

AKCIONI PLAN ZA SPROVOĐENJE NACIONALNOG PROGRAMA ZAŠTITE POTROŠAČA

2022-2024, ZA 2023. GODINU

Napomena: Svi izrazi u muškom rodu istovremeno se odnose i na ženski rod

Programom rada Vlade za 2023 godinu, predviđena je izrada i usvajanje Akcionog plana za sprovođenje Nacionalnog programa zaštite potrošača 2022-2024 , za 2023 godinu sa Izveštajem o realizaciji Akcionog plana za 2022 godinu. Radi ostvarivanja ciljeva utvrđenih Nacionalnim programom zaštite potrošača 2022-2024 za 2023. godinu urađen je plan prioriternih aktivnosti koje treba sprovesti u toku 2023. godine (Akциони plan za sprovođenje NPZP 2022-2024 za 2023. godinu) koji je predstavljen u tabeli 1.

Na osnovu EU okvira u zaštiti potrošača Nacionalnim programom zaštite potrošača 2022 – 2024 definisani su 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 i
3. Uspostavljanje efikasnog sistema saradnje i koordinacije sa različitim stejkholderima značajnim za implementaciju politike zaštite potrošača.

Akcioni plan za sprovođenje Nacionalnog programa zaštite potrošača 2022-2024 za 2023. godinu u operativnom cilju 1 ima 8 planiranih aktivnosti, u operativnom cilju 2 ima 12 planiranih aktivnosti dok u operativnom cilju 3 ima 9 planiranih aktivnosti.

Imajući u vidu da je Nacionalni program zaštite potrošača 2022-2024 usvojen u formi koja je u skladu sa važećom Metodologijom razvijanja politika, izrade i praćenja sprovođenja strateških dokumenata, isti sadrži definisane indikatore učinka, predložene aktivnosti, koje su inovativne i nove, kao i finansijska sredstava potrebna za implementaciju pratećih akcionih planova.

TABELA 1

Akcioni plan za 2023. godinu

Strateški cilj		Unapređenje sistema zaštite potrošača u Crnoj Gori u skladu sa novim izazovima na svjetskom tržištu radi obezbjeđivanja potpunije zaštite potrošača u skladu sa najboljim praksama Evropske unije	
Operativni cilj 1		Obezbjeđen veći stepen zaštite potrošačkih prava i interesa kroz dalje unapređenje zakonodavnog okvira i bolju primjenu važećih instituta zaštite potrošačkih prava	
Indikator učinka	Početna vrijednost 2022. godine	Prelazna vrijednost do 2023. godine	Ciljna vrijednost do 2024. godine
Indikator učinka 1 Povećanje broja pozitivno riješenih prigovora potrošača u odnosu na broj podnijetih prigovora	Početna vrijednost biće definisana prije donošenja Programa, trenutno se prikupljaju podaci potrebni za izračunavanje iste	Povećanje za 3% u odnosu na 2022. godinu	Povećanje za 5% u odnosu na 2022. godinu
Indikator učinka 2 Povećanje broja podnijetih zahtjeva za vansudsko rješavanje sporova	3	Povećanje za 2 u odnosu na 2022.godinu	Povećanje za 5 u odnosu na 2022.godinu

Aktivnosti koje utiču na realizaciju Operativnog cilja 1	Indikator rezultata	Nadležne institucije	Datum početka	Datum završetka	Sredstva planirana za sprovođenje aktivnosti	Izvor finansiranja
1. Organizovanje obuke za lica zadužena za vansudsko rješavanje sporova potrošača	Broj obuka – najmanje 1 u 2023. godini Broj učesnika obuke – najmanje 5, od kojih najmanje 1 žena	Ministarstvo ekonomskog razvoja i turizma	III kvartal 2023	IV kvartal 2023	3.000	Budžet ministarstva ekonomskog razvoja i turizma
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 razvoja i turizma	III kvartal 2023	IV kvartal 2023	Nijesu potrebna sredstva.	/
3. Izrada studije podsticajnih mjera za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova	Izrađena studija	Ministarstvo ekonomskog razvoja i turizma	III kvartal 2023	IV kvartal 2023	2.500	Budžet Ministarstva ekonomskog razvoja i turizma
4 Organizovanje obuka za inspeksijske službe u oblasti zaštite potrošača	Broj održanih obuka - najmanje 5 Broj učesnika – najmanje 30	Uprava za inspeksijske poslove	III kvartal 2023	IV kvartal 2023	Nijesu potrebna sredstva	/

5. Izrada platforme za online pokretanje postupka pred Odborom za vansudsko rješavanje sporova	Broj pokrenutih postupaka putem platforme – najmanje 10	CEZAP u saradnji sa Odborom	III kvartal 2023	IV kvartal 2023	2.470	Projekat „Tvoje pravo je zagarantovano“ (M'Base program, finansiran od EU)
6. Organizovanje konferencije za trgovce o prednostima vansudske zaštite	Broj organizovanih konferencija – najmanje 1 Broj učesnika po konferenciji – najmanje 15, od kojih najmanje 5 žena	CEZAP	III kvartal 2023	IV kvartal 2023	1.000	CEZAP/Projekat EU
7. Predstavljanje i promovisanje novog Zakona o elektronskim komunikacijama	Broj info dana – najmanje 1 Broj distribuiranih brošura – najmanje 50	EKIP	III kvartal 2023	IV kvartal 2023	150	Budžet EKIP-a
8. Jačanje kapaciteta nadležnih organa lokalne uprave i vršilaca komunalnih djelatnosti u postupanju po prigovorima potrošača – korisnika usluga	Boj organizovanih obuka – najmanje 2 obuke Broj učesnika po obuci – najmanje 20, od kojih najmanje 5 žena	Zajednica opština	III kvartal 2023	IV kvartal 2023	1.500	Budžet ZO
Ukupno za operativni cilj 1					10.620	

Operativni cilj 2		Unaprijeđeno znanje i informisanost potrošača i trgovaca o njihovim pravima i obavezama kroz informativno-edukativne aktivnosti				
Indikator učinka	Početna vrijednost 2022. godine	Prelazna vrijednost do 2023. godine	Ciljna vrijednost do 2024. godine			
Indikator učinka 1 Stepen povećanja 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 Stepen povećanja 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			
Aktivnosti koje utiču na realizaciju Operativnog cilja 2	Indikator rezultata	Nadležne institucije	Datum početka	Datum završetka	Sredstva planirana za sprovođenje aktivnosti	Izvor finansiranja
1.Sprovođenje istraživanja za utvrđivanje nivoa znanja i informisanosti građana o potrošačkim pravima obuhvatajući i elektronsku trgovinu	Sprovedeno istraživanje i na bazi rezultata, pripremljene preporuke za unaprijeđivanje znanja i informisanosti	Ministarstvo ekonomskog razvoja i turizma	III kvartal 2023	IV kvartal 2023	5.000	Budžet Ministarstva ekonomskog razvoja i turizma

2. Izrada informativno-edukativnog materijala za potrošače o njihovim pravima, postupku ostvarivanja istih, sa posebnim akcentom na elektronsku trgovinu	Izrađen informativno-edukativni materijal Broj podijeljenih komada materijala - najmanje 10/broj preuzetih informativno-edukativnih materijala sa sajta Ministarstva ekonomskog razvoja i turizma - najmanje 30	Ministarstvo ekonomskog razvoja i turizma	III kvartal 2023	IV kvartal 2023	3.000	Budžet Ministarstva ekonomskog razvoja i turizma
3. Izrada vodiča/ priručnika o zakonskim obavezama trgovaca u cilju poštovanja potrošačkih prava	Izrađen praktični priručnik Broj distribuiranih priručnika/broj preuzetih priručnika sa internet stranice Minsitarstva ekonomskog razvoja i turizma - najmanje 10/najmanje 30	Ministarstvo ekonomskog razvoja i turizma u saradnji sa CEZAP-OM	III kvartal 2023	IV kvartal 2023	3.000	Budžet Ministarstva ekonomskog razvoja i turizma
4. Priprema i sprovođenje informativnog događaja u cilju unapređenja znanja trgovaca o njihovim	Broj održanih događaja - najmanje 1 Broj učesnika po događaju najmanje	Ministarstvo ekonomskog razvoja turizma u saradnji sa Privrednom	III kvartal 2023	IV kvartal 2023	2.000	Budžet Ministarstva ekonomskog razvoja i turizma

obavezama u cilju poštovanja potrošačkih prava i predstavljanje izrađenog priručnika	10, od kojih najmanje 3 žene	komorom i CEZAP-om				
5. Organizovanje radionica za građane na temu zaštite od finansijskih prevara i zloupotreba	Broj organizovanih radionica –1 događaj Broj učesnika po radionici – 15 učesnika, od kojih najmanje 5 žena	CBCG	IV kvartal 2023	IV kvartal 2023	500	Budžet CBCG
6. Izrada brošure na temu zaštite korisnika finansijskih proizvoda prilikom ugovaranja	Izradjena brošura Broj distribuiranih brošura –2000 primjeraka	CBCG	III kvartal 2023	IV kvartal 2023	3.000	Budžet CBCG
7. Obilježavanje međunarodnog dana zaštite potrošača	Organizovan 1 događaj na temu prava potrošača Broj učesnika događaja – najmanje 20 učesnika	Ministarstvo ekonomskog razvoja i turizma, Uprava za inspekcijske poslove i CEZAP u saradnju sa Ekonomskim i Pravnim fakultetom UCG	I kvartal 2023	I kvartal 2023	Nijesu potrebna sredstva	/

