

AKCIONI PLAN ZA SPROVOĐENJE NACIONALNOG PROGRAMA ZAŠTITE POTROŠAČA 2025-2027, ZA 2026. GODINU

Programom rada Vlade za 2026. godinu, predviđena je izrada i usvajanje Akcionog plana za sprovođenje Nacionalnog programa zaštite potrošača 2025-2027, za 2026. godinu sa Izveštajem o realizaciji Akcionog plana za 2025. godinu. Radi ostvarivanja ciljeva utvrđenih Nacionalnim programom zaštite potrošača 2025-2027 za 2026. godinu urađen je plan prioriternih aktivnosti koje treba sprovesti u toku 2026. godine (Akциони plan za sprovođenje NPZP 2025-2027 za 2026. godinu) koji je predstavljen u tabeli 1.

Na osnovu EU okvira u zaštiti potrošača/ica Nacionalnim programom zaštite potrošača 2025 – 2027 definisan je strateški cilj - Jačanje zaštite potrošača/ica u Crnoj Gori kroz unapređenje tržišnog nadzora, međuinstitucionalne saradnje i bezbjednosti proizvoda, uz poštovanje principa rodne ravnopravnosti i zaštite životne sredine i sljedeći operativni ciljevi:

1. Osigurano povjerenje i veća zaštita potrošačkih prava kroz izmjene potrošačkog zakonodavstva u skladu sa praksama EU
2. Obezbijedena zadovoljavajuća informisanost potrošača/ica i trgovaca o njihovim pravima i obavezama i
3. Podsticanje lokalnih zajednica na veći angažman i aktivnosti u oblasti zaštite potrošača/ica.

Akциони plan za sprovođenje Nacionalnog programa zaštite potrošača 2025-2027 za 2026. godinu u operativnom cilju 1 ima 14 planiranih aktivnosti, u operativnom cilju 2 ima 30 planiranih aktivnosti dok u operativnom cilju 3 ima 3 planirane aktivnosti.

Imajući u vidu da je Nacionalni program zaštite potrošača 2025-2027 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, kao i finansijska sredstava potrebna za implementaciju pratećih akcionih planova.

TABELA 1: AKCIONI PLAN ZA 2026. GODINU

STRATEŠKI CILJ I:	Jačanje zaštite potrošača u Crnoj Gori kroz unapređenje tržišnog nadzora, međuinstitucionalne saradnje i bezbjednosti proizvoda, uz poštovanje principa rodne ravnopravnosti i zaštite životne sredine		
Operativni cilj 1:	Osigurano povjerenje i veća zaštita potrošačkih prava kroz izmjene potrošačkog zakonodavstva u skladu sa praksama EU		
	Početna vrijednost – 2025 godine	2026	2027
Indikator učinka 1.	975 žalbi		
Broj podnijetih prigovora potrošača/ica putem CISZP, uz praćenje procentualne zastupljenosti žena podnosioca prigovora	Od 403 žalbe evidentirane u CISZP-u, u 194 slučaja podnosioci su žene. Preostale 572 žalbe Tržišna inspekcija je primila neposredno	Povećanje za 3% u odnosu na 2024. godinu od čega 2% čine žene	Povećanje za 5% u odnosu na 2024. godinu od čega 3% čine žene
Indikator učinka 2.			
Broj podnijetih zahtjeva za vansudsko rješavanje sporova	4	Povećanje za 2 u odnosu na 2024. godinu	Povećanje za 5 u odnosu na 2024. godinu
Indikator učinka 3			
Broj donesenih zakona i podzakonskih propisa u cilju zaštite zdravlja i sigurnosti potrošača/ica, zaštitu ekonomskih	7	Povećanje za najmanje 5 u odnosu na 2024. godinu od kojih 1 koji se odnosi na usklađenost sa bezbjednosnim standardima	Povećanje za najmanje 10 u odnosu na 2026. godinu od kojih 2 koji se odnosi na usklađenost sa bezbjednosnim standardima

interesa potrošača/ica uključujući propise koji osiguravaju usklađenost sa bezbjednosnim standardima.

Aktivnost koja utiče na realizaciju Operativnog cilja 1	Indikator rezultata	Nadležne institucije	Datum početka	Planirani datum završetka	Sredstva planirana za sprovođenje aktivnosti	Izvor finansiranja
1.1. Organizovanje obuka za inspeksijske službe u cilju primjene novih zakonskih propisa u oblasti zaštite potrošača/ica	Broj održanih obuka - najmanje 5 Broj učesnika/ca – najmanje 30, od čega najmanje 16 žena	Ministarstvo ekonomskog razvoja u saradnji sa Ministarstvom turizma	III kvartal 2026. godine	IV kvartal 2026. godine	Nijesu potrebna sredstva	/
1.2. Povećan broj inspeksijskih kontrola u oblasti zaštite potrošača/ica u cilju implementacije novih zakonskih rješenja	Broj izvršenih inspeksijskih nadzora u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i drugih zakona koji se odnose na ovu oblast	Ministarstvo ekonomskog razvoja	I kvartal 2026. godine	IV kvartal 2026. godine	Nijesu potrebna sredstva	/
1.3. Organizovanje obuke za lica zadužena za vansudsko rješavanje sporova potrošača/ica radi kontinuiranog jačanja mehanizma	Broj obuka – najmanje 1 u 2026. godini Broj učesnika/ca obuke – najmanje 5, od kojih najmanje 3 žene	Ministarstvo ekonomskog razvoja	III kvartal 2026. godine	IV kvartal 2026. godine	3.000 eur	Budžet Ministarstva ekonomskog razvoja (Program 15004, Potprogram 15 004 003,

**vansudske zaštite
potrošača/ica**

Aktivnost 15 004
003 004 (SAP
A0157), linija
414-7)

**1.4. Izrada digitalnog
vodiča za pokretanje
postupka pred Odborom
za vansudsko rješavanje
sporova**

Izrađen vodič - broj preuzetih
materijala najmanje 50

Ministarstvo
ekonomskog
razvoja

III kvartal 2026.
godine

IV kvartal
2026.
godine

1.000 eur

Budžet
Ministarstva
ekonomskog
razvoja (Program
15004,
Potprogram 15
004 003,
Aktivnost 15 004
003 004 (SAP
A0157), linija
414-7)

**1.5. Organizovanje
radionica o primjeni
novih zakonskih rješenja
za mrežu nadležnih
organa zaduženih za
primjenu potrošačkog
zakonodavstva**

Organizovana jedna radionica
– Ukupan broj učesnika/ca –
najmanje 40, od čega
najmanje 21 žena

Ministarstvo
ekonomskog
razvoja

III kvartal 2026.
godine

IV kvartal
2026.
godine

6.000 eur

Budžet
Ministarstva
ekonomskog
razvoja (Program
15004,
Potprogram 15
004 003,
Aktivnost 15 004
003 004 (SAP
A0157), linija
414-7)

1.6. Izrada Predloga zakona o sprovođenju Regulative (EU) 2022/1925 o pravednim tržištima sa mogućnošću neograničenog tržišnog takmičenja u digitalnom sektoru i o izmjeni direktiva (EU) 2019/1937 i (EU) 2020/1828 (Akt o digitalnim tržištima)	Donesen zakon o sprovođenju Regulative (EU) 2022/1925 o pravednim i konkurentnim tržištima u digitalnom sektoru (Akt o digitalnim tržištima)	Ministarstvo ekonomskog razvoja	II kvartal 2026. godine	II kvartal 2026. godine	Nijesu potrebna sredstva	/
1.7. Izrada podzakonskih akata na osnovu Zakona o zaštiti potrošača	Doneseno 12 podzakonskih akata (Uredba o saradnji između nacionalnih organa odgovornih za izvršavanje propisa o zaštiti potrošača, Uredba o uslovima za ustupanje i obavljanje poslova utvrđenih Nacionalnim programom zaštite potrošača i bližim kriterijumima, načinu i postupku finansiranja organizacija potrošača, Odluka o utvrđivanju liste organa nadležnih za inspekcijski nadzor nad sprovođenjem zakona koji sadrže odredbe o zaštiti	Ministarstvo ekonomskog razvoja	I kvartal 2026. godine	IV kvartal 2026. godine	Nijesu potrebna sredstva	/

potrošača, Uredba o načinu rada Centralnog informacionog sistema za zaštitu potrošača, Pravilnik o informativnom obrascu o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora zaključenog van poslovnih prostorija ili na daljinu, Pravilnik o obrascu jednostranog raskida ugovora zaključenog van poslovnih prostorija ili na daljinu od strane potrošača, Pravilnik o bližim kriterijumima za izbor članova odbora za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova, Pravilnik o evidenciji organizacija potrošača, Pravilnik o listi proizvoda, načinu isticanja i vrsti objekata u kojima se ističu obavještenja o robi na Brajevom pismu, Pravilnik o programu i načinu polaganja ispita za stručno osposobljavanje lica zaduženih za sprovođenje postupka vansudskog rješavanja sporova, Pravilnik o proizvodima za koje se ne

	ističe cijena po jedinici mjere i registra odluka i Pravilnik o sadržaju evidencije o podacima iz nadzora i evidencije o žalbama potrošača/ica i njihovom rješavanju)					
1.8. Izrada podzakonskih akata na osnovu Zakona o opštoj bezbjednosti proizvoda	Donesen 1 podzakonski akt (Uredba o sistemu brze razmjene informacija o opasnim proizvodima, Pravilnik o bližem sadržaju obavještenja o opozivu proizvoda)	Ministarstvo ekonomskog razvoja	I kvartal 2026. godine	IV kvartal 2026. godine	Nijesu potrebna sredstva	/
1.9. Izrada podzakonskih akata na osnovu Zakona o potrošačkim kreditima	Donesen 1 podzakonski akt (Pravilnik o sadržaju i načinu vođenja evidencije kreditora i kreditnih posrednika)	Ministarstvo ekonomskog razvoja u saradnji sa CBCG	I kvartal 2026. godine	IV kvartal 2026. godine	Nijesu potrebna sredstva	/
1.10. Izrada podzakonskih akata na osnovu Zakona o kolektivnim tužbama za zaštitu interesa potrošača	Donesen 1 podzakonski akt (Pravilnik o sadržaju i načinu vođenja registra tužbi za zaštitu kolektivnih interesa potrošača)	Ministarstvo ekonomskog razvoja	I kvartal 2026. godine	IV kvartal 2026. godine	Nijesu potrebna sredstva	/

1.11. Izrada Studije izvodljivosti koja se odnosi na uspostavljanje Evropskog potrošačkog centra	Izrađena Studija izvodljivosti koja se odnosi na uspostavljanje Evropskog potrošačkog centra	Ministarstvo ekonomskog razvoja	III kvartal 2026. godine	IV kvartal 2026. godine	U ovoj fazi nije moguće predvidjeti visinu opredijeljenih donatorskih sredstava, te će ona biti prikazana u izvještajnom periodu koji se odnosi na narednu godinu.	EUDA Project
1.12. Predstavljanje i promovisanje novog Zakona o elektronskim komunikacijama	Broj info dana – najmanje 1 Broj distribuiranih brošura – najmanje 50	EKIP	IV kvartal 2026. godine	IV kvartal 2026. godine	150 eur	Budžet EKIP
1.13. Evaluacija primjene propisa – identifikacija potrebe za izmjenom i/ili dopunom propisa	Kroz praćenje primjene propisa utvrđena najmanje 1 potreba za izmjenom i/ili dopunom	CBCG	II kvartal 2026. godine	IV kvartal 2026. godine	Nijesu potrebna sredstva	Budžet CBCG
1.14. Predstavljanje i promovisanje novog Zakona o potrošačkim kreditima	Broj info dana – najmanje 2	CBCG	I kvartal 2026. godine	IV kvartal 2026. godine	Nijesu potrebna sredstva	Budžet CBCG

Operativni cilj 2:

Obezbijeđena zadovoljavajuća informisanost potrošača/ica i trgovaca o njihovim pravima i obavezama

Početna vrijednost 2025. godine

2026

2027

Indikator učinka 1.

Stepen informisanosti građana/ki o njihovim potrošačkim pravima u elektronskoj kupovini sa razradom po starosnoj strukturi i polu	18% ispitanika je upoznato da potrošač/ica ima pravo da, bez navođenja razloga, jednostrano raskine ugovor zaključen van poslovnih prostorija ili zaključen na daljinu od čega 12% žena	15% ispitanika je upoznato da potrošač/ica ima pravo da, bez navođenja razloga, jednostrano raskine ugovor zaključen van poslovnih prostorija ili zaključen na daljinu od čega 9% žena	18% ispitanika je upoznato da potrošač/ica ima pravo da, bez navođenja razloga, jednostrano raskine ugovor zaključen van poslovnih prostorija ili zaključen
--	---	--	---

Indikator učinka 2.

