravima, a usled smanjene potražničke aktivnosti zbog važenja epidemioloških mjera za suzbijanje širenja zarazne bolesti (COVID 19) |
| 6   | <b>Indikator učinka</b><br>b) Broj podnesenih prigovora  | 24   | 126                       | ↗ | Povećanje za 20% | 99<br>Povećanje                                       | ↗ | Povećanje za 25%  | Povećanje u odnosu na zadato   |

|  |  |  |                  |  |  |                                     |  |  |  |
|--|--|--|------------------|--|--|-------------------------------------|--|--|--|
|  |  |  | Povećanje za 80% |  |  | za 75,76 % u odnosu na 2021. godinu |  |  | od 25% ostvareno je zbog donošenja Odluke CB o uvođenju moratorijuma (zbog situacije sa COVID19), zbog koje su potrošači učestalije podnosili zahtjeve za dobijanje dodatnih informacija kao i uputstava o predmetnoj odluci |
|--|--|--|------------------|--|--|-------------------------------------|--|--|--|

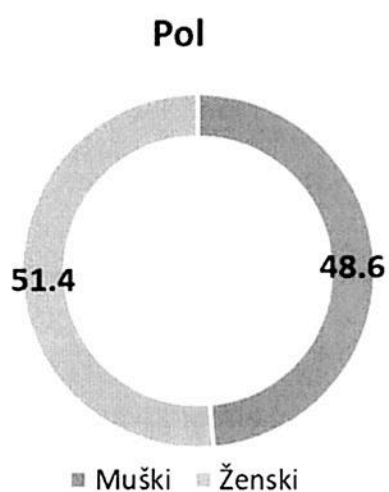
Iako se iz prethodno izloženog može utvrditi da su zadate vrijednosti ostvarene, a negdje čak i premašene, neophodno je pomenuti da u NPZP 2019-2021 nijesu u potpunosti ispoštovane smjernice Metodologije razvijanja politika, izrade i praćenja sprovođenja strateških dokumenata, čime je onemogućeno adekvatno praćenje ostvarenih učinaka, a posebnu prepreku predstavljalo je i to što nisu definisana finansijska sredstva potrebna za realizaciju planiranih aktivnosti, te je samim tim onemogućeno praćenje finansijskog aspekta implementacije programa. Takođe, aktivnosti realizovane tokom sve tri godine sprovođenja nisu bile reformske, već tekuće aktivnosti, tako da se nameće pitanje stvarnog napretka u predmetnoj oblasti za koji je zaslužan predmetni program. Jedna od ključnih preporuka iz Izvještaja o realizaciji prethodnog programa odnosi se na to da je u pripremi narednog NPZP neophodno posebnu pažnju posvetiti poštovanju propisane Metodologije, naročito u dijelu koji se odnosi na planiranje budžetskih sredstava i blagovremeno definisanje izvora finansiranja, kako bi se na adekvatan način moglo pratiti realizovanje samih aktivnosti, ali i obezbjeđivanje potrebnih sredstava, takođe, u krajnjem imao uvid u sredstva uložena u unaprijeđenje određene oblasti.



## 2.2. Poznavanje potrošačkih prava u Crnoj Gori

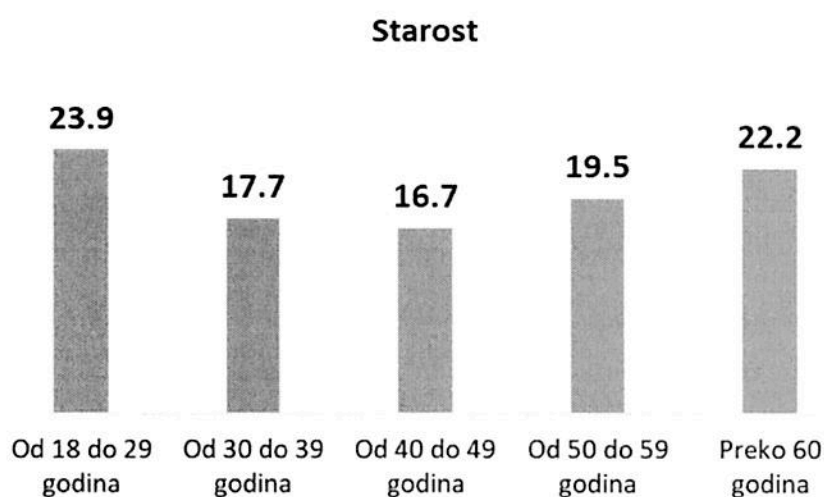
Ministarstvo ekonomskog razvoja je u 2020. godini sprovelo istraživanje, koje je imalo za cilj utvrđivanje stepena poznavanja prava potrošača. Istraživanjem su obuhvaćeni građani Crne Gore stariji od 18 godina po popisu iz 2011. godine, u ukupnom broju od 2018. godine, uz zastupljenost svih 23 opštine u Crnoj Gori, gradske, prigradske i seoske životne sredine. Prikupljanje podataka obavljeno krajem jula i početkom avgusta 2020. godine.

Slika 6. Struktura ispitanika po polu



Iz prethodno predstavljene slike možemo zaključiti da je približno isti broj ispitanika oba pola.

Slika 7. Starosna struktura ispitanika



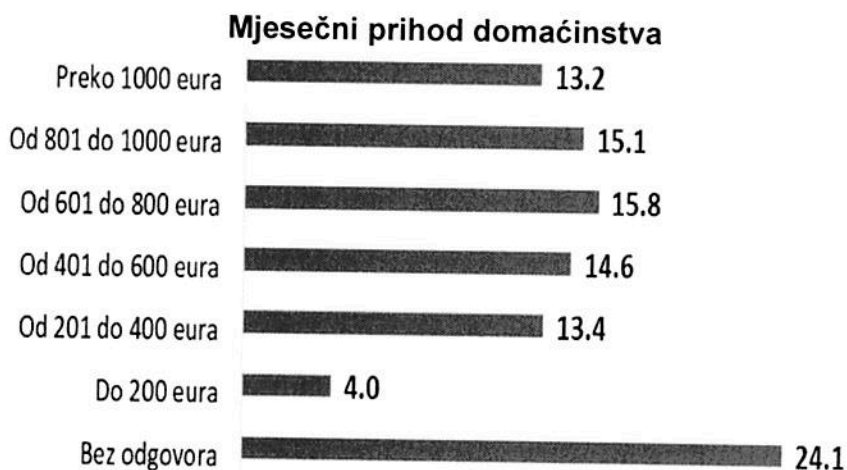
Iz prethodne slike uviđamo da je najveći procenat ispitanika starosne dobi od 18 do 29 godina, kao i preko 60 godina. Istraživanjem je obuhvaćeno najmanje ispitanika starosne dobi od 40 do 49 godina.

Slika 8. Obrazovanje ispitanika



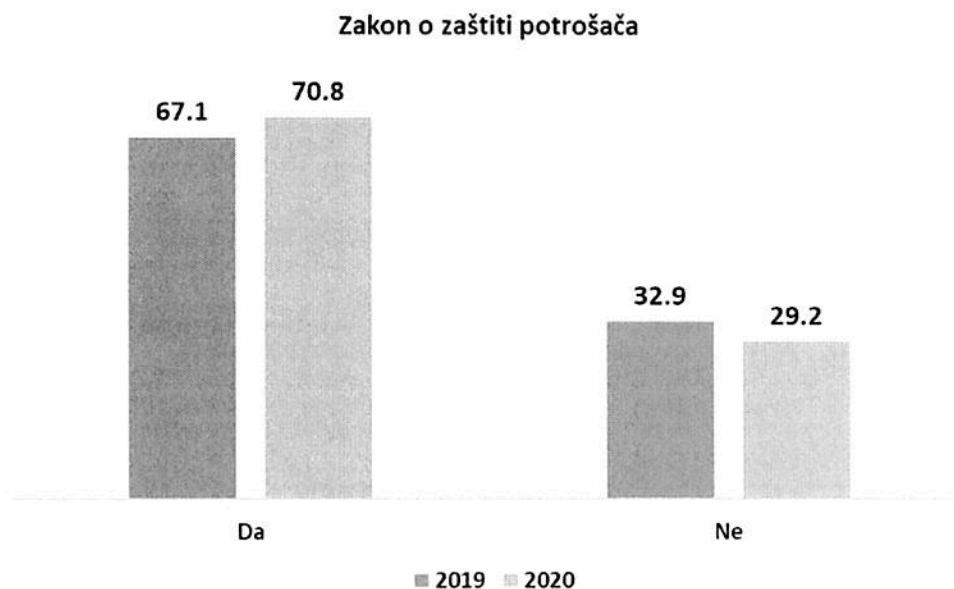
Najveći procenat ispitanika je srednjeg obrazovanja (čak 67,1%), dok je procenat ispitanika bez obrazovanja zanemarljiv.

Slika 9. Mjesečni prihod domaćinstva



Najveći broj ispitanika nije želio da da odgovor na pitanje koje se ticalo dohotka (24.1), dok je najmanji broj ispitanika sa dohotkom nižim od 200 eura. Najveći broj ispitanika je u kategoriji od 601 do 800 eura dohotka.

**Slika 10. Pregled odgovora na pitanje o informisanosti o usvajanju Zakona o zaštiti potrošača za 2019. i 2020. godinu**



Na prethodnoj slici vidimo da je znatno manji procenat ispitanika u 2020. godini koji nijesu upoznati sa usvajanjem Zakona o zaštiti potrošača (29.2) nego što je to bio slučaj u 2019. godini (32.9), što ukazuje na određeni napredak u prepoznavanju date oblasti odnosno njene uređenosti kroz zakonodavni okvir. Svakako, procenat od skoro 30% ispitanika koji nijesu upoznati sa postojanjem predmetnog zakona je izuzetno visok i ostavlja prostor i potrebu za dalje aktivnosti na podizanju svijesti građana.

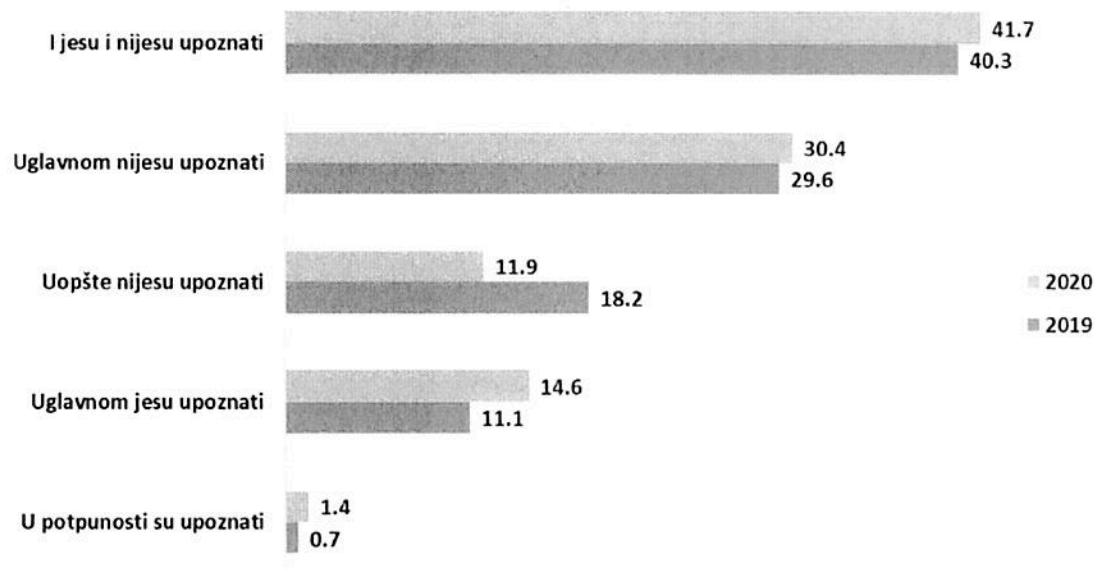
U cilju sticanja detaljnijeg uvida u strukturu ispitanika koji nijesu upoznati sa prethodnim zakonom, u smislu pola, starosti, obrazovanja i prihoda pripremljen je prikaz 1.

**Prikaz 1. Struktura ispitanika po polu, starosti, obrazovanju i dohotku u vezi sa pitanjem o usvajanju Zakona o zaštiti potrošača**

|                     |                     | Da    | Ne    |
|---------------------|---------------------|-------|-------|
| POL                 | Muški               | 71.8% | 28.2% |
|                     | Ženski              | 69.7% | 30.3% |
| GODINE STAROSTI     | Od 18 do 29 godina  | 63.9% | 36.1% |
|                     | Od 30 do 39 godina  | 72.1% | 27.9% |
|                     | Od 40 do 49 godina  | 77.4% | 22.6% |
|                     | Od 50 do 59 godina  | 77.7% | 22.3% |
|                     | Preko 60 godina     | 66.1% | 33.9% |
| OBRAZOVANJE         | Osnovno obrazovanje | 46.2% | 53.8% |
|                     | Srednje obrazovanje | 67.9% | 32.1% |
|                     | Više obrazovanje    | 81.3% | 18.7% |
|                     | Visoko obrazovanje  | 83.4% | 16.6% |
| PRIHODI DOMAĆINSTVA | Do 200 eura         | 52.5% | 47.5% |
|                     | Od 201 do 400 eura  | 63.7% | 36.3% |
|                     | Od 401 do 600 eura  | 75.5% | 24.5% |
|                     | OD 601 do 800 eura  | 78.6% | 21.4% |
|                     | Od 801 do 1000 eura | 71.7% | 28.3% |
|                     | Preko 1000 eura     | 76.7% | 23.3% |
| REGIJA              | Centralna           | 70.3% | 29.7% |
|                     | Južna               | 76.6% | 23.4% |
|                     | Sjeverna            | 66.7% | 33.3% |

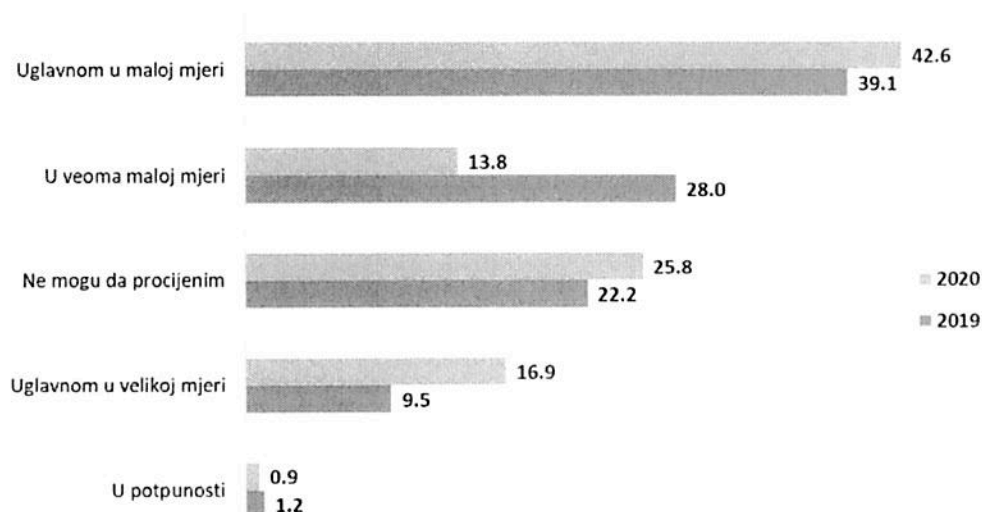
Sa činjenicom da je Crna Gora usvojila Zakon o zaštiti potrošača, u procentima većim od prosjeka, upoznati su: muškarci, ispitanici starosti od 50-59 godina, zatim ispitanici sa visokim obrazovanjem, te građani čiji su mjesečni prihodi od 601 do 800 eura i ispitanici iz Južne regije. S druge strane, oni koji nisu upoznati sa ovom činjenicom su: žene, ispitanici mlađe životne dobi, građani sa osnovnim obrazovanjem, anketirani sa najnižim primanjima, kao i anketirani iz Sjeverne regije.

**Slika 11. Pregled odgovora na pitanje „U kojoj mjeri su građani Crne Gore upoznati sa Zakonom o zaštiti potrošača?“, pregled odgovora za 2019. i 2020. godinu**



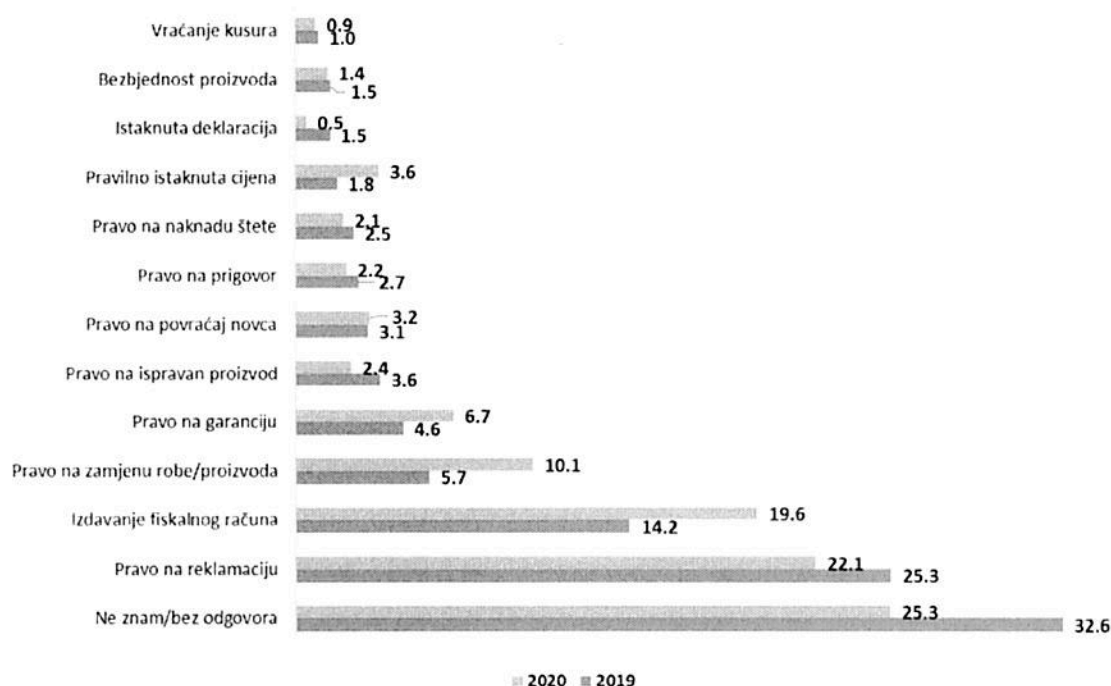
Najveći procenat ispitanika, i u ovom istraživanju, (zbirno-42,3%) ima percepciju da građani Crne Gore uglavnom ili uopšte nijesu upoznati sa Zakonom o zaštiti potrošača, dok 41.7% anketiranih smatra da crnogorski građani i jesu i nijesu upoznati sa ovim zakonom. U istraživanju iz 2019. godine oko 12.0% ispitanika procjenilo je da su građani Crne Gore uglavnom ili u potpunosti upoznati sa Zakonom o zaštiti potrošača, dok je taj procenat u ovom istraživanju 16%, pa se zaključuje da je ostvaren manji napredak.

**Slika 12. Pregled odgovora na pitanje „u kojoj mjeri se u Crnoj Gori poštuje Zakon o zaštiti potrošača?“, pregled odgovora za 2019. i 2020. godinu**



Upoređujući rezultate istraživanja iz 2020. godine i onog iz 2019. godine uočava se da je došlo do značajnijih pomjeranja u percepciji građana o tome u kojoj mjeri se poštuje Zakon o zaštiti potrošača. Značajno je porastao procenat ispitanika koji smatraju da se Zakon uglavnom u velikoj mjeri poštuje, a paralelno se skoro prepolovio procenat ispitanika koji su odgovorili da se ovaj Zakon u veoma maloj mjeri poštuje. Međutim i dalje je prisutan relativno visok procenat onih koji smatraju da se ovaj Zakon uglavnom u maloj mjeri poštuje (42.6%).

**Slika 13. Pregled odgovora na pitanje „Molimo vas da navedete neka od potrošačkih prava kojih se možete sjetiti“, pregled odgovora za 2019. i 2020. godinu**

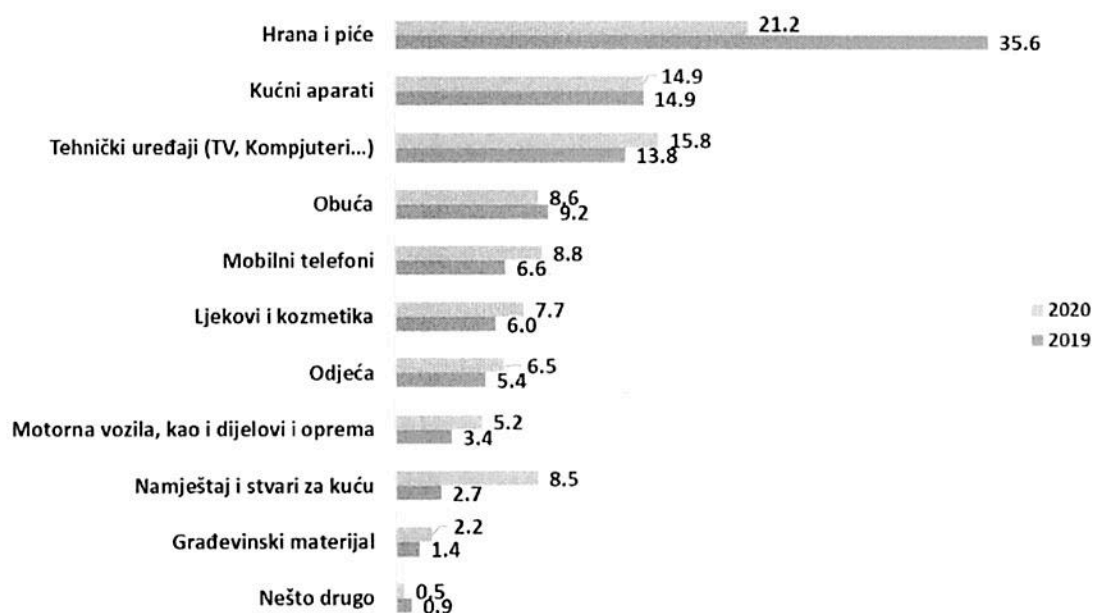


Posmatrajući prethodnu sliku zaključujemo da je *procenat ispitanika koji se ne mogu sjetiti nijednog potrošačkog prava dosta veliki*, iako je u 2020. godini došlo do smanjenja u odnosu na 2019. godinu (u 2020. godini iznosi 25.3, dok je u 2019. godini iznosio 32.6). Ono što je posebno zanimljivo pomenuti jeste to da je pravo na reklamaciju<sup>9</sup> prepoznato kao jedno od zastupljenijih među ispitanicima, iako je procenat niži u 2020. godini nego u 2019. godini (u 2019. godini 25.3, u 2020. godini 22.1). Nakon ovog prava najzastupljenije, odnosno najprepoznatljivije među ispitanicima je i pravo na izdavanje fiskalnog računa, koje u 2020. godini prepoznaje veći broj ispitanika nego u 2019. godini (2020. godine 19.6, a 2019. godine 14.2). *Najmanji procenat je onih ispitanika koji vraćanje kusura, istaknutu deklaraciju i bezbjednost proizvoda prepoznaju kao svoja prava*. Ovdje je važno pomenuti i to da je manji procenat ispitanika u 2020. godini (2.4) pravo na ispravan proizvod prepoznao kao potrošačko pravo nego u 2019. godini (3.6), što je slučaj i sa pravom na naknadu štete (2.1 u 2020. godini, a 2.5 u 2019. godini), i pravom na prigovor (u 2020. godini 2.2, a u 2019. godini 2.7). Pohvalno je što je broj ispitanika koji prepoznaju

<sup>9</sup> Ovo pitanje je bilo postavljeno u formi otvorenog pitanja, što znači da su ispitanici sami formulisali svoje odgovore te otuda i reklamacija koju Zakon o zaštiti potrošača ne poznaje, već je riječ o prigovoru.