8. Organizovanje Potrošačkog karavana	Broj održanih info sesija – najmanje 3	CEZAP	III kvartal 2023	IV kvartal 2023	2.500	Projekat „Tvoje pravo je zagarantovano“ (M'Base program, finansiran od EU)
9. Izrada brošure „Arbitraža prečica za obeštećenje“	Izrađena brošura Broj distribuiranih brošura - najmanje 100	CEZAP	III kvartal 2023	IV kvartal 2023	1.250	Projekat „Tvoje pravo je zagarantovano“ (M'Base program, finansiran od EU)
10. Izrada kratkih edukativnih video klipova o pravima potrošača	Pripremljeno i emitovano najmanje 4 video klipa	CEZAP	III kvartal 2023	IV kvartal 2023	1.500	CEZAP
11. Izrada brošure o pravima potrošača u oblasti elektronskih komunikacija i poštanske djelatnosti	Broj podijeljenih brošura - najmanje 100	EKIP	III kvartal 2023	IV kvartal 2023	3.000	Budžet EKIP-a
12. Izrada posebne web stranice za potrošače na portalu Uprave za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove u cilju unaprijeđenja znanja potrošača hrani, rizicima u hrani, načinu čuvanja i rukovanja hranom nakon kupovine, alergentima u	Izrađena web stranica Broj objava/obavještenja o povlačenju proizvoda s tržišta – najmanje 10 objava Broj obavještenja o povlačenju hrane – najmanje 1	Uprava za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove	III kvartal 2023	IV kvartal 2023	Nijesu potrebna sredstva	/

hrani i obavještanju potrošača o povlačenju s tržišta određene hrane ili proizvoda po zaprimljenim RASSF notifikacijama odmah po prijemu						
Ukupno za operativni cilj 2			24.750			
Operativni cilj 3			Uspostavljanje efikasnog sistema saradnje i koordinacije sa različitim stejkholderima značajnim za implementaciju politike zaštite potrošača			
Indikator učinka	Početna vrijednost 2022. godine	Prelazna vrijednost do 2023. godine		Ciljna vrijednost do 2024. godine		
Indikator učinka 1 Povećanje broja 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 2022. godinu		Povećanje broja lokalnih samouprava koje su uspostavile saradnju sa udruženjem potrošača za 1 u odnosu na 2023. godinu		
Indikator učinka 2 Povećanje broja inicijativa i projekata koji se odnose na zaštitu potrošača pokrenutih od strane ostalih stejkholdera	2	Povećanje projekata za 1 u odnosu na 2022. godinu		Povećanje projekata za 2 u odnosu na 2023. godinu		
Aktivnosti koje utiču na realizaciju Operativnog cilja 3	Indikator rezultata	Nadležne institucije	Datum početka	Datum završetka	Sredstva planirana za sprovođenje aktivnosti	Izvor finansiranja

1. Unapređenje CISZP	Broj potrošačkih žalbi podnijetih putem sajta potrošač.me – najmanje 100	Ministarstvo ekonomskog razvoja i turizma Ministarstvo kapitalnih investicija Uprava za inspekcijske poslove Agencija za nadzor osiguranja Uprava za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove Centralna banka Crne Gore Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost	III kvartal 2023	IV kvartal 2023	Nijesu potrebna sredstva	/
2. Sprovođenje analize opština u kojima je potrebno	Sprovedena analiza	Ministarstvo ekonomskog	III kvartal 2023	IV kvartal 2023	1.000	BudžetMinistarstva ekonomskog razvoja i turizma

uspostaviti Savjetovalište za zaštitu potrošača		razvoja i turizma UIP jedinice lokalne samouprave				
3. Organizovanje radionice za osobe iz ranjivih grupa na temu „Prevenција diskriminacije ranjivih grupa kroz unapređenje izvještavanja i predstavljanja u medijima“	Broj održanih radionica – najmanje 3 Broj učesnika po radionici – najmanje 10, od kojih najmanje 3 žene	Agencija za elektronske medije	III kvartal 2023	IV kvartal 2023	2.500	Budžet Agencije za elektronske medije
4. Izrada publikacija - medijska pismenost	Broj izrađenih publikacija – najmanje 2 Broj distribuiranih publikacija – najmanje 2	Agencija za elektronske medije	III kvartal 2023.	IV kvartal 2023.	6.000	Budžet Agencije za elektronske medije

5. Izrada i distribucija flajera "Prigovori potrošača na postupanje društava za osiguranje prilikom obrada odštetnih zahtjeva."	Broj distribuiranih flajera - najmanje 3000	ANO	III kvartal 2023	IV kvartal 2023	Nijesu potrebna sredstva	/
6. Podjela i organizovanje igranja igrice „Manje rizika više zabave“ u osnovnim i srednjim školama	Broj podijeljenih primjeraka igrice – najmanje 500	Agencija za nadzor osiguranja	III kvartal 2023	IV kvartal 2023	3.900	Budžet ANO
7. Izrada i distribucija flajera "Prigovori potrošača na postupanje društava za osiguranje prilikom obrade odštetnih zahtjeva" - aktivnost iz Akcionog plana za 2023. godinu u vezi sa Programom razvoja finansijske edukacije u Crnoj Gori 2023-2027	Distribuiranje uz 1 dnevne novine u 3000+ primjeraka	Agencija za nadzor osiguranja	III kvartal 2023	IV kvartal 2023	3.000	Budžet ANO
8. Organizovanje okruglog stola na temu ostvarivanja	Broj učesnika okruglog stola – najmanje 20, od	CEZAP	III kvartal 2023	IV kvartal 2023	800	Projekat „Tvoje pravo je zagarantovano“ (M'Base program, finansiran od EU)

prava po osnovu saobraznosti, garancija i vještačenja	kojih najmanje 5 žena					
9. Uspostavljanje usluge sertifikacije za kompanije "Fer sa potrošačem	Broj izdatih sertifikata kompanijama – najmanje 1; Potpisan memorandum o saradnji sa najmanje 2 trgovca/kompanije	CEZAP	III kvartal 2023	IV kvartal 2023	2.000	Nije obezbijeđen. U slučaju da se ne obezbijedi finansiranje grantovima preko projekata planiramo da aktivnost realizujemo volonterskim radom članova
Ukupno za operativni cilj 3				19.200		
UKUPNO				54.570		

Izveštaj o realizaciji Akcionog plana za 2022. godinu Nacionalnog programa zaštite potrošača 2022-2024

I UVODNI REZIME¹

Na osnovu Zakona o zaštiti potrošača, Vlada Crne Gore je na sjednici od 29.12.2021. godine donijela trogodišnji Nacionalni program zaštite potrošača za period 2022 — 2024, 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 obaSvezu sprovođenja, kontrole ili primjene propisa kojima se uređuje zaštita potrošača. Ministarstvo ekonomskog razvoja i turizma 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 turizma i Savjeta za zaštitu potrošača. Uz kvalitetnu koordinaciju i saradnju sa drugim organima, NVO i institucijama koje su uključne u ovaj proces pripremljen je Izveštaj o realizaciji Akcionog plana za sprovođenje Nacionalnog programa zaštite potrošača (2022-2024) za 2022. godinu.

Navedenim Nacionalnim programom postavljen je strateški cilj zaštite potrošača do punopravnog članstva u EU da se unaprijedi sistem zaštite potrošača u Crnoj Gori u skladu sa novim izazovima na svjetskom tržištu radi obezbjeđivanja potpunije zaštite potrošača u skladu sa najboljim praksama Evropske unije. EU okvir zaštite potrošača sačinjava:

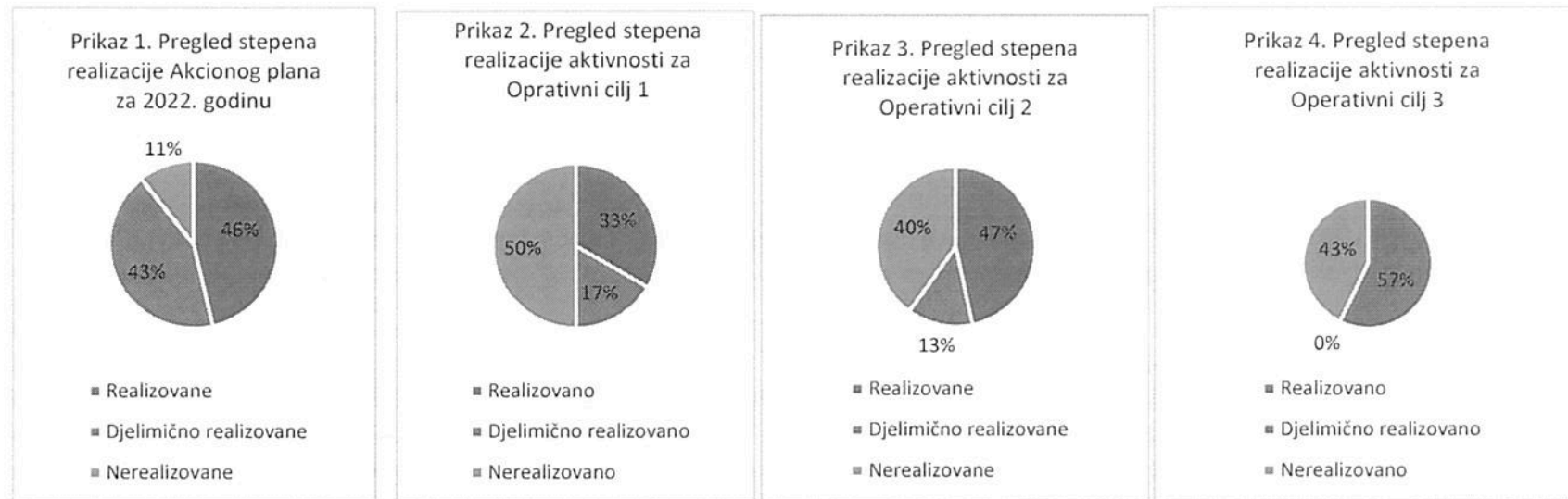
1. Zaštita zdravlja i sigurnost potrošača,
2. Zaštita ekonomskih interesa potrošača,
3. Pravo potrošača da budu informisani i edukovani,
4. Pravo na naknadu štete i
5. Udruživanje, zastupanje i učešće potrošača, radi ostvarenja svojih prava.