Broj medijskih i edukativnih sadržaja koji se odnose na zaštitu prava potrošača/ica, uključujući elemente održive potrošnje (npr. eko oznake, energetska efikasnost, mogućnost reciklaže i sl.).	održano 6 medijskih ili edukativnih sadržaja koji se odnose na zaštitu prava potrošača/ica od čega 1 koji sadrži elemente održive potrošnje	održano 3 medijska ili edukativna sadržaja koja se odnose na zaštitu prava potrošača/ica od čega 1 koji sadrži elemente održive potrošnje	održano 5 medijskih ili edukativnih sadržaja koji se odnose na zaštitu prava potrošača/ica od čega 2 koji sadrži elemente održive potrošnje
---	---	---	---

Aktivnost koja utiče na realizaciju Operativnog cilja 2	Indikator rezultata	Nadležne institucije	Datum početka	Planirani datum završetka	Sredstva planirana za sprovođenje aktivnosti	Izvor finansiranja
2.1 Kampanja za podizanje svijesti o kolektivnoj zaštiti	Organizovana najmanje dva događaja, za	Ministarstvo ekonomskog razvoja	III	IV kvartal 2026. godine	5. 000 eur	Budžet Ministarstva ekonomskog razvoja (Program 15004,

prava potrošača/ica	potrošače/ice i trgovce; Broj učesnika/ca po događaju – najmanje 20, od čega najmanje 11 žena; Izrađen informativno - edukativni materijal na relevantne teme; Broj distribuiranih i preuzetih materijala – najmanje 50		kvartal 2026. godine			Potprogram 15 004 003, Aktivnost 15 004 003 004 (SAP A0157), linija 414-7)
2.2. Izrada informativno- edukativnog materijala o online prodajnim platformama (digitalnim posrednicima) u cilju prepoznavanja nelegalnih trgovačkih praksi na globalnom i regionalnom e- tržištu	Izrađen informativno- edukativni materijal. Broj preuzetih materijala najmanje 100	Ministarstvo ekonomskog razvoja	III kvartal 2026. godine	IV kvartal 2026. godine	2.500 eur	Budžet Ministarstva ekonomskog razvoja (Program 15004, Potprogram 15 004 003, Aktivnost 15 004 003 004 (SAP A0157), linija 414-7)

2.3. Izrada digitalnog vodiča o novim pravilima saobraznosti i garancije sa fokusom na robu sa digitalnim elementom, digitalni sadržaj i usluge	Izrađen digitalni vodič. Broj preuzetih primjeraka vodiča – najmanje 50	Ministarstvo ekonomskog razvoja	IIIkvartal 2026. godine	IV kvartal 2026. godine	1. 000 eur	Budžet Ministarstva ekonomskog razvoja (Program 15004, Potprogram 15 004 003, Aktivnost 15 004 003 004 (SAP A0157), linija 414-7)
2.4. Organizovanje „Otvorenih vrata“ na temu zaštita prava potrošača/ica	Organizovan događaj u trajanju od dva dana u prostorijama Direkcije za tržišnu inspekciju. Broj posjetilaca/posjetiteljki najmanje 30 od čega 16 žena	Ministarstvo ekonomskog razvoja	II kvartal 2026. godine	II kvartal 2026. godine	Nijesu potrebna sredstva	/
2.5. Ažuriranje informacija na sajtu potrosac.me za potrebe informisanja potrošača/ica	Broj informacija objavljenih na sajtu potrosac.me koji se odnose na bezbjednost proizvoda najmanje 5	Ministarstvo ekonomskog razvoja	I kvartal 2026. godine	IV kvartal 2026. godine	Nijesu potrebna sredstva	/
2.6. Promovisanje sistema	Broj TV emisija/izjava/priloga na temu	Ministarstvo ekonomskog razvoja u saradnji	I kvartal 2026. godine	IV kvartal 2026. godine	Nijesu potrebna sredstva	/

potrošač.me putem medija	promovisanja sajta Najmanje 1 televizijska kuća koje će plasirati prilog o sajtu	sa Ministarstvom turizma				
2.7. Obilježavanje međunarodnog dana zaštite potrošača	Održan info dan na temu zaštite potrošača/ica u formi predavanja za studente/kinje, sa fokusom na unapređenje regulatornog okvira u toj oblasti, uz učešće najmanje 5 predstavnika/ca Ministarstva ekonomskog razvoja i drugih relevantnih institucija, od čega najmanje 3 žene	Ministarstvo ekonomskog razvoja u saradnji sa resornim institucijama	I kvartal 2026. godine	I kvartal 2026. godine	500 eur	Budžet Ministarstva ekonomskog razvoja (Program 15004, Potprogram 15 004 003, Aktivnost 15 004 003 004 (SAP A0157), linija 414-7)
2.8. Organizovanje Pilot akcije – „Online trgovina u oblasti opšte bezbjednosti proizvoda”	Organizovana 1 Pilot akcija	Ministarstvo ekonomskog razvoja (Direkcija za tržišnu inspekciju/ Odsjek za tehnički nadzor) u saradnji sa Ministarstvom zdravlja (Direkcijom	II kvartal 2026. godine	IV kvartal 2026. godine	Nijesu potrebna sredstva	/

		za sanitarni nadzor) i Ministarstvom javne uprave (Inspekcijom za usluge informativnog društva)				
2.9. Omogućen uvid potrošača/ica Lokalnoj bazi podataka o nebezbednim i neusaglašenim proizvodima	Dostupna 1 lokalna baza podataka potrošačima/icama putem online platforme	Ministarstvo ekonomskog razvoja u saradnji sa Ministarstvom javne uprave	II kvartal 2026. godine	IV kvartal 2026. godine	U ovoj fazi nije moguće predvidjeti visinu opredijeljenih donatorskih sredstava, te će ona biti prikazana u izvještajnom periodu koji se odnosi na narednu godinu.	SEED Plus projekat (CEFTA)
2.10. Izrada digitalnog informativno-edukativnog materijala koji će obuhvatiti pregled najčešćih grupa neprehrambenih proizvoda koji ne ispunjavaju propisane zahtjeve bezbjednosti, sa	Izrađen informativno-edukativni materijal/broj preuzetih materijala najmanje 100	Ministarstvo ekonomskog razvoja	III kvartal 2026. godine	IV kvartal 2026. godine	2.000 eur	Budžet Ministarstva ekonomskog razvoja (Program 15004, Potprogram 15 004 003, Aktivnost 15 004 003 004 (SAP A0157), linija 414-7)

savjetima prilikom kupovine istih

2.11. Pravilno rukovanje hranom u vlastitom domu - smjernice za potrošače/ice	Izrađene smjernice; Broj preuzetih smjernica sa internet stranica Uprave za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove -najmanje 40	UBH	II kvartal 2026. godine	IV kvartal 2026. godine	Nijesu potrebna sredstva	/
2.12. Organizovanje sastanka sa zaposlenim u FC Snabdijevanje, Sektor za prigovore radi edukacije u pogledu postupanja po prigovorima kupaca električne energije i informisanja istih na koji način mogu riješiti spor	Održana najmanje dva sastanka sa minimum 10 učesnika/ca, od čega najmanje 6 žena	REGAGEN	II kvartal 2026. godine	III kvartal 2026. godine	Nijesu potrebna sredstva	/
2.13. Obavljanje stručnog nadzora nad radom	Izvršene najmanje dvije kontrole	REGAGEN	II kvartal 2026. godine	IV kvartal 2026. godine	Nijesu potrebna sredstva	/

snabdjevača, u pogledu poštovanja odredbi zakona i podzakonskih akata koji se tiču zaštite potrošača/ica i njihove informisanosti

<p>2.14. Unapređenje zvanične internet stranice REGAGEN na koja će se nalaziti odgovori na pitanja potrošača/ica koja se najčešće javljaju u praksi</p>	<p>Unaprijeđena zvanična internet stranica REGAGEN sa odjeljkom sa pitanjima i odgovorima potrošača/ica sa najmanje 10 pitanja i odgovora potrošača/ica koji se javljaju u praksi</p>	<p>REGAGEN</p>	<p>IV kvartal 2026. godine</p>	<p>IV kvartal 2026. godine</p>	<p>Nijesu potrebna sredstva</p>	<p>/</p>
--	---	----------------	--------------------------------	--------------------------------	---------------------------------	----------

<p>2.15. Izrada aplikacije za poređenje ponuda snabdjevača električne energije na internet stranici Agencije</p>	<p>Izrađena aplikacija</p>	<p>REGAGEN</p>	<p>I kvartal 2026. godine</p>	<p>I kvartal 2026. godine</p>	<p>Nijesu potrebna sredstva</p>	<p>/</p>
---	----------------------------	----------------	-------------------------------	-------------------------------	---------------------------------	----------

2.16. Sprovođenje konkursa za raspodjelu sredstava iz Fonda za podsticanje pluralizma i raznovrsnosti medija u dijelu koji se odnosi na potfond za linearne AVM usluge (komercijalne i neprofitne emitere), u kojem je jedna od tema zaštita potrošača/ica	Podržani broj programskih sadržaja (emisija)	AMU	II kvartal 2026. godine	IV kvartal 2026. godine	Trenutno nije moguće precizno procijeniti iznos sredstava koji će biti opredijeljen, jer isti zavisi od podnesenih prijava i raspodjele sredstava na osnovu javnog konkursa, te će biti prikazan u okviru izvještajnog perioda za narednu godinu.	Fond za podsticanje pluralizma i raznovrsnosti medija u dijelu koji se odnosi na potfond za linearne AVM usluge (komercijalne i neprofitne emitere)
					https://amu.me/obavjestenja/saopštenje-raspisan-javni-konkurs-za-raspodjelu-sredstava-za-podsticanje-pluralizma-i-raznovrsnosti-medija-namijenjenih-pruzaocima-linearne-avm-usluga/	

						Odluka će biti donesena do sredine juna 2026. godine
2.17. Podizanje svijesti učenika/djece o značaju zaštite potrošača/ica na svim nivoima obrazovanja	Ishodi učenja koji se odnose na prava i obaveze potrošača uključeni u međupredmetne teme na svim nivoima obrazovanja 120 nastavnika/ca od čega najmanje 61 žena unaprijedilo znanja o pravima i obavezama potrošača kroz obuku iz finansijske pismenosti / 1.000 učenika/djece informisano o značaju zaštite potrošača	Ministarstvo prosvjete, nauke i inovacija u saradnji sa Zavodom za školstvo	III kvartal 2026. godine	IV kvartal 2026. godine	Nijesu potrebna sredstva	/
2.18. Informisanje turista/kinja i subjekata iz oblasti turizma i	Unapređenje informacija o kolektivnom žigu Montenegro	NTO	I kvartal 2026. godine	IV kvartal 2026. godine	U najvećem dijelu aktivnost će biti realizovana kapacitetima	Budžet NTO CG

ugostiteljstva i povezanih djelatnosti o kolektivnom žigu Montenegro Quality, značaju, kriterijumima i prednostima oznake kvaliteta.	Quality i subjektima koji su korisnici kolektivnog žiga na sajtu NTO CG / na sajtu je predstavljeno najmanje 60 korisnika kolektivnog žiga iz oblasti turizma i ugostiteljstva i povezanih djelatnosti.			institucije. Dodatno će biti potrebno obezbijediti sredstva za prevođenje tekstova u iznos od oko 1.500 €.
2.19. Organizovanje radnog sastanaka sa predstavnicima/ca ma kreditora na temu usklađenosti poslovanja sa novim regulatornim okvirom, u cilju razmjene iskustava i rješavanja dilema u primjeni	Održan 1 sastanak - CBCG broj učesnika/ca – najmanje 11, od čega najmanje 6 žena	I kvartal 2026. godine	I kvartal 2026. godine	Nijesu potrebna dodatna sredstva
2.20. Promovisanje prava potrošača/ica utvrđenih novim regulatornim okvirom i	Sprovedene medijske aktivnosti (TV gostovanja)- CBCG	I kvartal 2026. godine	I kvartal 2026. godine	Nijesu potrebna dodatna sredstva

informisanosti o
ulozi Centralne
banke u zaštiti
njihovih prava

najmanje 1
gostovanje

**2.21. Organizovanje
radnog sastanaka
sa
predstavnicima/ca
ma svih kreditnih
institucija radi
iniciranja njihovog
učešća u
aktivnostima
promocije prava
potrošača/ica
povodom
obilježavanja
Svjetskog dana
zaštite prava
potrošača – 15.
marta, kao i
sprovođenja
edukativnih
aktivnosti
usmjerenih na
jačanje finansijske
pismenosti i
informisanosti
potrošača/ica**

Održan 1 sastanak, CBCG
Broj učesnika/ca –
sve kreditne
institucije

I kvartal 2026.
godine

I kvartal 2026.
godine

Nijesu potrebna
dodatna sredstva

2.22. Ažuriranje i dopuna internet stranice Centralne banke relevantnim informacijama o pravima potrošača/ica, u skladu sa odredbama novog Zakona o potrošačkim kreditima	Objavljene nove informacije o pravima potrošača/ica u skladu sa odredbama novog Zakona o potrošačkim kreditima	CBCG	I kvartal 2026. godine	IV kvartal 2026. godine	Nijesu potrebna dodatna sredstva		
2.23. Izrada i distribucija promotivnog materijala kojima se unapređuje informisanost potrošača/ica o njihovim pravima i dostupnim mehanizmima zaštite	Izrada i distribucija promotivnog materijala (flajera) u poslovnicama kreditora, sa QR kodom za pristup sekciji zaštite potrošača/ica na internet stranici	CBCG	I kvartal 2026	II kvartal 2026. godine	760€		Budžet CBCG
2.24. Podizanje svijesti potrošača/ica o njihovim pravima i postupku zaštite prava kroz ciljane kampanje koje	Realizovane najmanje dvije ciljane informativne kampanje putem digitalnog	CBCG	I kvartal 2026	IV kvartal 2026. godine	Nijesu potrebna sredstva		Budžet CBCG

uključuju slanje informativnih poruka putem digitalnih komunikacionih kanala

komunikacionog kanala

<p>2.25. Sprovedenje tematskog ispitivanja praksi kreditora u oblasti potrošačkog kreditiranja, u cilju unapređenja postupanja i ocjene usklađenosti sa važećim propisima</p>	<p>Sprovedeno tematsko ispitivanje uspostavljenih praksi kreditora. Najmanje 11 kreditora</p>	<p>CBCG</p>	<p>IV kvartal 2026</p>	<p>IV kvartal 2026. godine</p>	<p>Nijesu potrebna sredstva</p>	<p>Budžet CBCG</p>
<p>2.26. Edukativna nagradna igra - priprema i objava online upitnika putem distributivnih kanala CBCG</p>	<p>Sprovedena nagradna igra</p>	<p>CBCG</p>	<p>IV kvartal 2026</p>	<p>IV kvartal 2026. godine</p>	<p>Nijesu potrebna sredstva</p>	<p>Budžet CBCG</p>
<p>2.27. Sprovedenje neposrednih kontrola nad radom kreditora u cilju</p>	<p>Sprovedene kontrole -najmanje 5 kreditora</p>	<p>CBCG</p>	<p>II kvartal 2026</p>	<p>IV kvartal 2026. godine</p>	<p>Nijesu potrebna sredstva</p>	<p>Budžet CBCG</p>

ocjene usklađenosti
poslovanja sa
propisima kojima
se uređuje
potrošačko
kreditiranje i zaštita
potrošača/ica

2.28. Sprovođenje prikrivene kupovine (mystery shopping) kao posebne vrste neposredne kontrole kreditora	Sprovedene kontrole nad najmanje 5 kreditora	CBCG	II kvartal 2026	IV kvartal 2026. godine	Nijesu potrebna sredstva	Budžet CBCG
2.29. Sprovođenje kontrole digitalnog oglašavanja kreditora sa aspekta usklađenosti sa regulatornim zahtjevima	Sprovedene kontrole - najmanje 3 kreditora	CBCG	II kvartal 2026	IV kvartal 2026. godine	Nijesu potrebna sredstva	Budžet CBCG
2.30. Anketa o korisničkom zadovoljstvu korisnika/korisnica internet stranice CBCG	Kreiranje i objava ankete na internet stranici CBCG	CBCG	IV kvartal 2026	IV kvartal 2026. godine	Nijesu potrebna sredstva	Budžet CBCG

Operativni cilj 3:**Podsticanje lokalnih zajednica na veći angažman i aktivnosti u oblasti zaštite potrošača/ica**

Početna vrijednost - 2025. godine

2026

2027

Indikator učinka 1.