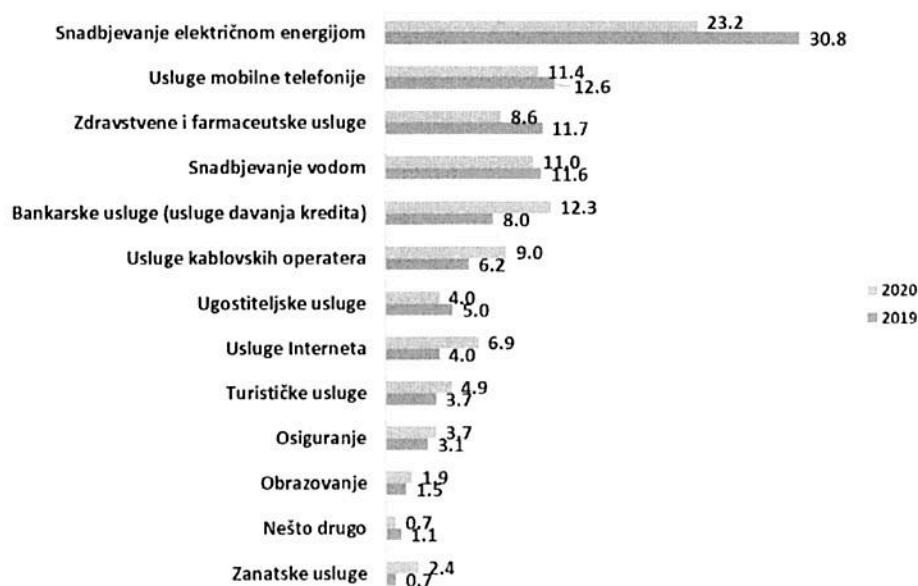
pravo na zamjenu robe u 2020. godini porastao skoro duplo (sa 5.7 na 10.1), pravo na garanciju (sa 4.6 na 6.7) i pravo na pravilno istaknutu cijenu duplo (sa 1.8 na 3.6 u 2020. godini).

**Slika 14. Odgovor na pitanje „Sa kojom vrstom robe, po Vašem mišljenju, se javlja najviše problema kada je u pitanju kršenje prava potrošača?“, pregled odgovora za 2019. i 2020. godinu**



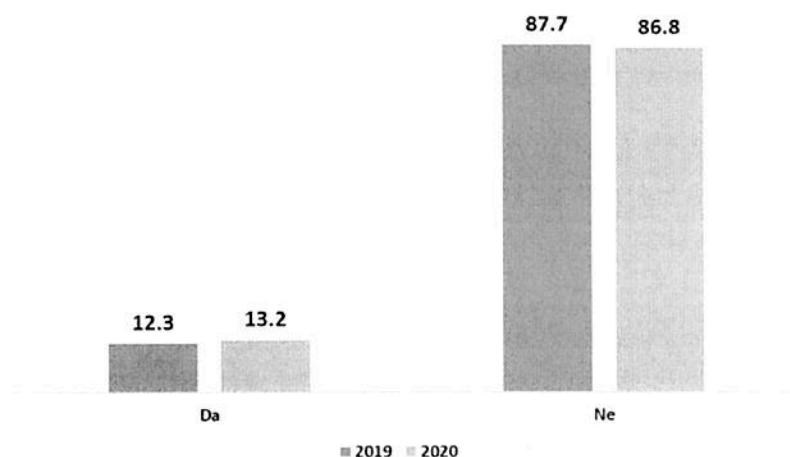
Najveći procenat ispitanika je odgovorio da su kupovina hrane i pića, kupovina kućnih aparata i tehničkih uređaja najčešći povodi kršenja prava potrošača, s tim što je, u ovom istraživanju, primjetan trend značajnog pada odgovora da su hrana i piće najčešći problemi u kršenju prava potrošača.

**Slika 15. Odgovor na pitanje „Sa kojom vrstom usluge, po Vašem mišljenju, se javlja najviše problema kada je u pitanju kršenje prava potrošača?“, pregled odgovora za 2020. i 2019. godinu**



Kada je u pitanju pružanje usluga, najčešći povod za kršenje prava potrošača je snadbjevanje električnom energijom, usluge mobilne telefonije, usluga snadbjevanja vodom i bankarske usluge, s tim da je, u istraživanju 2020. godine došlo do pada frekvencije odgovora da se snadbjevanje električnom energijom javlja kao najčešći problem u kršenju prava potrošača. Ovo ukazuje na dodatni prostor za unaprijeđenje predmetnih usluga ali i informisanja potrošača o njihovim pravima u predmetnim uslugama.

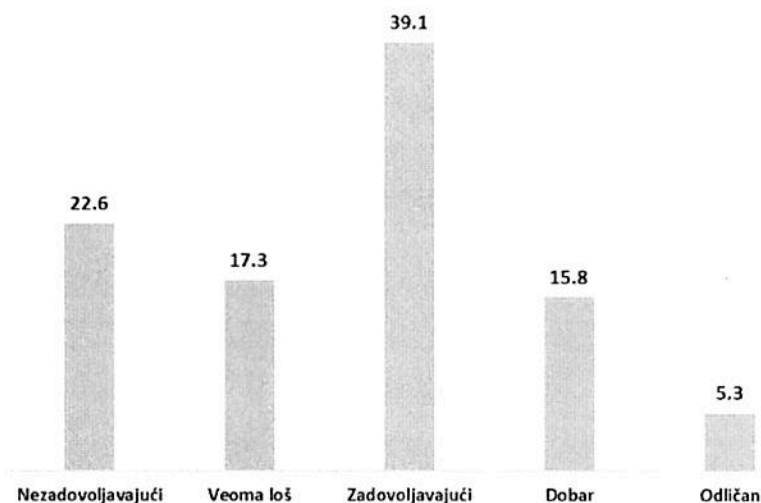
**Slika 16. Pregled odgovora na pitanje „Da li ste se obraćali državnim organima (Uprava za inspekcijske poslove, Ministarstvo ekonomije, Regulatorna agencija za energetiku, Agencija za elektronske komunikacije...) za zaštitu Vaših potrošačkih prava?“**



Kao što se može vidjeti iz prethodne slike, najveći procenat ispitanika, oko 87%, nije se obraćao državnim organima za zaštitu potrošačkih prava.

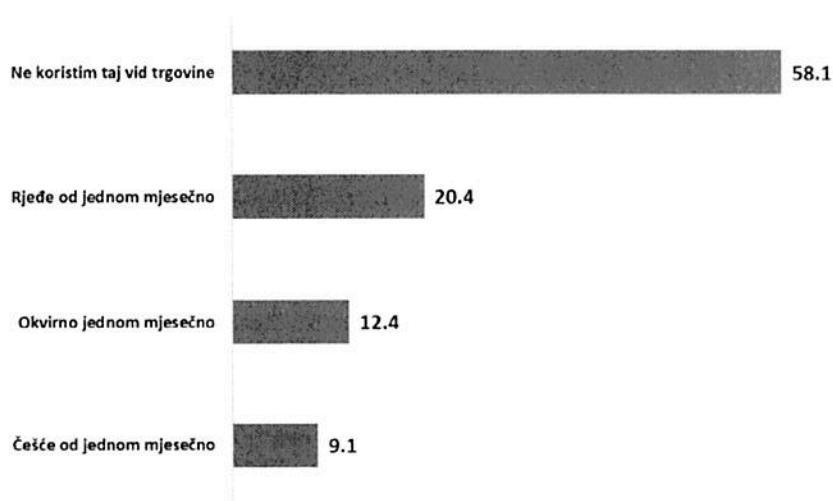


**Slika 17. Pregled odgovora na pitanje „Kako bi ocijenili rad inspeksijskih organa u rješavanju potrošačkih žalbi?“**



U najvećem procentu (39.1%) anketirani građani su ocijenili rad inspeksijskih organa kao zadovoljavajući. Inače, oko 60% ispitanika je rad inspeksijskih organa ocijenila pozitivnom ocjenom (zadovoljavajuće+doobar+odličan), a oko 40% negativnom ocjenom (nezadovoljavajući+veoma loš). Ovo pitanje nije bilo dio istraživanja sprovedenog 2019. godine, pa shodno tome nije moguće vršiti poređenje sa 2020. godinom.

**Slika 18. Pregled odgovora na pitanje „Koliko često kupujete proizvode i usluge putem Interneta ili van poslovnih prostorija trgovca?“**

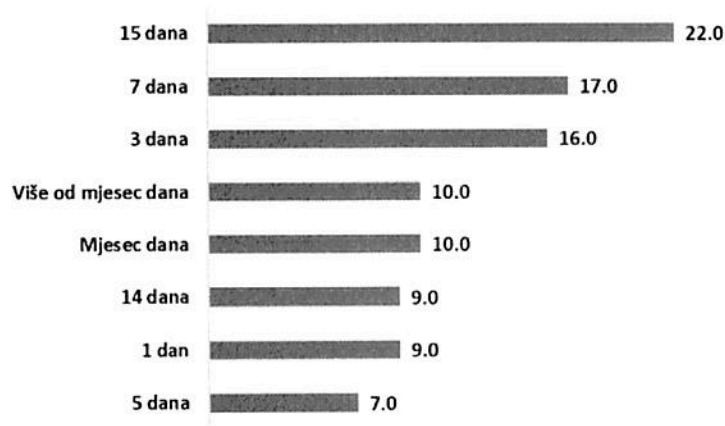


U najvećem procentu (58.1%) anketirani građani<sup>10</sup> su odgovorili da ne kupuju proizvode i usluge putem Interneta. Svaki peti ispitanik je odgovorio da kupuju rjeđe od jednom mjesečno (20.4%),

<sup>10</sup> Prema podacima dostupnim na <https://www.internetworldstats.com/europa2.htm#me>, u Crnoj Gori je u 2020. godini bilo 449,989 korisnika interneta.

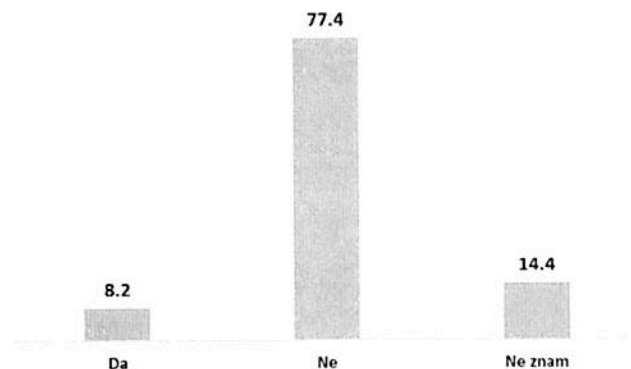
a zatim slijede odgovori: okvirno jednom mjesečno (12.4%) i češće od jednom mjesečno (9.1%). Ovo pitanje nije bilo zastupljeno u istraživanju iz 2019. godine i zato nije moguće vršiti poređenje rezultata. Ovdje treba napomenuti da se ponašanje potrošača u ogromnoj mjeri promijenilo tokom 2021. godine, zbog situacije sa pandemijom izazvanom COVID – 19.

**Slika 19. Pregled odgovora na pitanje „Da li znate u kom roku potrošač može jednostrano da raskine ugovor zaključen na daljinu (online) ili van poslovnih prostorija trgovca?“**

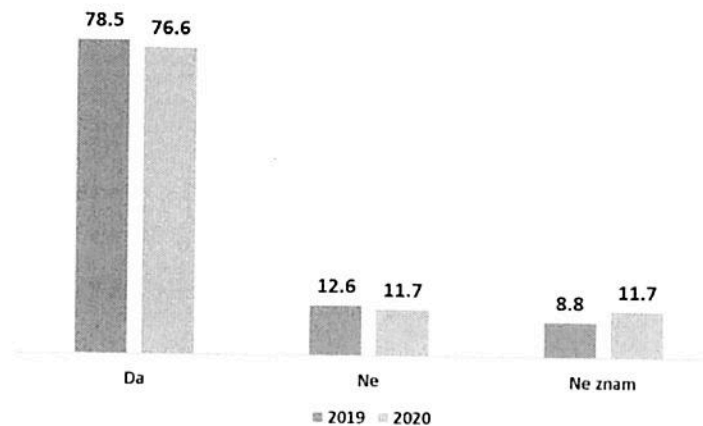


Najvećem procentu ispitanika (90.1%) nije poznato u kom roku potrošač može jednostrano da raskine ugovor zaključen na daljinu (online) ili van poslovnih prostorija trgovca. Oni ispitanici kojima je poznat rok (9.9%) odgovorili su, u najvećem procentu, da taj rok iznosi 15 dana (22.0%), zatim da je taj rok 7 dana (17.0%). Ovo pitanje nije bilo sadržano u istraživanju za 2019. godinu te shodno tome nije moguće izvršiti poređenje.

**Slika 20. Pregled odgovora na pitanje „Da li smatrate da potrošači u Crnoj Gori uživaju isti stepen zaštite kao i potrošači u EU?“**

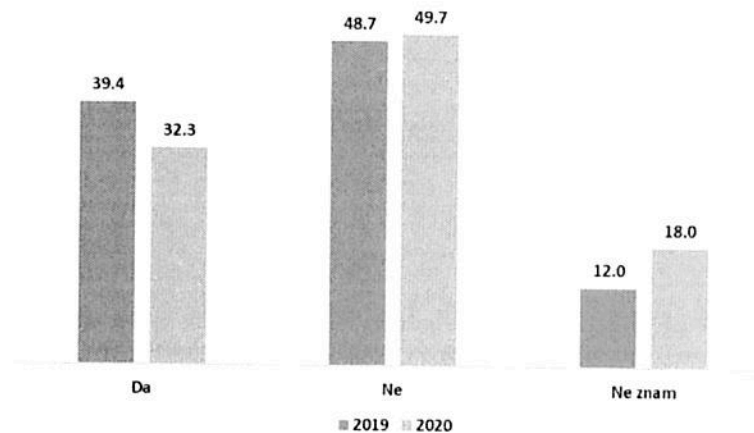


**Slika 21. Pregled odgovora na pitanje „Da bi potrošač ostvario svoje pravo na prigovor - žalbu potrošača, da li je dužan da uz istu podnese i račun?“**



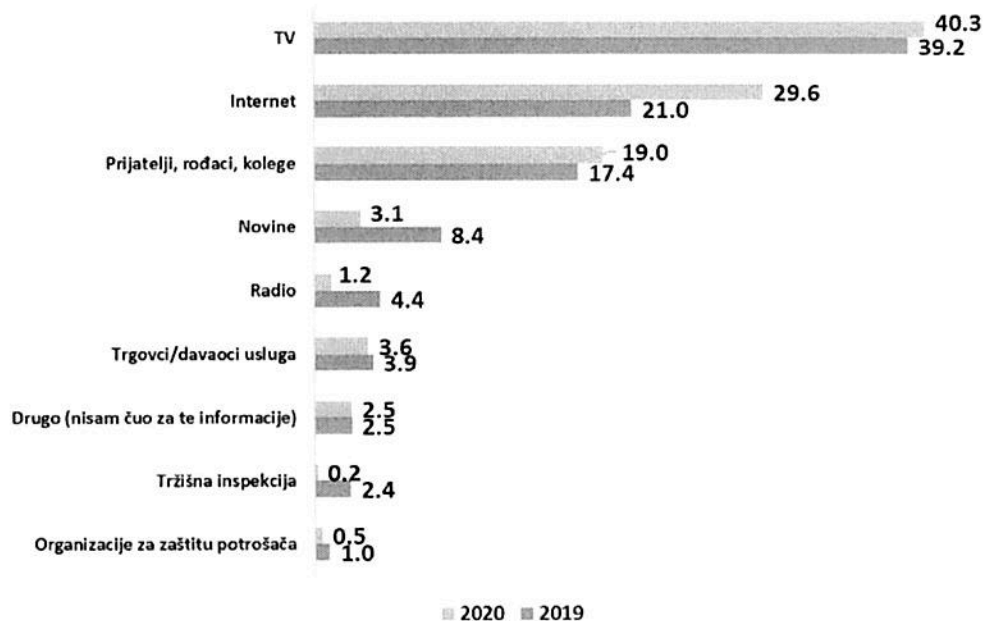
Rezultati ovog istraživanja, kao i rezultati istraživanja iz 2019. godine, pokazuju da je najveći procenat ispitanika, čak 76.6, odgovorio da je *potrošač dužan da uz prigovor ili žalbu podnese i račun za kupljeni proizvod ili pruženu uslugu*, što je izuzetno visok procenat, dok 11.7% ispitanika smatra da podnošenje računa nije uslov za prigovor potrošača i isto toliko ne zna odgovor na ovo pitanje.

**Slika 22. Pregled odgovora na pitanje „Da li ste upoznati da, ukoliko u prvih 90 dana od dana preuzimanja robe obavijestite trgovca o nesaobraznosti tj. nedostatku na robi, imate slobodu izbora tj. pravo da po svom izboru zahtjevate opravku ili zamjenu ili umanjenje cijene ili povraćaj plaćenog iznosa?“**



Analizom prethodnih odgovora zaključujemo da *skoro polovina ispitanika nije upoznata da, ukoliko u prvih 90 dana od dana preuzimanja robe obavijestite trgovca o nesaobraznosti tj. nedostatku na robi, imaju slobodu izbora tj. pravo da po svom izboru zahtjevaju opravku ili zamjenu ili umanjenje cijene ili povraćaj plaćenog iznosa*. Podaci su približno isti i u 2019. i u 2020. godini. Nešto oko 1/3 ispitanika upoznato je sa ovim potrošačkim pravom.

**Slika 23. Pregled odgovora na pitanje koje se odnosi na način informisanja o pravima potrošača**



Najveći procenat ispitanika (40.3%) o pravima potrošača se informisao putem TV-a, a zatim, putem interneta (29.6%) koji bilježi rast, te preko prijatelja, rođaka, kolega (19,0%).

**Shodno svemu navedenom možemo izdvojiti neke od glavnih zaključaka predmetnog istraživanja, koji su značajni za dalji razvoj predmetne oblasti:**

- Najveći broj ispitanika (70.8%) upoznat je da je u Crnoj Gori donijet Zakon o zaštiti potrošača. Upoređujući rezultate ovog istraživanja sa rezultatima istraživanja iz 2019. godine primjećuje se da je došlo do blagog povećanja nivoa upoznatosti građana sa donošenjem Zakona o zaštiti potrošača.
- Najveći procenat ispitanika, i u ovom istraživanju, ima percepciju da građani Crne Gore uglavnom ili uopšte nisu upoznati sa Zakonom o zaštiti potrošača, dok 41.7% anketiranih smatra da crnogorski građani i jesu i nisu upoznati sa ovim zakonom.
- Upoređujući rezultate istraživanja iz 2019. i 2020. godine uočava se da je došlo do značajnijih pomjeranja u percepciji građana o tome u kojoj mjeri se poštuje Zakon o zaštiti potrošača. Značajno je porastao procenat ispitanika koji smatraju da se Zakon uglavnom u velikoj mjeri poštuje, a paralelno se skoro prepolumio procenat ispitanika koji su odgovorili da se ovaj Zakon u veoma maloj mjeri poštuje.
- Oba istraživanja pokazuju da su pravo na reklamaciju i izdavanje fiskalnog računa najbitnija potrošačka prava, a zatim pravo na zamjenu robe/proizvoda.
- Najveći stepen saglasnosti ispitanika je za tvrdnje da potrošači u Crnoj Gori nemaju dovoljno znanja o zaštiti svojih prava; da potrošači nemaju naviku da traže zaštitu svojih prava kod trgovaca i da je u Crnoj Gori svijest društva o značaju zaštite potrošača nerazvijena.
- U oba istraživanja, najveći procenat ispitanika je odgovorio da su kupovina hrane i pića, kupovina kućnih aparata i tehničkih uređaja najčešći povodi kršenja prava potrošača,

s tim što je, u ovom istraživanju, primjetan trend značajnog pada odgovora da su hrana i piće najčešći problemi u kršenju prava potrošača.

- U oba istraživanja, kada je u pitanju pružanje usluga, najčešći povod za kršenje prava potrošača je snadbijevanje električnom energijom, usluge mobilne telefonije, usluge snadbijevanja vodom i bankarske usluge.
- Najveći procenat ispitanika, oko 87%, nije se obraćao državnim organima za zaštitu potrošačkih prava.
- Oko 60% ispitanika je rad inspekcijskih organa ocijenila pozitivnom ocjenom (zadovoljavajuće+dobar+odličan), a oko 40% negativnom ocjenom (nezadovoljavajući+veoma loš)
- U najvećem procentu (58.1%) anketirani građani su odgovorili da ne kupuju proizvode i usluge putem Interneta.
- Najvećem procentu ispitanika (90.1%) nije poznato u kom roku potrošač može jednostrano da raskine ugovor zaključen na daljinu (online) ili van poslovnih prostorija trgovca.
- Najveći procenat ispitanika (77.4%) smatra da potrošači u Crnoj Gori ne uživaju isti stepen zaštite kao i potrošači u EU.
- Rezultati oba istraživanja, pokazuju da je najveći procenat ispitanika (76.6%) odgovorio da je potrošač dužan da uz prigovor ili žalbu podnese i račun za kupljeni proizvod ili pruženu uslugu.
- Istraživanje sprovedeno 2019. godine, ali i 2020. godine pokazuje da skoro polovina ispitanika nije upoznata da, ukoliko u prvih 90 dana od dana preuzimanja robe obavijeste trgovca o nesaobraznosti tj. nedostatku na robi, imaju slobodu izbora tj. pravo da po svom izboru zahtjevaju opravku ili zamjenu ili umanjenje cijene ili povraćaj plaćenog iznosa.
- U istraživanjima iz ove posmatrane godine, najveći procenat ispitanika (40.3%) za informacije o pravima potrošača je čuo putem TV-a, a zatim, putem interneta (29.6%) koji bilježi rast, te preko prijatelja, rođaka, kolega (19,0%).

### 2.3. Zaštita potrošača u digitalnom okruženju

Glavni preduslov za razvoj i širenje elektronske trgovine, kao neizostavne odlike današnjice, posebno nakon situacije izazvane pandemijom COVID 19, jeste digitalizacija. Iako je Crna Gora u poređenju sa zemljama okruženja veoma malo tržište, evidentno je da se moralo prilagoditi nastalim promjenama.

**Grafik 1. Pristup Internetu kod kuće**

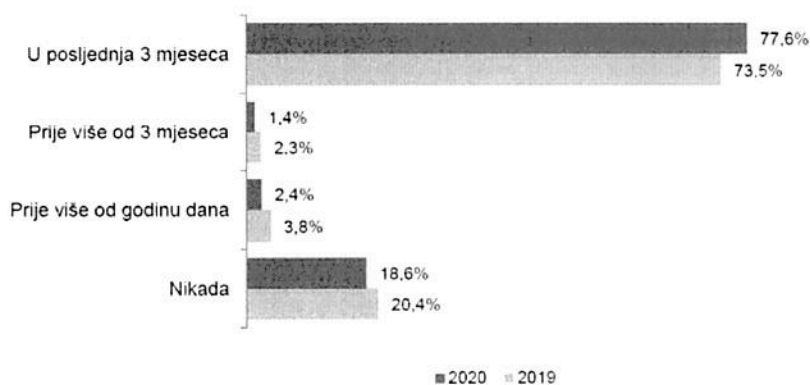


Izvor: *Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u Crnoj Gori u 2020. godini, Izvještaj Uprave za statistiku – Monstata, oktobar 2020, str. 1*

Iz prethodnog prikaza možemo zaključiti da je u razdoblju od 2019. do 2020. godine broj korisnika koji imaju pristup Internetu od kuće porastao za čak 6%.

S obzirom da je današnji život nezamisliv bez pametnih mobilnih telefona, koji umnogome olakšavaju svakodnevni život i obaveze, ne iznenađuje ni podatak da je broj korisnika koji Internetu pristupaju preko mobilnih telefona u 2020. godini skoro 100% (96,9%)<sup>11</sup>.