Na osnovu EU okvira u zaštiti potrošača Nacionalnim programom zaštite potrošača 2022 — 2024 definisani su sljedeći operativni ciljevi:

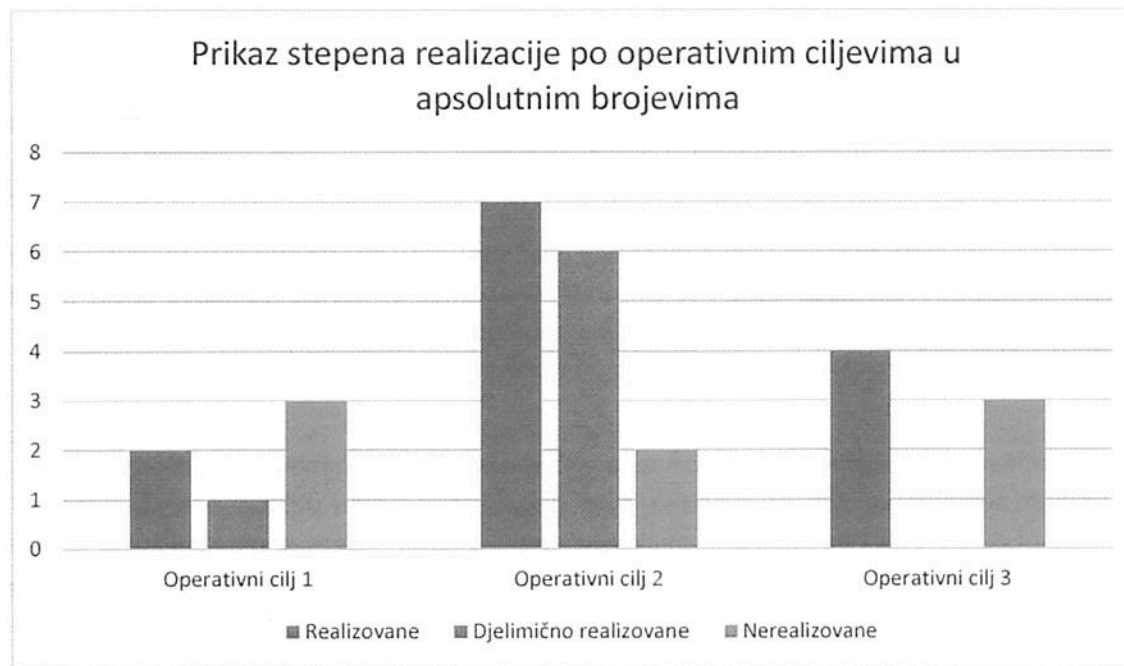
¹ NAPOMENA: SVI IZRAZI U MUŠKOM RODU, KORIŠĆENI U OVOVM IZVJEŠTAJU, ISTOVREMENO SE ODOSE I NA ŽENSKI ROD.

1. Obezbuđen veći stepen zaštite potrošačkih prava i interesa kroz dalje unapređenje 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

Tokom 2022. godine od 28 planiranih aktivnosti realizovano je 12, djelimično realizovano 5, dok 11 aktivnosti nije realizovano. Slijedi grafički prikaz sa procentualno izraženim stepenom realizacije na nivou cjelokupnog Akcionog plana, kao i po operativnim ciljevima.



Kao što se može vidjeti na prethodno predstavljenim graficima najveći nivo ispunjenosti planiranih aktivnosti od 57 % je u operativnom cilju 3, zatim u operativnom cilju 2 u kojem je nivo realizovanih aktivnosti 47 % i na kraju u operativnom cilju 1 gdje je realizovano 33 % planiranih aktivnosti. Slijedi prikaz u apsolutnim brojevima.



Najviše nerealizovanih aktivnosti, posmatrano po operativnim ciljevima je u okviru prvog operativnog cilja (3), dok je broj realizovanih najveći u okviru drugog operativnog cilja (7), a djelimično realizovanih aktivnosti nije bilo u okviru trećeg operativnog cilja.

Nerealizovane aktivnosti odnose se na sva 3 operativna cilja. Neke od njih su na zahtjev nadležnih institucija prenijete u 2023. godinu, a kao glavni razlog za to se ističe nedostatak administrativnih kapaciteta sa kojim su se neke od institucija suočavale u 2022. godini, ali i zbog manjka finansijskih sredstava. MERT je nosilac velikog broja aktivnosti iz operativnog cilja 1, a tokom 2022. godine suočavao se sa nedostajućim kapacitetima Direkcije za zaštitu potrošača, u kojoj su od 5 sistematizovanih mjesta, dva bila upražnjena.

Tokom izvještajnog perioda uspješno su realizovane aktivnosti koje se odnose na podizanje svijesti trgovaca o značaju poštovanja potrošačkih prava kroz sertifikaciju „Fer sa potrošačem“, zatim unapređenja finansijske pismenosti potrošača, kao i jačanje administrativnih kapaciteta institucija zaduženih za praćenje poštovanja prava potrošača, kroz različite vrste edukacija i obuka.

Ključni izazov tokom implementacije AP za 2022. godinu ticao se toga što su predložene aktivnosti, za razliku od prethodnih godina, inovativne i izlaze iz okvira redovnih radnih zadataka institucija kako bi se poboljšalo poznavanje potrošačkih prava i osmislilo nešto novo što bi unaprijedilo stanje u toj oblasti. Posebnu prepreku uspješnoj realizaciji aktivnosti predstavljao je i cyber napad koji se dogodio sredinom prethodne godine i mrežni sistem pojedinih institucija je osposobljen tek početkom 2023. godine.

Osvrt na planirana/utrošena sredstva sa razlozima za većom/manjom utrošenom sumom od planirane

Iznos sredstava 2022. godina	Utrošeno	Planirano	Izvor finansiranja
Operativni cilj 1	/	2.000,00	Budžet
	/	/	Donatorska sredstva
Operativni cilj 2	60.919,81	82.000,00	Budžet
	3.714,00	1.200,00	Donatorska sredstva
Operativni cilj 3	38.060,60	57.000,00	Budžet
	6.000,00	2.000,00	Donatorska sredstva
Ukupno	98.980,41	141.000,00	Budžet
	9.714,00	3.200,00	Donatorska sredstva

II INFORMACIJA O NAPRETKU U POSTIZANJU OPERATIVNIH CILJEVA

Opšti pregled

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. 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.

Polazeći od krovnih strateških dokumenata, evidentna je potreba razvoja politike zaštite potrošača. Srednjoročnim programom rada Vlade za 2022-2024, 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 „ Unapređenje unutrašnjeg tržišta, konkurencije i sistema infrastrukture kvaliteta“, koji, između ostalog, treba da doprinese unapređenju znanja i informisanosti potrošača o njihovim pravima.

U izvještaju EK za 2022. godinu, za oblast zaštite potrošača, navedeno je sljedeće: Propisi EU štite potrošače u pogledu zaštite ekonomskih interesa, bezbjednosti proizvoda, opasnih imitacija i odgovornosti za neispravne proizvode. Crna Gora je umjereno pripremljena za zaštitu potrošača i zdravlja. Primjetan je određeni napredak u vezi sa prošlogodišnjim preporukama u vezi sa usklađivanjem sa pravnom tekovinom EU, međutim potrebno je nastaviti usaglašavanje zakonodavstva u dijelu koji se odnosi na potrošačke kredite i tržišni nadzor.

Na predlog Ministarstva ekonomskog razvoja i turizma, Odlukom Vlade Crne Gore, osnovan je Savjet za zaštitu potrošača ("Službeni list Crne Gore", br. 28/22 i 98/22). Rješenjem o imenovanju Savjeta za zaštitu potrošača ("Službeni list Crne Gore", br. 113/22) Vlada CG je imenovala predsjednicu i 17 članova/ica Savjeta čiji je zadatak da: 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, unaprjeđenje pravne zaštite, unaprjeđenje informisanja i obrazovanja, kao i za podizanje svijesti o značaju zaštite potrošača; donosi poslovnik o radu.

Vlada Crne Gore je na sjednici od 13. aprila 2023. godine usvojila Izvještaj o radu Savjeta za zaštitu potrošača za period mart 2022. – mart 2023. godine. Od konstituisanja Savjeta održane su dvije sjednice i to u decembru 2022. i martu 2023. godine na kojima je fokus bio na: praćenju normative iz oblasti zaštite potrošača i praćenju stanja na tržištu, pripremanju Predloga Izvještaja o realizaciji Nacionalnog programa zaštite potrošača 22-24, za 2022. godinu sa Akcionim planom za sprovođenje Nacionalnog programa zaštite potrošača 22-24, za 2023. godinu, pronalaženju modaliteta za uspostavljanje funkcionalnog Savjetovališta za potrošače u Podgorici– unaprjeđenje podrške i saradnje od strane lokalne samouprave, kao i na planiranju aktivnosti povodom obilježavanja Međunarodnog dana zaštite prava potrošača.

Procjena dostignuća po operativnim ciljevima

Imajući u vidu da je Nacionalnim programom zaštite potrošača 2022-2024 predviđeno izvještavanje o ostvarenim vrijednostima indikatora učinka tek nakon druge, odnosno treće godine sprovođenja, procjena dostignuća kroz praćenje indikatora učinka u prvoj godini sprovođenja nije urađena.

Stepen realizacije aktivnosti po operativnim ciljevima, kao i na nivou cjelokupnog AP dat je u uvodnom dijelu, te se u tekstu koji slijedi neće praviti ponovni osvrt na iste.