Broj inspekcijskih službi na nivou lokalnih samouprava aktivno uključenih u Centralni informacijski sistem zaštite potrošača (CISZP).

0

Povećanje inspekcijskih službi na nivou lokalnih samouprava uključenih u CISZP za 1 u odnosu na 2024. godinu

Povećanje inspekcijskih službi na nivou lokalnih samouprava uključenih u CISZP za 2 u odnosu na 2024. godinu

Indikator učinka 2.

Povećanje broja savjetovališta za zaštitu potrošača na lokalnom nivou

0

Povećanje broja savjetovališta za zaštitu potrošača za 1 u odnosu na 2024. godinu

Povećanje broja savjetovališta za zaštitu potrošača za 1 u odnosu na 2026. godinu

Aktivnost koja utiče na realizaciju Operativnog cilja 3

Indikator rezultata**Nadležne institucije****Datum početka****Planirani datum završetka****Sredstva planirana za sprovođenje aktivnosti****Izvor finansiranja**

3.1. Organizovanje obuke i pružanje tehničke podrške inspekcijskim službama lokalnih samouprava za pristup i korišćenje Centralnog informacionog sistema zaštite potrošača (CISZP)	Organizovana jedna obuka i uključene najmanje dvije lokalne inspekcijske službe - Broj učesnika/ca – najmanje 10, od čega najmanje 6 žena	Ministarstvo ekonomskog razvoja u saradnji sa jedinicama lokalne samouprave	I kvartal 2026. godine	IV kvartal 2026. godine	Nijesu potrebna sredstva	/
3.2. Formiranje radne grupe za reviziju Plana o unaprjeđenju nivoa zaštite potrošača/ica u jedinicama lokalne samouprave iz 2016. godine	Oformljena radna grupa sa preporukama za reviziju Plana o unaprjeđenju nivoa zaštite potrošača u jedinicama lokalne samouprave iz 2016. godine od najmanje 8 članova/ica, od kojih najmanje 5 žena	Ministarstvo ekonomskog razvoja u saradnji sa predstavnicima relevantnih institucija	II kvartal 2026. godine	IV kvartal 2026. godine	Nijesu potrebna sredstva	/
3.3. Organizovanje edukativno – promotivnih	Broj održanih promotivno	NTO	I kvartal 2026.	IV kvartal 2026.	20.000 €	Budžet NTO CG

**dogadjaja za
predstavnik/ce
lokalnih turističkih
organizacija i
turističke privrede
na temu značaja
kvaliteta turističke
destinacije i
kolektivnog žiga
Montenegro
Quality.**

edukativnih
dogadjaja: min. 3
Broj subjekata
novih korisnika
oznake
Montenegro
Quality u 2026 god:
minimum 10

Izvještaj o realizaciji Akcionog plana za 2025. godinu Nacionalnog programa zaštite potrošača 2025-2027

I UVODNI REZIME

Zaštita potrošača/ica predstavlja važan segment ekonomske i društvene politike Crne Gore, posebno u kontekstu procesa pristupanja Evropskoj uniji. Usklađivanje nacionalnog zakonodavstva i prakse sa pravnom tekovinom EU, kao i jačanje institucionalnog okvira za sprovođenje potrošačke politike, doprinose stvaranju sigurnog i transparentnog tržišta, jačanju povjerenja građana/ki i unapređenju zaštite njihovih prava.

Nacionalni program zaštite potrošača 2025–2027 predstavlja krovni strateški dokument kojim se definišu prioriteti i pravci djelovanja u oblasti zaštite potrošača/ica u Crnoj Gori. Program je usmjeren na dalji razvoj zakonodavnog i institucionalnog okvira, jačanje tržišnog nadzora, unapređenje međuinstitucionalne saradnje i povećanje bezbjednosti proizvoda i usluga na tržištu, uz uvažavanje principa rodne ravnopravnosti i zaštite životne sredine.

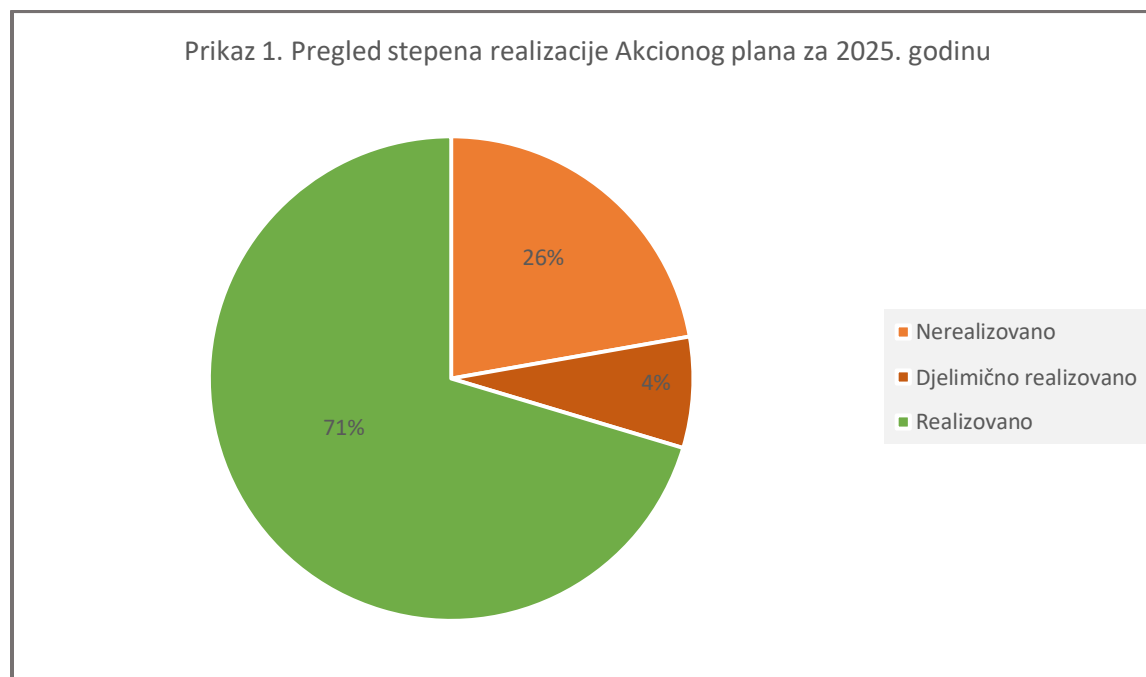
Strateški cilj Programa je jačanje zaštite potrošača/ica u Crnoj Gori kroz unapređenje tržišnog nadzora, međuinstitucionalne saradnje i bezbjednosti proizvoda, dok su definisani operativni ciljevi usmjereni na: unapređenje potrošačkog zakonodavstva u skladu sa praksom Evropske unije, povećanje informisanosti potrošača/ica i trgovaca o njihovim pravima i obavezama, kao i podsticanje većeg angažmana lokalnih zajednica u oblasti zaštite potrošača/ica.

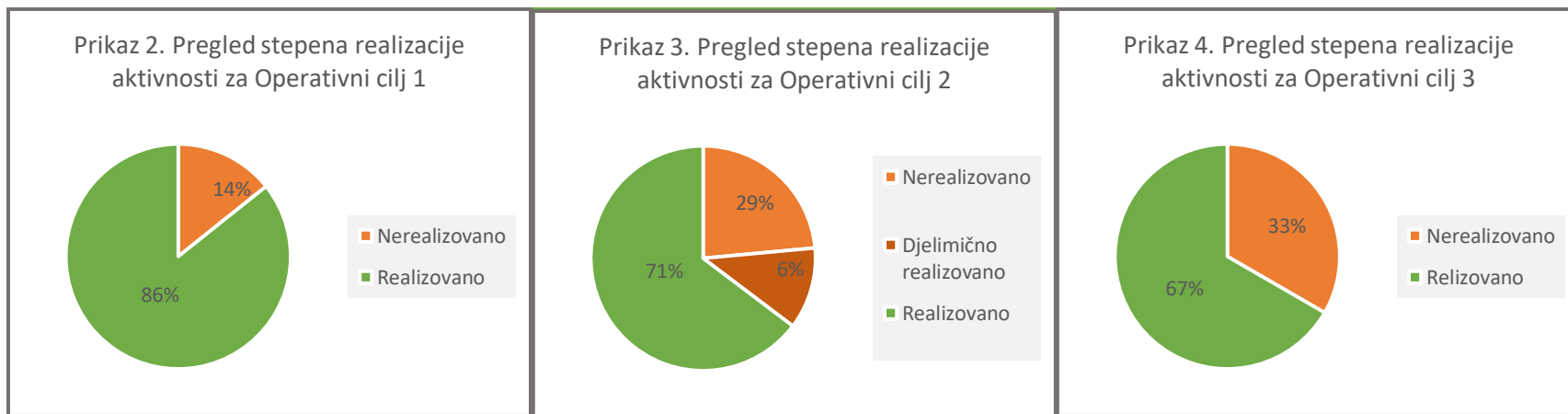
Akcionim planom za 2025. godinu definisano je 27 aktivnosti čija je realizacija usmjerena na ostvarivanje navedenih ciljeva, uz jasno određene nosioce i rokove za sprovođenje. Planirane aktivnosti imaju za cilj unapređenje primjene propisa u praksi, jačanje institucionalnih kapaciteta, povećanje informisanosti potrošača i svih relevantnih aktera, kao i dalji razvoj sistema zaštite potrošača u skladu sa standardima Evropske unije.

Prikaz ispunjenih ciljeva, ostvarenih mjera i aktivnosti zadanih Nacionalnim programom zaštite potrošača 2025— 2027 u ovom Izvještaju za 2025. godinu biće prikazani tako da slijede operativne ciljeve koji su programom bili zadani i to:

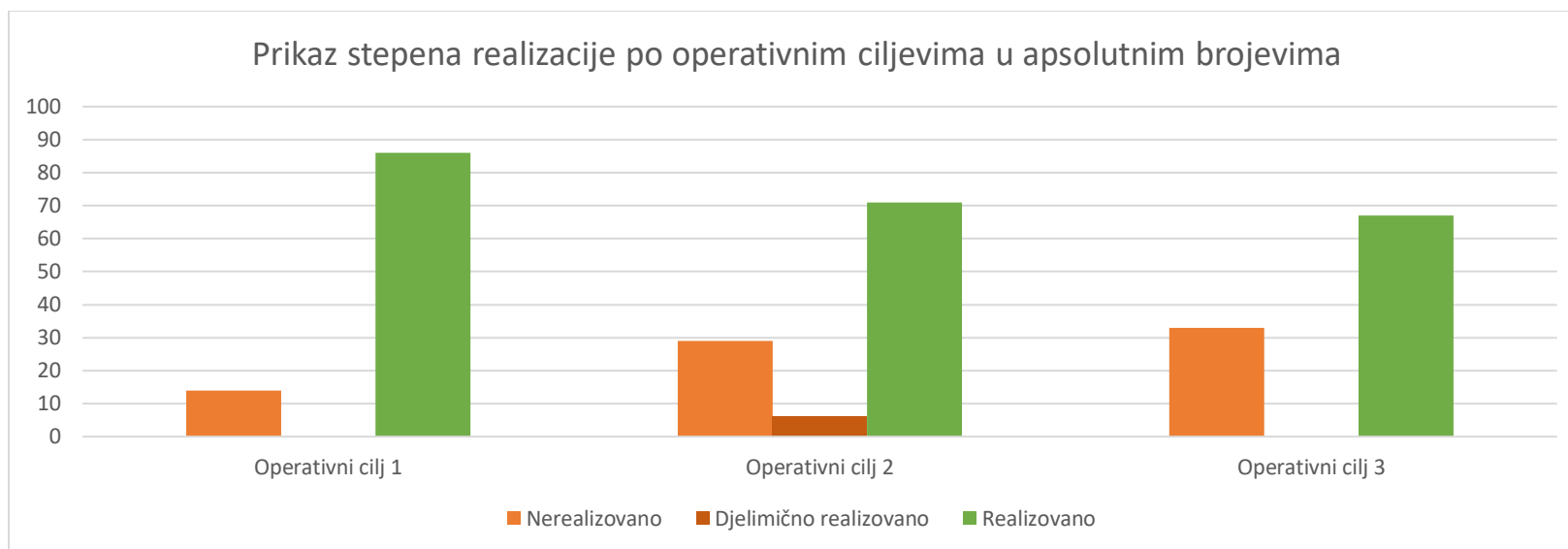
1. Osigurano povjerenje i veća zaštita potrošačkih prava kroz izmjene potrošačkog zakonodavstva u skladu sa praksama EU
2. Obezbijedena zadovoljavajuća informisanost potrošača/ica i trgovaca o njihovim pravima i obavezama
3. Podsticanje lokalnih zajednica na veći angažman i aktivnosti u oblasti zaštite potrošača/ica

Tokom 2025. godine od 27 planiranih aktivnosti realizovano je 19, djelimično realizovano 2, dok 6 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 predstavljanim graficima najveći nivo ispunjenosti planiranih aktivnosti od 86% je u operativnom cilju 1, zatim u operativnom cilju 2 u kojem je nivo realizovanih aktivnosti 71% i na kraju u operativnom cilju 3 gdje je realizovano 67% planiranih aktivnosti. Slijedi prikaz u apsolutnim brojevima.



Najviše nerealizovanih aktivnosti, posmatrano po operativnim ciljevima je u okviru drugog operativnog cilja (4), dok je broj najviše realizovanih takođe u drugom operativnom cilju (11), a djelimično realizovane aktivnosti su bile (2) u okviru istog operativnog cilja.

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

Iznos sredstava 2025. godina	Utrošeno	Planirano	Izvor finansiranja
Operativni cilj 1	4.889,96	5.650,00	Budžet
	/	/	Donatorska sredstva
Operativni cilj 2	10.710,00	20.500,00	Budžet
	/	1.500,00	Donatorska sredstva
Operativni cilj 3	/	1.000,00	Budžet
	/	/	Donatorska sredstva
Ukupno	15.599,96	27.150,00	Budžet
	/	1.500,00	Donatorska sredstva

Operativni cilj 1: Manji utrošak sredstava nastao je usljed toga što obračun naknada za rad članova/ica komisije nije mogao biti unaprijed precizno planiran zbog primjene bruto principa obračuna, što je dovelo do odstupanja u realizaciji planiranih sredstava. Takođe, neutrošak sredstava i prenos aktivnosti u 2026. godinu nastali su usljed kašnjenja u donošenju relevantnog propisa, zbog čega je realizacija aktivnosti odložena.