**Grafik 2. Lica koja su koristila internet**



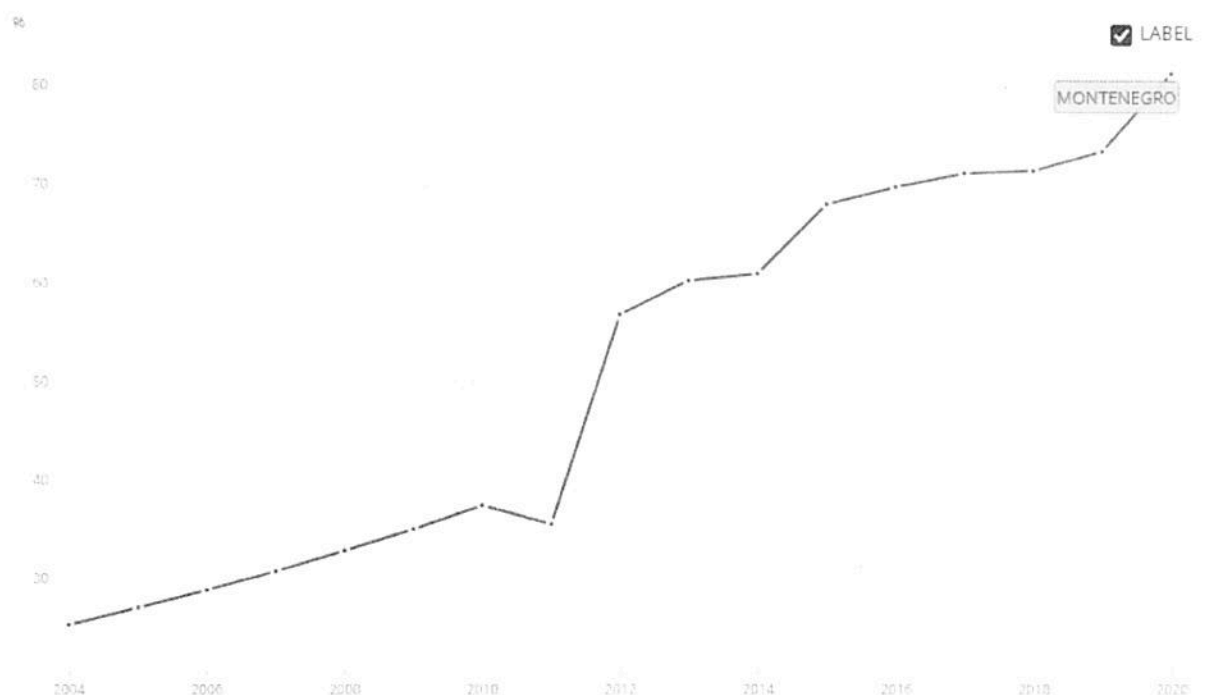
Izvor: *Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u Crnoj Gori u 2020. godini, Izvještaj Uprave za statistiku – Monstata, oktobar 2020. godine, str. 5*

Posmatrajući prethodni grafik zaključujemo da je broj korisnika u posljednja posmatrana 3 mjeseca 2020. godine (izvještaj je iz oktobra, dakle zaključujemo da je riječ o julu, avgustu i septembru 2020. godine) skoro 77.6%, što je izuzetno visok procenat u poređenju sa korisnicima koji su internet posljednji put koristili prije više od 3 mjeseca ili prije godinu dana. U izvještaju

<sup>11</sup> Izvor: *Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u Crnoj Gori u 2020. godini, Izvještaj Uprave za statistiku – Monstata, oktobar 2020. godina, str. 2*

Monstata urađena je i dodatna razrada predmetnih podataka kako bi se ustanovilo u kom obimu i koja starosna i polna struktura ispitanika koristi Internet. Zaključuje se da su lica koja su izjavila da koriste internet u posljednja 3 mjeseca zapravo oni koji to čine svakog dana, i da je procenat žena 88,9%, a najdominantnije su starosne dobi od 16 do 24 godine (100%), zatim od 25 do 34 (98,9) i 35 do 44 (95,3%).

**Grafik 3. Procentualni prikaz individualnih korisnika Interneta u Crnoj Gori od 2004. do 2020. godine**



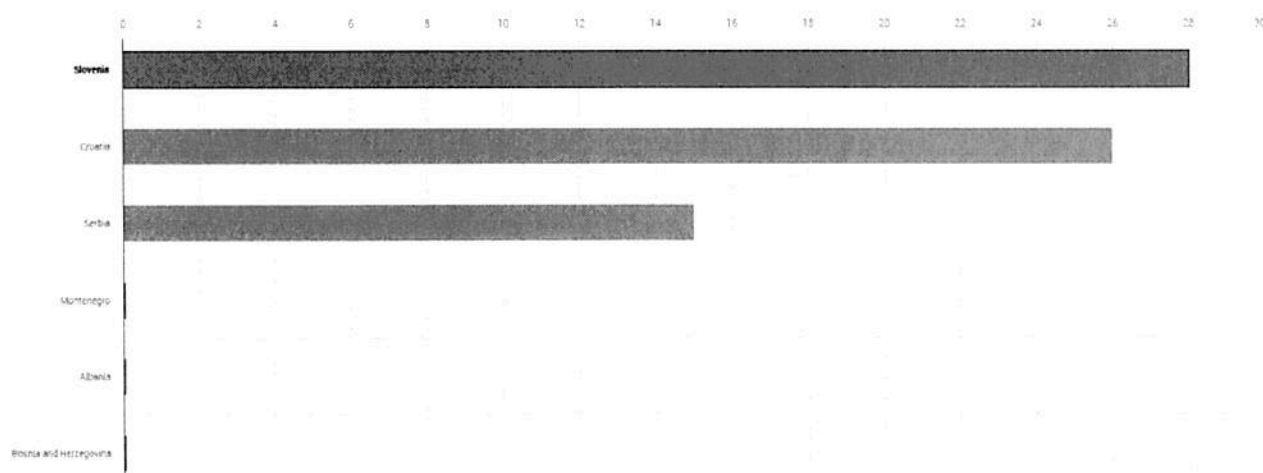
Izvor:

<https://data.worldbank.org/indicator/IT.NET.USER.ZS?end=2020&locations=ME&start=2004&view=chart>

Iz prethodnog prikaza uočavamo da je broj individualnih korisnika interneta od 2004. godine do 2020. godine porastao sa 25.5% koliko ih je bilo u 2004. godini na 81.37% koliko ih ima u 2020. godini. Shodno tome može se zaključiti da je u posljednjih 16 godina došlo do ogromne ekspanzije u vezi sa digitalizacijom i da je sasvim očekivan trend sve veće zastupljenosti elektronske trgovine, na koju je dodatno uticala situacija sa pandemijom. Naime, pandemija je izazvala naglo usporavanje svih privrednih djelatnosti i učinila uobičajene aktivnosti nebezbednim, a za šta su svi akteri privrede bili i više nego nespremni, naročito na tržištu Crne Gore, koje je više tradicionalno orijentisano. Obzirom na razna ograničenja kako kretanja, tako i radi izbjegavanja gužvi u prodavnicama, ali i drugim objektima namijenjenim za plaćanje npr. usluga električne energije, vode, komunalija i sl., otvorio se prostor za sve veće interesovanje za elektronsku trgovinu. Na taj način, preduzeća su u određenoj mjeri nastavljala da obezbjeđuju određeni prihod, a potrošači da iz udobnosti svog doma obezbijede sve potrebno za zadovoljenje osnovnih životnih potreba. Pandemija COVID 19 je zapravo dala potvrdu značaja i vrijednosti informacionih

tehnologija za obezbjeđivanje odvijanja ekonomskih aktivnosti čak i u nezamislivo ograničenim uslovima i uprkos smanjenju kretanja dobara i ljudi. Poslovi su nastavili da se odvijaju od kuće posredstvom različitih platformi za komunikaciju i video sastanaka uz pomoć interneta. Shodno tome digitalizacija je u ogromnoj mjeri umanjila štetu koju je izazvala pandemija u smislu normalnog odvijanja ekonomske aktivnosti. Sve to je utabalo put za trajnu promjenu nekih obrazaca ponašanja kao što je plaćanje računa online ili obavljanje određenih online kupovina, koje su ranije bile nezamislive i ne baš popularne naročito među starijom populacijom, koja se teško prilagođavala promjenama, ali i među kojom je procenat nedovoljno informatički pismenih na značajnom nivou.

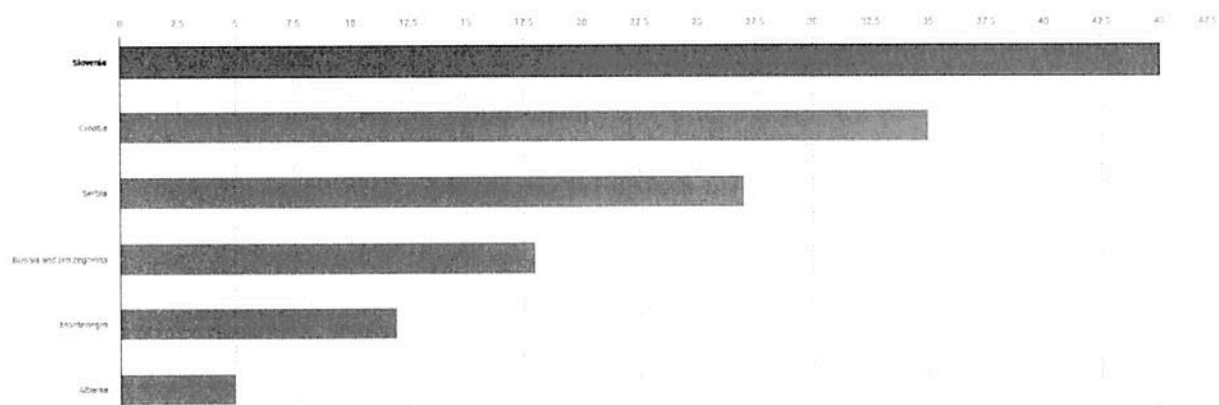
**Grafik 4. Prikaz online kupovina za Crnu Goru i zemlje regiona u 2015. godini**



*Izvor: Evrostat*

Iz prethodnog prikaza uočavamo da je procenat kupovina obavljenih preko interneta u Crnoj Gori u 2015. godini veoma zanemarljiv, skoro da i nema takvih kupovina, što je, takođe, situacija sa Srbijom i Bosnom i Hercegovinom.

**Grafik 5. Prikaz online kupovina za Crnu Goru i zemlje regiona u 2019. godini**



*Izvor: Evrostat*



U 2019. godini se situacija znatno mijenja u poređenju sa 2015. godinom, kao što se može uočiti posmatrajući Grafik 5. Naime, u Crnoj Gori se skoro 12.5 % kupovina obavlja preko Interneta. Ovo jeste manji procenat nego u preostalim zemljama regiona, osim u slučaju Albanije, ali ovdje treba imati u vidu da je 2019. godina još uvijek bila godina u kojoj nije bilo promjena u ponašanju potrošača izazvanih pandemijom. Takođe, ovdje je naročito važno naglasiti da među potrošačima ne postoji dovoljan nivo informisanosti o načinu obavljanja kupovine posredstvom Interneta, kao i postojanje bojazni od mogućih prevara i obmana.

Kao što je poznato, elektronska trgovina je moderan kanal prodaje, koji nudi veliki broj prednosti i potrošaču i trgovcu. Pristup proizvodima je mnogo lakši, način kupovine je mnogo udobniji, a nisu rijetke ni niže cijene proizvoda ili posebne prodajne pogodnosti, za kupovinu obavljenju online. Svakako, kao i u slučaju tradicionalne kupovine, postoje određeni rizici. Jedan se odnosi na postojanje i primjenu zakonodavstva iz oblasti elektronske trgovine, a drugi na mogućnost prevara potrošača putem interneta. Prevare mogu biti u vezi sa neisporukom proizvoda do krajnjeg kupca, nesaobraznost proizvoda, obmanjujuće oglašavanje i netačno predstavljene karakteristike samog proizvoda, prevare u vezi sa kreditnim i debitnim karticama, krađe identiteta i sl. Ono što predstavlja posebno otežavajuću okolnost odnosi se na to da potrošač prilikom online kupovine na raspolaganju ima obično samo fotografiju proizvoda i kratak opis/specifikaciju istog, zbog čega je veoma lako da isti po kupovini bude okarakterisan kao nesaobrazan.

Sprovođenje aktivne zaštite potrošača u elektronskoj trgovini zahtijeva ciljan i konkretan inspekcijski nadzor za čije sprovođenje su potrebni određeni resursi. To znači da sprovodioci nadzora moraju biti adekvatno obučeni, moraju posjedovati specijalizovane protokole i metodologiju posebno namijenjenu za ovu vrstu nadzora, ali i odgovarajuće hardverske i softverske resurse.

S obzirom da se u narednom periodu očekuje povećanje broja potrošača koji kupuju putem Interneta, neophodno je u narednom periodu posebnu pažnju usmjeriti na obezbjeđivanje adekvatnih zakonodavnih temelja u ovoj oblasti, ali i osiguravanja visokog nivoa informisanosti potrošača o njihovim pravima i potencijalnim prevarama koje mogu nastupiti prilikom ove vrste kupovine.

#### 2.4. Analiza zainteresovanih strana

U cilju utvrđivanja odnosa zainteresovanih strana prema predmetnom strateškom dokumentu kao i zbog ocjenjivanja njihovog interesa i uticaja (snage) u narednoj tabeli predstavljeni su zaključci dobijeni prethodno sprovedenom analizom.

Tabela 2. Zainteresovane strane

| Zainteresovana strana   | Odnos prema strateškom dokumentu   | Interes (ocjena od 1 do 5) | Uticaj/snaga (ocjena od 1 do 5) |
|---|--|----------------------------|---------------------------------|
| Javni sektor (Vlada Crne Gore, resori javne službe, državne agencije, | Vlada Crne Gore ima veliki interes i veliki uticaj u vezi sa predmetnom politikom, kao i | 5                          | 5                               |

|   |  |          |          |
|---|--|----------|----------|
| <p>uprave i organizacije, lokalna samouprava)</p> | <p>pripremom i implementacijom samog strateškog dokumenta. Krovna institucija Ministarstvo ekonomskog razvoja je nosilac svih aktivnosti, dok su ostali resori uključeni u implementaciju pojedinačnih aktivnosti. U određenim slučajevima aktivnosti vezanih za potrošačka prava usko vezana za pojedinačne oblasti nosioci mogu biti i druge institucije. Državne institucije, agencije i organizacije takođe učestvuju u implementaciji pojedinačnih aktivnosti i omogućavaju razvoj i unaprijeđenje situacije u oblasti zaštite potrošača. Lokalna samouprava takođe predstavlja ključnog aktera na nižem nivou, u smislu opština i praćenja i rješavanja pitanja potrošačkih prava sa lokalnog nivoa.</p> |          |          |
| <p>Evropska unija</p>                             | <p>Ogroman interes sa aspekta pregovora na putu ka pridruživanju Crne Gore EU. NPZP omogućava dalji napredak u predmetnoj oblasti, što je od posebnog značaja za sam proces.</p>   | <p>5</p> | <p>5</p> |

|  |                   |   |   |   |
|--|-------------------|---|---|---|
| Privatni sektor<br>(tradicionalni i online<br>trgovci) |                   | Eksterni akteri na koje će strateški dokument imati pozitivan uticaj kroz obezbjeđivanja stvaranja većeg nivoa povjerenja i lojalnosti sa potrošačima. Njihov interes je veliki, a uticaj je srednji.   | 4 | 3 |
| Civilni sektor   | Građani-potrošači | Najveći uticaj predmetni strateški dokument ima na građane i priprema se i implementira radi obezbjeđivanja većeg stepena poštovanja njihovih prava i omogućavanja jednostavnije i sigurnije kupovine. Njihov interes je ogroman, a uticaj srednji. | 5 | 3 |
|  | NVO sektor        | NVO su veoma značajne za implementaciju predmetne politike, ali i za obezbjeđivanje podrške građanima. Njihov uticaj je ogroman, a njihov interes veliki. Takođe, ključni akteri u okviru instituta kolektivnih tužbi.                              | 4 | 5 |
| Mediji   |                   | Veoma važna grupa stejkholdera sa aspekta uticaja koji imaju, dakle ogroman uticaj na implementaciju same politike (i strateškog dokumenta), a interes srednji.   | 3 | 5 |
| Obrazovne institucije                                  |                   | Veoma važne za unaprijeđenje oblasti zaštite potrošača i za   | 3 | 4 |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  | <p>podizanje svijesti potrošača o njihovim pravima, posebno sa aspekta edukovanja mlađih kategorija potrošača kako bi se razvila kultura ostvarivanja potrošačkih prava od najranije dobi. Njihov uticaj je veliki, a interes na srednjem nivou.</p> |  |  |
|--|--|--|--|

Iz prethodne tabele možemo da zaključimo da je Vlada Crne Gore odnosno njeni resori (Ministarstvo ekonomskog razvoja kao nosilac politike zaštite potrošača i ostali resori kao ključni akteri u implementaciji same politike) ona zainteresovana strana koja ima visok nivo moći i interesovanja za razvoj predmetne politike. Takođe, politički akteri zajedno sa ostalim ministarstvima nadležnim za prava potrošača proizašla iz specifičnih oblasti imaju visok nivo moći kao i interesovanja. Takođe, opredijeljenost Vlade Crne Gore za članstvo u EU, još jedan je važan element sa aspekta analize zainteresovanih strana. Kako je predmetna politika tretirana poglavljem 28 Zaštita potrošača i zdravlje, to joj daje na značaju i utiče na stvaranje većeg interesa u razvoju i dostizanju potpune usaglašenosti sa pravnom tekovinom i standardima EU u ovoj oblasti, jer je i to jedan od preduslova za sticanje članstva. S obzirom da je Crna Gora kandidat za članstvo, evidentan je interes i uticaj EU u vezi sa predmetnom politikom, te je ona zainteresovana strana koja ima ogroman uticaj i ogroman interes u ovoj oblasti. Premda još uvijek nivo svijesti i na strani privatnog sektora nije na zadovoljavajućem nivou, trgovci su sve više svjesni značaja koji ova oblast ima za uspostavljanje lojalnog odnosa sa potrošačima, čime nastoje povećati svoju konkurentnost i stvoriti bolju reputaciju svog preduzeća. Građani predstavljaju najvažniju interesnu grupu, jer se sama politika i predmetni dokument upravo direktno odnose na njih kao potrošače. Samim tim njihov interes za implementaciju predmetnog dokumenta, a i politike je ogroman. Sa druge strane, građani još uvijek nijesu dovoljno informisani, niti motivisani za aktivnije djelovanje po pitanju ostvarivanja svojih prava, što je vjerovatno posljedica nekih ranije usvojenih obrazaca ponašanja, ali i nepostojanja dovoljno znanja kao ni motivisanosti da se u slučaju bilo kojeg pokušaja kršenja njihovih prava preduzmu potrebni koraci. NVO sektor, odnosno udruženja potrošača igraju ogromnu ulogu u podizanju svijesti potrošača o pravima, pravnom savjetovanju i u krajnjem zaštiti kolektivnih interesa potrošača, što je veoma značajno sa aspekata unaprjeđenja sistema zaštite potrošača. Oni takođe pokazuju ogroman interes i odazivaju se na pozive koji uključuju konsultovanje zainteresovane javnosti i predlaganje članova u radna tijela koja se bave ovom tematikom. Veliki je broj inicijativa i projekata koje implementiraju, a u proteklom periodu su čak podnijeli i prvu kolektivnu tužbu, što je veoma pohvalno. Mediji su veoma važni za podizanje svijesti javnosti o ovoj oblasti, odnosno kako o aktivnostima koje nadležne institucije preduzimaju u cilju stvaranja efikasnije zaštite potrošačkih prava, tako i u cilju upoznavanja samih potrošača sa njihovim pravima. Njihov interes je još uvijek na nedovoljno visokom nivou iako su u proteklom periodu realizovane određene tematske emisije koje su bile posvećene upravo ovoj oblasti. Obrazovne institucije, čak i shodno Zakonu o zaštiti potrošača, igraju ogromnu ulogu u unaprjeđenju znanja i obučavanju različitih grupa građana o

njihovim pravima kao potrošača. Posebno su značajni sa aspekta podizanja svijesti mlađih generacija o ovoj veoma važnoj oblasti. Iako postoji zakonodavni prostor za veći angažman obrazovnih institucija kroz organizovanje posebnih edukativnih programa na ovu temu, još uvijek nijedan nije realizovan.

## 2.5. SWOT analiza

U cilju boljeg razumijevanja trenutnog stanja u oblasti zaštite potrošača, pripremljena je SWOT analiza, koja je data u tabeli koja slijedi.

**Tabela 3. SWOT analiza**

| Snage  | Slabosti  |
|--|---|
| Usvojen Zakon o zaštiti potrošača<br>Formiran Savjet za zaštitu potrošača <sup>12</sup><br>Uspostavljena Direkcija za zaštitu potrošača<br>Visok procenat transponovanih direktiva iz oblasti zaštite potrošača u nacionalno zakonodavstvo<br>Operativna aplikacija, » Potrošač »<br>Veći procenat podnešenih prigovora u odnosu na prethodni trogodišnji period (2018-2020) | Nedovoljni kadrovski kapaciteti Direkcije za zaštitu potrošača<br>Nedovoljna angažovanost članova Savjeta u implementaciji predmetne politike<br>Niska institucionalna saradnja u cilju zajedničkog djelovanja u implementaciji različitih oblasti potrošačkih prava<br>Nizak nivo finansijske kontribucije NVO sektoru za realizaciju projekata iz oblasti zaštite potrošača<br>Nepostojanje savjetovališta za zaštitu potrošača <sup>13</sup><br>Nizak stepen angažovanosti lokalne uprave u motivisanju potrošača da ostvare svoja prava<br>Otežan kontakt sa građanima iz ruralnih područja |
| Šanse  | Prijetnje   |
| Novi Program zaštite potrošača<br>Razvoj digitalne trgovine<br>Povećanje interesovanja za ekološku i zelenu kupovinu i proizvode<br>Članstvo u EU  | Nizak nivo informisanosti potrošača o svojim pravima naročito u pojedinačnim oblastima<br>Nemotivisanost za ostvarivanje svojih prava<br>Nedovoljna informatička pismenost<br>Nepoznavanje internet prevara i obmanjujućih praksi   |

## 2.6. Drvo problema

<sup>12</sup> Procedura za formiranje Savjeta za zaštitu potrošača još uvijek nije okončana, ali se očekuje da će ista biti završena do kraj 2021. godine

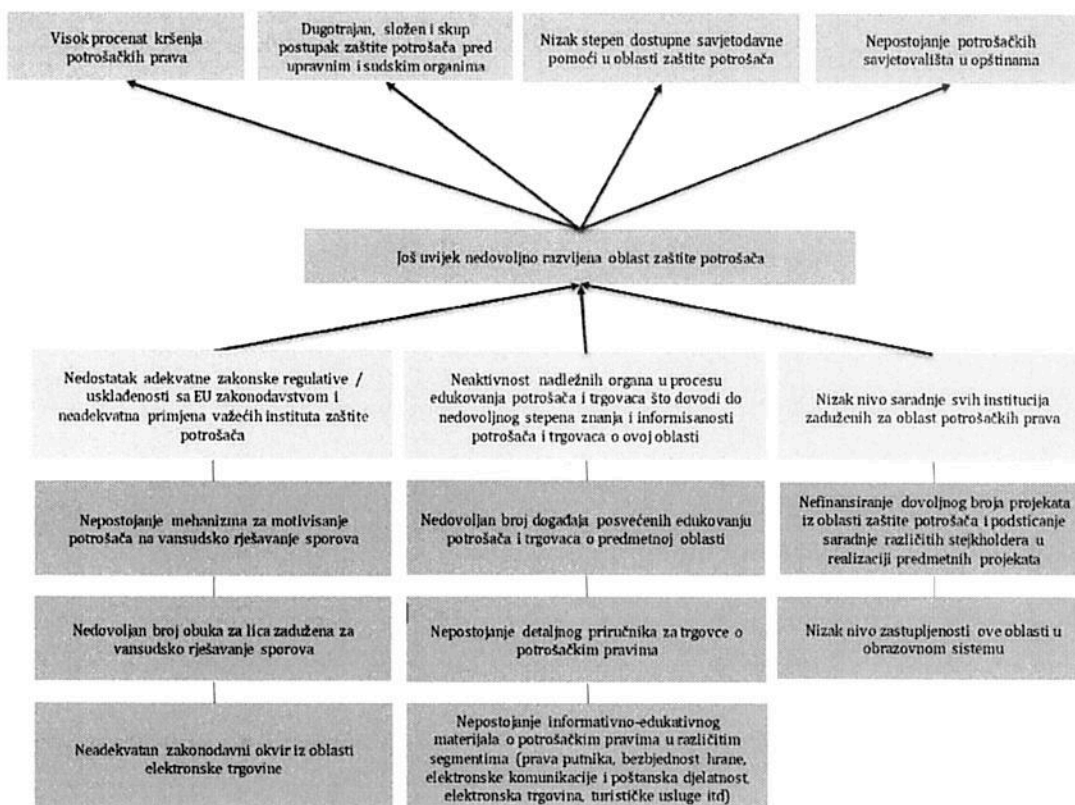
<sup>13</sup> Prvo i jedino savjetovalište postojalo je u Nikšiću, a osnovano je 2017. godine u saradnji sa Tehnopolisom, ali je bilo kratkog daha. Međutim, ovaj koncept pružanja pomoći potrošačima na lokalnom nivou nije zaživio. Iako je prvobitni plan predviđao da se osnuju minimum tri, koja bi bila namijenjena sjevernom, centralnom i južnom regionu, osim pomenutog u Nikšiću, ništa po ovom pitanju dalje nije urađeno.