Veoma značajno je pomenuti da je ostvaren značajan napredak u oblasti zaštite potrošača u proteklom periodu, kroz aktivnosti koje su realizovane. Naime, tokom 2022. godine uloženi su naporu u dodatno osposobljavanje tržišnih inspektora, koji su zaduženi za zaštitu potrošačkih prava. Imajući u vidu da su tržišni inspektori, pored oblasti zaštite potrošačkih prava, zaduženi i za druge oblasti funkcionisanja na tržištu, prepoznajući značaj i neophodnost unapređenja i jačanja njihovih kapaciteta, obezbijeđeno je sprovođenje i učešće na različitim obukama. Ovo je veoma značajno sa aspekta usvajanja novih evropskih direktiva koje se odnose na online trgovinu, oblast koja je još uvijek nedovoljno regulisana u Crnoj Gori, te samim tim i potrošačka prava u ovoj oblasti nije moguće u potpunosti zaštititi, jer zakonodavni okvir nije u potpunosti u skladu sa evropskim. Veoma ozbiljan problem odnosi se i na prodaju proizvoda putem društvenih mreža, gdje se u najvećoj mjeri Zakon o zaštiti potrošača uopšte ne može primijeniti, jer je predmetna prodaja najčešće u sivoj zoni i kao takva ne podliježe zakonu. Iz prethodno navedenih razloga, tokom 2022. godine se radilo na osposobljavanju inspektora za preduzimanje radnji u ovom domenu, ali i pronalaženje modela koji bi bio najadekvatniji za usvajanje u Crnoj Gori, po uzoru na najbolje primjere evropske prakse.

Još jedan važan element obezbjeđivanja visokog nivoa zaštite potrošačkih prava, odnosi se na uspostavljanje sistema kolektivnih tužbi, odnosno usvajanje i sprovođenje predmetne prakse u mjeri u kojoj to zahtijevaju situacije u kojima se istovremeno krše ista prava velikog broja potrošača, što je najčešći slučaj sa pružaocima usluga, kao što je slučaj sa bankarskim sektorom ili uslugama od javnog interesa (telekomunikacione usluge,

usluge električne energije, usluge javnog prevoza, osiguranja itd). NVO sektor je prepoznajući neophodnost predmetnog mehanizma, za efikasnu zaštitu potrošačkih prava, u prethodnom periodu preduzeo korake i pokrenuo dvije kolektivne tužbe², od kojih je presuda po jednoj donešena u 2022. godini. Na ovaj način, sistem podnošenja kolektivne tužbe odnosno tužbe za zastitu kolektivnih prava i interesa, dajući rezultate i štiteći prava potrošača, postaje neizostavan mehanizam borbe protiv nepoštenih poslovnih praksi i kao takav omogućava korak bliže evropskom nivou zaštite potrošačkih prava.

U izvještajnom periodu se nisu realizovale aktivnosti u vezi vansudskog rješavanja sporova, zbog nedostatka preduslova neophodnih za njihovo održavanje. Ministarstvo ekonomskog razvoja i turizma donijelo je Pravilnik o programu i načinu polaganja ispita za stručno osposobljavanje lica zaduženih za sprovođenje postupka vansudskog rješavanja sporova (Sl. List CG br. 85/22), ali nije oformilo Komisiju za za obuku i polaganje stručnog ispita za stručno osposobljavanje lica zaduženih za sprovođenje postupka vansudskog rješavanja sporova. Ministarstvo će, shodno članu 5 ovog Pravilnika, u obrazovati pomenutu komisiju tokom III i IV kvartala 2023. godine i nakon toga organizovati obuke za lica zadužena za vansudsko rješavanje sporova potrošača, podsticati licencirane medijatore da prođu obuku za vansudsko rješavanje sporova potrošača i izraditi studiju koja razmatra i predlaže podsticajne mjere za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova. U vezi sa predmetnom aktivnošću nisu prepoznate prepreke u pogledu rodne ravnopravnosti, obuka će biti ponuđena svim licima³ koja učestvuju u sprovođenju vansudskog rješavanja sporova, uz posebnu pažnju na zastupljenost lica ženskog pola, radi obezbjeđenja rodne ravnopravnosti i jednake zastupljenosti polova.

Kada je riječ o unapređenju znanje i informisanost potrošača i trgovaca o njihovim pravima i obavezama kroz informativno-edukativne aktivnosti, tokom 2022. godine radilo se na finansijskom opismenjavanju potrošača, što je jedna od neophodnosti kada je riječ o potrošačkim pravima u finansijskim uslugama. Naime, kako su potrošačka prava veoma široka oblast, koja obuhvata različite sektore, pored finansijskog opismenjavanja, posebna pažnja usmjerena je i na bolju informisanost potrošača korisnika turističkih usluga, ali i o POPs nepoželjnim supstancama. Na ovaj način se postiže bolja informisanost i poznavanje prava u različitim sverama koje podrazumijevaju određenu vrstu potrošačkog odnosa, što je preduslov za dostizanje operativnog cilja 2. U tom duhu su i događaji koji su organizovani tokom 2022. godine, a koji su imali za cilj približavanje i informisanje

² Postupak po kolektivnoj tužbi koji je CEZAP pokrenuo protiv CKB Banke okončan je prvostepenom presudom donesenom 18. XI 2022. godine kojom je utvrđeno da je Crnogorska komercijalna banka AD Podgorica (CKB banka), članica OTP Grupe, ovoga puta postupala suprotno članu 102 Zakona o zaštiti potrošača, čime je ponovo povrijedila kolektivna prava potrošača. "Utvrđuje se, da je tužena povrijedila član 102 stav 1 Zakona o zaštiti potrošača određujući naknadu za odobrenje kredita u iznosu od 1% do 1,7% iznosa odobrenog kredita, čime je ujedno povrijedila kolektivna prava potrošača. Zabranjuje se tuženoj da u ugovorima koje nudi potrošačima određuje naknadu za odobrenje kredita u procentu, zavisno od iznosa kredita koji se odobrava, u roku od 15 dana od dana pravosnažnosti presude. Tuženoj se zabranjuje takvo ili slično postupanje ubuduće", navodi se, između ostalog u presudi Osnovnog suda.

U postupku protiv iste banke koji je okončan 2021. godine prvom pravosnažnom presudom po kolektivnoj tužbi u Crnoj Gori, tužena je izjavila reviziju koja je Rješenjem Vrhovnog suda Rev.br 55/22 od 27. X 2022. godine odbačena kao nedozvoljena, pa je ova odluka postala konačna. Ovom presudom utvrđeno je da je Crnogorska komercijalna banka AD Podgorica (CKB banka) povrijedila čl. 23. st. 2 Zakona o potrošačkim kreditima, čime je ujedno povrijedila kolektivna prava potrošača.

³ Ministarstvo će prije organizovanja obuka za vansudsko rješavanje sporova pribaviti podatke o rodnoj strukturi lica za vansudsko rješavanje sporova, kako bi se obezbijedila rodna ravnopravnost, odnosno jednaka zastupljenost lica oba pola. S obzirom da Ministarstvo trenutno ne raspolaže ovakvom vrstom podataka, nije moguće

potrošača o najčešćim problemima i situacijama koje podrazumijevaju da je došlo do kršenja prava zajamčenih Zakonom o zaštiti potrošača. Kako bi se ustanovio trenutni nivo informisanosti i znanja građana o potrošačkim pravima i mogao pratiti napredak odnosno potencijalno poboljšanje pomenute informisanosti i znanja, sprovedeno je istraživanje o predmetnoj temi među zaposlenima u državnoj upravi. Oni su bili prva ciljna grupa, nakon čega će se u saradnji sa ostalim stejkholderima sprovediti dodatna istraživanja različitih ciljnih grupa, a naročito najranjivijih kategorija stanovništva, kao što su mladi i penzioneri. Treba napomenuti da se sprovedenim istraživanjem došlo do zaključka da je najveći broj ispitanika zaposlenih u državnoj upravi upoznat sa postojanjem Zakona o zaštiti potrošača, kao i zakonskim rokom za podnošenje prigovora i zakonskim rokom za reklamaciju robe. Nadalje, treba pomenuti i istraživanje EKIP-a o zadovoljstvu svojih korisnika. Glavni nalazi su pokazali da su je visok nivo zadovoljstva korisnika kvalitetom i cijenama usluga, kao i vremenom potrebnim za otklanjanje smetnji u odnosu na istraživanje iz 2021. godine. Ovdje spadaju korisnici fiksne telefonije, korisnici mobilnih mreža, TV usluga i korisnici interneta. Porcentat zadovoljstva korisnika pruženom uslugom korisnika fiksne telefonije iznosi 59,6%, mobilnih mreža 78,4%, Tv usluga 72,9% i korisnika interneta 74,1%.

Najveći stepen realizacije ostvaren je u okviru operativnog cilja 3, a najznačajniji rezultati koji su ostvareni odnose se na unapređenje CISZP-a, sistema koji predstavlja jedinstveni e-prozor koji je, preko svog javnog dijela (www.potrosac.me), dostupan svim građanima i omogućava im da na lak i efikasan način ostvare svoja potrošačka prava. Uprava za inspekcijske poslove (UIP) dobitnik je nagrade Western Balkans Public Administration Award 2022 (Nagrada za javnu upravu Zapadnog Balkana 2022) za projekat "Centralni informacioni sistem za zaštitu potrošača (CISZP)" koji je kruna dugogodišnjeg rada u oblasti zaštite potrošača u Crnoj Gori, a njegovim uspostavljanjem Crna Gora je obezbijedila uslove za zaštitu potrošača koji važe i u Evropskoj uniji. Kroz pomenuti uvezani sistem potrošač je potpuno zaštićen u smislu jednostavnosti procedure do ostvarivanja svojih prava, jer se omogućava da uz uštedu vremena i veoma lak način prilagođen korisniku koji posjeduje osnovnu računarsku pismenost podnese žalba posredstvom sistema, nakon čega sve institucije koje imaju veze sa zaštitom potrošača preuzimaju i rješavaju podnešenu žalbu. U predstojećem periodu planirano je širenje sistema na sve jedinice lokalne samouprave u Crnoj Gori, što će potrošačima omogućiti da ostvare efikasniju zaštitu i u oblasti komunalnih usluga. Predmetna praksa je po uzoru na evropske prakse i u direktnoj je vezi sa postizanjem planiranih učinaka ovog operativnog cilja.