Operativni cilj 2: Nerealizacija i manji utrošak planiranih sredstava nastali su usljed toga što nisu donesena dva planirana zakona, zbog čega dio aktivnosti nije mogao biti sproveden. Takođe, promotivni materijal za obilježavanje Dana zaštite potrošača obezbijedilo je Ministarstvo evropskih

poslova, dok su opštine obezbijedile prostor za održavanje događaja, pa nije bilo potrebe za korišćenjem planiranih sredstava. Dodatno, dio aktivnosti nije realizovan usljed nedostatka tehničkih uslova za sprovođenje projektnih aktivnosti.

Operativni cilj 3: Odlaganje aktivnosti i neutrošak sredstava nastali su usljed unapređenja institucionalnog okvira i jačanja uloge Savjeta za zaštitu potrošača, što je uticalo na redefinisane dinamike realizacije. Imajući u vidu navedeno, aktivnost je odložena za 2026. godinu, kada se planira njena realizacija kroz rad novoformiranog radnog tijela i izradu potrebne analitičke osnove.

Razlog za jednu nerealizovanu aktivnost u okviru Operativnog cilja 1 čiji je nosilac Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost jeste taj što je bilo potrebno izvršiti korekcije Zakona o elektronskim komunikacijama, posebno člana 137 koji se odnosi na trajanje ugovora i obaveze prilikom raskida. Takođe, Pravilnik o informacijama koje treba da sadrže opšti uslovi pružanja usluga donijet je 27.10.2025. godine, a operatorima je ostavljen rok od dva mjeseca za usklađivanje, zbog čega je priprema brošura prebačena za narednu godinu kada će korisnicima biti objašnjena njihova prava.

Nadalje, u Operativnom cilju 2 dvije nerealizovane aktivnosti su prebačene u Akcioni plan za 2026. godinu jer je krajem decembra 2025. godine Skupština Crne Gore donijela Zakon o kolektivnim tužbama za zaštitu interesa potrošača, dok je donošenje novog Zakona o zaštiti potrošača planirano za prvi kvartal 2026. godine. Aktivnost organizovanja „Otvorenih vrata“ na temu zaštite prava potrošača/ica nije realizovana u izvještajnom periodu usljed kadrovskih promjena i procesa pripajanja Tržišne inspekcije Ministarstvu ekonomskog razvoja. Na djelimičnu realizaciju aktivnosti koje se odnose na ažuriranje informacija na sajtu potrosac.me, u cilju informisanja potrošača/ica i promocije sistema potrosac.me putem medija, uticale su i promjene u kadrovskoj strukturi, kao i nepopunjeni administrativni kapaciteti zaduženi za upravljanje i održavanje sajta. Posljednja nerealizovana aktivnost iz ovog operativnog cilja, čiji je nosilac NVO „CEZAP“, pomjerena je za narednu godinu zbog nepostojanja tehničkih uslova neophodnih za izradu klipova.

U okviru Operativnog cilja 3, aktivnost koja se odnosila na sprovođenje analize opština u kojima je potrebno uspostaviti Savjetovalište za zaštitu potrošača nije realizovana. Imajući u vidu ograničene kapacitete i nizak nivo uključenosti jedinica lokalne samouprave u ovoj oblasti, za narednu godinu planirano je formiranje radne grupe za reviziju Plana o unaprjeđenju nivoa zaštite potrošača/ica u jedinicama lokalne samouprave iz 2016. godine. Kroz ovaj proces biće sagledano postojeće stanje i definisani prioriteti i modaliteti daljeg razvoja sistema zaštite potrošača na lokalnom nivou, uključujući i pitanja uspostavljanja savjetovališta tamo gdje se za to utvrdi potreba.

Tokom 2025. godine nastavljen je proces unapređenja sistema zaštite potrošača u Crnoj Gori kroz jačanje zakonodavnog i institucionalnog okvira, unapređenje mehanizama zaštite potrošačkih prava i sprovođenje aktivnosti usmjerenih na informisanje i edukaciju građana. Posebno značajni rezultati ostvareni su u oblasti usklađivanja nacionalnog zakonodavstva sa pravnom tekovinom Evropske unije, jačanja sistema vansudskog

rješavanja potrošačkih sporova, razvoja Centralnog informacionog sistema za zaštitu potrošača (CISZP) i povećanja dostupnosti informacija o potrošačkim pravima, naročito u digitalnom okruženju.

Ostvaren je i napredak u prikupljanju i obradi podataka o potrošačkim prigovorima, unaprijeđena je saradnja sa organizacijama za zaštitu potrošača i drugim relevantnim akterima, dok su kroz različite edukativne aktivnosti dodatno jačani kapaciteti institucija uključenih u sistem zaštite potrošača. Istovremeno, stvorene su pretpostavke za snažnije uključivanje lokalnih samouprava u sprovođenje politike zaštite potrošača u narednom periodu.

Realizaciju dijela planiranih aktivnosti i dalje su ograničavali izazovi koji se prvenstveno odnose na nedovoljne administrativne i stručne kapacitete pojedinih institucija, potrebu za daljim unapređenjem međuinstitucionalne koordinacije i informacionih sistema, kao i nedovoljnu uključenost lokalnih samouprava u oblast zaštite potrošača. Ovi izazovi ukazuju na potrebu nastavka aktivnosti usmjerenih na jačanje institucionalne održivosti sistema i efikasniju primjenu usvojenog zakonodavnog okvira.

II INFORMACIJA O NAPRETKU U POSTIZANJU OPERATIVNIH CILJEVA

Opšti pregled

Jedna od važnih karika evroatlantskog integracionog procesa je 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. Stoga je jedan od ciljeva crnogorske ekonomske politike unaprijeđenje zaštite potrošača i obezbjeđivanje crnogorskim potrošačima/icama jednakih prava koja imaju građani/ke EU.




U Izvještaju Evropske komisije za 2025. godinu istaknuto je da je neophodno ubrzati usvajanje i implementaciju ključnog zakonodavnog okvira u oblasti *bezbjednosti proizvoda*, posebno Zakona o tržišnom nadzoru, kao preduslova za punu primjenu Zakona o opštoj bezbjednosti proizvoda, uključujući i regulisanje onlajn tržišta. Takođe je naglašena potreba za usklađivanjem postojećih informacionih sistema sa EU standardima (RAPEX/Safety Gate), kao i unapređenjem alata za procjenu rizika.

Poseban fokus stavljen je na *jačanje administrativnih i tehničkih kapaciteta* nadležnih institucija, uključujući dodatne obuke za primjenu EU zakonodavstva, unapređenje opreme za inspeksijske organe, kao i uspostavljanje funkcionalnog koordinacionog mehanizma, odnosno jedinstvene kontakt tačke za tržišni nadzor.

U dijelu koji se odnosi na zaštitu ekonomskih interesa potrošača, naglašena je potreba za *jačanjem institucionalnih kapaciteta Ministarstva i tržišne inspekcije*, boljom koordinacijom među institucijama, kao i razvojem efikasnijih mehanizama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača. Preporučeno je donošenje *posebnih akcionih planova* za unapređenje sprovođenja zakonodavstva i kontinuirano jačanje kapaciteta kroz obuke i projekte tehničke pomoći.

Takođe, ukazano je na potrebu *obezbjedivanja stabilnog finansiranja organizacija za zaštitu potrošača i unapređenja sistema vansudskog rješavanja sporova*, kao i na značaj jačanja uloge lokalnih samouprava kroz aktivnije uključivanje, bolju koordinaciju i obezbjeđivanje adekvatnih finansijskih i institucionalnih uslova za sprovođenje politike zaštite potrošača.

Procjena dostignuća po operativnim ciljevima

NAZIV INDIKATORA	POLAZNA VRIJEDNOST 2024.	OSTVARENA VRIJEDNOST INDIKATORA U 2025. GODINI	TREND	PRELAZNA VRIJEDNOST 2026.	CILJNA VRIJEDNOST 2027.
OPERATIVNI CILJ 1					
Broj podnijetih prigovora potrošača/ica putem CISZP, uz praćenje procentualne zastupljenosti žena podnosioca prigovora.	624	Broj podnijetih prigovora potrošača: 975		Povećanje za 3% u odnosu na 2024. godinu od čega 2% čine žene	Povećanje za 5% u odnosu na 2024. godinu od čega 3% čine žene
Broj podnijetih zahtjeva za vansudsko rješavanje sporova	2	Broj podnijetih tužbi Odboru za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova: 4		Povećanje za 2 u odnosu na 2024. godinu	Povećanje za 5 u odnosu na 2024. godinu
Broj donesenih zakona i podzakonskih propisa u cilju zaštite zdravlja i sigurnosti potrošača/ica, zaštitu ekonomskih interesa potrošača/ica uključujući propise	1	Broj donesenih zakona i podzakonskih propisa: 7		Povećanje za najmanje 5 u odnosu na 2024. godinu od kojih 1 koji se odnosi na usklađenost sa bezbjednosnim standardima	Povećanje za najmanje 10 u odnosu na 2024. godinu od kojih 2 koja se odnosi na usklađenost sa bezbjednosnim standardima

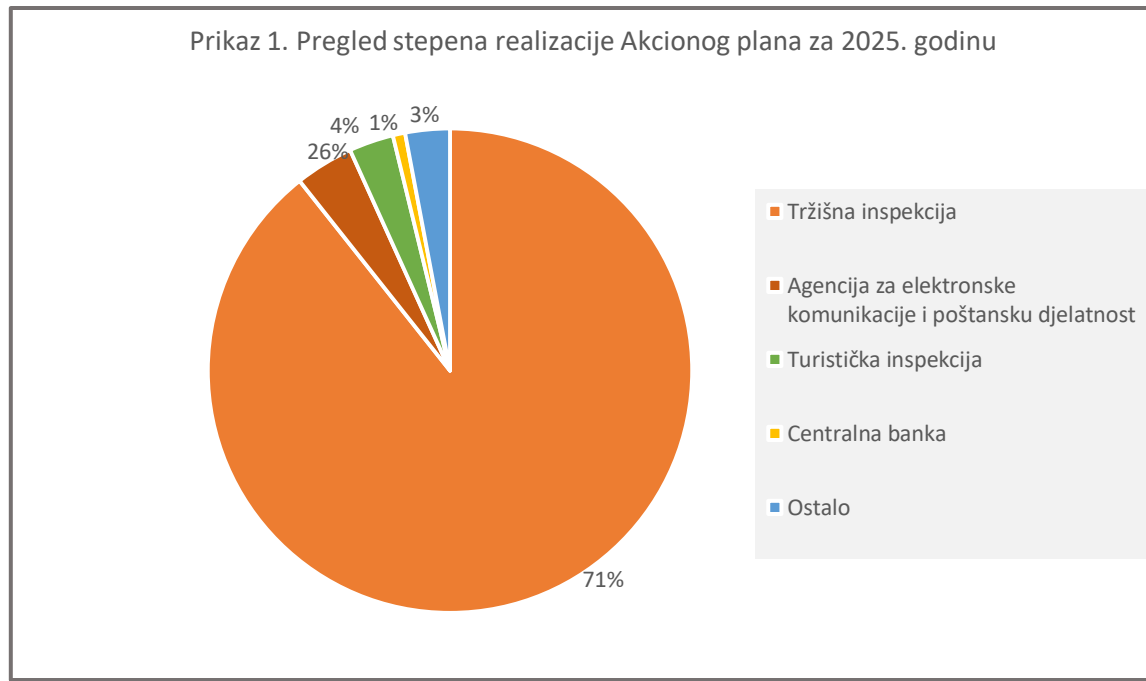
koji osiguravaju usklađenost sa bezbjednosnim standardima.					
--	--	--	--	--	--

Indikator operativnog cilja 1 - Osigurano povjerenje i veća zaštita potrošačkih prava kroz izmjene potrošačkog zakonodavstva u skladu sa praksama EU, koji se odnosi na broj podnijetih prigovora potrošača/ica putem CISZP-a, uz praćenje procentualne zastupljenosti žena podnosilaca/ica prigovora, ukazuje na značajniju angažovanost potrošača/ica u korišćenju dostupnih mehanizama zaštite svojih prava. U 2024. godini indikatori nijesu prikazani disagregirano po polu, jer nadležni organi nijesu vodili evidencije na način koji omogućava takav prikaz.

U 2025. godini putem CISZP-a evidentirano je 403 žalbe, od čega su u 194 slučaja podnosioci bile žene, dok je Tržišna inspekcija dodatno primila 572 žalbe neposredno, van CISZP-a. Iz strukture podnesenih prigovora može se uočiti da su se potrošači/ce najčešće obraćali Tržišnoj inspekciji (71%), odnosno ukupno 871 žalba (299 putem sistema i 572 neposredno), zatim Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (26%) – 38 žalbi, Turističkoj inspekciji (4%) – 29 žalbi, Centralnoj banci (3%) – 8 žalbi, kao i drugim nadležnim institucijama u manjem obimu: Zdravstveno-sanitarnoj inspekciji 5, Inspekciji za hranu 4, Regulatornoj agenciji za energetiku i regulisane komunalne djelatnosti 3, Agenciji za civilno vazduhoplovstvo 3, Sekretarijatu za komunalne djelatnosti Glavnog grada Podgorica 2, Direkciji za drumski saobraćaj i motorna vozila 2, Lučkoj kapetaniji Bar – PSC inspektor 1, Elektroenergetskoj inspekciji 1 i Inspekciji za stanovanje 1 žalba. U istom periodu evidentirano je i 7 žalbi koje su upućene organima koji nijesu članovi Sistema.

Potrošači/ce su se neposredno obraćali i Centralnoj banci Crne Gore (204 žalbe), Agenciji za nadzor osiguranja (93 prigovora) i Agenciji za audiovizuelne medijske usluge (29 prigovora na rad emitera i 2 prigovora na rad kablovskih operatora). Ovakva struktura pokazuje da potrošači/ce koriste više različitih kanala za podnošenje prigovora, što predstavlja značajnu prednost sistema.

Istovremeno, uočava se izazov u pogledu neujednačenog i nedovoljno rodno i starosno razvrstanog vođenja evidencija, kao i potrebe za unapređenjem sistemskog izvještavanja nadležnih institucija o podnesenim prigovorima i njihovom rješavanju. Takođe, naglašava se značaj daljeg jačanja Centralnog informacionog sistema za zaštitu potrošača (CISZP) kao ključnog alata za analitičko praćenje, planiranje i unapređenje politike zaštite potrošača/ica.