Imajući u vidu prethodno izloženo kao ključni problem izdvaja se još uvijek nedovoljno razvijena oblast zaštite potrošača. Ključni uzroci koji su doveli do ovog problema odnose se na nedostatak adekvatne zakonske regulative / usklađenosti sa EU zakonodavstvom i neadekvatna primjena važećih instituta zaštite potrošača, gdje posebno treba istaći nedovoljnu motivisanost potrošača da se okrenu vansudskom rješavanju sporova, koje bi omogućilo brži i jeftiniji način ostvarivanja prava potrošača nego što je to slučaj sa upravnim ili sudskim postupcima. Na prethodno se naslanja i to da nadležni organi nisu u dovoljnoj mjeri angažovani u cilju edukovanja potrošača i trgovaca što dovodi do nedovoljnog stepena znanja i informisanosti potrošača i trgovaca o ovoj oblasti, te samim tim dovodi i do kršenja potrošačkih prava. Nizak nivo saradnje svih institucija zaduženih za oblast potrošačkih prava, je još jedan od uzroka koji utiče na to da oblast zaštite potrošača nije na nivou evropskih zemalja, jer je neophodno dodatno angažovanje NVO sektora, ali i lokalnih samouprava kako bi se ova oblast približila onima na koje se odnosi. Takođe, pojedinačni nosioci ove politike u različitim oblastima (turističke usluge, prevoz putnika, elektronske i poštanske djelatnosti, bezbjednost hrane, energetika itd.) u proteklom periodu nijesu preduzimali značajnije aktivnosti u cilju podizanja svijesti potrošača o njihovim pravima u pojedinačnim oblastima.

Kao posljedice identifikovanog problema logično se nameću još uvijek visok procenat kršenja potrošačkih prava, dugotrajan, složen i skup postupak zaštite potrošača pred upravnim i sudskim organima (zbog neupoznatosti i nemotivisanosti potrošača da se isti rješavaju vansudskim putem čime se dodatno opterećuju institucije), nizak stepen dostupne savjetodavne pomoći u oblasti zaštite potrošača (nepostojanje savjetovališta na teritoriji cijele države, mali broj NVO koje su specijalizovane za ovu oblast, kao što je slučaj sa CEZAP-om, nepostojanje kontakt osobe za zastitu prava potrošača u lokalnoj samoupravi i sl.). Ovdje treba pomenuti i to da iako postoji zakonski osnov za uvođenje predmetne oblasti u obrazovni sistem, u proteklom periodu nisu realizovane aktivnosti koje bi omogućile otpočinjanje predmetnih aktivnosti, te je u narednom periodu neophodno sprovesti sve potrebne korake kako bi se isto realizovalo.

Na narednoj slici dat je prikaz drveta problema.

Slika 24. Drvo problema



### III OPERATIVNI CILJEVI SA PRATEĆIM INDIKATORIMA USPJEHA

Za naredni trogodišnji period, shodno sprovedenoj analizi, nameću se, kao prioritetni, sljedeći operativni ciljevi:

1. Obezbijeđen veći stepen zaštite potrošačkih prava i interesa kroz dalje unaprijeđenje zakonodavnog okvira i bolju primjenu važećih instituta zaštite potrošačkih prava
2. Unaprijeđeno znanje i informisanost potrošača i trgovaca o njihovim pravima i obavezama kroz informativno-edukativne aktivnosti
3. Uspostavljanje efikasnog sistema saradnje i koordinacije sa različitim stakeholderima značajnim za implementaciju politike zaštite potrošača

Dalja razrada predmetnih ciljeva data je u Tabeli koja slijedi.

**Tabela 4. Pregled operativnih ciljeva sa pratećim indikatorima učinka**

| Operativni cilj 1  | <b>Obezbijeđen veći stepen zaštite potrošačkih prava i interesa kroz dalje unaprijeđenje zakonodavnog okvira i bolju primjenu važećih instituta zaštite potrošačkih prava</b>   |  |  |
|--|---|--|--|
| Ključni izazovi koji su u vezi sa ovim ciljem  | Ključni izazov odnosi se na proces usaglašavanja teksta predloga akata na nacionalnom nivou sa stavovima SZZ, što direktno utiče na prolongiranje rokova. Takođe, veoma ozbiljan problem predstavlja nedostatak administrativnih kapaciteta, adekvatno obučenog kadra za predmetnu oblast i izostanak kvalitetne i pravovremene međuinstitucionalne saradnje  |  |  |
| Ključni nosilac  | Ministarstvo ekonomskog razvoja   |  |  |
| Institucije uključene u realizaciju  | Lokalna samouprava, Ministarstvo kapitalnih investicija, Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede, Ministarstvo unutrašnjih poslova, Ministarstvo javne uprave, digitalnog društva i medija, Ministarstvo zdravlja, Uprava za inspekcijske poslove, Uprava za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove, Centralna banka Crne Gore, Agencija za nadzor osiguranja, Regulatorna Agencija za energetiku i regulisane komunalne djelatnosti, Agencija za civilno vazduhoplovstvo, Agencija za elektronske medije, Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, NVO udruženja |  |  |
| Naziv indikatora   | Polazna vrijednost 2021.  | Prelazna vrijednost 2023.                | Ciljna vrijednost 2024.                  |
| Indikator učinka 1<br>Broj podnijetih prigovora potrošača<br><i>Izvor verifikacija: Izvještaj o radu nadležnih institucija</i> | Početna vrijednost biće definisana prije donošenja AP za 2023. godinu jer je potrebno u I kvartalu 2022. godine prikupiti podatke od svih nadležnih organa o broju podnešenih prigovora   | Povećanje za 3% u odnosu na 2021. godinu | Povećanje za 5% u odnosu na 2021. godinu |
| Indikator učinka 2<br>Broj podnijetih zahtjeva za vansudsko rješavanje sporova   | 3   | Povećanje za 2 u odnosu na 2021. godinu  | Povećanje za 5 u odnosu na 2021. godinu  |



|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| <i>Izveštaj o radu Odbora za vansudsko rješavanje sporova potrošača</i>  |   |  |  |
| <p>Indikator učinka 3</p> <p>Broj donesenih zakona i podzakonskih propisa u cilju zaštite zdravlja i sigurnosti potrošača i zaštite njihovih ekonomskih interesa</p> <p><i>Izvor verifikacija: Izveštaj o radu nadležnih institucija</i></p> | 4 | Povećanje za najmanje 2 u odnosu na 2021. godinu | Povećanje za najmanje 5 u odnosu na 2021. godinu |

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| Operativni cilj 2  | <b>Unaprijeđeno znanje i informisanost potrošača i trgovaca o njihovim pravima i obavezama kroz informativno-edukativne aktivnosti</b>  |  |  |
| Ključni izazovi koji su u vezi sa ovim ciljem  | Nedovoljna zastupljenost ovog koncepta u programima stručnog osposobljavanja, ali i obrazovanja, rezultira ograničenim saznanjima i nedovoljnoj informisanosti potrošača, sa jedne strane, kao i njihovoj nedovoljnoj motivisanosti sa druge strane. Drugi izazov odnosi se na nedovoljan broj kadrova zaposlenih u Direkciji za zaštitu potrošača, što onemogućava adekvatno sprovođenje potrebnih kampanja i edukacija za podizanje svijesti javnosti o ovoj oblasti. |  |  |
| Ključni nosilac  | Ministarstvo ekonomskog razvoja   |  |  |
| Institucije uključene u realizaciju  | Privredna komora, Cezap, UIP, Centralna banka Crne Gore   |  |  |
| Naziv indikatora   | Polazna vrijednost 2021. godine   | Prelazna vrijednost 2023. godine   | Ciljna vrijednost 2024. godine   |
| <p>Indikator učinka 1</p> <p>Stepen informisanosti građana o njihovim potrošačkim pravima u tradicionalnoj kupovini</p> <p><i>Izvor verifikacija: Rezultati sprovedenog istraživanja</i></p> | 11,7% ispitanika je upoznato da potrošač nije dužan da uz prigovor podnese i račun  | 15% ispitanika je upoznato da potrošač nije dužan da uz prigovor podnese i račun | 18% ispitanika je upoznato da potrošač nije dužan da uz prigovor podnese i račun |
| Indikator učinka 2   | 9,9% ispitanika upoznato je sa tačnim rokom u   | 15% ispitanika upoznato je sa tačnim rokom u                                     | 18% ispitanika upoznato je sa tačnim rokom u                                     |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| Stepen informisanosti građana o potrošačkim pravima u elektronskoj kupovini<br><br><i>Izvor verifikacija: Rezultati sprovedenog istraživanja</i> | kom potrošač može da raskine ugovor sklopljen na daljinu (online) ili van poslovnih prostorija | kom potrošač može da raskine ugovor sklopljen na daljinu (online) ili van poslovnih prostorija | kom potrošač može da raskine ugovor sklopljen na daljinu (online) ili van poslovnih prostorija |
|--|--|--|--|

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| Operativni cilj 3  | <b>Uspostavljanje efikasnog sistema saradnje i koordinacije sa različitim stejkholderima značajnim za implementaciju politike zaštite potrošača</b>   |  |  |
| Ključni izazovi koji su u vezi sa ovim ciljem  | Glavni izazovi u prethodnom periodu odnosili su se na nizak nivo zajedničkih inicijativa i projekata između svih institucija kojih se ova oblast tiče. Takođe, nizak nivo zastupljenosti oblasti zaštite potrošača u jedinicama lokalne samouprave. Ovdje treba pomenuti i nizak nivo finansijske podrške opredijeljen za NVO sektor.   |  |  |
| Ključni nosilac  | Ministarstvo ekonomskog razvoja   |  |  |
| Institucije uključene u realizaciju  | Lokalna samouprava, Ministarstvo kapitalnih investicija, Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede, Ministarstvo unutrašnjih poslova, Ministarstvo javne uprave, digitalnog društva i medija, Ministarstvo zdravlja, Uprava za inspeksijske poslove, Uprava za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove, Centralna banka Crne Gore, Agencija za nadzor osiguranja, Regulatorna Agencija za energetiku i regulisane komunalne djelatnosti, Agencija za civilno vazduhoplovstvo, Agencija za elektronske medije, Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, NVO udruženja |  |  |
| Naziv indikatora   | Polazna vrijednost 2021. godine   | Prelazna vrijednost do 2023. godine  | Ciljna vrijednost do 2024. godine                                |
| Indikator učinka 1<br>Broj lokalnih samouprava koje su ostvarile saradnju sa NVO udruženjima | 1   | Povećanje broja lokalnih samouprava koje su uspostavile saradnju sa udruženjima potrošača za 1 u | Povećanje broja lokalnih samouprava koje su uspostavile saradnju |

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
| <i>Izvor verifikacija : Izvještaj o radu lokalnih samouprava</i>   |   | odnosu na 2021. godinu                            | sa udruženjima potrošača za 1 u odnosu na 2023. godinu |
| Indikator učinka 2<br>Broj projekata koji se odnose na zaštitu potrošača pokrenutih od strane ostalih stakeholdera<br><br><i>Izvor verifikacije : Izvještaj o radu nadležnih institucija</i> | 2 | Povećanje projekata za 1 u odnosu na 2021. godinu | Povećanje projekata za 2 u odnosu na 2023. godinu      |

#### IV Akcioni plan za 2022. godinu

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| Operativni cilj 1   | <b>Obezbijeđen veći stepen zaštite potrošačkih prava i interesa kroz dalje unaprijeđenje zakonodavnog okvira i bolju primjenu važećih instituta zaštite potrošačkih prava</b> |  |  |
| <i>Indikator učinka</i>                                   | <i>Početna vrijednost 2021. godine</i>  | <i>Prelazna vrijednost do 2023. godine</i> | <i>Ciljna vrijednost do 2024. godine</i> |
| Indikator učinka 1<br>Broj podnijetih prigovora potrošača | Početna vrijednost biće definisana prije donošenja AP za 2023. godinu jer je potrebno u I kvartalu 2022. godine   | Povećanje za 3% u odnosu na 2021. godinu   | Povećanje za 5% u odnosu na 2021. godinu |

|   |   |   |  |                         |   |  |
|---|---|---|--|-------------------------|---|--|
|   |   | prikupiti podatke od svih nadležnih organa o broju podnešenih prigovora |  |                         |   |  |
| Indikator učinka 2<br>Broj podnijetih zahtjeva za vansudsko rješavanje sporova  | 3   |   | Povećanje za 2 u odnosu na 2021. godinu          |                         | Povećanje za 5 u odnosu na 2021. godinu             |  |
| Indikator učinka 3<br>Broj donesenih zakona i podzakonskih propisa u cilju zaštite zdravlja i sigurnosti potrošača i zaštite njihovih ekonomskih interesa | 4   |   | Povećanje za najmanje 2 u odnosu na 2021. godinu |                         | Povećanje za najmanje 5 u odnosu na 2021. godinu    |  |
| <i>Aktivnosti koje utiču na realizaciju Operativnog cilja 1</i>   | <i>Indikator rezultata</i>  | <i>Nadležne institucije</i>   | <i>Datum početka</i>                             | <i>Datum završetka</i>  | <i>Sredstva planirana za sprovođenje aktivnosti</i> | <i>Izvor finansiranja</i>              |
| 1. Organizovanje obuke za lica zadužena za vansudsko rješavanje sporova potrošača   | Broj obuka – najmanje 1 u 2022. godini<br>Broj učesnika obuke – najmanje 5  | Ministarstvo ekonomskog i razvoja                                       | III kvartal 2022. godine                         | IV kvartal 2022. godine | 2.000   | Budžet Ministarstva ekonomskog razvoja |
| 2. Podsticanje licenciranih medijatora da prođu obuku za vansudsko rješavanje sporova potrošača   | Broj medijatora kojima je izdato uvjerenje o položenom ispitu za lica zadužena za vansudsko rješavanje sporova potrošača - najmanje 2 | Ministarstvo ekonomskog i razvoja                                       | I kvartal 2022                                   | IV kvartal 2022         | Nijesu potrebna sredstva                            | /                                      |

|  |   |  |  |                         |                          |   |
|--|---|--|--|-------------------------|--------------------------|---|
| 3. Izrada studije koja razmatra i predlaže podsticajne mjere za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova <sup>14</sup> | Raspisan tender za izradu studije<br><br>Izrađena studija <sup>15</sup>   | Ministarstvo ekonomskog i razvoja          | III kvartal 2022. godine                 | IV kvartal 2022. godine | Nisu potrebna sredstva   | /   |
| 4. Usklađivanje zakonodavstva iz oblasti zaštite potrošača korisnika e-trgovine  | Usvojen Zakon o zaštiti potrošača   | Ministarstvo ekonomskog i razvoja          | I kvartal 2022. godine                   | IV kvartal 2022. godine | Nijesu potrebna sredstva | /   |
| 5. Organizovanje obuka za inspeksijske službe u oblasti zaštite potrošača  | Broj obuka – najmanje 5 u 2022. godini<br><br>Broj učesnika – najmanje 30   | Uprava za inspeksijske poslove             | II kvartal 2022. godine                  | IV kvartal 2022. godine | Nijesu potrebna sredstva | /   |
| 6. Priprema i podnošenje kolektivnih tužbi u slučajevima kršenja prava potrošača                                       | Broj podnesenih kolektivnih tužbi najmanje 1<br><br>Broj sudskih presuda u sporovima za zaštitu kolektivnih interesa potrošača najmanje 1 | CEZAP                                      | I kvartal 2022                           | IV kvartal 2022         | 1.000                    | Nije obezbijeđen. U slučaju da se ne obezbijedi finansiranje grantovima preko projekata planiramo da aktivnost realizujemo volonterskim radom članova |
| <b>Ukupno za Operativni cilj 1</b>   |   |  |  |                         |                          | 2.000   |
| <b>Operativni cilj 2</b>   | <b>Unaprijeđeno znanje i informisanost potrošača i trgovaca o njihovim pravima i obavezama kroz informativno-edukativne aktivnosti</b>    |  |  |                         |                          |   |
| <i>Indikator učinka</i>  | <i>Početna vrijednost 2021. godine</i>  | <i>Prelazna vrijednost do 2023. godine</i> | <i>Ciljna vrijednost do 2024. godine</i> |                         |                          |   |

<sup>14</sup> U 2022. godini će se raspisati tender za izradu predmetne studije, a njena realizacija će se sprovesti u 2023. godini, zbog ograničenih budžetskih sredstava u 2022. godini

<sup>15</sup> Ovo će biti indikator u 2023. godini

|  |  |  |   |   |   |  |
|--|--|--|---|---|---|--|
| Indikator učinka 1<br>Stepen informisanosti građana o njihovim potrošačkim pravima u tradicionalnoj kupovini |  | 11,7% ispitanika je upoznato da potrošač nije dužan da uz prigovor podnese i račun   | 15% ispitanika je upoznato da potrošač nije dužan da uz prigovor podnese i račun za kupljeni proizvod                                     | 18% ispitanika je upoznato da potrošač nije dužan da uz prigovor podnese i račun za kupljeni proizvod                                     |   |  |
| Indikator učinka 2<br>Stepen informisanosti građana o potrošačkim pravima u elektronskoj kupovini            |  | 9,9% ispitanika upoznato je sa tačnim rokom u kom potrošač može da raskine ugovor sklopljen na daljinu (online) ili van prostorija trgovca | 15% ispitanika upoznato je sa tačnim rokom u kom potrošač može da raskine ugovor sklopljen na daljinu (online) ili van prostorija trgovca | 18% ispitanika upoznato je sa tačnim rokom u kom potrošač može da raskine ugovor sklopljen na daljinu (online) ili van prostorija trgovca |   |  |
| <b>Aktivnosti koje utiču na realizaciju Operativnog cilja 2</b>  | <i>Indikator rezultata</i>   | <i>Nadležne institucije</i>  | <i>Datum početka</i>  | <i>Datum završetka</i>  | <i>Sredstva planirana za sprovođenje aktivnosti</i> | <i>Izvor finansiranja</i>              |
| 1. Sprovođenje istraživanja za utvrđivanje nivoa znanja i informisanosti građana o potrošačkim               | Sprovedeno istraživanje i na bazi rezultata, pripremljene preporuke za unaprijeđivanje | Ministarstvo ekonomskog razvoja  | III kvartal 2022. godine  | IV kvartal 2022. godine   | 5.000   | Budžet Ministarstva ekonomskog razvoja |

|  |  |  |                         |                          |       |  |
|--|--|--|-------------------------|--------------------------|-------|--|
| pravima obuhvatajući i elektronsku trgovinu  | e znanja i informisanosti  |  |                         |                          |       |  |
| 2. Izrada informativno-edukativnog materijala za potrošače o njihovim pravima, postupku ostvarivanja istih, sa posebnim akcentom na elektronsku trgovinu         | Izrađen informativno-edukativni materijal<br><br>Broj podijeljenih komada materijala najmanje 10/broj preuzetih informativno-edukativnih materijala sa sajta Ministarstva ekonomskog razvoja najmanje 30 | Ministarstvo ekonomskog razvoja                        | I kvartal 2022. godine  | III kvartal 2022. godine | 3.000 | Budžet Ministarstva ekonomskog razvoja |
| 3. Priprema i sprovođenje prezentacija u cilju unaprijeđenja znanja i informisanosti potrošača o njihovim potrošačkim pravima u tradicionalnoj i online kupovini | Broj održanih prezentacija najmanje 1 za građane sjevernog regiona<br><br>Broj učesnika po prezentaciji najmanje 10  | Ministarstvo ekonomskog razvoja u saradnji sa CEZAP-om | II kvartal 2022. godine | III kvartal 2022. godine | 2.000 | Budžet Ministarstva ekonomskog razvoja |
| 4. Izrada vodiča/priručnika o zakonskim obavezama trgovaca u cilju poštovanja potrošačkih prava  | Izrađen praktični priručnik<br><br>Broj distribuiranih priručnika/broj preuzetih priručnika sa internet stranice   | Ministarstvo ekonomskog razvoja u saradnji sa CEZAP-om | I kvartal 2022. godine  | II kvartal 2022. godine  | 3.000 | Budžet Ministarstva ekonomskog razvoja |

|  |  |   |                          |                         |  |  |
|--|--|---|--------------------------|-------------------------|--|--|
|  | Minsitarstva ekonomskog razvoja najmanje 10/najmanje 30                                      |   |                          |                         |  |  |
| 5. Priprema i sprovođenje informativnog događaja u cilju unaprijeđenja znanja trgovaca o njihovim obavezama u cilju poštovanja potrošačkih prava i predstavljanje izrađenog priručnika | Broj održanih događaja najmanje 1<br>Broj učesnika po događaju najmanje 10                   | Ministarstvo ekonomskog razvoja u saradnji sa Privrednom komorom i CEZAP-om | III kvartal 2022. godine | IV kvartal 2022. godine | 2.000  | Budžet Ministarstva ekonomskog razvoja                           |
| 6. Podizanje nivoa finansijske pismenosti potrošača, unaprijeđenjem internet stranice Centralne banke Crne Gore, razvojem posebnog segmenta namjenjenog pravima potrošača              | Izrada posebnog segmenta namjenjenog pravima potrošača                                       | Centralna banka Crne Gore   | III kvartal 2022         | IV kvartal 2022         | Nijesu potrebna sredstva                         | /  |
| 7. Sprovođenje edukativnih kampanja "POPs nepoželjne supstance - Organobromni usporivači gorenja"  | Broj događaja najmanje 5<br>Broj komada distribuiranog informativnog materijala najmanje 200 | Ministarstvo ekologije, prostornog planiranja i urbanizma                   | I kvartal 2022           | IV kvartal 2022         | 50.000 eura raspoloživi iznos po javnom konkursu | Budžet Ministarstva ekologije, prostornog planiranja i urbanizma |
| 8. Kreiranje i sprovođenje elektronskog upitnika o pravima   | Broj učesnika ankete najmanje 50   | Ministarstvo ekonomskog razvoja   | III kvartal 2022. godine | IV kvartal 2022. godine | Nijesu potrebna sredstva                         | /  |



|  |   |   |                        |                         |        |  |
|--|---|---|------------------------|-------------------------|--------|--|
| potrošača za zaposlene u državnoj upravi   |   | CEZAP<br>Ministarstvo javne uprave, digitalnog društva i medija   |                        |                         |        |  |
| 9. Izrada brošure o pravima potrošača u oblasti elektronskih komunikacija i poštanske djelatnosti  | Broj podijeljenih brošura najmanje 100  | EKIP  | I kvartal 2022. godine | II kvartal 2022. godine | 3.000  | Budžet EKIP-a  |
| 10. Sprovedenje istraživanja o zadovoljstvu korisnika elektronskih komunikacionih i poštanskih usluga  | Broj anketiranih ispitanika najmanje 1000   | EKIP  | I kvartal 2022         | II kvartal              | 12.000 | Budžet EKIP-a  |
| 11. Izrada vodiča o informisanju potrošača o neupakovanoj hrani kao pomoćnog alata za unaprijeđenje znanja subjekata u poslovanju hranom koji obavljaju djelatnost prodaje na malo hrane sa obavezom označavanja te vrste hrane u cilju poštovanja i zaštite prava potrošača o dobijanju potpunih i tačnih informacija o toj vrsti hrane | Izrađen Vodič o neupakovanoj hrani<br><br>Broj distribuiranih vodiča/broj preuzetih vodiča sa internet stranica Uprave za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove, Ministarstva ekonomskog razvoja i Privredne komore Crne Gore - | Uprava za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove u saradnji sa Privrednom komorom Crne Gore Odborom za trgovinu i CEZAP-om | II kvartal 2022        | IV kvartal 2022         | 2.000  | Budžet Uprave za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove |

|   | Najmanje<br>30/najmanje<br>100  |   |                |                 |                          |                                       |
|---|---|---|----------------|-----------------|--------------------------|---------------------------------------|
| 12. Izrada posebne web stranice za potrošače na portalu Uprave za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove u cilju i unaprijeđenja znanja potrošača o hrani, rizicima u hrani, načinu čuvanja i rukovanja hranom nakon kupovine, alergenima u hrani i obavještavanju potrošača o povlačenju s tržišta određene hrane ili proizvoda po zaprimljenim RASSF notifikacijama odmah po prijemu | Izrađena web stranica<br><br>Broj objava /obavještenja o povlačenju proizvoda s tržišta - najmanje 10 objava<br><br>Broj obavještenja o povlačenju hrane – najmanje 1 | Uprava za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove           | I kvartal      | IV kvartal      | Nijesu potrebna sredstva | /                                     |
| 13. Obilježavanje Međunarodnog dana zaštite potrošača   | Organizovan 1 događaj na temu prava potrošača   | Ministarstvo ekonomskog razvoja, Uprava za inspeksijske poslove i CEZAP | I kvartal 2022 | I kvartal 2022  | Nisu potrebna sredstva   | /                                     |
| 14. Organizovanje konferencije o pravima potrošača u cilju podizanja svijesti o značaju prava potrošača   | Broj učesnika najmanje 30   | CEZAP   | I kvartal 2022 | II kvartal 2022 | 1.200                    | 'Ono si što konzumiraš' – EU projekat |

|   |   |  |                      |  |   |                           |
|---|---|--|----------------------|--|---|---------------------------|
| 15. Unaprijeđenje znanja i informisanosti potrošača u oblasti turističkih usluga, razvojem posebnog segmenta namjenjenog pravima potrošača na internet stranici NTO-a | Izrada posebnog segmenta namjenjenog pravima potrošača  | NTO  | I kvartal 2022       | IV kvartal 2022  | Nijesu potrebna sredstva                            | /                         |
| Ukupno za Operativni cilj 2:  |   |  |                      |  |   | 83.200                    |
| <b>Operativni cilj 3</b>  | <b>Uspostavljanje efikasnog sistema saradnje i koordinacije sa različitim stakeholderima značajnim za implementaciju politike zaštite potrošača</b> |  |                      |  |   |                           |
| <i>Indikator učinka</i>   | <i>Početna vrijednost 2021. godine</i>  | <i>Prelazna vrijednost do 2023. godine</i>   |                      | <i>Ciljna vrijednost 2024. godine</i>  |   |                           |
| Indikator učinka 1<br>Broj lokalnih samouprava koje su ostvarile saradnju sa NVO udruženjima  | 1   | Povećanje broja lokalnih samouprava koje su uspostavile saradnju sa udruženjem potrošača za 1 u odnosu na 2021. godinu |                      | Povećanje broja lokalnih samouprava koje su uspostavile saradnju sa udruženjem potrošača za 1 u odnosu na 2023. godinu |   |                           |
| Indikator učinka 2<br>Broj inicijativa i projekata koji se odnose na zaštitu potrošača pokrenutih od strane ostalih stakeholdera                                      | 2   | Povećanje projekata za 1 u odnosu na 2021. godinu  |                      | Povećanje projekata za 2 u odnosu na 2023. godinu  |   |                           |
| <i>Aktivnost koja utiče na realizaciju Operativnog cilja 3</i>  | <i>Indikator rezultata</i>  | <i>Nadležne institucije</i>  | <i>Datum početka</i> | <i>Datum završetka</i>   | <i>Sredstva planirana za sprovođenje aktivnosti</i> | <i>Izvor finansiranja</i> |

|   |   |  |                        |                         |                        |                  |
|---|---|--|------------------------|-------------------------|------------------------|------------------|
| 1.Unaprjeđenje CISZP  | Broj potrošačkih žalbi podnijetih putem sajta potrošač.m e – najmanje 200 | Ministarstvo ekonomskog razvoja<br>Ministarstvo kapitalnih investicija<br>Uprava za inspekcijske poslove<br>Agencija za nadzor osiguranja<br>Uprava za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove<br>Centralna banka Crne Gore<br>Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost | I kvartal 2022. godine | IV kvartal 2022. godine | 5.000                  | Budžet Crne Gore |
| 2. Sprovedenje analize opštinama u kojima je potrebno uspostaviti Savjetovalište za zaštitu potrošača | Sprovedena analiza  | Ministarstvo ekonomskog razvoja, UIP, jedinice lokalne samouprave  | I kvartal 2021. godine | IV kvartal 2021. godine | Nisu potrebna sredstva | /                |

|  |  |                                 |                         |                         |                        |                                       |
|--|--|---------------------------------|-------------------------|-------------------------|------------------------|---------------------------------------|
| 3. Dodjeljivanje podsticajnih finansijskih sredstava udruženjima za zaštitu potrošača                          | Finansiran najmanje jedan projekat iz oblasti zaštite potrošača  | Ministarstvo ekonomskog razvoja | I kvartal 2022. godine  | IV kvartal 2022. godine | 40.000 e               | Budžet Crne Gore <sup>16</sup>        |
| 4. Potpisivanje memoranduma o saradnji sa obrazovnim institucijama u vezi saradnje u oblasti potrošačkih prava | Potpisan memorandum o saradnji sa najmanje jednom srednjom školom o saradnji u oblasti zaštite potrošača | Ministarstvo ekonomskog razvoja | I kvartal 2022. godine  | II kvartal 2022. godine | Nisu potrebna sredstva | /                                     |
| 5. Istraživanje efekata kampanje medijske pismenosti „Birajmo šta gledamo“                                     | Sprovedeno istraživanje  | Agencija za elektronske medije  | II kvartal 2022. godine | II kvartal 2022. godine | 12.000                 | Budžet Agencije za elektronske medije |
| 6. Uspostavljanje usluge sertifikacije   | Potpisan Memorandum o  | CEZAP                           | I kvartal 2022. godine  | IV kvartal 2022. godine | 2.000                  | Nije obezbijeđen. U slučaju           |

<sup>16</sup> Na osnovu Zakona o NVO, Vlada Crne Gore donosi Odluku o utvrđivanju prijedloga prioriternih oblasti za finansiranje projekata i programa NVO na osnovu Sektorskih analiza koje dostavljaju ministarstva preko MJUDDIM. Sektorska analiza u oblasti zaštite potrošača je izrađena na iznos od 40.000 eura i dostavljena je MJU

|  |   |     |                                  |   |                        |   |
|--|---|-----|----------------------------------|---|------------------------|---|
| za kompanije "Fer sa potrošačem"   | saradnji sa najmanje 2 trgovca/kompanije  |     |                                  |   |                        | da se ne obezbijedi finansiranje grantovima preko projekata planiramo da aktivnost realizujemo volonterskim radom članova |
| 7. Izrada i distribucija flajera „Prigovori potrošača na postupanje društava za osiguranje prilikom obrada odštetnih zahtjeva“ | Broj distribuiranih flajera najmanje 3000 | ANO | I kvartal 2022. godine           | IV kvartal 2022. godine   | Nisu potrebna sredstva | /   |
| Ukupno za Operativni cilj 3:   |   |     |                                  |   |                        | 57.000  |
| UKUPNO   |   |     | 142.200<br>3.000 volonterski rad | Budžet:<br>141.000<br>EU fondovi:<br>1.200<br>Sredstva koja će se obezbijediti volontiranjem: 3.000 |                        |   |

Imajući u vidu da je za evaluaciju predmetnog programa planirano sprovođenje ex post evaluacije od strane eksternih eksperata neophodno je za 2024. godinu planirati finansijska sredstva u iznosu od 5.000,00 €.

Pregled okvirnih finansijskih sredstava za preostale dvije godine realizacije Nacionalnog programa zaštite potrošača 2022-2024

| <b>Godina</b> | <b>Budžet</b>  | <b>Donacije i Projekti</b> | <b>Ukupno</b>  |
|---------------|----------------|----------------------------|----------------|
| <b>2023</b>   | 170.000        | 10.000                     | 180.000        |
| <b>2024</b>   | 200.000        | 15.000                     | 215.000        |
| <b>Ukupno</b> | <b>370.000</b> | <b>25.000</b>              | <b>395.000</b> |

## V Monitoring i evaluacija

Ministarstvo ekonomskog razvoja je krovna institucija nadležna za kreiranje i sprovođenje predmetnog dokumenta. Predmetni dokument prati Akcioni plan za prvu godinu sprovođenja, nakon čega će se za preostale 2 godine takođe pripremati jednogodišnji akcioni planovi. Imajući u vidu da je Ministarstvo ekonomskog razvoja, odnosno Direkcija za zaštitu potrošača u okviru Direktorata za unutrašnje tržište i konkurenciju, krovna institucija u čijoj je nadležnosti ova oblast, obaveza monitoringa, izvještavanja i evaluacije je u njenoj nadležnosti. Kada je riječ o izvještavanju radiće se redovno godišnje izvještavanje, kao i završni izvještaj na kraju godine sprovođenja dokumenta.

Oblast zaštite potrošača, kako je i ranije u dokumentu više puta naglašeno, veoma je široka i obuhvata veliki broj oblasti, odnosno sektora, pa je za njeno sprovođenje neophodno uključivanje većeg broja institucija što je i samim akcionim planom za prvu godinu i predviđeno. Shodno tome, predmetne institucije će biti u obavezi da dostavljaju informacije o aktivnostima koje realizuju u okviru ovog programa, a radi blagovremenog i adekvatnog prikupljanja podataka za sačinjavanje godišnjih i završnog izvještaja, kao i mjerenja stepena ostvarenog učinka, ali i identifikovanja izazova koji se mogu javiti prilikom sprovođenja planiranih aktivnosti.

Da bi proces praćenja i sprovođenja mogao što kvalitetnije i efikasnije da se obavlja, Ministarstvo ekonomskog razvoja će formirati operativni tim za praćenje programa sačinjen od predstavnika svih institucija koje su uključene u proces sprovođenja. Operativni tim će se sastajati najmanje dva puta godišnje, a tokom prve godine implementacije po potrebi i češće. Na taj način će se blagovremeno i u kontinuitetu razmatrati proces sprovođenja, kao i moguće prepreke i izazovi sa kojima se institucije mogu suočavati prilikom implementacije aktivnosti. Podaci neophodni za sačinjavanje izvještaja prikupljaće se u drugoj polovini godine i biti dostavljeni Ministarstvu prije posljednjeg godišnjeg sastanka, a prije sačinjavanja godišnjeg odnosno završnog izvještaja. Na posljednjem sastanku isti će biti razmotreni i eventualno dopunjeni kako bi se obezbijedio neophodan kvalitet izvještaja. Takođe na taj način nastojaće se animirati institucije da pravovremeno dostavljaju podatke i da se izbjegne najčešći problem sa kojim se suočavaju institucije u procesu izvještavanja (neblagovremeno dostavljanje potrebnih podataka od strane

institucija koje su uključene u realizaciju pojedinih aktivnosti, manjak interesovanja institucija koje nisu ključni nosilac aktivnosti da se posvete procesu izvještavanja i sl.).

Ministarstvo će biti zaduženo za prikupljanje i objedinjavanje podataka relevantnih za sačinjavanje izvještaja, kao i za koordinaciju i rad operativnog tima. Osim toga, svi eventualni problemi i prepreke biće adresirani Savjetu za zaštitu potrošača, koji će biti oformljen do kraja 2021. godine.

Proces izvještavanja, prolaziće nekoliko instanci. Naime, članovi operativnog tima će dostavljati podatke Ministarstvu prije posljednjeg sastanka planiranog za tu godinu, a Ministarstvo će objediniti iste i sačiniti izvještaj prije održavanja posljednjeg sastanka operativnog tima u predmetnoj godini. Nakon usaglašavanja sa operativnim timom, izvještaj (godišnji ili završni) biće upućen Generalnom sekretarijatu Vlade Crne Gore na mišljenje. Poslije toga isti će biti razmotren od strane Savjeta za zaštitu potrošača, pa tek onda upućen Vladi Crne Gore na usvajanje.

Kako bi se obezbijedila transparentnost procesa sprovođenja strategije, izvještaji će biti objavljeni na internet stranici Ministarstva.

Evaluacija predmetnog strateškog dokumenta biće sprovedena ex post i od strane eksternih eksperata zbog složenosti i obuhvata, ali i zbog obezbjeđivanja većeg stepena objektivnosti. Sredstva za sprovođenje biće obezbijeđena budžetom Ministarstva. Planirano je da ovaj proces otpočne u martu 2024. godine i bude završen do oktobra iste godine, kako bi se pravovremeno obezbijedili nalazi evaluacije, koji će biti predstavljeni u završnom izvještaju, ali i u cilju obezbjeđivanja adekvatnih osnova za kreiranje potencijalno novog dokumenta, a nalazi evaluacije daće jasan i precizan nalaz uspješnosti razvijanja ove politike kroz unificiran dokument. Na ovaj način nastoji se odrediti da li se postižu planirani efekti, da li je predmetna politika održiva, kao i da li je moguće uz podršku fondova Evropske unije realizovati veći broj aktivnosti.



Završni izvještaj o realizaciji Nacionalnog programa zaštite potrošača  
2019-2021

## I UVODNI REZIME

Na osnovu Zakona o zaštiti potrošača, Vlada Crne Gore je na sjednici od 27.12.2018. godine donijela trogodišnji Nacionalni program zaštite potrošača za period 2019 – 2021, sa obavezom donošenja jednogodišnjih Akcionih planova, u kojima su precizno definisane aktivnosti, kao i nosioci i rokovi za realizaciju planiranih aktivnosti. Takođe, kao zakonska obaveza utvrđeno je i donošenje godišnjih izvještaja o realizaciji Nacionalnog programa zaštite potrošača, koji predstavljaju presjek stanja i aktivnosti u svim oblastima zaštite potrošača, što podrazumijeva uključivanje svih relevantnih institucija, koje u svojoj nadležnosti imaju obavezu sprovođenja, kontrole ili primjene propisa kojima se uređuje zaštita potrošača. Ministarstvo ekonomskog razvoja snažno i posvećeno radi na sprovođenju zaštite potrošača u Crnoj Gori usvajajući nove regulative Evropske unije i transponujući pravne propise koji su obaveza u procesu integracija kao i spovodeći aktivnosti koje su planirane na nivou Ministarstva ekonomskog razvoja i Savjeta za zaštitu potrošača. Uz kvalitetnu koordinaciju i saradnju sa drugim organima, NVO i institucijama koje su uključne u ovaj proces pripremljen je i Završni izvještaj o realizaciji Nacionalnog programa zaštite potrošača 2019-2021. Navedenim Nacionalnim programom postavljen je strateški cilj zaštite potrošača do punopravnog članstva u EU da se obezbijedi visok nivo zaštite potrošača u Crnoj Gori i unaprijedi sistem zaštite potrošača u skladu sa standardima i praksom EU. EU okvir zaštite potrošača sačinjava:

1. Zaštita zdravlja i sigurnost potrošača,
2. Zaštita ekonomskih interesa potrošača,
3. Pravo potrošača da budu informisani i edukovani,
4. Pravo na naknadu štete i
5. Udruživanje, zastupanje i učešće potrošača, radi ostvarenja svojih prava.

Na osnovu EU okvira u zaštiti potrošača Nacionalnim programom zaštite potrošača 2019 – 2021 definisani su sljedeći operativni ciljevi:

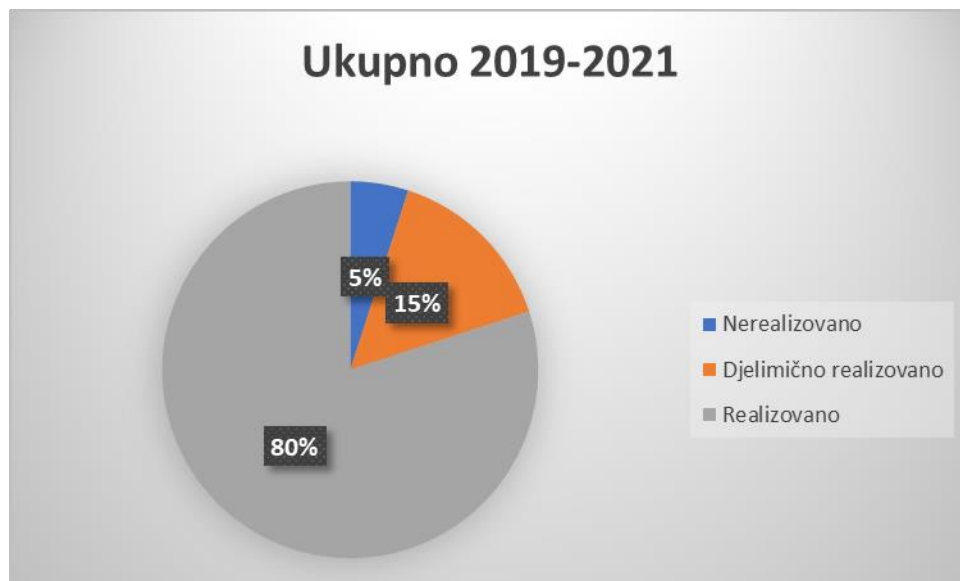
1. Zaštita zdravlja i sigurnost potrošača i zaštita njihovih ekonomskih interesa kroz povećan nadzor nad sprovođenjem zakonskih odredbi, donošenje novih i izmjenu postojećih zakonskih rješenja i pružanje pravne pomoći;
2. Pravo potrošača da budu informisani i edukovani i pravo na naknadu štete, i
3. Udruživanje, zastupanje i učešće potrošača, radi ostvarenja svojih prava.

Ključni izazov tokom implementacije NPZP 2019-2021 odnosio se na to što predmetni program nije sadržao početne vrijednosti indikatora, čime je onemogućeno adekvatno praćenje ostvarenih učinaka. Posebnu prepreku predstavljalo je i to što nisu definisana finansijska sredstva potrebna za realizaciju planiranih aktivnosti, te je samim tim onemogućeno praćenje finansijskog aspekta implementacije programa. Još jedan izazov ticao se sprovođenja aktivnosti koje su manje reformske, a više redovne, te samim tim nije bilo moguće na pravi način pratiti napredak u ovoj oblasti.

Pokazatelji realizovanosti planiranih aktivnosti koje su razvrstane u tri operativna cilja za 2019-2021. godinu i predstavljene u relativnim i apsolutnim brojevima su sljedeći. Sveukupno od 256<sup>1</sup> planiranih aktivnosti:

- realizovano je njih 206 ili u procentima 80%;
- nerealizovano je 13 aktivnosti ili u procentima 5%;
- djelimično je realizovano 37 aktivnosti odnosno 15 %.

**Prikaz 1. Pregled statusa svih aktivnosti iz perioda 2019-2021**



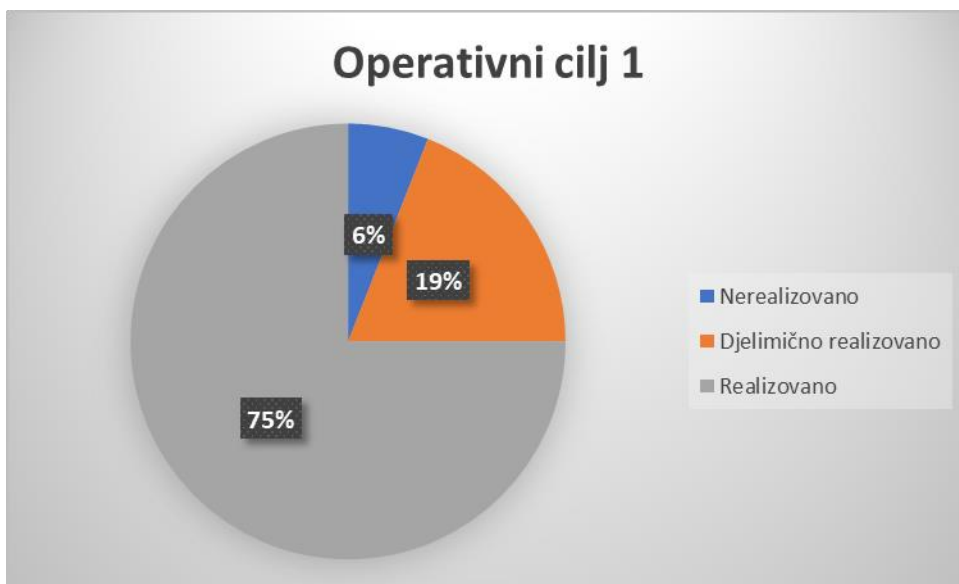
### Pojedinačni operativni ciljevi

<sup>1</sup> U 2019. ukupan broj aktivnosti bio je 88, u 2020. 85, a u 2021. 83

**Operativni cilj 1:** Zaštita zdravlja i sigurnost potrošača i zaštita njihovih ekonomskih interesa kroz povećan nadzor nad sprovođenjem zakonskih odredbi, donošenje novih i izmjenu postojećih zakonskih rješenja i pružanje pravne pomoći.

Od 176 aktivnosti planiranih ovim operativnim ciljem realizovane su 132 aktivnosti ili iskazano u procentima 75 %, nerealizovano 11 aktivnosti, odnosno 6%, dok su ukupno 33 aktivnosti koje su djelimično realizovane i njihov procentualni iskaz je 19 %.

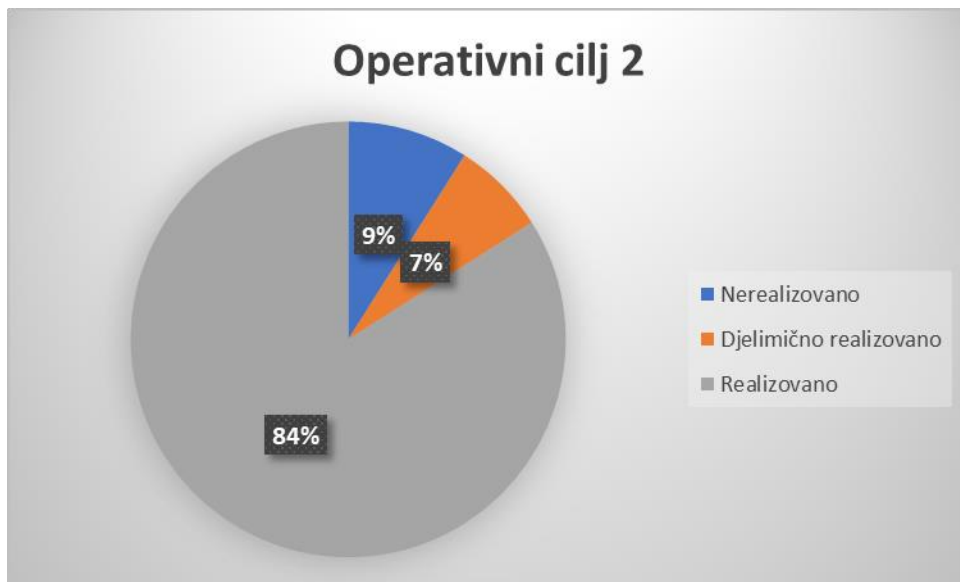
**Prikaz 2. Status aktivnosti za operativni cilj 1, za period 2019-2021**



**Operativni cilj 2:** Pravo potrošača da budu informisani i edukovani i pravo na naknadu štete

Od 56 planiranih aktivnosti, realizovano je 47 tako da je procentualni prikaz ispunjenosti po ovom cilju 84%, dok su djelimično realizovane 4 aktivnosti, procentualno iskazano 7%, a nerealizovanih 5 aktivnosti, odnosno 9%.

**Prikaz 3. Status aktivnosti za operativni cilj 2, za period 2019-2021**



**Operativni cilj 3.:** Udruživanje, zastupanje i učešće potrošača, radi ostvarenja svojih prava

Ovim ciljem su planirane 24 aktivnosti od kojih su 23 realizovane, što procentualno iznosi 96%, dok je djelimično realizovanih 1 odnosno 4%.



Najveći nivo ispunjenosti planiranih aktivnosti od 96% je u operativnom cilju 3 zatim u operativnom cilju 2 u kojem je nivo realizovanih aktivnosti 84% i na kraju u operativnom cilju 1 gdje je realizovano 75% planiranih aktivnosti. Sveukupno nivo ispunjenosti planiranih aktivnosti je 80% što predstavlja visok nivo realizovanosti Nacionalnog programa zaštite potrošača 2019-2021.