U cilju kreiranja što efikasnijeg sistema zaštite potrošača u Crnoj Gori, Ministarstvo ekonomskog razvoja i turizma je u izvještajnom periodu na osnovu izrađene Sektorske analize za finansiranje projekata/programa NVO u 2022. godini, 28. aprila raspisalo Javni konkurs za raspodjelu sredstava nevladinim organizacijama za realizaciju projekata u 2022. godini u oblasti zaštite potrošača pod nazivom „Jačanje zaštite potrošača u Crnoj Gori u 2022. godini“ . Odlukom o utvrđivanju prioritetnih oblasti od javnog interesa i visine sredstava za finansiranje projekata i programa nevladinih organizacija u 2022. godini („Sl. list CG“ br. 12/22) za oblast zaštite potrošača je opredijeljeno 40.000,00 eura od čega je civilnom sektoru dodijeljeno 38.000,00 eura za realizaciju projekata. Podržano je ukupno pet nevladinih organizacija i to: Centar za zaštitu potrošača – CEZAP, Centar za građansko obrazovanje, NVO Sistem, iz Podgorice, Multimedial Montenegro i Đakomo adriatic iz Bijelog Polja. Cilj projekta je bio podizanje svijesti i bolja informisanost potrošača o njihovim potrošačkim pravima, kao i povećanje nivoa njihovog aktivizma u podnošenju prigovora o kršenju potrošačkih prava. Navedene organizacije su dale doprinos boljem poznavanju i većem korišćenju prava koja su potrošačima data na osnovu Zakona o zaštiti potrošača, a samim tim smanjenju broja neriješenih potrošačkih prigovora kao i jeftinijem rješavanju potrošačkih

sporova. Kroz ovaj mehanizam nastoji se uticati na dalji razvoj ove oblasti, a broj pristiglih prijava ukazuje da je NVO sektor i te kako prepoznao značaj i neophodnost unaprijeđenja sistema zaštite potrošača.

Primjeri dobre prakse

Tokom realizacije određenih aktivnosti predviđenih AP 2022. godine, posebno treba istaći veoma efikasnu saradnju sa obrazovnim institucijama i njihovo uključivanje u proces podizanja svijesti javnosti o zaštiti potrošačkih prava, čemu svjedoči veliki broj aktivnosti koje su tokom 2022. godine upravo realizovane njihovom inicijativom. Sa druge strane, važno je pomenuti i da je operativnost i kontinuitet u radu Savjeta za zaštitu potrošača umnogome doprinio boljoj realizaciji aktivnosti. Naime, prethodni Savjet za zaštitu potrošača nije održavao sjednice od 2017. godine, što je u velikoj mjeri onemogućavalo da institucije koje su zadužene za implementaciju predmetne politike sarađuju i daju maksimalan doprinos daljem razvoju ove oblasti.

Procjena izazova –

Među ključnim izazovima koji se nameće kada je riječ o unapređenju politike zaštite potrošača jeste nedostatak administrativnih kapaciteta krovne institucije Ministarstva ekonomskog razvoja i turizma. Naime, slijedeći dobre primjere evropske prakse evidentno je da je ova oblast veoma kompleksna i da je neophodno da organizaciona struktura bude drugačije postavljena, kao i da su kadrovski kapaciteti popunjeni stručnim kadrom, ali i da se se prevaziđe dugogodišnji, naslijeđeni problem povremenog ili trajnog odsustva zaposlenih u Direkciji za zaštitu potrošača. Ukoliko se u narednom periodu ne pronađe mehanizam za rješavanje problema administrativnih kapaciteta, potpuno dostizanje zadatih ciljeva i usmjerenje ka evropskom standardu nivoa zaštite potrošača biće veoma izazovan i teško ostvariv proces.

Kao jedan od izazova nameće se i onaj vezan za finansijska sredstva koja se opredjeljuju za oblast zaštite potrošača. Imajući u vidu da su sredstva odobrena budžetom za 2023. godinu u ogromnoj mjeri manja od planiranih i traženih, fokus u 2023. godini je na onim aktivnostima koje zahtijevaju male troškove ili koje ne zahtijevaju dodatna sredstva. Ukoliko se u narednim godinama realizacije predmetnog Programa ne obezbijede adekvatna sredstva, realizacija i dostizanje zadatih ciljeva neće u planiranoj mjeri moći da se dostigne. Obezbjedivanje sredstava kroz donatorske programe ili evropske fondove bi moglo dati rješenje na predmetni izazov. Međutim, ovo je u tijesnoj vezi sa prethodnim izazovom, a to znači da se usljed manjka administrativnih kapaciteta ne može obezbijediti kontinuirana priprema projekata i aplikacija za dobijanje sredstava kroz međunarodne fondove i grantove, jer su postojeći administrativni kapaciteti, naročito krovne institucije, veoma ograničeni i ovakva vrsta aktivnosti bi zahtijevala angažovanje dodatnih kapaciteta i njihovo obučavanje za pisanje projekata i praćenje raspoloživih poziva za projekte iz oblasti zaštite potrošača.

III TABELA ZA IZVJEŠTAVANJE

Tabelarni prikaz aktivnosti iz Akcionog plana za 2022. godinu

Strateški cilj 1:		Unapređenje sistema zaštite potrošača u Crnoj Gori u skladu sa novim izazovima na svjetskom tržištu radi obezbjeđivanja potpunije zaštite potrošača u skladu sa najboljim praksama Evropske unije	
Operativni cilj 1:		Obezbjeđen veći stepen zaštite potrošačkih prava i interesa kroz dalje unapređenje zakonodavnog okvira i bolju primjenu važećih instituta zaštite potrošačkih prava	
Indikator učinka 1. Broj podnijetih prigovora potrošača	Polazna vrijednost (2021. godina) Početna vrijednost biće definisana prije donošenja AP za 2023. godinu jer je potrebno u I kvartalu 2022. godine prikupiti podatke od nadležnih organa o broju podnesenih prigovora	Prelazna/ostvarena vrijednost (2023. godina) Povećanje za 3% u odnosu na 2021. godinu	Ciljna/ostvarena vrijednost (2024. godina) Povećanje za 5% u odnosu na 2021. godinu
Indikator učinka 2. Broj podnijetih zahtjeva za vansudsko rješavanje sporova	Polazna vrijednost (2021. godina) 3	Prelazna/ostvarena vrijednost (2023. godina) Povećanje za 2 u odnosu na 2021. godinu	Ciljna/ostvarena vrijednost (2024. godina) Povećanje za 5 u odnosu na 2021. godinu
Indikator učinka 3. Broj donesenih zakona i podzakonskih propisa u cilju zaštite zdravlja i sigurnosti potrošača i zaštite njihovih	Polazna vrijednost (2021. godina) 4	Prelazna/ostvarena vrijednost (2023. godina) Povećanje za najmanje 2 u odnosu na 2021.	Ciljna/ostvarena vrijednost (2024. godina) Povećanje za najmanje 5 u odnosu na 2021. godinu

ekonomskih interesa							
Aktivnost	Indikator rezultata	Institucija	Rok	Status realizacije indikatora rezultata	Planirana / utrošena sredstva	Novi rok i obrazloženje	Preporuka
1. Organizovanje obuke za lica zadužena za vansudsko rješavanje sporova potrošača	Broj obuka – 0 Broj učesnika obuke 0	Ministarstvo ekonomskog razvoja	III – IV Q 2022	Nerealizovano	Budžet Ministarstva ekonomskog razvoja Planirano 2.000 / Utrošeno 0 jer aktivnost nije realizovana	III – IV Q 2023 MERT će u III Q 2023. godine obrazovati Komisiju za obuku i polaganje stručnog ispita za stručno osposobljavanje lica zaduženih za sprovođenje postupka vansudskog rješavanja sporova i nakon toga, do kraja IV Q 2023. godine organizovati obuke za lica zadužena za vansudsko rješavanje sporova potrošača.	Prije sprovođenja obuke utvrditi strukturu lica zaduženih za vansudsko rješavanje sporova i obezbijediti poštovanje principa rodne ravnopravnosti
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 - 0	Ministarstvo ekonomskog razvoja	I – IV Q 2022	Nerealizovano	Nijesu potrebna sredstva	III -IV Q 2023 Obzirom na to da tokom 2022. godine nije obrazovana Komisija za obuku i polaganje stručnog ispita za stručno osposobljavanje lica zaduženih za sprovođenje postupka vansudskog rješavanja sporova i organizovanja obuke	Obaviti konsultacije sa Centrom za medijaciju/alternativno rješavanje sporova prije održavanja obuke i ustanoviti da li su medijatori zainteresovani za predmetnu obuku i ukoliko nisu koji su razlozi za takvu odluku, a u cilju iznalaženja načina da

						za lica zadužena za vansudsko rješavanje sporova potrošača ova aktivnost nije mogla biti realizovana, te je planirano da nakon formiranja komisije ova aktivnost bude realizovana do kraja IV Q 2023. godine.	se podstaknu na učešće u istoj
3. Izrada studije koja razmatra i predlaže podsticajne mjere za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova	Tender za izradu studije nije raspisan Studija nije izrađena	Ministarstvo ekonomskog razvoja	III – IV Q 2022	Nerealizovano	Nijesu potrebna sredstva	III – IV Q 2023 Akcioni plan za 2022. godinu nije predviđao sredstva za realizaciju predmetne aktivnosti, zbog čega ista nijesu predviđena budžetom za 2022. godinu. Zbog toga predmetna aktivnost nije realizovana, te se njena realizacija pomijera za III – IV Q 2023. godine, kada će sredstva biti obezbijedena.	U Akcionom planu za 2023. godinu je potrebno planirati sredstva za realizaciju ove aktivnosti.
4. Usklađivanje zakonodavstva iz oblasti zaštite potrošača korisnika e-trgovine	Nije usvojen Zakon o zaštiti potrošača	Ministarstvo ekonomskog razvoja	I – IV Q 2022	Nerealizovano	Nisu potrebna sredstva	II - III Q 2024 Radionica u saradnji sa Ekspertskom misijom TAIEX, na temu usklađivanja	Realizaciju ove aktivnosti uvrstiti u AP za 2024. godinu, jer će se tokom 2023. godine raditi na pripremi teksta novog zakona,