Kad je riječ o drugom indikatoru u okviru ovog cilja, zabilježen je trend rasta u odnosu na 2024. godinu budući da su Odboru za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova podnesene ukupno četiri tužbe tokom 2025. godine. Planirane aktivnosti na unaprjeđenju ovog mehanizma zaštite potrošačkih prava su realizovane u izvještajnom periodu. Tako je, u dijelu koji se odnosi na podsticanje licenciranih medijatora da prođu obuku za vansudsko rješavanje sporova potrošača/ica, Ministarstvo ekonomskog razvoja, shodno članu 5 Pravilnika o programu i načinu polaganja ispita za stručno osposobljavanje lica zaduženih za sprovođenje postupka vansudskog rješavanja sporova („Sl. list CG“, br. 133/21), objavilo poziv za polaganje stručnog ispita. Na ispit se prijavilo 10 kandidata/kinja, 9 je pristupilo, a 7 položilo, od čega 7 žena i 3 muškarca; jedan kandidat nije ispunio uslove, dok je jedna kandidatkinja odustala od polaganja ispita.

Kako bi se ovaj sistem zaštite potrošačkih prava dalje unaprijedio, Ministarstvo je putem Javnog oglasa za raspodjelu finansijskih sredstava iz Budžeta Crne Gore, za realizaciju aktivnosti utvrđenih Akcionim planom Nacionalnog programa zaštite potrošača 2025–2027, za 2025. godinu, izradilo Studiju podsticajnih mjera za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova. Na osnovu sveobuhvatne i



naučno utemeljene analize sadržane u studiji, Ministarstvo će razmotriti mogućnosti implementacije preporuka radi unapređenja ADR sistema u skladu sa EU standardima.

Istovremeno, u izvještajnom periodu realizovane su i obuke, čime je obezbijeđen kontinuitet jačanja kapaciteta i unapređenja primjene mehanizama vansudskog rješavanja sporova, pa se planirani indikator smatra ostvarenim.

Kao ključni izazovi identifikovani su potreba za daljim jačanjem kapaciteta lica uključenih u vansudsko rješavanje sporova, kao i nedovoljna zastupljenost i prepoznatljivost ovog mehanizma među potrošačima/ica. Dodatno, prisutna je potreba za dosljednijom primjenom i većom standardizacijom prakse, kao i za jačanjem međuinstitucionalne koordinacije u cilju efikasnijeg funkcionisanja sistema.

U vezi sa trećim indikatorom koji se tiče broja donesenih zakona i podzakonskih propisa u cilju zaštite zdravlja i sigurnosti potrošača/ica, zaštitu ekonomskih interesa potrošača/ica uključujući propise koji osiguravaju usklađenost sa bezbjednosnim standardima, na predlog Ministarstva ekonomskog razvoja su u izvještajnom periodu donesena tri zakona i tri podzakonska akta i to: *Zakon o kolektivnim tužbama za zaštitu interesa potrošača* ("Službeni list Crne Gore", br. 160/2025 od 30.12.2025. godine), *Zakon o opštoj bezbjednosti proizvoda* ("Službeni list Crne Gore", br. 160/2025 od 30.12.2025. godine) i *Zakon za sprovođenje Regulative (EU) 2023/988 o opštoj bezbjednosti proizvoda* ("Službeni list Crne Gore", br. 160/2025 od 30.12.2025. godine), *Odluka o izmjenama i dopunama Odluke o osnivanju Savjeta za zaštitu potrošača* („Službeni list Crne Gore“, br. 40/25), *Odluka o izmjeni Odluke o metodologiji za određivanje nagrada i naknada za rad Odbora za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova* (Službeni list CG, br. 40/25) i *Uredba o izmjeni Uredbe o uslovima za ustupanje i obavljanje poslova utvrđenih Nacionalnim programom zaštite potrošača i bližim kriterijumima, načinu i postupku finansiranja organizacija potrošača* (Službeni list CG, br. 77/25). Takođe, Vlada Crne Gore je na sjednici održanoj 25. decembra 2025. godine utvrdila Predlog zakona o zaštiti potrošača.

I pored ostvarenog značajnog zakonodavnog napretka i visokog stepena usklađenosti sa relevantnim pravnim okvirom, izazov predstavlja potreba za blagovremenim donošenjem i usklađivanjem preostalih podzakonskih akata, kao i obezbjeđivanje njihove dosljedne primjene u praksi.

NAZIV INDIKATORA	POLAZNA VRIJEDNOST 2024.	OSTVARENA VRIJEDNOST INDIKATORA U 2025. GODINI	TREND	PRELAZNA VRIJEDNOST 2026.	CILJNA VRIJEDNOST 2027.
OPERATIVNI CILJ 2					
<p>Stepen informisanosti građana/ki o njihovim potrošačkim pravima u elektronskoj kupovini sa razradom po starosnoj strukturi i polu</p> <p>Izvor verifikacija: Rezultati sprovedenog istraživanja</p>	n/a Nijesu rađena istraživanja javnog mnjenja	18% ispitanika je upoznato da potrošač/ica ima pravo da, bez navođenja razloga, jednostrano raskine ugovor zaključen van poslovnih prostorija ili zaključen na daljinu od čega 12% žena		15% ispitanika/ca je upoznato da potrošač/ica ima pravo da, bez navođenja razloga, jednostrano raskinu ugovor zaključen van poslovnih prostorija ili zaključen na daljinu od čega 9% žena	18% ispitanika/ca je upoznato da potrošač/ica ima pravo da, bez navođenja razloga, jednostrano raskine ugovor zaključen van poslovnih prostorija ili zaključen na daljinu od čega 11% žena
<p>Broj medijskih i edukativnih sadržaja koji se odnose na zaštitu prava potrošača/ica, uključujući elemente održive potrošnje (npr. eko oznake, energetska efikasnost, mogućnost reciklaže i sl.).</p>	2024: n/a Nijesu rađeni medijski i edukativni sadržaji na ovu temu	održano 6 medijskih ili edukativnih sadržaja koji se odnose na zaštitu prava potrošača/ica od čega 1 koji sadrži elemente održive potrošnje		održano 3 medijska ili edukativna sadržaja koja se odnose na zaštitu prava potrošača/ica od čega 1 koji sadrži elemente održive potrošnje	održano 5 medijskih ili edukativnih sadržaja koja se odnose na zaštitu prava potrošača/ica od čega 2 koja sadrži elemente održive potrošnje

U okviru *Operativnog cilja II - Obezbjedeana zadovoljavajuća informisanost potrošača/ica i trgovaca o njihovim pravima i obavezama*, indikator koji se odnosi na *stepen informisanosti građana/ki o njihovim potrošačkim pravima u elektronskoj kupovini, sa razradom po starosnoj strukturi i polu*, realizovan je kroz projekte NVO „CEZAP“ – „Znaj svoja e-prava! – Informiši se i kupuj bez rizika“ i „Siguran klik! – istraživanje o potrošačkim pravima u e-trgovini!“.

Cilj navedenih aktivnosti bio je informisanje potrošača, kao i istraživanje stepena poznavanja potrošačkih prava u oblasti elektronske trgovine. Poseban fokus bio je usmjeren na pravo na jednostrani raskid ugovora zaključenog na daljinu ili van poslovnih prostorija, kao jedno od osnovnih prava potrošača u oblasti e-trgovine i značajan segment za praćenje realizacije postavljenog indikatora.

Kroz projekat „Znaj svoja e-prava! – Informiši se i kupuj bez rizika“ izrađena je informativna brošura o pravima potrošača u online okruženju, kao i sprovedena komunikaciona kampanja putem društvenih mreža kroz pet tematskih objava i to:

Promocija prava potrošača i svijest o važnosti mišljenja (44.620 pregleda od čega 51% žene, 48,1% muškarci i 0,9% nebinarni);

Upoznavanje sa zakonima i prepoznavanje sumnivih prodavaca (25.183 pregleda od čega 57% žene, 41,9% muškarci i 0,8% nebinarni);

Kupovina preko društvenih mreža i rizici nelegalnih prodavaca (21.184 pregleda od čega 42,4% žene, 56,7% muškarci i 0,9% nebinarni);

Informisanje o ključnim informacijama i pravu na jednostrani raskid ugovora (21.023 pregleda od čega 45,90% žene, 53,4% muškarci i 0,7% nebinarni); i

Efikasno rješavanje potrošačkih sporova van suda (32.958 pregleda od čega 50,5% žene, 48,7% muškarci i 0,8% nebinarni).

Tokom realizacije projekta „Siguran klik! – istraživanje o potrošačkim pravima u e-trgovini“ sprovedena je empirijska studija sa ciljem sagledavanja nivoa informisanosti građana Crne Gore o potrošačkim pravima u oblasti elektronske trgovine. Istraživanje je realizovano putem online ankete na uzorku od 246 ispitanika iz više crnogorskih opština, uz primjenu kombinacije zatvorenih i otvorenih pitanja.

Analiza podataka obuhvatila je statističku obradu zatvorenih pitanja i kvalitativnu analizu otvorenih odgovora, sa fokusom na navike potrošača, njihova iskustva u online kupovini i nivo informisanosti o osnovnim pravima u elektronskoj trgovini. Poseban segment istraživanja odnosio se na pravo na jednostrani raskid ugovora zaključenog na daljinu ili van poslovnih prostorija, kao jedno od ključnih potrošačkih prava u digitalnom okruženju.

Rezultati su ukazali na to da je elektronska trgovina široko prisutna u svakodnevnom životu građana, dok se nivo informisanosti o pojedinim potrošačkim pravima razlikuje među ispitanicima, pri čemu posebno mjesto zauzima pravo na jednostrani raskid ugovora, koje predstavlja važan element zaštite potrošača u e-trgovini.

Rezultati istraživanja koji se odnose na to da potrošač/ica ima pravo da, bez navođenja razloga, jednostrano raskine ugovor zaključen van poslovnih prostorija ili zaključen na daljinu:

Pravo na jednostrani raskid ugovora

U okviru istraživanja ispitanicima je postavljeno pitanje da li su upoznati sa pravom na jednostrani raskid ugovora zaključenog van poslovnih prostorija ili ugovora zaključenog na daljinu.

Tabela 1. Informisanost potrošača o pravu na jednostrani raskid ugovora

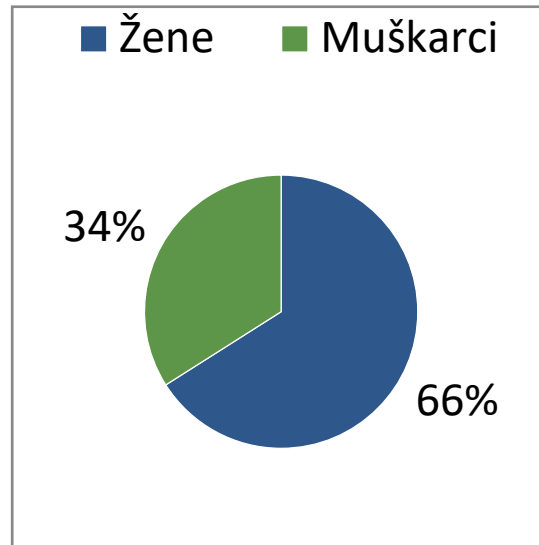
Da li ste upoznati sa pravom na jednostrani raskid ugovora?	Broj ispitanika	Procenat ispitanika(%)
Da	44	18%
Ne	202	82%
Ukupno	246	100%

Rezultati istraživanja ukazuju na veoma nizak nivo informisanosti potrošača o jednom od osnovnih prava u oblasti elektronske trgovine – pravu na jednostrani raskid ugovora zaključenog na daljinu ili van poslovnih prostorija. Čak 82% ispitanika navelo je da nije upoznato sa ovim pravom, dok je svega 18% ispitanika odgovorilo potvrdno.

Dobijeni podaci ukazuju na ozbiljan jaz između zakonski garantovanih prava i stvarne informisanosti građana o mehanizmima njihove zaštite. Posebno zabrinjava činjenica da značajan broj potrošača ne zna da ima pravo da, bez posebnog obrazloženja i dodatnih troškova, odustane od ugovora u zakonskom roku kod kupovine na daljinu ili van poslovnih prostorija.



Od ukupnog broja ispitanika, 66% činile su žene, dok su 34% bili muškarci. Ispitanici su u velikom broju naveli da im prilikom dostave proizvoda nikada nije uručen obrazac za jednostrani raskid ugovora propisan od strane nadležnog ministarstva, već su bili upućivani na call centre, elektronsku poštu ili online forme za podnošenje zahtjeva za povrat robe. Takva praksa dodatno otežava ostvarivanje prava potrošača i stvara osjećaj pravne nesigurnosti.



Kada je riječ o grupi ispitanika koji su se izjasnili da su upoznati sa pravom na jednostrani raskid ugovora, struktura odgovora pokazuje da su 12% činile žene, dok su 6% bili muškarci. Ovaj podatak može ukazivati na nešto viši nivo informisanosti žena kada je riječ o potrošačkim pravima i procedurama povrata robe u elektronskoj trgovini.

Iako je indikator ostvaren kroz realizaciju projektnih aktivnosti i sprovedeno istraživanje, kao izazov se i dalje prepoznaje nizak nivo informisanosti potrošača/ica o pojedinim pravima u elektronskoj trgovini, uključujući pravo na jednostrani raskid ugovora zaključenog na daljinu ili van poslovnih prostorija. Rezultati istraživanja pokazuju da 82% ispitanika nije upoznato sa ovim pravom, dok je svega 18% ispitanika navelo da jeste upoznato, što ukazuje na potrebu za dodatnim jačanjem informisanosti i edukacije potrošača/ica u ovoj oblasti.

Za unapređenje zaštite potrošača u elektronskoj trgovini potrebno je kontinuirano jačati informisanost i edukaciju kupaca o njihovim pravima, zakonskoj zaštiti i procedurama reklamacije, uključujući pravo na jednostrani raskid ugovora u roku od 14 dana. Takođe, neophodno je promovisati sigurnu online kupovinu, korišćenje pouzdanih metoda plaćanja i veću transparentnost poslovanja online trgovaca. Posebnu pažnju potrebno je posvetiti obezbjeđivanju jasnih i dostupnih informacija o proizvodima, uslovima kupovine i mogućnostima reklamacije, dok nadležne institucije treba da osiguraju efikasne mehanizme za rješavanje sporova, lak pristup relevantnim informacijama i adekvatnu podršku potrošačima u ostvarivanju njihovih prava.