U cilju mjerenja ostvarenog učinka, odnosno ostvarenih efekata u izvještajnom periodu u tabeli koja slijedi dat je prikaz postignutih i planiranih učinaka. Ovdje je neophodno pomenuti da Nacionalni program zaštite potrošača 2019-2021 posjeduje određene manjkavosti u dijelu koji se odnosi na definisanje indikatora i polaznih vrijednosti, kao i definisanje budžetskih sredstava planiranih za realizaciju aktivnosti. Međutim, u cilju utvrđivanja stepena ostvarenog napretka i definisanja nedostajuće polazne vrijednosti, sprovedeno je konsultovanje članova Savjeta za zaštitu potrošača kao i svih institucija uključenih u realizaciju AP, koji su dostavili pregled traženih podataka za baznu godinu, na osnovu kojih je izračunata polazna vrijednost, a u skladu sa tim i procenat ostvarenja ciljanih vrijednosti.

Posmatrano samo na nivou posljednje godine realizacije programa, 2021. godine, od 83 planirane aktivnosti realizovano je 66, djelimično realizovano 14, dok samo 3 aktivnosti nijesu realizovane. Nerealizovane aktivnosti odnose se na Operativni cilj 1 (zaštita zdravlja i sigurnost potrošača i zaštita njihovih ekonomskih interesa kroz povećan nadzor nad sprovođenjem zakonskih odredbi, donošenje novih i izmjenu postojećih zakonskih rješenja i pružanje pravne pomoći) i Operativni cilj 2 (pravo potrošača da budu informisani i edukovani i pravo na naknadu štete) i to:

- aktivnost 1.20: Izrada podzakonskih akata koje propiše novi Zakon o komunalnim djelatnostima, prije svega podzakonskih akata o kvalitetu i obimu komunalnih usluga i o cijenama komunalnih usluga;
- aktivnosti 1.21: Izrada podzakonskih akata koje propiše Zakon o vodnim uslugama, prije svega podzakonskih akata kojima se definiše obim i kvalitet usluga vodosnabdijevanja i upravljanja otpadnim vodama i cijene usluga u tim djelatnostima;
- aktivnost 2.12: Izrada opštih uslova za obavljanje komunalnih djelatnosti, odnosno pružanja komunalnih usluga.

Kao što se može zaključiti iz prethodno navedenog, nerealizovane aktivnosti proizilaze iz nedonošenja novog Zakona o komunalnim djelatnostima. Izrada istog je zbog složenosti obuhvata i iznalaženja najboljih zakonskih rješenja odložena za 2021. godinu, te samim tim nije bilo moguće realizovati ni one aktivnosti koje proizilaze iz nje.



## **II INFORMACIJA O NAPRETKU U POSTIZANJU OPERATIVNIH CILJEVA**

U izvještaju EK za 2021 godinu, za oblast zaštite potrošača, navedeno je da je potrebno dovršiti usklađivanje nacionalnog zakonodavstva u oblasti zaštite potrošača na planu prava potrošača, potrošačkih kredita i alternativnog rješavanja potrošačakih sporova te sa najnovijim pravnim tekovinama EU o pravilima zaštite potrošača.

U cilju ispunjenja navedenih preporuka Ministarstvo ekonomskog razvoja planiralo je određene aktivnosti koje se odnose na unaprijeđenje zakonodavnog okvira u skladu sa EU regulativom, a što će biti predloženo Nacionalnim programom zaštite potrošača 2022-2024.



## 1. Procjena dostignuća kroz predstavljanje indikatora učinka i grafički prikaz



Tabela 1. Grafički prikaz kretanja vrijednosti indikatora učinka za period 2019-2021





|  | Naziv indikatora   | Polazna vrijednost 2019. godine <sup>2</sup> | Ostvarena vrijednost u 2020. godini | Trend  | Ciljana vrijednost u 2020. godini | Ostvarena vrijednost u 2021. godini               | Trend   | Ciljana vrijednost u 2021. godini | Obrazloženje   |
|--|--|--|-------------------------------------|--|-----------------------------------|---|---|-----------------------------------|--|
| Operativni cilj 1 Zaštita zdravlja i sigurnost potrošača i zaštita njihovih ekonomskih interesa kroz povećan nadzor nad sprovođenjem zakonskih odredbi, donošenje novih i izmjenu postojećih zakonskih rješenja i pružanje pravne pomoći |  |  |                                     |  |                                   |   |   |                                   |  |
| 1.   | Indikator učinka a)<br>Broj donesenih zakona i podzakonskih propisa u cilju zaštite zdravlja i sigurnosti potrošača i zaštite njihovih ekonomskih interesa | 7  | 9<br>Povećanje za 28,5%             |  | Povećanje za 20%                  | 4<br>Smanjenje za 42,86% u odnosu na 2019. godinu |  | Povećanje za 25%                  | Neispunjenost zadate ciljane vrijednosti proizašla je iz nedonošenja zakonskih i podzakonskih akata predviđenih AP za 2021. godinu kao što su: Zakon o potrošačkim kreditima, Zakon o turizmu i ugostiteljstvu, Zakon o komunalnim |



<sup>2</sup> Imajući u vidu da je Program zaštite potrošača za 2019-2021 usvojen u formi koja nije usklađena sa Metodologijom razvijanja politika, izrade, praćenja i sprovođenja strateških dokumenata, bazna vrijednost je izostala u inicijalnoj verziji dokumenta koja je usvojena. U cilju utvrđivanja stepena ostvarenog napretka i definisanja nedostajuće polazne vrijednosti, sprovedeno je konsultovanje članova Savjeta za zaštitu potrošača kao i svih institucija uključenih u realizaciju AP, koji su dostavili pregled traženih podataka za baznu godinu, na osnovu kojih je izračunata polazna vrijednost, a u skladu sa tim i procenat ostvarenja ciljane vrijednosti za 2020. godinu.



|    |  |       |                             |  |                  |  |   |                  |  |
|----|--|-------|-----------------------------|--|------------------|--|---|------------------|--|
|    |  |       |                             |  |                  |  |   |                  | djelatnostima, Zakon o vodnim uslugama i podzakonski akti koji bi bili donijeti na osnovu ovih zakona.   |
| 2. | Indikator učinka b) Broj kontrola, broj utvrđenih nepravilnosti, broj preduzetih mjera | 27270 | 24062<br>Smanjenje za 11.7% |  | Povećanje za 20% | 19036<br>Smanjenje za 30% u odnosu na 2019. godinu |  | Povećanje za 25% | Usled pandemije COVID 19, i učestale kampanje za ostajanje kućama, došlo je do neznatnog pada u potrošačkoj aktivnosti tokom 2020. i 2021. godine, ali i do smanjenja redovnih kontrola od strane nadležnih organa, što se odrazilo i na indikator učinka. Takođe, obzirom na to da se |

|  |  |    |                         |   |                  |   |  |                  |  |
|--|--|----|-------------------------|---|------------------|---|--|------------------|--|
|  |  |    |                         |   |                  |   |  |                  | predmetni izvještaj priprema prije završnog presjeka kontrola Uprave za inspekcijske poslove (koji se pravi tek početkom januara naredne za tekuću godinu), predmetno smanjenje treba uzeti sa rezervom. |
| Operativni cilj 2 Pravo potrošača da budu informisani i edukovani i pravo na naknadu štete |  |    |                         |   |                  |   |  |                  |  |
| 3.   | <b>Indikator učinka a)</b> Broj pruženih informacija/organizovanih okruglih stolova/seminara /javnih rasprava/broj korisnika/polaznika | 18 | 36<br>Povećanje za 100% |  | Povećanje za 20% | 27<br>Povećanje za 50% u odnosu na 2019. godinu |  | Povećanje za 25% | Obzirom na to da se u 2020. i 2021. godini veliki broj aktivnosti organizovao online, posredstvom različitih platformi za komunikaciju, bilo je moguće pozvati veći broj učesnika online događaja, te je |

|  |   |      |                           |   |                  |  |  |                  |  |
|--|---|------|---------------------------|---|------------------|--|--|------------------|--|
|  |   |      |                           |   |                  |  |  |                  | zbog toga i povećanje veće od onog planiranog AP za 2020. godini   |
| 4.   | <b>Indikator učinka b)</b> broj javnih nastupa u medijima   | 27   | 36<br>Povećanje za 25%    |   | Povećanje za 20% | 52<br>Povećanje za 92,59% u odnosu na 2019. godinu   |   | Povećanje za 25% | Povećanje znatno veće od očekivanog i zadatog kroz ciljanu vrijednost uslijedilo je zbog realizacije projekta AIM II IPA 2014, koji ima za cilj podizanje svijesti javnosti o zaštiti potrošača. |
| Operativni cilj 3 Udruživanje, zastupanje i učešće potrošača, radi ostvarenja njihovih prava |   |      |                           |   |                  |  |  |                  |  |
| 5.   | <b>Indikator učinka a)</b> Broj konsultacija sa NVO pruženih informacija/ organizovanih okruglih stolova/seminara /javnih rasprava/broj korisnika/polaznika | 2629 | 2903<br>Povećanje za 9,4% |  | Povećanje za 20% | 2164<br>Smanjenje za 17,69% u odnosu na 2019. godinu |  | Povećanje za 25% | Neispunjavanje planiranog povećanja posledica je manje aktivnosti potrošača u smislu traženja savjeta i informacija u vezi sa svojim potražničkim pravima, a                                     |

|    |   |    |                         |  |                  |  |   |                  |  |
|----|---|----|-------------------------|--|------------------|--|---|------------------|--|
|    |   |    |                         |  |                  |  |   |                  | usled smanjene potražračke aktivnosti zbog važenja epidemioloških mjera za suzbijanje širenja zarazne bolesti (COVID 19)   |
| 6. | Indikator učinka b) Broj podnesenih prigovora | 24 | 126<br>Povećanje za 80% |  | Povećanje za 20% | 99<br>Povećanje za 75,76% u odnosu na 2021. godinu |  | Povećanje za 25% | Povećanje u odnosu na zadato od 25% ostvareno je zbog donošenja Odluke CB o uvođenju moratorijuma (zbog situacije sa COVID19), zbog koje su potrošači učestalije podnosili zahtjeve za dobijanje dodatnih informacija kao i uputstava o predmetnoj odluci. |

Kao što se može vidjeti iz prethodne tabele, u periodu realizacije NPZP 2019-2021, indikatori učinka su za neke operativne ciljeve premašeni, dok za neke nije dostignuta planirana vrijednost, naročito u 2021. godini. Međutim ovdje je potrebno napomenuti da su podaci uzeti u obzir prilikom izračunavanja vrijednosti indikatora učinka zaključno sa 15. novembrom, te samim tim nedostaju oni koji se odnose na period do 31. decembra, što može dovesti do određenih odstupanja u konačnom rezultatu.

Indikatori učinka za operativni cilj 1 su: broj donesenih zakona i podzakonskih propisa u cilju zaštite zdravlja i sigurnosti potrošača i zaštite njihovih ekonomskih interesa i broj kontrola, broj utvrđenih nepravilnosti, broj preduzetih mjera. U pogledu prvog indikatora, posmatrano u odnosu na prelaznu vrijednost 2020. godine konstatujemo da je isti ostvaren u većoj mjeri od planirane, što je proizašlo iz donošenja većeg broja propisa nego što je prvobitno bilo planirano. Međutim, u 2021. godini se upravo zbog nedonošenja svih planiranih propisa i njihovih podzakonskih akata (Zakon o potrošačkim kreditima, Zakon o turizmu i ugostiteljstvu, Zakon o komunalnim djelatnostima, Zakon o vodnim uslugama) onemogućilo ostvarenje zadatog indikatora učinka i zabilježeno je smanjenje od čak skoro 43% u odnosu na 2019. godinu. U pogledu drugog indikatora planirane vrijednosti nisu ostvarene (povećanje za 20% u 2020. i za 25% u 2021.godini). Naime, imajući u vidu da je Nacionalni program zaštite potrošača 2019-2021 pisan u skladu sa situacijom koja je podrazumijevala normalno odvijanje ekonomske aktivnosti i stabilan ili rastući trend potrošnji, slabljenje privredne aktivnosti i promjena situacije na tržištu usljed pandemije Covid 19 nije moglo biti predviđeno. Kako je, naročito tokom 2020. godine došlo do lock down-a i do zatvaranja velikog broja objekata, te samim tim smanjene potrošačke aktivnost građana, ali i nezaposlenosti, te smanjenje kupovine dobara koji ne spadaju u kategoriju osnovnih životnih namirnica, razlog nedostizanja zadatih vrijednosti planiranih u 2019. godini je očekivana. Samim tim je moralo doći do pada kontrola, ali i utvrđenih nepravilnosti. Većina trgovaca je prešla na online prodaju uz napomenu mogućnosti zamjene robe, te su potrošači mogli ostvariti svoja prava i bez uključivanja nadležnih organa.

U okviru operativnog cilja 2 definisani su sljedeći indikatori: broj pruženih informacija/organizovanih okruglih stolova/seminara /javnih rasprava/broj korisnika/polaznika i broj javnih nastupa u medijima. U slučaju oba idnikatora učinka ostvaren je uspjeh i nadmašena je zadata vrijednost (od 20% u 2020. i 25% u 2021. godini). Naime, situacija sa pandemijom Covid 19 nametnula je iznalaženje načina za održavanje sastanaka, obuka, radionica, konferencija i sl. posredstvom online kanala komunikacija i platformi, bez obaveznog prisustva ograničenog broja polaznika na određenoj zadatoj lokaciji. Na taj način omogućeno je uz minimalne troškove organizovanje mnogo većeg broja različitih događaja uz prisustvo znatno većeg broja polaznika, nego što je prvobitno planirano 2019. godine kada se situacija sa pandemijom nije mogla ni pretpostaviti. Shodno tome, sasvim je očekivano što su zadata prelazna i ciljna vrijednost u ogromnoj mjeri premašene. U vezi drugog indikatora, premašivanje zadate vrijednosti od 25% u odnosu na 2019. godinu proizašlo je iz realizacije projekta finansiranog iz sredstava EU, a koji je fokus stavio na podizanje svijesti javnosti o pravima potrošača kroz različite promotivne kampanje, koje su pratili obavezni nastupi u medijima.

Učinak operativnog cilja 3 mjerjen je kroz broj konsultacija sa NVO pruženih informacija/ organizovanih okruglih stolova/seminara /javnih rasprava/broj korisnika/polaznika i broj podnesenih prigovora. Neispunjavanje zadatih planiranih vrijednosti na polovini i na kraju sprovođenja dokumenta, proizašlo je iz smanjene potrošačke aktivnosti i u tijesnoj je vezi sa operativnim ciljem 1 i indikatorom koji se ondosi na broj kontrola i utvrđenih nepravilnosti. Povećan broj prigovora, kao drugi indicator učinka, tiče se moratorijuma proizašlog iz

odluke CB zbog situacije sa COVID 19. Naime, ovaj indikator se isključivo tiče korisnika finansijskih usluga odnosno kredita i nije u vezi sa prigovorima na saobraznost proizvoda. Shodno tome, povećanje iznad planiranog je očekivano jer su građani u period pandemije bili najviše pogođeni nemogućnošću vraćanja kredita, te se i broj prigovora povećao.

Imajući u vidu da su 2 godine realizacije predmetnog programa bile zahvaćene nepredvidivom situacijom izazvanom pandemijom COVID 19., veoma je teško utvrditi realni napredak i pretpostaviti kakvi bi rezultati bili u drugačijim okolnostima. Kako je COVID 19 direktno uticao na potrošačke navike i privrednu aktivnost, zaključujemo da i pored neostvarivanja planiranih vrijednosti određenih indikatora, uz zadate uslove, ostvaren je napredak.

## **2. Dobri primjeri prakse**

Tokom realizacije određenih aktivnosti predviđenih AP 2020. i 2021. godine, prelaskom na "online" model komunikacije i specijalizovane platforme za održavanje sastanaka, događaja, radionica i slično uočena je mogućnost prevazilaženja finansijskih i fizičkih ograničenja. Preusmjerenjem napora na primijenu ovih koncepata organizovanja događaja, ustanovljen je veći odziv učesnika, ali i veći stepen učinkovitosti. Takođe, prostorna i vremenska barijera su umnogome prevaziđene, a osiguralo se da važne informacije i teme stignu do što šire javnosti.

- ## **3. Procjena izazova – među izazovima se posebno izdvajaju nepredviđene okolnosti nastale usljed situacija kao što je pandemija COVID 19, koje utiču na odvijanje normalne privredne aktivnosti, ali i ponašanje samih potrošača. Važno je pomenuti da je među ključnim izazovima identifikovan i taj koji se odnosi na potrebu bolje koordinacije i zajedničkog djelovanja svih institucija i stejkholdera koji su zaduženi za oblast zaštite potrošača. Takođe, ne smijemo izostaviti ni to da je pandemija u prvi plan stavila i pitanje online/elektronske trgovine, koja u momentu nastupanja zabrane rada prodavnica, tržnih centara i drugih trgovačkih objekata, nije imala adekvatno zakonodavno uporište u našem pravnom sistemu. Samim tim je bio očekivano povećan rizik od obmana i prevara potrošača, ali i od nesnalaženja u novom načinu kupovine. Shodno tome, otvoren je prostor za rješavanje ovog problema u narednom periodu i obezbjeđivanje odgovarajućeg nivoa zaštite potrošača i u elektronskoj, a ne samo tradicionalnoj kupovini.**

### III TABELA ZA IZVJEŠTAVANJE

Tabelarni prikaz aktivnosti iz Akcionog plana za 2021. godinu

| <b>Operativni cilj 1</b>  | <b>Zaštita zdravlja i sigurnost potrošača i zaštita njihovih ekonomskih interesa kroz povećan nadzor nad sprovođenjem zakonskih odredbi, donošenje novih i izmjenu postojećih zakonskih rješenja i pružanje pravne pomoći</b> |              |              |
|---|---|--------------|--------------|
| Indikator učinka<br>a)<br>Broj donesenih zakona i podzakonskih propisa u cilju zaštite zdravlja i sigurnosti potrošača i zaštite njihovih ekonomskih interesa | Polazna vrijednost 2019. godine   | 2020. godina | 2021. godina |
|   | 7   | 20%          | 25%          |
| Indikator učinka<br>b) Broj kontrola, broj utvrđenih nepravilnosti, broj preduzetih mjera   | 27270   | 20%          | 25%          |

|  | Aktivnost koja utiče na realizaciju Operativnog cilja 1  | Indikator rezultata i postignute vrijednosti na kraju izvještajnog perioda   | Institucije odgovorne za sprovođenje aktivnost | Rok (datum početka i planirani datum završetka) | Stepen realizacije | Novi rok realizacije uz obrazloženje | Financijski izvori              | Preporuke |
|--|--|--|--|---|--------------------|--------------------------------------|---------------------------------|-----------|
|  | Aktivnost 1.1. Nadzor nad primjenom zakonskih i podzakonskih propisa kojim se uređuje potrošačko kreditiranje                                      | Broj sprovedenih postupaka posrednih i neposrednih kontrola kreditora (banaka i pružaoća finansijskih usluga) i kreditnih posrednika. Broj razmotrenih prigovora potrošača | CBCG   | I Q - IV Q 2021                                 | Realizovano        |                                      | Redovna budžetska sredstva CBCG |           |
|  | Aktivnost 1.2. Upis u evidenciju kreditnih posrednika – na osnovu ocjene ispunjenosti propisanih uslova podnosioca za pružanje usluga kreditiranja | Broj evidentiranih kreditora i kreditnih posrednika  | CBCG   | I Q - IV Q 2021                                 | Realizovano        |                                      | Redovna budžetska sredstva CBCG |           |



|  |  |  |                     |                            |                               |  |  |  |
|--|--|--|---------------------|----------------------------|-------------------------------|--|--|--|
|  | <p>Aktivnost 1.3.<br/>Izrada Zakona o potrošačkim kreditima (Transponovanje Direktive 2014/17/EU)</p>  | <p>Donijet Zakona o potrošačkim kreditima</p>  | <p>MER<br/>CBCG</p> | <p>I Q - IV Q<br/>2021</p> | <p>Djelimično realizovano</p> | <p>I, II Q 2022. godine<br/><br/>Urađena je finalna verzija predloga/nacrta zakona, koji je objavljen na javnu raspravu i u toku je međuresorno usaglašavanje kao i usaglašavanje sa Sekretarijatom za zakonodavstvo</p> | <p>Redovna budžetska sredstva</p>      |  |
|  | <p>Aktivnost 1.4.<br/>Revizija postojećih i izrada novih podzakonskih propisa</p>  | <p>Donošenje podzakonskih akata iz djelokruga nadležnosti CBCG</p>   | <p>CBCG</p>         | <p>I Q - IV Q<br/>2021</p> | <p>Djelimično realizovano</p> | <p>I-IV Q 2023<br/><br/>Realizacija ove aktivnosti zavisi od stupanja na snagu Zakona o potrošačkim kreditima</p>  | <p>Redovna budžetska sredstva CBCG</p> |  |
|  | <p>Aktivnost 1.5.<br/>Obezbeđivanje pravilne primjene propisa od strane kreditora i kreditnih posrednika, u cilju ostvarenja odgovarajućeg nivoa zaštite</p> | <p>Broj izrečenih mjera prema kreditorima i kreditnim posrednicima u cilju otklanjanja u postupku kontrole</p> | <p>CBCG</p>         | <p>I Q - IV Q<br/>2021</p> | <p>Realizovano</p>            |  | <p>Redovna budžetska sredstva CBCG</p> |  |

|  |  |  |  |                 |             |  |                                 |  |
|--|--|--|--|-----------------|-------------|--|---------------------------------|--|
|  | ekonomskih interesa potrošača  | utvrđenih nepravilnosti<br>Broj datih mišljenja u vezi sa primjenom odredbe zakona, odnosno podzakonskog akta kojim se uređuje potrošačko kreditiranje |  |                 |             |  |                                 |  |
|  | Aktivnost 1.6.<br>Jačanje administrativnih kapaciteta za prenošenje i sprovođenje pravne tekovine EU | Povećanje broja zaposlenih u Službi za zaštitu korisnika finansijskih usluga   | CBCG   | I Q - IV Q 2021 | Realizovano |  | Redovna budžetska sredstva CBCG |  |
|  | Aktivnost 1.7.<br>Jačanje regionalne i međunarodne saradnje u cilju efikasnije zaštite potrošača     | Broj organizovanih sastanaka, okruglih stolova, radionica u cilju razmjene informacija, znanja i iskustava   | CBCG u saradnji sa drugim subjektima, resornim ministarstvima, institucijama i relevantnim udruženjima | I Q - IV Q 2021 | Realizovano |  | Redovna budžetska sredstva CBCG |  |

|  |   |   |  |                |             |   |  |
|--|---|---|--|----------------|-------------|---|--|
|  | Aktivnost 1.8.<br>Nadzor nad radom operatora elektronskih komunikacionih i poštanskih usluga  | Broj kontrola   | EKIP - Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost | IQ - IV Q 2021 | Realizovano | Aktivnost pokrivena iz redovnih budžetskih sredstava EKIP-a |  |
|  | Aktivnost 1.9.<br>Mjerenje i izvještavanje o parametrima Qos, preduzimanje mjera za zaštitu sigurnosti elektronskih komunikacionih mreža i usluga | Broj sprovedenih mjerenja o parametrima Qos, broj preduzetih mjera za zaštitu sigurnosti elektronskih komunikacionih mreža i usluga | EKIP   | IQ - IV Q 2021 | Realizovano | Aktivnost pokrivena iz redovnih budžetskih sredstava EKIP-a |  |
|  | Aktivnost 1.10.<br>Jačanje administrativnih kapaciteta u postupcima rješavanja žalbi korisnika  | Povećanje broja zaposlenih zaduženih za rješavanja žalbi korisnika  | EKIP   | IQ - IV Q 2021 | Realizovano | Aktivnost pokrivena iz redovnih budžetskih sredstava EKIP-a |  |