					<p>crnogorskog potrošačkog zakonodavstva sa 3 Direktive (2019/770, 2019/771, 2019/2161) je održana u periodu od 5. do 9. septembra 2022. godine, u Podgorici.</p> <p>Imajući u vidu kompleksnost prenošenja 3 direktive EU i izradu novog zakona zatražena je dodatna ekspertska podrška. U tom cilju, Direktorat za unutrašnje tržište i konkurenciju se obratio Sekretarijatu Savjeta za konkurentnost za obezbjeđivanje kratkoročnog angažmana pravnog eksperta u 2023. godini i očekuje se njihova podrška obzirom na to da harmonizacija zakonodavstva između ostalog ima za cilj da doprinese podizanju konkurentnosti crnogorskih privrednih</p>	<p>te nije moguće, zbog cjelokupne procedure očekivati usvajanje zakona prije 2024. godine</p>
--	--	--	--	--	--	--

						<p>subjekata (crnogorskim privrednim subjektima se omogućava da u prekograničnim transakcijama lakše isporučuju ne samo robe, već i digitalni sadržaj i digitalne usluge).</p> <p>Nacrt zakona će biti na Javnoj raspravi do kraja IV Q 2023. godine kako je i planirano Programom rada Vlade za 2023. godinu, dok su Programom pristupanja Crne Gore Evropskoj uniji 2023. – 2024. godine donošenje i primjena Zakona o zaštiti potrošača planirani za II i III Q 2024. godine.</p>	
5. Organizovanje obuka za inspeksijske službe u oblasti zaštite potrošača	<p>Broj obuka 5 u 2022. godini</p> <p>Broj učesnika 40</p>	Uprava za inspeksijske poslove	II – IV Q 2022	Realizovano	Nijesu potrebna sredstva	/	Mapirati oblasti u kojima je neophodno u narednom periodu obezbijediti dodatno usavršavanje i obučavanje inspeksijskih službi u skladu sa novim okolnostima na tržištu i evropskim praksama

6. Priprema i podnošenje kolektivnih tužbi u slučajevima kršenja prava potrošača	Broj podnesenih kolektivnih tužbi 0 Broj sudskih presuda u sporovima za zaštitu kolektivnih interesa potrošača najmanje 1	CEZAP	I – IV Q 2022	Djelimično realizovano	Nije obezbijeđen. U slučaju da se ne obezbijedi finansiranje grantovima preko projekata planiramo da aktivnost realizujem o volonterskim radom članova Planirano 1000 / Utrošeno 0	Nije bilo tužbi jer je prethodna podnesena krajem novembra 2021. godine pa se radilo na tom postupku u kom je i donesena jedna presuda. Paralelno sa tim je tekao postupak po reviziji protiv ranije pravosnažne presude. Revizija je odbijena kao neosnovana, pa je ta presuda postala i konačna. Trenutno se ne planira nova tužba, jer je u toku žalbeni postupak protiv presude donesene 18.11.2022. godine. Moguće tužbe biće nakon transpozicije nove EU direktive o kolektivnim tužbama.	S obzirom da se ne planira podnošenje nove kolektivne tužbe tokom 2023. godine, razmotriti druge aktivnosti od značaja za pitanje kolektivnih tužbi, koje bi mogle biti realizovane dok se ne steknu uslovi za podnošenje nove tužbe, kao npr. Analiza uporednih evropskih iskustava u domenu kolektivnih tužbi, osnaživanje kapaciteta NVO sektora za preduzimanje ovakvih postupaka kroz organizovanje studijskih posjeta i saradnje sa drugim državama koje imaju razvijen system kolektivnih tužbi itd.
Operativni cilj 2			Unaprijeđeno znanje i informisanost potrošača i trgovaca o njihovim pravima i obavezama kroz informativno-edukativne aktivnosti				
Indikator učinka 1. Stepen informisanosti građana o njihovim potrošačkim pravima u	Polazna vrijednost (2021. godina) 11,7% ispitanika je upoznato da potrošač nije dužan da uz	Prelazna/ostvarena vrijednost (2023. godina) 15% ispitanika je upoznato da potrošač nije dužan	Ciljna/ostvarena vrijednost (2024. godina) 18% ispitanika je upoznato da potrošač nije dužan da uz prigovor podnese i račun za kupljeni proizvod				

tradicionalnoj kupovini	prigovor podnese i račun	da uz prigovor podnese i račun za kupljeni proizvod					
Indikator učinka 2. Stepen informisanosti građana potrošačkim pravima elektronskoj kupovini	Polazna vrijednost (2021. godina) 9,9% ispitanika upoznato je sa tačnim rokom u kom potrošač može da raskine ugovor sklopljen na daljinu (online) ili van prostorija trgovca	Prelazna/ostvarena vrijednost (2023. godina) 15% ispitanika upoznato je sa tačnim rokom u kom potrošač može da raskine ugovor sklopljen na daljinu (online) ili van prostorija trgovca	Ciljna/ostvarena vrijednost (2024. godina) 18% ispitanika upoznato je sa tačnim rokom u kom potrošač može da raskine ugovor sklopljen na daljinu (online) ili van prostorija trgovca				
Aktivnost	Indikator rezultata	Institucija	Rok	Status realizacije indikatora rezultata	Planirana / utrošena sredstva	Novi rok i obrazloženje	Preporuka
1. Sprovedenje istraživanja za utvrđivanje nivoa znanja i informisanosti građana potrošačkim pravima obuhvatajući elektronsku trgovinu	Istraživanje nije sprovedeno, te preporuke nisu mogle biti pripremljene	Ministarstvo ekonomskog razvoja	III – IV Q 2022	Nerealizovano	Budžet Ministarstva ekonomskog razvoja Planirano 5.000 / Utrošeno 0	III – IV Q 2023 Budući da je MERT tokom 2022. godine imao smanjene administrativne kapacitete, predmetna aktivnost nije mogla biti realizovana u planiranom roku, te je novi rok III – IV kvartal 2023. godine	Razmotriti delegiranje predmetne aktivnosti organizacijama potrošača, drugim pravnim ili fizičkim licima shodno odredbama člana 156 Zakona o zaštiti potrošača, na osnovu javnog oglasa.
2. Izrada informativno-edukativnog	Nije izrađeni niti podijeljen informativno	Ministarstvo ekonomskog razvoja	I – III Q 2022	Nerealizovano	Budžet Ministarstva	I – III Q 2023 Budući da je MERT tokom 2022. godine	Razmotriti delegiranje predmetne aktivnosti organizacijama potrošača, drugim

materijala za potrošače o njihovim pravima, postupku ostvarivanja istih, sa posebnim akcentom na elektronsku trgovinu	-edukativni materijal				ekonomskog razvoja Planirano 3.000 / Utrošeno 0	imao smanjene administrativne kapacitete, predmetna aktivnost nije mogla biti realizovana u planiranom roku, te je novi rok III – IV kvartal 2023. godine	pravnim ili fizičkim licima shodno odredbama člana 156 Zakona o zaštiti potrošača, na osnovu javnog oglasa.
3. Priprema i sprovođenje prezentacija u cilju unapređenja znanja i informisanosti potrošača o njihovim potrošačkim pravima u tradicionalnoj i online kupovini	Broj održanih prezentacija 1 za građane sjevernog regiona Broj učesnika po prezentaciji 30	Ministarstvo ekonomskog razvoja u saradnji sa CEZAPOM	II – III Q 2022	Realizovano ⁴	Budžet Ministarstva ekonomskog razvoja Planirano 2.000 / Utrošeno 0 ⁵	/	Sprovesti sličnu kampanju i za južni region
4. Izrada vodiča/priručnika o zakonskim obavezama trgovaca u cilju poštovanja potrošačkih prava	Izrađen praktični priručnik Nije distribuiran	Ministarstvo ekonomskog razvoja u saradnji sa CEZAPOM	I – II Q 2022	Djelimično realizovano	Budžet Ministarstva ekonomskog razvoja Planirano 3.000 /	I – III Q 2023 MERT je u saradnji sa CEZAP-om izradilo priručnik međutim, usled cyber napada su dalje aktivnosti oko štampanja i distribuiranja	Obezbijediti da predmetni priručnik bude dostupan u elektronskoj formi i na internet stranicama ostalih institucija zaduženih za prava potrošača

⁴ CEZAP je u januaru 2022. godine organizovao potrošački karavan u tri opštine: Nikšić, Cetinje i Podgorica i na prezentacijama je prisustvovalo po 30 učesnika u svakom gradu.

⁵ Aktivnost je realizovana u okviru projekta „You are what you consume“ finansiranog od strane EU pa nije bilo potrebe za izdvajanjem planiranog iznosa sredstava.