Nadalje, kada je riječ o indikatoru u vezi sa *brojem medijskih i edukativnih sadržaja koji se odnose na zaštitu prava potrošača/ica, uključujući elemente održive potrošnje*, sprovedeno je šest medijskih sadržaja putem televizijskih emisija, sa ciljem informisanja javnosti o ključnim aspektima zaštite potrošača/ica, unapređenju zakonodavnog okvira i jačanju primjene potrošačkih prava. Sadržaji su obuhvatili gostovanja predstavnika


Ministarstva ekonomskog razvoja i Direkcije za tržišnu inspekciju, uz predstavljanje aktuelnih politika i mjera u oblasti zaštite potrošača i tržišnog nadzora.

Poseban segment bio je posvećen izmjenama Zakona o zaštiti potrošača, uključujući unapređenje pravila u oblasti nesaobraznosti robe i uvođenje principa prioriteta popravke proizvoda, kada je ona tehnički izvodljiva, čime se doprinosi efikasnijem upravljanju resursima i promociji održive potrošnje.

U okviru medijskih nastupa predstavljeni su i Centralni informacioni sistem „potrosac.me“, kao i mehanizmi institucionalne koordinacije, uključujući ulogu lokalnih samouprava u unapređenju sistema zaštite potrošača. Predstavnicima tržišne inspekcije informisali su javnost o razlikama između akcijskih i sniženih cijena, pravima potrošača u slučaju neusklađenosti proizvoda i dostupnim mehanizmima zaštite.

Dodatno je ukazano na značaj transparentnog formiranja i isticanja cijena, urednog vođenja poslovnih evidencija i dosljedne primjene propisa, kao i na ulogu koordinisanog praćenja tržišta u cilju stabilizacije cijena i jačanja povjerenja potrošača. Realizovane aktivnosti doprinijele su unapređenju informisanosti građana i promociji održive, odgovorne i informisane potrošnje.

Kao izazov se prepoznaje potreba za daljim jačanjem promocije principa održive potrošnje u skladu sa novim Zakonom o zaštiti potrošača, koji je u primjeni od 2026. godine. Takođe, u ranijem dijelu perioda postojala su ograničenja u operativnosti i ažurnosti centralnog informacionog sistema „potrosac.me“ usljed nepopunjenosti administrativnih kapaciteta, koji su u potpunosti popunjeni krajem 2025. godine.

NAZIV INDIKATORA	POLAZNA VRIJEDNOST 2024.	OSTVARENA VRIJEDNOST INDIKATORA U 2025. GODINI	TREND	PRELAZNA VRIJEDNOST 2026.	CILJNA VRIJEDNOST 2027.
OPERATIVNI CILJ 3					
Broj inspeksijskih službi na nivou lokalnih samouprava aktivno uključenih u Centralni informacioni sistem zaštite potrošača (CISZP).	0	0		Povećanje inspeksijskih službi na nivou lokalnih samouprava uključenih u CISZP za 1 u odnosu na 2024. godinu	Povećanje inspeksijskih službi na nivou lokalnih samouprava uključenih u CISZP za 2 u odnosu na 2024. godinu

Povećanje broja savjetovališta za zaštitu potrošača na lokalnom nivou	0	0		Povećanje inspeksijskih službi na nivou lokalnih samouprava uključenih u CISZP za 1 u odnosu na 2024. godinu	Povećanje broja savjetovališta za zaštitu potrošača za 1 u odnosu na 2026. godinu
---	---	---	---	--	---

Indikator 1 u okviru *Operativnog cilja 3 - Podsticanje lokalnih zajednica na veći angažman i aktivnosti u oblasti zaštite potrošača/ica* nije ispunjen iz razloga što je, kako je već pomenuto, popunjavanje administrativnih kapaciteta zaduženih za vođenje CISZP-a izvršeno tek krajem 2025. godine i novi Zakon o zaštiti potrošača koji uvodi obavezu uključivanja lokalnih samouprava u CISZP stupa na snagu početkom 2026. godine tako da se ispunjenost navedenog indikatora očekuje u narednoj godini.

Što se tiče indikatora koji se odnosi na povećanje broja savjetovališta za zaštitu potrošača na lokalnom nivou isti će biti mjerljiv nakon što se uradi revizija postojećeg Plana aktivnosti na unaprjeđenju zaštite potrošača u jedinicama lokalne samouprave iz 2016. godine. U tom pravcu, prethodno će se uraditi analiza opština radi uspostavljanja Savjetovališta.

U oblasti zaštite potrošača, pored ostvarenih rezultata i primjera dobre prakse, i dalje su prisutni određeni sistemski i operativni izazovi koji utiču na dinamiku i potpunu realizaciju planiranih aktivnosti. Kao pozitivan primjer izdvajaju se kontinuirano jačanje institucionalnih kapaciteta kroz organizovanje obuka za inspeksijske službe i lica uključena u vansudsko rješavanje potrošačkih sporova, što je doprinijelo povećanju broja inspeksijskih kontrola i efikasnijoj zaštiti potrošača, kao i značajan napredak u usklađivanju zakonodavstva sa pravnom tekovinom Evropske unije. Takođe, omogućeno je angažovanje organizacija potrošača i drugih relevantnih subjekata u sprovođenju pojedinih aktivnosti iz Nacionalnog programa zaštite potrošača, čime je unaprijeđena fleksibilnost sistema, ali i ukazano na ograničenja institucionalnih kapaciteta nadležnih organa da u potpunosti realizuju sve planirane aktivnosti.

Dodatno, doprinos unapređenju sistema dale su aktivnosti Centralne banke u oblasti promocije zakonodavnog okvira za potrošačke kredite, obuka za finansijski sektor i unapređenje informisanja potrošača, kao i razvoj i unapređenje Centralnog informacionog sistema za zaštitu potrošača (CISZP). U većini aktivnosti prisutna je i integracija principa rodne ravnopravnosti kroz rodno razvrstane podatke, iako i dalje postoji potreba za njihovim daljim sistemskim unapređenjem.

Ključni izazovi odnose se na nedovoljno razvijene administrativne i stručne kapacitete nadležnih institucija, što posebno dolazi do izražaja u dijelu inspeksijskog nadzora i vansudske zaštite potrošača, kao i na ograničenu efikasnost sistema upravne zaštite usljed širokog spektra nadležnosti i kadrovskih ograničenja. Dodatno, nedovoljna informisanost potrošača/ica o njihovim pravima, kao i nedovoljno razvijena mreža savjetovališta, predstavljaju značajna ograničenja za dostupnost i efikasnost zaštite na terenu.

Izazov predstavlja i nizak nivo angažovanosti jedinica lokalne samouprave u oblasti zaštite potrošača, što otežava razvoj decentralizovanog modela zaštite i uspostavljanje savjetovališta na lokalnom nivou. U tom kontekstu, i dalje je prisutna potreba za jačanjem koordinacije i međuinstitucionalne saradnje, kao i za daljim normativnim i tehničkim unapređenjem informacionih sistema radi obezbjeđivanja potpunijih i kvalitetnijih podataka. Takođe, iako do sada nijesu identifikovani problemi vezani za rodnu diskriminaciju, ostaje potreba za dosljednom primjenom rodne perspektive u evidencijama i izvještavanju radi pravovremenog uočavanja eventualnih trendova.

III TABELA ZA IZVJEŠTAVANJE

STRATEŠKI CILJ I:	Jačanje zaštite potrošača u Crnoj Gori kroz unapređenje tržišnog nadzora, međuinstitucionalne saradnje i bezbjednosti proizvoda, uz poštovanje principa rodne ravnopravnosti i zaštite životne sredine		
Operativni cilj 1:	Osigurano povjerenje i veća zaštita potrošačkih prava kroz izmjene potrošačkog zakonodavstva u skladu sa praksama EU		
Indikator učinka 1.	2025	2026	2027
Broj podnijetih prigovora potrošača/ica putem CISZP, uz praćenje procentualne zastupljenosti žena podnosioca prigovora.	975 žalbi Od 403 žalbe evidentirane u CISZP-u, u 194 slučaja podnosioci su žene. Preostale 572 žalbe Tržišna inspekcija je primila neposredno	Povećanje za 3% u odnosu na 2024. godinu od čega 2% čine žene	Povećanje za 5% u odnosu na 2026. godinu od čega 3% čine žene
Indikator učinka 2.	4	Povećanje za 2 u odnosu na 2024. godinu	Povećanje za 5 u odnosu na 2024. godinu
Broj podnijetih zahtjeva za vansudsko rješavanje sporova			

Indikator učinka 3.

Broj donesenih zakona i podzakonskih propisa u cilju zaštite zdravlja i sigurnosti potrošača/ica, zaštitu ekonomskih interesa potrošača/ica uključujući propise koji osiguravaju usklađenost sa bezbjednosnim standardima.

7

Povećanje za najmanje 5 u odnosu na 2024. godinu od kojih 1 koji se odnosi na usklađenost sa bezbjednosnim standardima

Povećanje za najmanje 10 u odnosu na 2024. godinu od kojih 2 koji se odnosi na usklađenost sa bezbjednosnim standardima

Aktivnost koja utiče na realizaciju Operativnog cilja 1.	Indikator rezultata i postignute vrijednosti na kraju izvještajnog perioda	Institucije odgovorne za sprovođenje aktivnosti	Datum početka	Planirani datum završetka	Status realizacije	Novi rok za realizaciju (uz obrazloženje)	Sredstva planirana	Sredstva realizovana	Izvor finansiranja	Preporuke za naredni period sprovođenja
1.1. Organizovanje obuka za inspekcijske službe u oblasti zaštite potrošača/ica	Broj održanih obuka - najmanje 5 Broj učesnika/ca – najmanje 30, od čega najmanje 16 žena 6 održanih obuka 31 učesnik/ca, od čega 20 žena	Ministarstvo ekonomskog razvoja	III kvartal 2025. godine	IV kvartal 2025. godine	Realizovano		Redovna aktivnost za koju nisu potrebna dodatna sredstva	/	/	Tokom 2025. godine sprovedene su obuke, ekspertske misije i studijska posjeta u okviru TAIEX

										projekta, čime su unaprijeđeni kapaciteti predstavnika/ca tržišne inspekcije za zaštitu potrošača/ica i premašeni planirani indikatori. Preporučuje se nastavak obuka radi jačanja administrativnih kapaciteta i dosljedne primjene novih propisa u oblasti zaštite potrošača/ica.
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

											Kontinuirano stručno usavršavanje doprinosi efikasnijem postupanju u nadležnih organa i boljoj primjeni regulatornog okvira u praksi, naročito u dijelu primjene novih zakonskih propisa u oblasti zaštite potrošača/ica.
1.2. Povećan broj inspekcijskih kontrola u	Broj izvršenih inspekcijskih nadzora u skladu sa Zakonom o zaštiti	Ministarstvo ekonomskog razvoja	I kvartal 2025. godine	IV kvartal 2025. godine	Realizovano		Redovna aktivnost za koju nisu potrebna	/	/		U 2025. godini intenzivirane su inspekcijsk

oblasti zaštite potrošača/ica	potrošača/ica i drugih zakona koji se odnose na ovu oblast. 27.375 izvršenih inspekcijskih nadzora					dodatna sredstva			e kontrole u oblasti zaštite potrošača/ica u odnosu na prethodnu godinu, čime je nastavljen trend jačanja nadzora nad primjenom propisa, što predstavlja povećanje u odnosu na 24.918 nadzora u 2024. godini. Time je ostvaren rast broja kontrola, uz cilj da se trend povećanja
-------------------------------	---	--	--	--	--	------------------	--	--	---

										nastavi i u 2026. godini. Preporučuje se nastavak aktivnosti kroz kontinuirano povećanje broja inspekcijskih kontrola u oblasti zaštite potrošača, posebno imajući u vidu primjenu novih zakonskih rješenja i potrebu obezbjeđivanja kontinuiteta u sprovođenju propisa.
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

1.3.	Broj obuka – najmanje 1 u 2025. godini Broj učenika/ca obuke – najmanje 10, od kojih najmanje 6 žena	Ministarstvo ekonomskog razvoja	II kvartal 2025. godine	III kvartal 2025. godine	Realizovano	3.000 eur	2.389,96 eur	Budžet MER	Realizovana je obuka za sticanje stručnih kvalifikacija, čime je ispunjen planirani indikator. Preporučuje se organizovanje kontinuiranih obuka za lica zadužena za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova, u cilju jačanja kapaciteta i unapređivanja efikasnosti mehanizama
------	--	---------------------------------	-------------------------	--------------------------	-------------	-----------	--------------	------------	--