|  |   |   |  |                  |                        |  |   |  |
|--|---|---|--|------------------|------------------------|--|---|--|
|  | Aktivnost 1.11. Jačanje regionalne i međunarodne saradnje kroz već potpisane memorandume sa regulatornim tijelima iz zemalja okruženja i zemljama EU              | Broj održanih konferencija i sastanaka      | EKIP   | IQ - IV Q 2021   | Realizovano            |  | Aktivnost pokrivena iz redovnih budžetskih sredstava EKIP-a |  |
|  | Aktivnost 1.12. Obezbeđivanje uslova za nesmetano odvijanje turističkih sezona kroz rad Koordinacionog tijela za pripremu i praćenje odvijanja turističkih sezona | Broj održanih sastanaka                     | MER u saradnji sa relevantnim institucijama i primorskim opštinama kao i opštinama Žabljak i Kolašin | IQ - IV Q 2021   | Realizovano            |  | Budžet/ Aktivnost u okviru redovnih poslova državne uprave  |  |
|  | Aktivnost 1.13. Usluge pružanja informacija, primanja žalbi/ komentara/ sugestija od strane turista/gostiju preko besplatnog telefona NTO-a br. 0 8000 1300       | Broj informacija/žalbi/ komentara/sugestija | NTO CG   | IQ - IV Q 2021   | Realizovano            |  | Budžet/ Aktivnost u okviru redovnih poslova državne uprave  |  |
|  | Aktivnost 1.14. Izrada Zakona o turizmu i ugostiteljstvu* – novog, (usaglašavanje sa  | Utvrđen Predlog zakona                      | MER  | 2019 - IV Q 2021 | Djelimično realizovano | I – II Q 2022<br>Nacrt zakona je gotov i biće objavljen na javnu raspravu, | Budžet/ Aktivnost u okviru redovnih poslova državne uprave  |  |

|  |  |   |              |                |                        |  |   |  |
|--|--|---|--------------|----------------|------------------------|--|---|--|
|  | EU Direktivom 2015/2302) Evropskog parlamenta i Vijeća od 25. novembra 2015. godine o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima |   |              |                |                        | nakon konsultacija sa svim zainteresovanim stranama  |   |  |
|  | Aktivnost 1.15. Podizanje nivoa informisanosti potrošača o njihovim pravima i obavezama iz ove oblasti   | Broj objavljenih informacija/s aopštenja  | MER i NTO CG | IQ - IV Q 2021 | Realizovano            |  | Budžet/ Aktivnost u okviru redovnih poslova državne uprave      |  |
|  | Aktivnost 1.16. Sprovođenje Zakona o socijalnom stanovanju   | Broj realizovanih projekata stambene podrške građanima Crne Gore<br><br>1 - Projekat rješavanja stambenih potreba građana po povoljnim uslovima - | MEPG, MFISS  | IQ - IV Q 2021 | Djelimično realizovano | III kvartal 2022<br><br>Realizacija Projekta je još u toku, rok realizacije predviđen je Aneksom 1 Okvirnog ugovora o zajmu sa CEB-om i planom implemantacije Projekta | Aktivnost pokrivena redovnim obavljanjem poslova državne uprave |  |

|  |   |                                |   |                          |                           |  |   |  |
|--|---|--------------------------------|---|--------------------------|---------------------------|--|---|--|
|  |   | Projekat<br>1000+              |   |                          |                           |  |   |  |
|  | Aktivnost 1.17.<br>Organizacija<br>treninga i radionica<br>u cilju obuke<br>službenika jedinica<br>lokalne<br>samouprave za<br>sprovođenje<br>Zakona o<br>planiranju i<br>izgradnji u odnosu<br>na odredbe koje<br>propisuju postupak,<br>način i uslove<br>legalizacije<br>bespravno<br>sagrađenih<br>objekata | Broj treninga<br>ili radionica | MEPG,<br>Zajednica<br>opština Crne<br>Gore, jedinice<br>lokalne<br>samouprave | IQ - IV Q<br>2021        | Realizovano               |  | Budžet države,<br>budžeti jedinica<br>lokalne<br>samouprave                               |  |
|  | Aktivnost 1.18.<br><br>Izrada Zakona o<br>komunalnim<br>djelatnostima<br>(novog)  | Usvojen<br>Predlog<br>zakona   | MEPG  | IV Q 2018 –<br>II Q 2021 | Djelimično<br>realizovano | I – II Q 2022<br><br>Predlog zakona<br>je na<br>usaglašavnju<br>kod Sekretarijata<br>za<br>zakonodavstvo | Budžet/<br>Aktivnost<br>pokrivena<br>redovnim<br>obavljanjem<br>poslova<br>državne uprave |  |
|  | Aktivnost 1.19.<br>Izrada Zakona o<br>vodnim uslugama   | Usvojen<br>Predlog<br>zakona   | MEPG  | IV Q 2018 –<br>II Q 2021 | Djelimično<br>realizovano | I – II Q 2022  | Budžet/<br>Aktivnost<br>pokrivena   |  |

|  |                           |  |                       |                  |  |  |   |  |
|--|---------------------------|--|-----------------------|------------------|--|--|---|--|
|  |                           |  |                       |                  |  | Predlog zakona se dostavlja na usaglašavnje kod Sekretarijata za zakonodavstvo                         | redovnim obavljanjem poslova državne uprave |  |
| Aktivnost 1.20.<br>Izrada podzakonskih akata koje propiše novi Zakon o komunalnim djelatnostima, prije svega podzakonskih akata o kvalitetu i obimu komunalnih usluga i o cijenama komunalnih usluga | Donesena podzakonska akta | MEPG, JLS  | II Q 2021 - IV Q 2021 | Nije realizovano | IV Q 2022 - II Q 2023<br><br>Izrada podzakonskih akata zavisi od donošenja novog Zakona o komunalnim djelatnostima. Do izrade novih podzakonskih akata primjenjivaće se oni koji su doneseni na osnovu važećeg Zakona o komunalnim djelatnostima | Budžet/<br>Aktivnost pokrivena redovnim obavljanjem poslova državne uprave, odnosno lokalne samouprave |   |  |
| Aktivnost 1.21.<br>Izrada podzakonskih akata koje propiše Zakon o vodnim uslugama, prije svega podzakonskih  | Donesena podzakonska akta | Regulatorna agencija za energetiku i regulisane komunalne djelatnosti, JLS | II Q 2021 - IV Q 2021 | Nije realizovano | IV Q 2022 i II Q 2023<br><br>Izrada podzakonskih akata zavisi od donošenja Zakona o  | Budžet/<br>Aktivnost pokrivena redovnim obavljanjem poslova državne uprave, odnosno RAE i              |   |  |

|  |   |   |   |                |                        |   |   |  |
|--|---|---|---|----------------|------------------------|---|---|--|
|  | akata kojima se definiše obim i kvalitet usluga vodosnabdijevanja i upravljanja otpadnim vodama i cijene usluga u tim djelatnostima |   |   |                |                        | vodnim uslugama. Do izrade novih podzakonskih akata primjenjivaće se propisi doneseni na osnovu važećeg Zakona o komunalnim djelatnostima | lokalne samouprave  |  |
|  | Aktivnost 1.22. Vršenje kontrole poštovanja ograničenja cijene od strane snabdjevača  | Broj sprovedenih kontrola, broj utvrđenih nepravilnosti   | Regulatorna Agencija za energetiku i regulisane komunalne djelatnosti | IQ - IV Q 2021 | Djelimično realizovano | Nije bilo promjene cijena od strane snabdjevača, u kom slučaju bi Agencija vršila kontrolu  | Aktivnost pokrivena redovnim obavljanjem poslova Agencije |  |
|  | Aktivnost 1.23. Praćenje rada postojećih snabdjevača  | Broj kontrola   | Regulatorna Agencija za energetiku i regulisane komunalne djelatnosti | IQ - IV Q 2021 | Realizovano            |   | Aktivnost pokrivena redovnim obavljanjem poslova Agencije |  |
|  | Aktivnost 1.24. Izdavanje licenci novim snabdjevačima   | Broj riješenih zahtjeva za izdavanje licence u ukupno podnijetim zahtjevima za izdavanje licence za | Regulatorna Agencija za energetiku i regulisane komunalne djelatnosti | IQ - IV Q 2021 | Djelimično realizovano | Nije bilo zahtjeva za izdavanje licenci od strane novih snabdjevača   | Aktivnost pokrivena redovnim obavljanjem poslova Agencije |  |



|  |  |   |   |                |                        |  |   |  |
|--|--|---|---|----------------|------------------------|--|---|--|
|  |  | snabdijevanje   |   |                |                        |  |   |  |
|  | Aktivnost 1.25. Vršenje kontrole rada svih elektroenergetskih operatera u vezi sa obavljanjem poslova koji se odnose na maloprodajno tržište                       | Broj sprovedenih kontrola, broj utvrđenih nepravilnosti   | Regulatorna Agencija za energetiku i regulisane komunalne djelatnosti | IQ - IV Q 2021 | Realizovano            |  | Aktivnost pokrivena redovnim obavljanjem poslova Agencije |  |
|  | Aktivnost 1.26. Praćenje i analiziranje rada i poslovanja energetskih subjekata u odnosu na kvalitet isporuke i snabdijevanja električnom energijom                | Broj riješenih žalbi i broj podnijetih žalbi po osnovu kvaliteta isporuke i snabdijevanja električnom energijom | Regulatorna Agencija za energetiku i regulisane komunalne djelatnosti | IQ - IV Q 2021 | Realizovano            |  | Aktivnost pokrivena redovnim obavljanjem poslova Agencije |  |
|  | Aktivnost 1.27. Rješavanje žalbi kupaca iz okvira svoje nadležnosti i sprovođenje arbitražnog postupka, u slučajevima kada strane u sporu povjere rješavanje spora | Broj riješenih žalbi, broj podnijetih žalbi i broj sprovedenih arbitražnih postupaka                            | Regulatorna Agencija za energetiku i regulisane komunalne djelatnosti | IQ - IV Q 2021 | Djelimično realizovano | Nije bilo zahtjeva za sprovođenje arbitražnog postupka | Aktivnost pokrivena redovnim obavljanjem poslova Agencije |  |

|  |  |   |       |                 |             |  |   |  |
|--|--|---|-------|-----------------|-------------|--|---|--|
|  | Aktivnost 1.28.<br>Pružanje pravne pomoći potrošačima u vezi sa potrošačkim pravima, posredovanje i upućivanje žalbi nadležnim inspekcijama, evidentiranje žalbi potrošača | Broj posjeta Savjetovalištu za zaštitu potrošača i broj podnijetih žalbi                          | CEZAP | I Q – IV Q 2021 | Realizovano |  | Nije obezbijeđen. U slučaju da se ne obezbijedi finansiranje grantovima preko projekata planiramo da aktivnost realizujemo volonterskim radom članova |  |
|  | Aktivnost 1.29.<br>Izveštavanje o broju prigovora i načinu rješavanja  | Broj prigovora  | CEZAP | I Q – IV Q 2021 | Realizovano |  | Nije obezbijeđen. U slučaju da se ne obezbijedi finansiranje grantovima preko projekata planiramo da aktivnost realizujemo volonterskim radom članova |  |
|  | Aktivnost 1.30.<br>Iniciranje izmjena i dopuna ZZP, kao i donošenja novih propisa u oblasti zaštite prava potrošača  | Broj podnijetih sugestija na nacrtu propisa i broj podnijetih predloga za donošenje novih propisa | CEZAP | I Q – IV Q 2021 | Realizovano |  | Nije obezbijeđen. U slučaju da se ne obezbijedi finansiranje grantovima preko projekata planiramo da aktivnost realizujemo                            |  |

|   |   |       |                 |                        |  |  |   |  |
|---|---|-------|-----------------|------------------------|--|--|---|--|
|   |   |       |                 |                        |  |  | volonterskim radom članova  |  |
| Aktivnost 1.31. Poboljšanje položaja lica sa invaliditetom kao potrošača  | Podnijet zahtjev za izmjenu Pravilnika o obilježavanju proizvoda na Brajevom pismu, u saradnji sa Savezom slijepih CG | CEZAP | I Q – IV Q 2021 | Realizovano            |  |  | Nije obezbijeđen. U slučaju da se ne obezbijedi finansiranje grantovima preko projekata planiramo da aktivnost realizujemo volonterskim radom članova |  |
| Aktivnost 1.32. Obezbjedivanje pune primjene propisa u cilju ostvarivanja propisanog kvaliteta usluga   | Broj žalbi  | MKI   | I Q – IV Q 2021 | Realizovano            |  |  | Aktivnost pokrivena redovnim obavljanjem poslova državne uprave   |  |
| Aktivnost 1.33. Izrada Predloga za izmjenu Zakona o željeznici, koji će sadržati odredbe vezane za prava putnika, a u skladu sa Regulativom 1371/2007 o pravima putnika | Izrađen Predlog zakona o izmjenama i dopunama Zakona o željeznici   | MKI   | I Q – IV Q 2021 | Djelimično realizovano | Usvajanje predloga za izmjenu Zakona o željeznici se očekuje do kraja 2021. godine |  | Aktivnost pokrivena redovnim obavljanjem poslova državne uprave   |  |

|  |   |  |  |                  |                        |   |   |  |
|--|---|--|--|------------------|------------------------|---|---|--|
|  | Aktivnost 1.34. Izvještavanje o podacima iz nadzora uključujući i podatke iz nadzora po žalbama potrošača u ovoj oblasti, na utvrđenom obrascu                | Broj sprovedenih kontrola i broj preduzetih mjera  | Inspekcija za drumski saobraćaj<br>Inspekcija za željeznički saobraćaj | IQ - IV Q 2021   | Realizovano            |   | Aktivnost pokrivena redovnim obavljanjem poslova državne uprave |  |
|  | Aktivnost 1.35. Nadzor nad sprovođenjem propisa iz oblasti prava putnika i zakona koji uređuju predmetno područje i u vezi sa ZZP                             | Broj sprovedenih kontrola i broj preduzetih mjera  | Inspekcija za drumski saobraćaj<br>Inspekcija za željeznički saobraćaj | IQ - IV Q 2021   | Realizovano            |   | Aktivnost pokrivena redovnim obavljanjem poslova državne uprave |  |
|  | Aktivnost 1.36. Jačanje kapaciteta nadležnih organa lokalne uprave i vršilaca komunalnih djelatnosti u postupanju po prigovorima potrošača – korisnika usluga | Broj obučenih lokalnih službenika i zaposlenih kod vršilaca komunalnih djelatnosti<br>Broj sprovedenih obuka | ZOCCG  | I Q – III Q 2021 | Djelimično realizovano | IV Q 2021 i I Q 2022<br><br>Pripremna faza za realizaciju obuke (izrada programa obuke, materijala za obuku i preliminarno ispitivanje potencijalnih polaznika obuke) započeta u III Q 2021 | Redovna budžetska sredstva ZOCCG                                |  |

|  |  |  |     |                 |             |                            |  |
|--|--|--|-----|-----------------|-------------|----------------------------|--|
|  | Aktivnost 1.37.<br>Nadzor nad primjenom Zakona o zaštiti potrošača (ZZP) u skladu sa utvrđenim nadležnostima iz Odluke o organima nadležnim za inspekcijski nadzor nad sprovođenjem zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača („Sl. list CG“, br. 50/15)                      | Broj sprovedenih kontrola, broj utvrđenih nepravilnosti, upravne i kaznene preduzete mjere | UIP | I Q – IV Q 2021 | Realizovano | Redovna budžetska sredstva |  |
|  | Aktivnost 1.38.<br>Nadzor nad primjenom drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača u skladu sa utvrđenim nadležnostima iz Odluke o organima nadležnim za inspekcijski nadzor nad sprovođenjem zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača („Sl. list CG“, br. 50/15) | Broj sprovedenih kontrola, broj utvrđenih nepravilnosti, upravne i kaznene preduzete mjere | UIP | I Q – IV Q 2021 | Realizovano | Redovna budžetska sredstva |  |
|  | Aktivnost 1.39.<br>Postupanje po žalbama potrošača koje se odnose na   | Broj primljenih žalbi, broj kontrola po  | UIP | I Q – IV Q 2021 | Realizovano | Redovna budžetska sredstva |  |

|  |   |   |     |                 |             |  |                            |  |
|--|---|---|-----|-----------------|-------------|--|----------------------------|--|
|  | povredu prava iz Zakona o zaštiti potrošača   | žalbama i način rješavanja po žalbama   |     |                 |             |  |                            |  |
|  | Aktivnost 1.40. Postupanje po žalbama potrošača koje se odnose na povredu prava iz drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača  | Broj primljenih žalbi, broj kontrola po žalbama i način rješavanja po žalbama         | UIP | I Q – IV Q 2021 | Realizovano |  | Redovna budžetska sredstva |  |
|  | Aktivnost 1.41. Nadzor nad sprovođenjem zakona koji uređuju bezbjednost proizvoda i nadzor nad tržištem (po godišnjem Opštem programu nadzora proizvoda na tržištu, kao i po obavještenjima o opasnim proizvodima) u skladu sa Uredbom o utvrđivanju grupa proizvoda nad kojima se vrši nadzor na tržištu | Broj inspekcijskih pregleda, broj i količina vrsta opasnih proizvoda, preduzete mjere | UIP | I Q – IV Q 2021 | Realizovano |  | Redovna budžetska sredstva |  |
|  | Aktivnost 1.42. Izvještavanje o realizaciji Opšteg programa nadzora   | Usvojen Izvještaj o realizaciji Opšteg  | UIP | I Q – I Q 2021  | Realizovano |  | Redovna budžetska sredstva |  |

|  |   |   |     |                  |                        |   |                            |  |
|--|---|---|-----|------------------|------------------------|---|----------------------------|--|
|  | proizvoda na tržištu, uključujući i podatke iz tržišnog nadzora po obavještenjima o opasnim proizvodima, na utvrđenom obrascu za 2020. godinu | programa nadzora proizvoda na tržištu za 2020. godinu   |     |                  |                        |   |                            |  |
|  | Aktivnost 1.43. Izrada Opšteg programa nadzora proizvoda na tržištu za 2022. godinu   | Usvojen Opšti program nadzora proizvoda na tržištu za 2022. godinu  | UIP | IV Q – IV Q 2021 | Djelimično realizovano | Imajući u vidu period izvještavanja (novembar 2021) očekuje se završetak realizacije aktivnosti do kraja 2021. godine | Redovna budžetska sredstva |  |
|  | Aktivnost 1.44. Praćenje funkcionisanja sistema za razmjenu podataka o opasnim proizvodima za 2021. godinu                                    | Izrađen Izvještaj o funkcionisanj u sistema za razmjenu podataka o opasnim proizvodima za 2020. godinu, koji se podnosi Vladi Crne Gore | UIP | I Q – IV Q 2021  | Realizovano            |   | Redovna budžetska sredstva |  |

|  |   |  |  |                 |             |  |                            |  |
|--|---|--|--|-----------------|-------------|--|----------------------------|--|
|  | Aktivnost 1.45.<br>Unaprijeđivanje rada Koordinacionog tijela za tržišni nadzor                           | Broj održanih sjednica   | Inspekcije nadležne za tržišni nadzor                      | I Q – IV Q 2021 | Realizovano |  | Redovna budžetska sredstva |  |
|  | Aktivnost 1.46.<br>Izveštavanje o radu Koordinacionog tijela za tržišni nadzor za 2020. godinu            | Izrađen Izveštaj o radu Koordinacionog tijela za 2020. godinu, koji se dostavlja Vladi Crne Gore | UIP  | I Q – I Q 2021  | Realizovano |  | Redovna budžetska sredstva |  |
|  | Aktivnost 1.47.<br>Unaprijeđivanje web sajta potrosac.me  | Broj zaprimljenih žalbi potrosaca, broj evidentiranih posjetilsaca sajta                         | UIP  | I Q – IV Q 2021 | Realizovano |  | Redovna budžetska sredstva |  |
|  | Aktivnost 1.48.<br>Edukacija inspektora u cilju efikasnog nadzora nad primjenom potrošačkog zakonodavstva | Broj organizovanih obuka, broj polaznika   | UIP sa Upravom za kadrove i drugim nadležnim institucijama | I Q – IV Q 2021 | Realizovano |  | Redovna budžetska sredstva |  |



|  |  |  |     |                     |             |  |                            |  |
|--|--|--|-----|---------------------|-------------|--|----------------------------|--|
|  | Aktivnost 1.49.<br>Iniciranje izmjena i dopuna, kao i donošenja novih propisa u oblasti potrošačkog zakonodavstva  | Broj dostavljenih inicijativa za izmjenu i dopunu zakona resornom ministarstvu, broj donijetih propisa | UIP | I Q – IV Q<br>2021  | Realizovano |  | Redovna budžetska sredstva |  |
|  | Aktivnost 1.50.<br>Donošenje Pravilnika o izmjeni i dopuni Pravilnika o sadržaju evidencije o podacima iz nadzora i evidencije o žalbama potrošača i njihovom rješavanju | Donijet pravilnik  | MER | II Q – II Q<br>2021 | Realizovano |  | Redovna budžetska sredstva |  |
|  | Aktivnost 1.51.<br>Donošenje Zakona o izmjeni i dopuni Zakona o zaštiti potrošača  | Donijet Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača  | MER | II Q – II Q<br>2021 | Realizovano |  | Redovna budžetska sredstva |  |
|  | Aktivnost 1.52.<br>Izrada Predloga odluke o organima nadležnim za nadzor nad   | Donijeta Odluka o organima nadležnim za nadzor nad   | MER | II Q – II Q<br>2021 | Realizovano |  | Redovna budžetska sredstva |  |

|  |  |                    |  |                    |  |  |  |
|--|--|--------------------|--|--------------------|--|--|--|
| sporovođenjem zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača   | sporođenje m zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača                            |                    |  |                    |  |  |  |
| <b>Operativni cilj 2</b>   | <b><i>Pravo potrošača da budu informisani i edukovani i pravo na naknadu štete</i></b> |                    |  |                    |  |  |  |
| <b>Indikator učinka a)</b> Broj pruženih informacija/organizovanih okruglih stolova/seminara /javnih rasprava/broj korisnika/polaznika | <b>Polazna vrijednost 2019</b>   | <b>2020 godina</b> |  | <b>2021 godina</b> |  |  |  |
|  | 18   | Povećanje za 20%   |  | Povećanje za 25%   |  |  |  |
| <b>Indikator učinka b)</b> broj javnih nastupa u medijima  | 27   | Povećanje za 20%   |  | Povećanje za 25%   |  |  |  |

| <b>Aktivnost koja utiče na realizaciju Operativnog cilja 2</b> | <b>Indikatori rezultata i postignute vrijednosti na kraju izvještajnog perioda</b> | <b>Institucije odgovorne za sprovođenje aktivnosti</b> | <b>Rok (datum početka i planirani datum završetka)</b> | <b>Stepen realizacije</b> | <b>Novi rok realizacije uz obrazloženje</b> | <b>Financijski izvori</b>       | <b>Preporuke</b> |
|--|--|--|--|---------------------------|---|---------------------------------|------------------|
| Aktivnost 2.1. Informisanje potrošača o pravima i načinu       | Broj obavljenih konsultacija i broj datih savjeta                                  | CBCG   | I Q – IV Q 2021  | Realizovano               |   | Redovna budžetska sredstva CBCG |                  |

|  |   |  |      |                 |             |  |                                       |  |
|--|---|--|------|-----------------|-------------|--|---------------------------------------|--|
|  | ostvarivanja zaštite finansijskih prava   | potrošačima u pogledu načina ostvarivanja zaštite potrošačkih prava  |      |                 |             |  |                                       |  |
|  | Aktivnost 2.2. Informisanje potrošača o pravima i načinu ostvarivanja zaštite finansijskih prava    | Broj objavljenih informacija o načinu zaštite prava potrošača na web stranici <a href="http://www.cbcg.me">www.cbcg.me</a> i u sredstavima javnog informisanja (štampani i elektronski mediji) | CBCG | I Q – IV Q 2021 | Realizovano |  | Redovna budžetska sredstva CBCG       |  |
|  | Aktivnost 2.3. Unaprijeđenje informisanosti potrošača iz oblasti elektronskih komunikacionih usluga | Broj štampanih brošura i saopštenja preko sredstava informisanja. Broj objavljenih informacija na sajtu EKIP-a   | EKIP | I Q – IV Q 2021 | Realizovano |  | Aktivnost pokrivena iz budžeta EKIP-a |  |