					Utrošeno 0	materijala bile stopirane. Do kraja III Q 2023 će biti završeno štampanje i distribuiranje izrađenog priručnika kao i isti će biti dostupan na internet stranici Ministarstva.	
5. Priprema i sprovođenje informativnog događaja u cilju unapređenja znanja trgovaca o njihovim obavezama u cilju poštovanja potrošačkih prava i predstavljanje izrađenog priručnika	Broj održanih događaja 1, ali priručnik nije predstavljen Broj učesnika po događaju 10	Ministarstvo ekonomskog razvoja u saradnji sa Privrednom komorom i CEZAP-om	III – IV Q 2022	Djelimično realizovano	Budžet Ministarstva ekonomskog razvoja Planirano 2.000 / Utrošeno 0	III – IV Q 2023 S obzirom da na organizovanom događaju nije mogao biti predstavljen priručnik, biće organizovan novi događaj najkasnije u IV Q 2023. godine koji će biti posvećen prezentaciji predmetnog priručnika.	Razmotriti online organizovanje predmetnog događaja, radi nižih troškova i mogućnosti da se veći broj zainteresovanih subjekata priključi.
6. Podizanje nivoa finansijske pismenosti potrošača, unaprijeđenjem internet stranice Centralne banke Crne Gore, razvojem posebnog segmenta	Izrađen posebni segment namijenjen pravima potrošača	Centralna banka Crne Gore	III – IV Q 2022	Realizovano	Nijesu potrebna sredstva	/	Podići svijest potrošača o postojanju predmetnog segmenta, kroz organizovanje određenog presa ili saopštenja na internet stranici CBCG. Objaviti ovu informaciju i na sajtu ostalih institucija zaduženih za prava

namijenjenog pravima potrošača							potrošača u cilju dopiranja do većeg broja potrošača
7. Sprovođenje edukativnih kampanja "POPs nepoželjne supstance – Organobromni usporivači gorenja"	Broj događaja 5 Broj komada distribuirano g informativno g materijala 200	Ministarstv o ekologije, prostornog planiranja i urbanizma	I – IV Q 2022	Realizovano	Budžet Ministarst va ekologije, prostorno g planiranja i urbanizma Planirano 50.000 eura / Utrošeno 50.000	/	Nastaviti sa podsticanjem i uključivanjem NVO u finansiranje projekata i programa nevladinih organizacija, na osnovu Zakona o nevladinim organizacijama.
8. Kreiranje i sprovođenje elektronskog upitnika o pravima potrošača za zaposlene u državnoj upravi	Broj učesnika ankete 52	Ministarstv o ekonomsko g razvoja CEZAP Ministarstv o javne uprave, digitalnog društva i medija	III – IV Q 2022	Realizovano	Nijesu potrebnas redstva	/	Uvesti praksu sprovođenja predmetnog istraživanja najmanje 1 u tri godine. Razmotriti sprovođenje sličnog istraživanja za zaposlene u lokalnoj samoupravi.
9. Izrada brošure o pravima potrošača u oblasti elektronskih komunikacija i	Broj podijeljenih brošura 0	EKIP	I – II 2022	Djelimično realizovano	Budžet EKIP-a Planirano 3.000 / Utrošeno 0	III - IV Q 2023 U 2022. godini je pripremljen nacrt brošure ali ista nije štampana i distribuirana.	Razmotriti da elektronska brošura bude dostupna na sajtu ekipa kako bi se došlo do većeg broja potrošača, nego što je slučaj kada se vrši

poštanske djelatnosti						Nabavku i distribuiranje brošura je svrsishodnije odraditi u 2023. godini, nakon donošenja novog Zakona o elektronskim komunikacijama koji nije usvojen u 2022. godni, kako je bilo planirano.	distribuiranje štampanih primjeraka
10. Sprovođenje istraživanja o zadovoljstvu korisnika elektronskih komunikacionih poštanskih usluga	Broj anketiranih ispitanika najmanje 1.009 ⁶	EKIP	I – II Q 2022	Realizovano	Budžet EKIP-a Planirano 12.000 / Utrošeno 10.919,81	/	Predstaviti rezultate predmetnog istraživanja na internet stranicama drugih institucija zaduženih za prava potrošača
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	Nije izrađen vodič o neupakovanoj hrani Broj distribuiranih vodiča/broj preuzetih vodiča sa internet stranica	Uprava za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove u saradnji sa Privrednom komorom Crne Gore	II-IV Q 2022	Nerealizovano	Budžet Uprave za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove Planirano 2.000 / Utrošeno 0	Usled cyber napada koji je, skoro šest mjeseci, blokirao normalno funkcionisanje sistema izrada i distribuiranje vodiča nije realizovano. Nije moguće planirati ovu aktivnost Akcionim planom za sprovođenje NPZP 22-	Potrebno je blagovremeno planirati sredstva za realizaciju aktivnosti u 2024. godini.

⁶ Rezultati istraživanja o stepenu zadovoljstva korisnika elektronskih komunikacionih usluga u Crnoj Gori mogu se naći na sajtu Agencije <https://ekip.me/page/reports/istrazivanja/content>

<p>obavezom označavanja te vrste hrane u cilju poštovanja i zaštite prava potrošača o dobijanju potpunih i tačnih informacija o toj vrsti hrane</p>	<p>Uprave za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove, Ministarstva ekonomskog razvoja i Privredne komore Crne Gore – 0</p>	<p>Odborom za trgovinu i CEZAP-om</p>				<p>24, za 2023. godinu iz razloga što bužetom Uprave za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove nijesu planirana potrebna sredstva za realizaciju.</p> <p>Aktivnost je potrebno pomjeriti za I – IV Q 2024. godine</p>	
<p>12. Izrada posebne web stranice za potrošače na portalu Uprave za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove u cilju unaprijeđenja znanja potrošača hrani, rizicima u hrani, načinu čuvanja i rukovanja hranom nakon kupovine, alergentima u hrani i obavještavanju potrošača o povlačenju s tržišta određene hrane ili proizvoda po zaprimljenim RASSF</p>	<p>Web stranica nije izađena</p> <p>Broj objava/obavještenja o povlačenju proizvoda sa tržišta iznosio je 0</p> <p>Broj obavještenja o povlačenju hrane iznosio je 0</p>	<p>Uprava za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove</p>	<p>I – IV Q 2022</p>	<p>Nerealizovano</p>	<p>Nijesu potrebna sredstva</p>	<p>III – IV Q 2023</p> <p>Usled cyber napada koji je blokirao normalno funkcionisanje sistema skoro pola godine izrada i distribuiranje vodiča nije realizovano.</p> <p>Aktivnost je potrebno pomjeriti za III – IV Q 2023. godine</p>	<p>Link do stranice postaviti na interent stranici MERT-a</p>

notifikacijama odmah po prijemu							
13. Obilježavanje međunarodnog dana zaštite potrošača	Organizovan 1 događaj na temu prava potrošača	Ministarstvo ekonomskog razvoja, Uprava za inspeksijske poslove i CEZAP	I – I 2022	Realizovano.	Nijesu potrebna sredstva	/	Razmotriti mogućnost uvođenja i online praćenja događaja za širu javnost prilikom organizacije narednog putem ZOOM-a ili neke druge platforme, kako bi se uključila šira javnost i veći broj stejkholdera
14. Organizovanje konferencije o pravima potrošača u cilju podizanja svijesti o značaju prava potrošača	Broj učesnika 15	CEZAP	I – II Q 2022	Djelimično realizovano	“Ono si što konzumiraš” – EU projekat Planirano 1.200 / Utrošeno 1.714,00 finansiran o od strane EU projekta	Drugačiji je bio tip aktivnosti od prvobitno planirane konferencije jer je ovo zapravo bio trening za organizacije o potrošačkom pravu pa je i odziv bio manji. ⁷	Razmotriti uvođenje online praćenja događaja putem zoom ili neke druge platforme, kako bi se omogućilo da veći broj učesnika prisustvuje ovakvim i sličnim događajima
15. Unaprijeđenje znanja i informisanosti potrošača u oblasti	Izrada posebnog segmenta namijenjenog	NTO	I – IV 2022	Realizovano Izrađen poseban segment na internet	Nijesu potrebna sredstva	/	Promovisati predmetni segment kroz saopštenje na sajtu MERT-a

⁷ Iako je broj učesnika bio manji od planiranog, obzirom na to da je projekat završen, neće se definisati novi rok realizacije.

turističkih usluga, razvojem posebnog segmenta namijenjenog pravima potrošača na internet stranici NTO-a	pravima potrošača			stranici NTO, namijenjen pravima potrošačima ⁸			
Operativni cilj 3			Uspostavljanje efikasnog sistema saradnje i koordinacije sa različitim stakeholderima značajnim za implementaciju politike zaštite potrošača				
Indikator učinka 1 Broj lokalnih samouprava koje su ostvarile saradnju sa NVO udruženjima	Polazna vrijednost (2021. godina) 1	Prelazna/ostvarena vrijednost (2023. godina) Povećanje broja lokalnih samouprava koje su uspostavile saradnju sa udruženjem potrošača za 1 u odnosu na 2021. godinu	Ciljna/ostvarena vrijednost (2024. godina) Povećanje broja lokalnih samouprava koje su uspostavile saradnju sa udruženjem potrošača za 1 u odnosu na 2023. godinu				
Indikator učinka 2 Broj inicijativa i projekata koji se odnose na zaštitu potrošača pokrenutih od	Polazna vrijednost (2021. godina) 2	Prelazna/ostvarena vrijednost (2023. godina) Povećanje projekata za 1 u odnosu na 2021. godinu	Ciljna/ostvarena vrijednost (2024. godina) Povećanje projekata za 2 u odnosu na 2023. godinu				