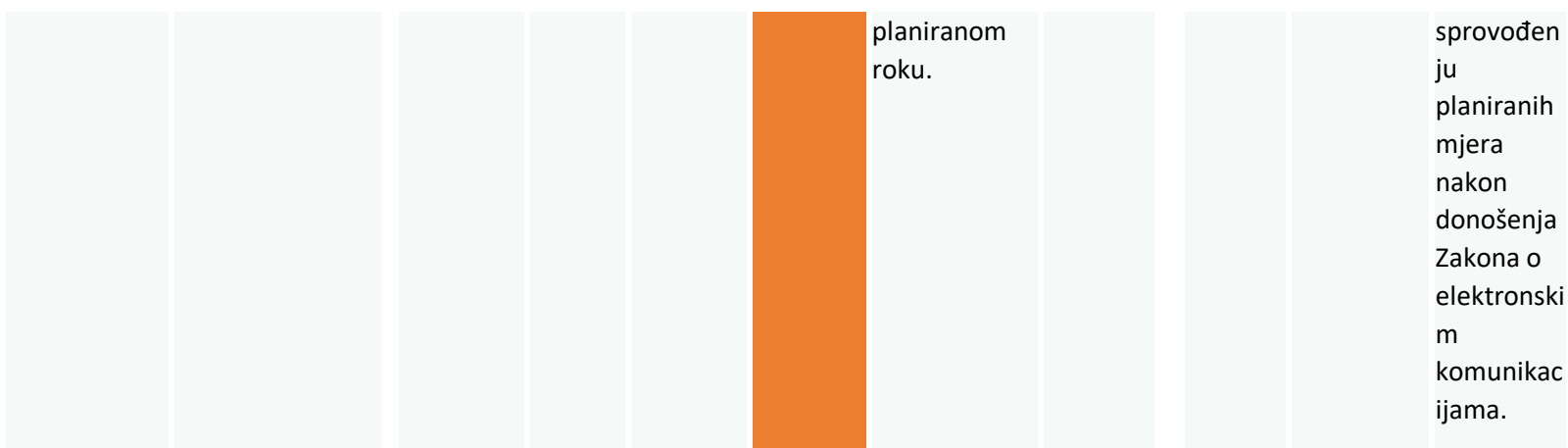
										vansudske zaštite potrošača/ica.
1.4. Izrada studije podsticajnih mjera za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova	Izrađena studija	Ministarstvo ekonomskog razvoja	III kvartal 2025. godine	III kvartal 2025. godine	Realizovano	2.500 eur	2.500 eur	Budžet MER		Na osnovu sveobuhvatne i naučno utemeljene analize sadržane u izrađenoj studiji, Ministarstvo će razmotriti mogućnost i implementacije preporuka sadržanih u studiji u cilju unapređenja ADR sistema u skladu sa EU

										standardi ma.
1.5. Predstavljaj e i promovisanje novog Zakona o potrošačkim kreditima	Broj info dana – najmanje 1 Održan 1 info dan	CBCG	IV kvartal 2025. godine	IV kvartal 2025. godine	Realizovano		Nijesu potrebna sredstva	/	/	Saopštenja CBCG: https://www.cbcg.me/me/javnost-rada/aktuelno/saopstenja/obezbijedjeniuslovi-zavisinivozastiteklijenatabanaka-i-mfi?id=2917 Preporučuje se kontinuirano praćenje efekata sprovedenih kampanja i nivoa informisan

										osti građana o Zakonu o potrošačkim kreditima, uz prilagođavanje edukativnih i komunikacionih aktivnosti u cilju unapređenja razumijevanja i primjene zakonskih odredbi u praksi.
1.6. Organizovanje obuke za zaposlene kreditnih institucija i pružaoce	Broj održanih obuka - najmanje 1 Broj učesnika/ca – najmanje 19, od čega najmanje 10 žena	CBCG	IV kvartal 2025. godine	IV kvartal 2025. godine	Realizovano		Nijesu potrebna sredstva	/	/	Dana 29. decembra 2025. godine, CBCG je održala sastanke sa

finansijskih usluga	2 održane obuke 24 predstavnika/ce od čega 13 žena									predstavnici banaka, mikrokre- diti- finansijskih institucija i lizing društava radi podrške primjeni novog Zakona o potrošački- m kreditima i razmatranj- a pitanja iz prakse njegove primjene. Preporučuj- e se kontinuirano praćenje primjene zakonskih obaveza i dodatno
---------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

										jačanje kapaciteta zaposlenih u finansijskim institucijama, radi unapređenja prakse i zaštite korisnika/c a finansijskih usluga.
1.7.	Broj info dana – najmanje 1 Broj distribuiranih brošura – najmanje 50	EKIP	IV kvartal 2025. godine	IV kvartal 2025. godine	Nerealizovano	IV kvartal 2026. godine Aktivnost će biti prenijeta u Akcioni plan za realizaciju NPZP 25-27, za 2026. godinu, iz razloga što Zakon o elektronskim komunikacijama nije donijet u	150 eur	/	Budžet EKIP	Preporučuje se nastavak aktivnosti u 2026. godini kako bi se obezbijedilo usklađivanje sa novim zakonskim okvirom i kontinuitet u



Operativni cilj 2: Obezbijeđena zadovoljavajuća informisanost potrošača/ica i trgovaca o njihovim pravima i obavezama

Indikator učinka 1.	2025.	2026.	2027.
Stepen informisanosti građana/ki o njihovim potrošačkim pravima u elektronskoj kupovini sa razradom po starosnoj strukturi i polu	36% ispitanika je upoznato da potrošač/ica ima pravo da, bez navođenja razloga, jednostrano raskine ugovor zaključen van poslovnih prostorija ili zaključen na daljinu od čega 12% žene	15% ispitanika je upoznato da potrošač/ica ima pravo da, bez navođenja razloga, jednostrano raskine ugovor zaključen van poslovnih prostorija ili zaključen na daljinu od čega 9% žena	18% ispitanika je upoznato da potrošač/ica ima pravo da, bez navođenja razloga, jednostrano raskine ugovor zaključen van poslovnih prostorija ili zaključen na daljinu od čega 11% žena

Indikator učinka 2.	2025.	2026.	2027.
Broj medijskih i edukativnih sadržaja koji se odnose na zaštitu prava potrošača/ica, uključujući elemente održive potrošnje (npr. eko oznake,	10	održana 3 medijska ili edukativna sadržaja koja se odnose na zaštitu prava potrošača/ica od čega 1 koji	održano 5 medijskih ili edukativnih sadržaja koji se odnose na zaštitu prava potrošača/ica od čega 2 koji

energetska efikasnost, mogućnost reciklaže i sl.).		sadrži elemente održive potrošnje						sadrži elemente održive potrošnje		
Aktivnost koja utiče na realizaciju Operativnog cilja 2.	Indikator rezultata i postignute vrijednosti na kraju izvještajnog perioda	Institucije odgovorne za sprovođenje aktivnosti	Datum početka	Planirani datum završetka	Status realizacije	Novi rok za realizaciju (uz obrazloženje)	Sredstva planirana	Sredstva realizovana	Izvor finansiranja	Preporuke za naredni period sprovođenja
2.1 Sprovedenje istraživanja za utvrđivanje nivoa znanja i informisanost građana/ki o potrošačkim pravima koja se odnose na elektronsku trgovinu	Sprovedeno istraživanje i na bazi rezultata, pripremljene preporuke za unaprijeđivanje znanja i informisanosti uz približno isti broj ispitanika/ca oba pola Sprovedeno istraživanje i pripremljene preporuke 246 ispitanjka/ca od čega su više	Ministarstvo ekonomskog razvoja	III kvartal 2025. godine	IV kvartal 2025. godine	Realizovano	/	5.000 eur	5.000 eur	Budžet Ministarstva ekonomskog razvoja	Na osnovu empirijskih nalaza sprovedenog istraživanja metodom anketiranja putem online upitnika, koji ukazuju na raskorak između normativnog zagarantov

	od polovine činile žene									<p>anih potrošačkih prava i njihove praktične primjene u elektronskoj trgovini, Ministarstvo će, shodno preporukama, raditi na unapređenju regulatornog i institucionalnog okvira, kao i na informisanju potrošača i unapređenju poslovnih praksi trgovaca.</p>
--	-------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	---

2.2 Izrada informativno - edukativnog materijala za potrošače/ice o njihovim pravima, postupku ostvarivanja istih koji se odnosi na elektronsku trgovinu	Izrađen informativno - edukativni materijal Broj podijeljenih komada materijala - najmanje 10/broj preuzetih informativno - edukativnih materijala sa sajta Ministarstva ekonomskog razvoja - najmanje 30 Izrađen informativno-edukativni materijal 30 podijeljenih materijala Preko 5.000 pregleda na društvenim mrežama	Ministarstvo ekonomskog razvoja	III kvartal 2025. godine	IV kvartal 2025. godine	Realizovano	3.000 eur	3.000 eur	Budžet Ministarstva ekonomskog razvoja	U okviru projekta izrađena je informativna brošura o pravima potrošača u online okruženju i sprovedena komunikaciona kampanja putem društvenih mreža, čiji je doseg značajno premašio planirane ciljeve, potvrđujući visoku zainteresovanost građana i potrebu za daljom edukacijom,
--	--	---------------------------------	--------------------------	-------------------------	-------------	-----------	-----------	--	--

										promocijom potrošačkih prava, sigurnih online praksi i mehanizma brzog rješavanja sporova.
2.3 Kampanja za podizanje svijesti o kolektivnoj zaštiti prava potrošača/ica	Organizovana najmanje dva događaja, za potrošače/ice i trgovce; Broj učesnika/ca po događaju – najmanje 15, od čega najmanje 8 žena; Izrađen informativno - edukativni materijal na relevantne teme; Broj distribuiranih i preuzetih materijala – najmanje 50.	Ministarstvo ekonomskog razvoja u saradnji sa CEZAP-om	III kvartal 2025. godine	IV kvartal 2025. godine	Nerealizovano	III-IV kvartal 2025. godine Aktivnost će biti prenijeta u Akcioni plan za realizaciju NPZP 25-27, za 2026. godinu iz razloga što Zakon o kolektivnim tužbama za zaštitu interesa potrošača nije donijet u planiranom roku.	5. 000 eur	/	Budžet Ministarstva ekonomskog razvoja	Preporučuje se nastavak aktivnosti u 2026. godini radi uspostavljanja odgovarajućeg pravnog okvira i obezbjeđivanja efikasnije zaštite kolektivnih interesa potrošača/ica nakon

											donošenja Zakona o kolektivnim tužbama.
2.4 Izrada Vodiča o novim pravilima saobraznosti i garancije sa fokusom na robu sa digitalnim elementom, digitalni sadržaj i usluge	Izrađen Vodič Broj podijeljenih i preuzetih primjeraka Vodiča – najmanje 50	Ministarstvo ekonomskog razvoja u saradnji sa CEZAP-om	III kvartal 2025. godine	IV kvartal 2025. godine	Nerealizovano	III-IV kvartal 2026. godine Aktivnost će biti prenijeta u Akcioni plan za realizaciju NPZP 25-27, za 2026. godinu iz razloga što novi Zakon o zaštiti potrošača nije donijet u planiranom roku.	1.500eur	/	Budžet Ministarstva ekonomskog razvoja	Preporučuje se nastavak aktivnosti u 2026. godini radi usklađivanja sa novim Zakonom o zaštiti potrošača i obezbjeđivanja kontinuiteta u unapređenju zaštite prava potrošača/ica.	
2.5 Obilježavanje međunarodnog dana zaštite potrošača/ica za	Organizovan info dan na temu zaštite potrošača/ica za	Ministarstvo ekonomskog	I kvartal 2025. godine	I kvartal 2025. godine	Realizovano	/	1.000	0		Održani Info dani u Bijelom Polju i	

zaštite potrošača sa naglaskom na ekološku odgovornost	<p>zainteresovanu opštu javnost uz učešće najmanje 5 predstavnika/ca MER i drugih resornih institucija</p> <p>Organizovana 2 info dana</p> <p>Ukupno 9 predstavnika/ca Ministarstva ekonomskog razvoja/tržišne inspekcije i predstavnika/ca CBCG, od čega 7 žena.</p>	<p>razvoja; Resorne institucije</p>								<p>Baru na aktuelne teme zaštite potrošača/ica. Događaj je uključivao dijeljenje simboličnih prigodnih poklona, poput višekratnih cegera sa sloganom kampanje, čime je promovisana ekološka održivost i jačanje svijesti građana o odgovornom odnosu prema životnoj sredini.</p>
--	---	-------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--


										Planiran je nastavak sličnih aktivnosti radi unapređenja zaštite potrošačkih prava i podizanja ekološke svijesti.
2.6	Organizovan događaj u trajanju od dva dana u prostorijama UIPa. Broj posjetilaca/posjetiteljki najmanje 30	Ministarstvo ekonomskog razvoja	II kvartal 2025	II kvartal 2025	Nerealizovano	II kvartal 2025	Nijesu potrebna sredstva	/	Preporučuje se nastavak aktivnosti u 2026. godini radi obezbjeđivanja kontinuiteta u radu i efikasne realizacije planiranih mjera nakon završetka procesa reorganizacije i	

						nih kapaciteta zaduženih za vođenje CISZP-a izvršeno tek krajem 2025. godine zbog kadrovskih promjena i procedure pripajanja Tržišne inspekcije Ministarstvu ekonomskog razvoja.				a za potrošače/ice, posebno u oblasti nebezbednih proizvoda, uz obezbjeđivanje kontinuiteta administrativnih kapaciteta nakon reorganizacije institucija.
2.8	Broj TV Promovisanje emisija/izjava/pri sistema potrošač.me putem medija	Ministarstvo ekonomskog razvoja	I kvartal 2025 godine	IV kvartal 2025 godine	Djelimično realizovano	I-IV kvartal 2026. godine Predstavnik Ministarstva ekonomskog razvoja je gostovanjem u jednoj televizijskoj emisiji	Nijesu potrebna sredstva	/	/	Kroz medijske nastupe promovisan je Centralni informacioni sistem „potrosac.me“ i sistem

	koja je plasirala prilog o sajtu				<p>govorio o unapređenju mehanizama potrošačkog zakonodavstva, kroz zakonsko regulisanje Centralnog informacionog sistema zaštite potrošača potrosac.me.</p> <p>Aktivnost će biti prenijeta u Akcioni plan za realizaciju NPZP 25-27, za 2026. godinu iz razloga što sajt nije bio u potpunosti operativan usled popunjavanja administrativnih kapaciteta izazvanih kadrovskim</p>			<p>zaštite potrošača, uključujući ulogu lokalnih samouprava.</p> <p>Preporučuje se nastavak aktivnosti u 2026. godini radi pune funkcionalnosti i vidljivosti sajta potrosac.me, kao ključnog alata za informisanje i zaštitu potrošača/ica, nakon stabilizacije administrativnih kapaciteta</p>
--	----------------------------------	--	--	--	--	--	--	--

						promjenama i proceduri pripajanja Tržišne inspekcije Ministarstvu ekonomskog razvoja.				i završetka procesa reorganizacije institucija.
2.9 Vodič o neupakovanoj hrani	Izrađen Vodič; Broj preuzetih vodiča sa internet stranica Uprave za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove - najmanje 40 Izrađen vodič, broj preuzetih vodiča preko 40	Uprava za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove	II kvartal 2025 godine	IV kvartal 2025 godine	Realizovano	2.000	2.000	Budžet Uprave za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove	Izrađen je Vodič za potrošače o neupakovanoj hrani koji je dostupan na zvaničnoj stranici UBH. Preporučuje se dalja promocija i primjena Vodiča o neupakovanoj hrani, kao i izrada sličnih	

										edukativnih materijala, radi unapređenja informisanosti potrošača/ica i dosljedne primjene propisa u praksi.
2.10 Izrada kratkih edukativnih video klipova o Pravima potrošača/ica	Pripremljeno i emitovano najmanje 4 video klipa	CEZAP	I kvartal 2025	II kvartal 2025	Nerealizovano	II-III kvartal 2026. godine Aktivnost će biti prenijeta u Akcioni plan za realizaciju NPZP 25-27, za 2026. godinu kada se planira obezbjeđivanje tehničkih uslova za izradu klipova.	1.500	/	Projekat "Jak potrošač-jaka ekonomija"	Preporučuje se nastavak aktivnosti u 2026. godini radi obezbjeđivanja tehničkih uslova za izradu video klipova i unapređenja informisanja

											potrošača/ica kroz savremene komunikacione kanale.
2.11. Izrada informativno-edukativnog materijala za potrošače/ice o njihovim pravima i postupku zaštite prava	Izrađen informativno-edukativni materijal Broj distribuiranih primjeraka – najmanje 2000 primjeraka Izrađen informativno-edukativni materijal Broj distribuiranih primjeraka preko 2000	CBCG	I kvartal 2025	IV kvartal 2025	Realizov / ano	3000 eur	710 eur	Budžet CBCG			 flajer za skrolovanje.pdf  flajer za skrolovanje.pdf Preporučuje se nastavak izrade i distribucije informativno-edukativnih materijala radi jačanja svijesti potrošača/ica o njihovim pravima i

										postupku njihove zaštite, uz obezbjeđivanje njihove šire dostupnosti kroz različite kanale informisanja.
2.12. Izrada informativnog video materijala o pravima potrošača/ica	Emitovanje video materijala preko društvenih mreža (najmanje jedne društvene mreže) Emitovan video materijal preko jedne društvene mreže	CBCG	I kvartal 2025	IV kvartal 2025	Realizovano		Nijesu potrebna sredstva	/		Na Instagram stranici CBCG, 16. marta, objavljen je video-snimak putem kojeg su potrošačima pružene jasne i korisne informacije o njihovim