|  |  |  |                 |             |  |                                       |   |
|--|--|--|-----------------|-------------|--|---------------------------------------|---|
| Aktivnost 2.4.<br>Korišćenje i unaprijeđenje rada aplikacija - "Tarifni kalkulator " i "Izmjeri brzinu"            | Broj pristupa aplikacijama<br>Broj korisnika aplikacija  | EKIP   | I Q – IV Q 2021 | Realizovano |  | Aktivnost pokrivena iz budžeta EKIP-a |   |
| Aktivnost 2.5.<br>Analiza zadovoljstva korisnika elektronskim komunikacionim uslugama                              | Broj zadovoljnih korisnika elektronskim komunikacionim uslugama                                  | EKIP   | I Q - IV Q 2021 | Realizovano |  | Aktivnost pokrivena iz budžeta EKIP-a |   |
| Aktivnost 2.6.<br>Obezbjedenje posebnih email adresa i posebnih tf brojeva za direktnu komunikaciju sa korisnicima | Broj primljenih emailova i žalbi putem emaila EKIP-a<br>Broj ostvarenih kontakata putem telefona | EKIP   | I Q - IV Q 2021 | Realizovano |  | Aktivnost pokrivena iz budžeta EKIP-a |   |
| Aktivnost 2.7.<br>Povećanje broja elektronskih usluga na portalu eUprave   | Povećanje broja e-usluga na portalu za 10% u odnosu na 2020. godinu                              | Ministarstvo javne uprave, digitalnog društva i medija | IQ - IV Q 2021  | Realizovano |  | Redovna budžetska sredstva            | Nastaviti sa aktivnostima u vezi povećanja kvaliteta elektronskih usluga i podizanja na veći nivo |

|  |   |   |  |                       |                               |   |                                   |  |
|--|---|---|--|-----------------------|-------------------------------|---|-----------------------------------|--|
|  | <p>Aktivnost 2.8.<br/>Kreiranje elektronskih anketa za potrošače</p>                              | <p>Broj kreiranih anketa na portalu eUprave <a href="http://www.euprava.me">www.euprava.me</a><br/>Broj učesnika ankete</p>           | <p>Ministarstvo ekonomskog razvoja, Ministarstvo javne uprave, digitalnog društva i medija i udruženja potrošača</p> | <p>IQ - IV Q 2021</p> | <p>Djelimično realizovano</p> | <p>IQ-IVQ 2022<br/>Obezbijeđeni su tehnički preduslovi, za potpunu realizaciju ove aktivnosti nedostaju predlozi za elektronsko anketiranje potrošača</p> | <p>Redovna budžetska sredstva</p> |  |
|  | <p>Aktivnost 2.9.<br/>Objavljivanje podataka iz oblasti zaštite potrošača u otvorenom formatu</p> | <p>Broj setova podataka iz oblasti zaštite potrošača, objavljenih na portalu <a href="http://www.data.gov.me">www.data.gov.me</a></p> | <p>Ministarstvo javne uprave, digitalnog društva i medija i Ministarstvo ekonomskog razvoja</p>                      | <p>IQ - IV Q 2021</p> | <p>Realizovano</p>            |   | <p>Redovna budžetska sredstva</p> | <p>Na portalu otvorenih podataka objavljeno 147 setova podataka Potrebno je intezivirati objavljivanje podataka koji se odnose na zaštitu potrošača u otvorenom formatu. Masovnijim objavljivanjem ovih podataka stvoriće se uslovi za njihovu ponovnu upotrebu u smislu kreiranja aplikacija za</p> |

|  |  |  |   |                |                  |   |                            | potrebe zaštite potrošača |
|--|--|--|---|----------------|------------------|---|----------------------------|---------------------------|
|  | Aktivnost 2.10. Objavljivanje servisnih informacija, na internet stranicama pružaoca usluga, u pogledu planiranih i neplaniranih prekida u pružanju usluge | Broj objavljenih informacija                           | Pružaoци usluga   | IQ - IV Q 2021 | Realizovano      |   | Redovna budžetska sredstva |                           |
|  | Aktivnost 2.11. Pružanje pravovremenih i kvalitetnih informacija u oblastima komunalnih djelatnosti i vodnih usluga  | Broj pruženih informacija                              | Pružaoци usluga, JLS  | IQ - IV Q 2021 | Realizovano      |   | Redovna budžetska sredstva |                           |
|  | Aktivnost 2.12. Izrada opštih uslova obavljanja komunalnih djelatnosti, odnosno pružanja komunalnih usluga   | Broj opština i preduzeća koji su donijeli opšte uslove | Pružaoци usluga uz saglasnost JLS za individualnu komunalnu potrošnju i JLS za zajedničku komunalnu potrošnju | 2021 - 2022    | Nije realizovano | Važeći Zakon o komunalnim djelatnostima ne propisuje obavezu donošenja opštih uslova. To je rješenje iz Predloga zakona o komunalnim djelatnostima čija izrada je u završnoj fazi | Redovna budžetska sredstva |                           |

|  |  |   |       |                        |             |  |  |  |
|--|--|---|-------|------------------------|-------------|--|--|--|
|  |  |   |       |                        |             |  |  |  |
|  | Aktivnost 2.13.<br>Informisanje<br>potrošača o<br>njihovim pravima<br>putem mini filmova<br>i gostovanja<br>predstavnik<br>CEZAP-a na Tv<br>Prva   | Broj TV mini<br>dokumentara<br>ca koje će se<br>baviti<br>ključnim<br>temama Iz<br>oblasti<br>zaštite<br>potrošača,<br>kroz<br>konkretnu<br>situaciju i<br>primjere.<br><br>Broj TV<br>gostovanja<br>"Zaštitnik<br>potrošača" | CEZAP | I Q 2020 - I<br>Q 2022 | Realizovano |  | Grant<br>Delegacije EU u<br>CG   |  |
|  | Aktivnost 2.14.<br>Savjetovanje<br>potrošača o<br>pravima i načinu<br>ostvarivanja<br>njihovih prava<br>putem telefona,<br>elektronske pošte i<br>prilikom posjeta<br>CEZAP-u (putem<br>informativno-<br>konsultativnog<br>centra) | Broj<br>telefonskih<br>poziva,<br>emailova<br><br>Broj posjeta  | CEZAP | I Q - IV Q<br>2021     | Realizovano |  | Nije<br>obezbijeden. U<br>slučaju da se<br>ne obezbijedi<br>finansiranje<br>grantovima<br>preko projekata<br>planiramo da<br>aktivnost<br>realizujemo<br>volonterskim<br>radom članova |  |

|  |  |   |  |                    |             |  |                            |  |
|--|--|---|--|--------------------|-------------|--|----------------------------|--|
|  | Aktivnost 2.15.<br>Informisanje korisnika usluga u prevozu o njihovim pravima  | Broj pruženih informacija   | MKI<br>NVO<br>Autobuske stanice<br>Drugi nadležni organi | IQ - IV Q<br>2021  | Realizovano |  | Redovna budžetska sredstva |  |
|  | Aktivnost 2.16.<br>Pružanje odgovora na pitanja potrošača iz oblasti zaštite ekonomskih interesa potrošača i bezbjednosti proizvoda  | Broj zaprimljenih upita putem call centra i drugih platformi za komunikaciju sa potrošačima | UIP  | I Q - IV Q<br>2021 | Realizovano |  | Redovna budžetska sredstva |  |
|  | Aktivnost 2.17.<br>Saradnja sa NVO sektorom za zaštitu potrošača, u cilju informisanja potrošača o njihovim pravima i načinu rješavanja njihovih žalbi u upravnom postupku | Uspostavljen a i ojačana saradnja sa NVO sektorom   | UIP  | I Q - IV Q<br>2021 | Realizovano |  | Redovna budžetska sredstva |  |
|  | Aktivnost 2.18.<br>Saradnja sa medijima u cilju informisanja potrošača i ažuriranje informacija na   | Broj TV gostovanja, objavljenih novinskih članaka, održanih konferencija.                   | UIP  | I Q - IV Q<br>2021 | Realizovano |  | Redovna budžetska sredstva |  |



|  |  |   |                     |                    |                           |   |                                  |  |
|--|--|---|---------------------|--------------------|---------------------------|---|----------------------------------|--|
|  | sajtovima<br><a href="http://www.uip.gov.me">www.uip.gov.me</a> ,<br><a href="http://www.ti.gov.me">www.ti.gov.me</a> i<br><a href="http://www.potrosac.me">www.potrosac.me</a>  |   |                     |                    |                           |   |                                  |  |
|  | Aktivnost 2.19.<br>Jačanje regionalne<br>i međunarodne<br>saradnje   | Broj održanih<br>online<br>sjednica   | UIP                 | I Q - IV Q<br>2021 | Djelimično<br>realizovano | Usled pandemije<br>Korona virusa<br>ova aktivnost je<br>bila u manjem<br>obimu<br>realizovana,<br>imali smo on-line<br>sastanke<br>(saradnja sa<br>Hrvatskom) | Redovna<br>budžetska<br>sredstva |  |
|  | Aktivnost 2.20.<br>Razmjena<br>informacija<br>(pružanje<br>pravovremenih i<br>adekvatnih<br>informacija/odgovo<br>ra (u oblasti<br>turizma i<br>ugostiteljstva) call-<br>centra (informacija<br>broj 0 9000 1300)<br>sa servisom<br>Telekom-a<br>„Informacije“ i<br>drugim<br>informacionim<br>sistemima | Broj<br>primljenih<br>pritužbi/rekla<br>macija<br>/prigovora i<br>broj<br>povratnih<br>odgovora od<br>nadležnog<br>organa | NTOCG               | I Q - IV Q<br>2021 | Realizovano               |   | Redovna<br>budžetska<br>sredstva |  |
|  | Aktivnost 2.21.<br>Medijska promocija<br>Odbora za   | Broj<br>objavljenih<br>tekstova u   | Privredna<br>komora | I Q - IV Q<br>2021 | Realizovano               |   | Redovna<br>budžetska<br>sredstva |  |

|  |  |   |  |  |  |  |  |  |
|--|--|---|--|--|--|--|--|--|
|  | vansudsko rješavanje sporova potrošača pri Privrednoj komori | štampanim medijima i na portalima, broj gostovanja u elektronskim medijima, broj posjeta sajtu Privredne komore |  |  |  |  |  |  |
|--|--|---|--|--|--|--|--|--|

|  |  |  |                    |  |                    |  |  |  |
|--|--|--|--------------------|--|--------------------|--|--|--|
|  | <b>Operativni cilj 3</b>   | <b><i>Udruživanje, zastupanje i učešće potrošača, radi ostvarenja njihovih prava</i></b> |                    |  |                    |  |  |  |
|  | <b>Indikator učinka a)</b><br>Broj konsultacija sa NVO pruženih informacija/ organizovanih okruglih stolova/seminara /javnih rasprava/broj korisnika/polaznika | <b>Polazna vrijednost 2019</b>   | <b>2020 godina</b> |  | <b>2021 godina</b> |  |  |  |
|  |  | 2629   | Povećanje za 20%   |  | Povećanje za 25%   |  |  |  |
|  | <b>Indikator učinka b)</b><br>Broj podnesenih prigovora  | 24   | Povećanje za 20%   |  | Povećanje za 25%   |  |  |  |

|  |  |   |                                 |                                       |                           |   |                           |                  |
|--|--|---|---------------------------------|---------------------------------------|---------------------------|---|---------------------------|------------------|
|  | <b>Aktivnost koja utiče na realizaciju</b> | <b>Indikator rezultata i postignute</b> | <b>Institucije odgovorne za</b> | <b>Rok (datum početka i planirani</b> | <b>Stepen realizacije</b> | <b>Novi rok realizacije uz obrazloženje</b> | <b>Finansijski izvori</b> | <b>Preporuke</b> |
|--|--|---|---------------------------------|---------------------------------------|---------------------------|---|---------------------------|------------------|

|  | <b>Operativnog cilja 3</b>   | <b>vrijednosti na kraju izvještajnog perioda</b>  | <b>spvođenje aktivnosti</b> | <b>datum završetka)</b> |             |  |   |  |
|--|--|---|-----------------------------|-------------------------|-------------|--|---|--|
|  | Aktivnost 3.1. Podizanje nivoa svijesti potrošača o njihovim pravima i obavezama iz ove oblasti putem informisanja potrošača       | Broj okruglih stolova/ seminara/ javnih rasprava  | Pružaooci usluga, JLS, MEPG | I Q - IV Q 2021         | Realizovano |  | Redovna budžetska sredstva  |  |
|  | Aktivnost 3.2. Podizanje nivoa informisanosti potrošača o njihovim pravima i obavezama iz ove oblasti putem informisanja potrošača | Broj informacija/s aopštenja  | MER i NTO CG                | I Q - IV Q 2021         | Realizovano |  | Redovna budžetska sredstva  |  |
|  | Aktivnost 3.3. Podnošenje kolektivnih tužbi u slučajevima kršenja prava potrošača  | Broj podnesenih kolektivnih tužbi<br>Broj pravosnažnih sudskih presuda u sporovima za zaštitu kolektivnih | CEZAP                       | I Q - IV Q 2021         | Realizovano |  | Nije obezbijeđen. U slučaju da se ne obezbijedi finansiranje grantovima preko projekata planiramo da aktivnost realizujemo volonterskim radom članova |  |

|  |   |   |     |                         |             |  |                            |  |
|--|---|---|-----|-------------------------|-------------|--|----------------------------|--|
|  |   | interesa potrošača  |     |                         |             |  |                            |  |
|  | Aktivnost 3.4.<br>Podizanje nivoa svijesti potrošača o njihovim pravima i obavezama iz ove oblasti putem informisanja potrošača | Broj organizovanih okruglih stolova, seminara, javnih rasprava                              | MER | I Q - IV Q 2021         | Realizovano |  | Redovna budžetska sredstva |  |
|  | Aktivnost 3.5.<br>Podizanje nivoa znanja trgovaca o njihovim pravima i obavezama iz ove oblasti                                 | Broj pruženih informacija/organizovanih okruglih stolova/seminara /javnih rasprava          | MER | I Q - IV Q 2021         | Realizovano |  | Redovna budžetska sredstva |  |
|  | Aktivnost 3.6.<br>Obilježavanje međunarodnog dana potrošača   | Broj TV gostovanja, objavljenih članaka, Broj održanih pres konferencija, Broj podijeljenih | MER | I Q 2021 – 20 mart 2021 | Realizovano |  | Redovna budžetska sredstva |  |

|  |  |  |                  |                 |             |  |                            |  |
|--|--|--|------------------|-----------------|-------------|--|----------------------------|--|
|  |  | informativnih brošura  |                  |                 |             |  |                            |  |
|  | Aktivnost 3.7. Podizanje nivoa informisanosti i edukacije potrošača koji su korisnici pametnih uređaja (IOS i android platforma) putem informativno edukativne aplikacije "potrošač" preko koje se podnose potrošačke žalbe nadležnim inspekcijskim organima | Broj TV gostovanja, objavljenih članaka, Broj održanih pres-konferencija, Broj podnijetih prigovora aplikacije Broj preuzimanja aplikacije | MER              | I Q - IV Q 2021 | Realizovano |  | Redovna budžetska sredstva |  |
|  | Aktivnost 3.8. Organizovanje obuke za članove Odbora za vansudsko rješavanje sporova potrošača pri Privrednoj komori   | Broj sprovedenih obuka, broj obučeni članova odbora  | Privredna komora | I Q - IV Q 2021 | Realizovano |  | Redovna budžetska sredstva |  |
|  | Aktivnost 3.9 Organizovanje seminara, sastanaka i okruglih stolova u cilju promocije Odbora za vansudsko   | Broj seminara, sastanaka i okruglih stolova  | Privredna komora | I Q - IV Q 2021 | Realizovano |  | Redovna budžetska sredstva | U toku 2021. godine Odboru su podnijete ukupno 3 tužbe. U toku 2022. godine treba nastaviti rad na promociji |

|  |  |   |  |                 |             |  |                            |  |
|--|--|---|--|-----------------|-------------|--|----------------------------|--|
|  | rješavanje sporova potrošača pri Privrednoj komori                                     |   |  |                 |             |  |                            | Odbora kao efikasnog mehanizma zaštite potrošača, a što će rezultirati povećanjem broja predmeta pred Odborom. |
|  | Aktivnost 3.10. Rješavanje potrošačkih sporova u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača | Broj podnesenih tužbi i broj riješenih predmeta | Privredna komora - Odbor za vansudsko rješavanje sporova potrošača | I Q - IV Q 2021 | Realizovano |  | Redovna budžetska sredstva |  |

#### IV NALAZI EVALUACIJE

Nacionalnim programom zaštite potrošača 2019-2021 nije predviđeno sprovođenje evaluacije. Kako je u toku izrada novog Nacionalnog programa zaštite potrošača, istim će se predvidjeti ex post evaluacija.

#### V OSVRT NA PLANIRANA I UTROŠENA SREDSTVA

Većina od aktivnosti koje su predviđene Akcionim planovima za realizaciju Nacionalnog programa zaštite potrošača 2019-2021, su finansirane redovnim budžetskim sredstvima, organa koji su nosioci realizacije tih aktivnosti jer se uglavnom radilo o redovnim aktivnostima tih organa, te se utrošak za njihovu realizaciju svodio na plate zaposlenih u tim organima. Izuzetak su sledeće aktivnosti:

- aktivnosti koje su prikazane u tabeli pod brojevima 1.28, 1.29, 1.30, 1.31, 2.14, 3.3, a čiji je nosilac NVO "Centar za zaštitu potrošača" koje su realizovane volonterskim radom članova te nevladine organizacije, bez utroška finansijskih sredstava, jer nijesu obezbijedena novčana sredstva na drugi način;

- aktivnost 1.47, čiji je nosilac Uprava za inspekcijske poslove (unaprijeđenje websajta potrošač.me) koja je za realizaciju te aktivnosti pored redovnih budžetskih sredstava, dobila podršku kroz EU projeke;

- aktivnost 2.13, čiji je nosilac NVO "Centar za zaštitu potrošača" (informisanje potrošača o pravima putem mini filmova i gostovanja predstavnika Cezapa na TV Prva) koja je finansirana putem granta Delegacije EU u Crnoj Gori u iznosu od 169.380 eura, dok je sredstva za kofinansiranje obezbijedilo Ministarstvo javne uprave u iznosu od 9.234, 40 eura.

Takođe, zbog prethodno navedenog (da su aktivnosti uglavnom redovne), veoma je teško odrediti pripadajući iznos po svakoj aktivnosti realizovanoj akcionim planovima u zadate tri godine. Međutim, okvirni iznos planiranih i utrošenih sredstava iz budžeta i iz donatorskih sredstava je, kako slijedi:

| Iznos sredstava 2019-2021 | Utrošeno  | Planirano | Izvor finansiranja  |
|---------------------------|-----------|-----------|---------------------|
|                           | 126341,42 | 126341,42 | Budžet              |
|                           | 178614.4  | 178614.4  | Donatorska sredstva |

## VI PREPORUKE ZA EFIKASNIJU REALIZACIJU DEFINISANIH CILJEVA

Generalna preporuka: U pripremi narednog NPZP neophodno je posebnu pažnju posvetiti poštovanju propisane Metodologije, naročito u dijelu koji se odnosi na planiranje budžetskih sredstava i blagovremeno definisanje izvora finansiranja, kako bi se na adekvatan način moglo pratiti realizovanje samih aktivnosti, ali i obezbjeđivanje potrebnih sredstava. Takođe, u krajnjem imao uvid u sredstva uložena u unaprijeđenje određene oblasti.

Usled situacije izazvane pandemijom COVID 19, koja je u ogromnoj mjeri uticala na promjene životnih i potrošačkih navika, i doprinijela većoj zastupljenosti kupovine roba i usluga na daljinu (putem interneta) pa se u narednom period fokus mora usmjeriti i na obezbjeđenje zaštite prava potrošača na internetu. Crna Gora, još uvijek nema adekvatno uspostavljen zakonodavni okvir u dijelu koji se odnosi na elektronsku trgovinu i prava potrošača u digitalnom okruženju, te bi ovo trebalo uzeti u obzir prilikom definisanja smjernica za novi programski okvir.

Preporuke za Operativni cilj 1: Zaštita zdravlja i sigurnost potrošača i zaštita njihovih ekonomskih interesa kroz povećan nadzor nad sprovođenjem zakonskih odredbi, donošenje novih i izmjenu postojećih zakonskih rješenja i pružanje pravne pomoći u svim aktivnostima koje su realizovane kroz prvi operativni cilj i koje daju dobar osnov za njihov dalji kontinuirani napredak neophodno je nastaviti istim tempom rada kako bi i u narednom periodu ostvarili pozitivni rezultati. Za izradu zakonskih i podzakonskih propisa koji nijesu završeni u planiranom periodu neophodno je uspostaviti dodatnu komunikaciju između članova radnih grupa i intezivirati saradnju kako bi sve radnje predviđene za izradu ovih propisa bile završene u novom planiranom roku. U dijelu aktivnosti koje se odnose na unaprijeđenje prava potrošača i ostvarivanje zadovoljavajućeg nivoa zaštite korisnika potrošačkih kredita, nastaviti sa istim radnjama koje obezbjeđuju bolje poštovanje zakona i kontrolu subjekata nadzora posebno u dijelu predugovornog informisanja potrošača o glavnim karakteristikama kreditnog proizvoda, ukupnim troškovima kredita i ostalim važnim pravnim aspektima značajnim za potrošača, bitnih elemenata ugovora o potrošačkom kreditu, obračuna i iskazivanja EKS, bliže uređenim Odlukom o jedinstvenom načinu obračuna i iskazivanja efektivne kamatne stope na kredite i depozite, obračunatih i naplaćenih naknada na ime prijevremene otplate kredita. Takođe nastaviti sa procesuiranjem prekršajnih postupaka protiv kreditora i odgovornih lica u njima. Izrada Zakona o potrošačkim kreditima i preuzimanje odredbe Direktive 2014/17/EU o potrošačkim stambenim kreditima i Direktive 2008/48/EZ o potrošačkim kreditima i izrada odgovarajuće podzakonske regulative, obezbijediće da potrošači koji sklapaju ugovore o kreditu obezbijedene nekretninom uživaju visok stepen zaštite zato u tom dijelu nastaviti sa planiranim aktivnostima. U dijelu učešća NVO na realizaciji planiranih aktivnosti potrebno je i u narednom periodu tokom cijele godine obezbijediti pružanje usluge – davanje pravnih savjeta, posredovanje, upućivanje nadležnim organima, evidentiranje žalbi potrošača i sveukupno pomoći potrošačima u zaštiti njihovih prava. U dijelu rada inspekcijskih organa prema dosadašnjem zadovoljavajućem nivou sprovođenja planiranih aktivnosti potrebno je nastaviti istim intezitetom kako bi se i u sljedećem izvještajnom periodu ponovio isti nivo realizovanosti planiranih aktivnosti. U tom smjeru treba sprovoditi kontrole po žalbama potrošača, unaprijeđavati rad Sistema za zaštitu potrošača, povećati broj zaposlenih u ovim organima, održavati radionice, seminare, obuke za inspektore i trgovce.

Preporuke za Operativni cilj 2: Pravo potrošača da budu informisani i edukovani i pravo na naknadu štete.

Preporuke za ovaj operativni cilj su da se nastavi sa planiranjem i obezbjeđivanjem sredstava za podršku NVO projektima kako bi nevladin sektor imao odgovarajuću finansijsku pomoć koju bi usmjerio u realizaciju planiranih projekata prije svega na edukaciji i



savjetovanju potrošača. U tom cilju je potrebno i da se započete aktivnosti koje se odnose na učešće javne uprave u informisanju potrošača nastave i da se kontinuirano sprovode istraživanja poznavanja potrošačkih prava kako bi se na osnovu njih mogle preduzimati i nove aktivnosti u cilju jačanja položaja potrošača na tržištu.

Operativni cilj 3: Udruživanje, zastupanje i učešće potrošača, radi ostvarenja njihovih prava

Za ovaj operativni cilj za koji se može konstatovati da je visok nivo ispunjenosti odnosno realizovanosti planiranih aktivnosti preporuka je da se u dijelu koji se odnosi na podizanje nivoa informisanosti potrošača o njihovim pravima i obavezama iz oblasti zaštite potrošača, zatim na podizanje nivoa znanja trgovaca o njihovim pravima i obavezama iz oblasti zaštite potrošača, kao i obilježavanje međunarodnog dana potrošača i jačanje zaštite potrošača u oblasti finansijskih usluga i pružanja usluga od javnog interesa sprovedu sljedeće aktivnosti: povećati broj pruženih informacija/organizovanih okruglih stolova/seminara /javnih rasprava/broj korisnika/polaznika, broj TV gostovanja, objavljenih članaka, održanih press konferencija, podijeljenih informativnih brošura. Takođe, za Ministarstvo ekonomskog razvoja preporuka je da u cilju podizanja nivoa informisanosti i edukacije potrošača izradi i pusti u upotrebu sajt namijenjen potrošačima.