⁸ Materijal je dostupan na sledećim linkovima: <https://www.montenegro.travel/me/isplaniraj-boravak-u-crnoj-gori/korisni-savjeti-i-cinjenice/aktuelnosti/sertifikat-fer-sa-potrosacem-znak-povjerenja-i-fer-odnosa-trgovca-prema-potrosacu-2022-12-06> ; <https://www.montenegro.travel/me/isplaniraj-boravak-u-crnoj-gori/korisni-savjeti-i-cinjenice/valuta-i-nacini-placanja>

strane ostalih stejkholdera							
Aktivnost	Indikator rezultata	Institucija	Rok	Status realizacije indikatora rezultata	Planirana / utrošena sredstva	Novi rok i obrazloženje	Preporuka
1. Unapređenje CISZP	Broj potrošačkih žalbi podnijetih putem sajta potrošač.me – najmanje 200	Ministarstvo ekonomskog razvoja Ministarstvo kapitalnih investicija Uprava za inspeksijske poslove Agencija za nadzor osiguranja Uprava za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove Centralna banka Crne Gore Agencija za elektronsk	I – IV Q 2022	Realizovano Broj potrošačkih žalbi podnijetih putem sajta potrošač.me – iznosio je 497	Budžet Crne Gore Planirano 5.000 / Utrošeno 0	/	Razmotriti obezbjeđivanje jače zaštite Sistema od cyber napada

		e komunikacije poštansku djelatnost					
2. Sprovedenje analize opština u kojima je potrebno uspostaviti Savjetovalište za zaštitu potrošača	Nije sprovedena analiza	Ministarstvo ekonomskog razvoja UIP jedinice lokalne samouprave	I – IV Q 2022	Nerealizovano	Nijesu potrebna sredstva	III – IV Q 2023 Budući da je MERT tokom 2022. godine imao smanjene administrativne kapacitete, predmetna aktivnost nije mogla biti realizovana u planiranom roku, te je novi rok I – IV kvartal 2023. godine. Za realizaciju ove aktivnosti tokom 2023. godine, potrebno je planirati sredstva.	Razmotriti delegiranje predmetne aktivnosti organizacijama potrošača, drugim pravnim ili fizičkim licima shodno odredbama člana 156 Zakona o zaštiti potrošača, na osnovu javnog oglasa.
3. Dodjeljivanje podsticajnih finansijskih sredstava udruženjima za zaštitu potrošača	Podsticajna sredstva dodijeljena za 5 projekata	Ministarstvo ekonomskog razvoja	I – IV Q 2022	Realizovano Finansirano je 5 projekata iz oblasti zaštite potrošača	Budžet Crne Gore Planirano 40.000 / Utrošeno 38.060,60	/	Razmotriti definisanje različitih tema u narednim godinama u okviru kojih udruženja mogu pripremiti projektne prijave, kako bi se zastupile i one oblasti koje nisu dovoljno zastupljene i obezbijedio visok nivo zaštite potrošačkih prava uzimajući u obzir aktuelna dešavanja na

							tržištu i evropske prakse
4. Potpisivanje memoranduma o saradnji sa obrazovnim institucijama u vezi saradnje u oblasti potrošačkih prava	Nije potpisan memorandum o saradnji sa najmanje jednom srednjom školom o saradnji u oblasti zaštite potrošača	Ministarstvo ekonomskog razvoja	I – II Q 2022	Nerealizovano	Nijesu potrebna sredstva	Aktivnost nije realizovana u prethodnoj godini. Prilikom obilježavanja Međunarodnog dana zaštite potrošača održano je predavanje o pravima potrošača u JU Srednjoj ekonomskoj školi „Marko Vešović“ u Podgorici, pa je zaključeno da treba planirati konkretne aktivnosti usmjerene na edukaciju i podizanje svijesti o potrošačkim pravima među učenicima i studentima	U narednom AP ne treba planirati ovu aktivnost, već razmotriti organizovanje odgovarajućih edukativnih i informativnih aktivnosti i događaja (info dan, radionice, predavanja i slično) sa ustanovama osnovnog, srednjeg i visokog obrazovanja
5. Istraživanje efekata kampanje medijske	Sprovedeno je istraživanje ⁹	Agencija za elektronske medije	II – II Q 2022	Realizovano	Budžet Agencije za	/	Objaviti predmetno istraživanje na sajtu MERT-a

⁹ Istraživanje je dostupno na linku: <https://aemcg.org/wp-content/uploads/2022/12/Medijska-pismenost-%E2%80%93-Djeca-roditelji-i-mediji-u-Crnoj-Gori-CIP-Final.pdf>

Agencija je u saradnji sa Misijom OEBS-a u Crnoj Gori objavila i udžbenički priručnik “Medijska i digitalna pismenost” koji je dostupan na tri jezika: crnogorskom, albanskom i engleskom. <https://aemcg.org/wp-content/uploads/2022/11/Medijska-i-digitalna-pismenost-CG.pdf>

<https://aemcg.org/wp-content/uploads/2022/11/Medijska-i-digitalna-pismenost-AL.pdf>

<https://aemcg.org/wp-content/uploads/2022/11/Medijska-i-digitalna-pismenost-EN.pdf>

pismenosti "Birajmo gledamo"	šta				elektronsk e medije 12.000 / Istraživanj e finansirala Misija OEBS-a, nemaju podatak o utrošenim sredstvima.		
6. Uspostavljanje usluge sertifikacije za kompanije "Fersa sa potrošačem"	Potpisana 3 memorandu ma o saradnji ¹⁰	CEZAP	I – IV Q 2022	Realizovano	Nije obezbijed en. U slučaju da se ne obezbijedi finansiranj e grantovim a preko projekata planiramo da aktivnost realizujem o volontersk	/	U cilju podizanja svijesti trgovaca o sertifikaciji i motivisanja novih trgovaca da dobiju isti, osmisлити određenu promotivnu aktivnost putem koje bi se predstavili nosioci pomenutog sertifikata

¹⁰ Dodijeljena su 3 sertifikata 31.10.2022. godine: Sincommerce d.o.o; Mercator CG d.o.o i MPM d.o.o (Cosmetics marketi).

					<p>im radom članova</p> <p>Planirano 2.000 / Utrošeno 6.000</p> <p>Kompanije koje su sertifikovane su pokrile sve troškove postupka, kako je memorandumom predviđeno.</p>		
7. Izrada i distribucija flajera "Prigovori potrošača na postupanje društava za osiguranje prilikom obrada odštetnih zahtjeva."	Broj distribuiranih flajera je 0	ANO	I – IV Q 2022	Nerealizovano	Nijesu potrebna sredstva	I – IV Q 2023 Usled smanjenih administrativnih kapaciteta, predmetna aktivnost nije mogla biti realizovana u planiranom roku, te je novi rok I – IV kvartal 2023. godine	Ovu aktivnost je potrebno prenijeti u AP za realizaciju NPZP 22-24, za 23 godinu

IV PREPORUKE ZA NAREDNI PERIOD

- 1) **Preporuke za Operativni cilj 1:** Obezbjeden veći stepen zaštite potrošačkih prava i interesa kroz dalje unapređenje zakonodavnog okvira i bolju primjenu važećih instituta zaštite potrošačkih prava

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 izvještajnom periodu ostvarili pozitivni rezultati. Za izradu zakonskih i podzakonskih propisa **Ministarstva ekonomskog razvoja i turizma i drugih resornih ministarstava** 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 **CBCG** 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, a posebno imajući u vidu aktuelne sudske odluke koju su donijete u postupcima za zaštitu kolektivnih prava potrošača. 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, obezbjeđuje da potrošači koji sklapaju ugovore o kreditu obezbjeđene nekretninom uživaju visok stepen zaštite zato u tom dijelu nastaviti sa planiranim aktivnostima.

U dijelu učešća **NVO** na realizaciji planiranih aktivnostima 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 dosadašnjim zadovoljavajućem nivou sprovođenja planiranih aktivnosti potrebno je nastaviti istim intenzitetom kako bi se i u sljedećem izvještajnom periodu ponovio istim nivo realizovanosti planiranih aktivnosti. U tom smjeru treba sprovoditi kontrole po žalbama potrošača, povećati broja zaposlenih u ovim organima, održavati radionice, seminare, obuke za inspektore i trgovce.

U dijelu nadležnosti **Ministarstva ekonomskog razvoja i turizma** je potrebno formirati Komisiju za lica zadužena za vansudsko rješavanje sporova potrošača i organizovati obuku i polaganje tog ispita.

- 2) **Preporuke za Operativni cilj 2:** Unaprijeđeno znanje i informisanost potrošača i trgovaca o njihovim pravima i obavezama kroz informativno-edukativne aktivnosti

Preporučuje se **Ministarstvu ekonomskog razvoja i turizma i drugim organima državne uprave koji su nosioci aktivnosti iz operativnog cilja 2** da, usled nedostataka kadrovskih kapaciteta za sprovođenje ovih aktivnosti realizuju iste ustupanjem organizacijama potrošača ili drugim pravnim ili fizičkim licima, na osnovu javnog poziva shodno članu 156 Zakona o zaštiti potrošača.

- 3) **Preroruke za Operativni cilj 3:** Uspostavljanje efikasnog sistema saradnje i koordinacije sa različitim stejkholderima značajnim za implementaciju politike zaštite potrošača

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 ali i na dodatnom unaprijeđenju svojih uslova rada.

Preporuka je da se nastavi sa intenzivnim radom i sjednicama **Savjeta za zaštitu potrošača** u pravcu realizacije obaveza koje su utvrđene odlukom o osnivanju ovog radnog tijela kao i da se radi na daljem unapređenju centralnog informacionog sistema zaštite potrošača u cilju brzog, jednostavnog i efikasnog rješavanja potrošačkih žalbi od strane ograna nadležnih za nadzor nad primjenom propisa iz oblasti zaštite potrošača.