										<p>pravima, kao i o postupku zaštite prava pred CBCG.</p> <p>Preporučuje se kontinuirano korišćenje društvenih mreža CBCG za informisanje potrošača/ica, kroz redovno objavljivanje edukativnih video-sadržaja radi jačanja svijesti o pravima i postupcima</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

										a njihove zaštite.
2.13.	Gostovanje u TV emisiji /objave na društvenim mrežama na temu promovisanja prava potrošača/ica postupku zaštite prava Gostovanje u 1 TV emisiji, objavljene 2 objave na društvenim mrežama povodom obilježavanja Dana zaštite potrošača	CBCG	I kvartal 2025	I kvartal 2025	Realizov / ano		Nijesu potrebna sredstva	/		Predstavni ca CBCG je 15. marta u jutarnjem programu TV Crne Gore predstavila ulogu CBCG u zaštiti potrošača/ ica, sa fokusom na prava po novim zakonskim rješenjima i mehanizme zaštite. Povodom Svjetskog dana zaštite potrošača/ ica CBCG

										<p>je učestvovala u Info danima „Imamo potrošačka prava. Koristimo ih!“ u Bijelom Polju (13. mart) i Baru (14. mart), u organizaciji MER-a.</p> <p>Preporučuje se nastavak aktivnog učešća CBCG u medijskim nastupima i javnim događajima radi jačanja informisanosti i svijesti</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

										potrošača/ica o njihovim pravima.
2.14.	Objavljene nove informacije o pravima potrošača/ica u skladu sa odredbama novog Zakona o potrošačkim kreditima	CBCG	IV kvartal 2025	IV kvartal 2025	Realizov / ano		Nijesu potrebna sredstva	/		https://www.cbcg.me/me/klijucne-funkcije/nadzor-usaglasenosti-poslovanja-i-zastita-prava/zastita-prava-klijenata-kreditnih-institucija-i-korisnika-finansijskih-usluga
	Objavljene informacije na zvaničnom sajtu CBCG									Preporučuje se kontinuirano ažuriranje internet stranice CBCG radi

										<p>obezbjeđivanja tačnih i blagovremenih informacija o pravima potrošača/ica, u skladu sa novim Zakonom o potrošačkim kreditima.</p>
2.15.	<p>Sprovedeno tematsko ispitivanje uspostavljenih praksi kreditora koje primjenjuju prilikom pružanja usluga potrošačkog kreditiranja</p> <p>Sprovedeno tematsko ispitivanje koje je uključivalo sve banke</p>	CBCG	IV kvartal 2025	IV kvartal 2025	Realizovano		Nijesu potrebna sredstva	/	<p>Saopštenje CBCG: https://www.cbcg.me/me/javnost-rada/aktuelno/saopstenja/banke-da-osiguraju-ravnopravno-pristupi-postovanje</p>	

									-prava-osoba-sa-invaliditetom?id=2879 Preporučuje se bankama da unaprijede dostupnost usluga za osobe sa invaliditetom kroz mobilne timove, prilagođena tehnička rješenja i obuke zaposlenih radi poboljšanja pristupa i kvaliteta usluga.
2.16.	Sprovedena anketa među potrošačima/ica	CBCG	IV kvartal 2025	IV kvartal 2025	Realizovano	Nijesu potrebna sredstva	/	/	CBCG je sproveda anketu

<p>potrošačima/ korisnicima usluga svih banaka s ciljem unapređenje kvaliteta usluga i identifikacije oblasti u kojima je potrebno poboljšanje</p>	<p>ma – anketirani potrošači/ice 11 kreditnih institucija</p> <p>Sprovedena anketa među potrošačima/ica ma koja je obuhvatala sve kreditne institucije</p>									<p>među potrošačima/klijentima banaka radi ocjene kvaliteta bankarskih usluga i identifikovanja oblasti za unapređenje.</p> <p>Prikupljanje podataka je vršeno od 17. novembra do 2. decembra 2025. godine putem CAPI i CAWI metoda.</p> <p>https://www.cbcm.me/me/javnost-rada/aktue</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

2.17.	Realizovana jedna ciljana informativna kampanja putem digitalnog komunikaciono kanala	CBCG	IV kvartal 2025	IV kvartal 2025	Realizov / ano		Nijesu potrebna sredstva	/	U novembru su putem društvenih mreža CBCG objavljene informativne objave o početku primjene novog Zakona o potrošačkim kreditima, s ciljem upoznavanja građana sa ključnim novinama i pravima koja proizlaze iz njegovih odredbi. Preporučuje se kontinuirano informisan
-------	---	------	-----------------	-----------------	----------------	--	--------------------------	---	--

									je javnosti putem društvenih mreža CBCG o primjeni novog Zakona o potrošačkim kreditima, radi pravovremenog i jasnog informisanja potrošača/ica.
Operativni cilj 3:		Podsticanje lokalnih zajednica na veći angažman i aktivnosti u oblasti zaštite potrošača/ica							
Indikator učinka 1.		2025.			2026.			2027.	
Broj inspekcijskih službi na nivou lokalnih samouprava aktivno uključenih u Centralni informacijski sistem zaštite potrošača (CISZP).		0			Povećanje inspekcijskih službi na nivou lokalnih samouprava uključenih u CISZP za 1 u odnosu na 2024. godinu			Povećanje inspekcijskih službi na nivou lokalnih samouprava uključenih u CISZP za 2 u odnosu na 2024. godinu	

Indikator učinka 2.		2025.			2026.			2027.		
Povećanje broja savjetovališta za zaštitu potrošača na lokalnom nivou		0			Povećanje broja savjetovališta za zaštitu potrošača za 1 u odnosu na 2024. godinu			Povećanje broja savjetovališta za zaštitu potrošača za 1 u odnosu na 2026. godinu		
Aktivnost koja utiče na realizaciju Operativnog cilja 3.	Indikator rezultata i postignute vrijednosti na kraju izvještajnog perioda	Institucije odgovorne za sprovođenje aktivnosti	Datum početka	Planirani datum završetka	Status realizacije	Novi rok za realizaciju (uz obrazloženje)	Sredstva planirana	Sredstva realizovana	Izvor finansiranja	Preporuke za naredni period sprovođenja
3.1. Unaprjeđenje evidencije podnijetih žalbi u CISZP-u	Broj podnesenih žalbi potrošača/ica putem sistema Namjanje 100 Unaprijeđena analitika i izvještavanje o broju podnijetih žalbi sa rodno aspekta (rodna segregacija podataka) Od 403 žalbe evidentirane u CISZP-u, u 194 slučaja	Ministarstvo ekonomskog razvoja Ministarstvo saobraćaja ; Agencija za nadzor osiguranja ; Uprava za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove;	I kvartal 2025 godine	IV kvartal 2025. godine	Realizovano	/	Nijesu potrebna sredstva	/	Budžet MER	Broj podnesenih žalbi u izvještajnom periodu - 975, od čega su 254 žalbe podnesene putem CISZP-a, nedvosmisleno ukazuje na visok stepen informisanosti

	podnosioci su žene.	Centralna banka Crne Gore; Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost								<p>potrošača o njihovim pravima, čemu je doprinijelo uspostavljanje Sistema.</p> <p>Preporučuje se dalji razvoj i jačanje Sistema za informisanje i zaštitu potrošača/ica (CISZP), uz unapređenje rodno osjetljivog pristupa, radi održavanja visokog nivoa informisanosti potrošača/ica i efikasnog</p>
--	---------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

										ostvarivanj a njihovih prava.
3.2	Sprovedena analiza	Ministarst vo ekonomsk og razvoja; Jedinice lokalne samoupra ve	I kvartal 2025 godine	IV kvartal 2025 godine	Nerealizo vano	I-IV kvartal 2026. godine Ministarstvo je donošenjem nove Odluke o osnivanju Savjeta za zaštitu potrošača unaprijedilo njegovu ulogu i kapacitete, u skladu sa preporukama Evropske komisije za poglavlje 28, sa posebnim akcentom na jačanje operativne funkcije kroz formiranje radnih tijela. Imajući u vidu navedeno,	1.000 eur	/	Budžet MER	Preporučuj e se realizacija aktivnosti u 2026. godini radi osigurivanja kvalitetne analitičke osnove za donošenje odluke o uspostavljanju savjetovali šta za zaštitu potrošača/ ica, kroz rad novoforni ranog Savjeta za zaštitu potrošača.

					planirana aktivnost će biti odložena i realizovana tokom 2026. godine, kada će se formirati radno tijelo za izradu studije kao osnova za analizu potreba za uspostavljanjem savjetovališta za zaštitu potrošača.			
3.3	Broj izdatih sertifikata kompanijama – najmanje 1; Potpisan memorandum o saradnji sa najmanje 2 trgovca/kompanije	CEZAP	I kvartal 2025 godine	IV kvartal 2025 godine	Realizovano	Nijesu potrebna sredstva	Troškove sertifikacije snosi aplikant za dobijanje sertifikata “Fer sa potrošačem”	Potpisani ugovori sa: Domaća trgovina d.o.o. i Voli Trade. Obnovljeni su ugovori sa MPM d.o.o. i Idea CG

za korisnike sistema i jačati kapacitete institucija uključenih u njegovu primjenu, radi obezbjeđivanja kvalitetnog unosa podataka, ujednačenog izvještavanja i efikasnijeg korišćenja sistema. Takođe, potrebno je kontinuirano jačati analitičke, administrativne i stručne kapacitete Ministarstva i drugih nadležnih institucija radi efikasnijeg planiranja, sprovođenja i evaluacije politika zaštite potrošača. Potrebno je obezbijediti postepenu implementaciju preporuka iz relevantnih studija, nastaviti usklađivanje zakonodavnog okvira sa EU standardima, donijeti preostale podzakonske akte i obezbijediti njihovu dosljednu primjenu. U okviru unapređenja informisanja i edukacije potrošača/ica potrebno je obezbijediti jasnije, pristupačnije i razumljivije informacije o ostvarivanju potrošačkih prava kroz digitalne i institucionalne kanale, uz jačanje institucionalnih mehanizama zaštite i efikasnije rješavanje prigovora i sporova. Dodatno, potrebno je osigurati kontinuiranu operativnost i unapređenje centralnog informacionog sistema „potrosac.me“ kao ključnog kanala informisanja, kroz obezbjeđivanje stabilnih administrativnih i tehničkih kapaciteta.

Potrebno je nastaviti jačanje kapaciteta organizacija civilnog društva koje djeluju u oblasti zaštite potrošača, imajući u vidu njihovu značajnu ulogu u informisanju, edukaciji i pružanju podrške potrošačima. Aktivnosti treba usmjeriti ne samo na podizanje svijesti građana/ki o njihovim pravima, već i na edukaciju privrednih subjekata o obavezama koje proizlaze iz novog zakonodavnog okvira. Nalazi ukazuju da su potrošači/ce u prethodnom periodu postali informisaniji i upoznatiji sa svojim pravima, dok istovremeno postoji potreba za dodatnim jačanjem znanja i usklađenosti poslovne zajednice sa propisima iz oblasti zaštite potrošača. U tom smislu potrebno je nastaviti i intenzivirati aktivnosti usmjerene na edukaciju i informisanje potrošača/ica, sa posebnim fokusom na elektronsku trgovinu i pravo na jednostrani raskid ugovora zaključenih na daljinu ili van poslovnih prostorija, jačanje digitalne i finansijske pismenosti građana/ki, podizanje svijesti o rizicima online kupovine putem društvenih mreža i neprovjerenih platformi, kao i promociju održive potrošnje u skladu sa važećim zakonodavstvom, sa posebnim fokusom na princip popravke prije zamjene. Takođe, potrebno je nastaviti sistemsko sprovođenje obuka za medijatore/ke i druga lica uključena u vansudsko rješavanje sporova, uz jačanje praktične primjene standardizovanih procedura i intenziviranje promotivnih aktivnosti radi većeg korišćenja ovog mehanizma.

Nosilac realizacije ove grupe preporuka je Ministarstvo ekonomskog razvoja, u saradnji sa nadležnim institucijama uključenim u sistem zaštite potrošača, uključujući organe državne uprave, inspeksijske organe, organizacije za zaštitu potrošača i druge relevantne subjekte, u skladu sa njihovim nadležnostima.

U cilju jačanja decentralizovanog sistema zaštite potrošača/ica, potrebno je dodatno osnažiti ulogu jedinica lokalne samouprave kroz operativnu primjenu novog zakonodavnog okvira kojim se predviđa njihovo uključivanje u CISZP, kao i kroz sprovođenje sveobuhvatne analize stanja u opštinama. Na osnovu rezultata analize potrebno je izvršiti reviziju postojećih strateških dokumenata i razviti operativne modele za uspostavljanje savjetovališta za zaštitu potrošača/ica na lokalnom nivou, čime bi se obezbijedila ravnomjernija dostupnost sistema zaštite i unaprijedila njegova teritorijalna pokrivenost.

Realizacija ove preporuke prvenstveno je u nadležnosti jedinica lokalne samouprave, uz koordinaciju i stručnu podršku Ministarstva ekonomskog razvoja. Sprovođenje aktivnosti podrazumijeva saradnju sa drugim relevantnim institucijama i akterima uključenim u sistem zaštite potrošača, radi unapređenja dostupnosti i teritorijalne pokrivenosti mehanizama zaštite potrošača na lokalnom nivou.