

**AKCIONI PLAN ZA SPROVOĐENJE NACIONALNOG PROGRAMA ZAŠTITE POTROŠAČA
2022-2024, ZA 2024. GODINU**

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

Akциони 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 18 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 sredstva potrebna za implementaciju pratećih akcionih planova.

TABELA 1: AKCIONI PLAN ZA 2024. GODINU

STRATEŠKI CILJ I:	Unaprjeđenje 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					
	Početna vrijednosti - 2022	2023		2024		
Indikator učinka 1. Povećanje broja pozitivno riješenih prigovora potrošača/ica u odnosu na broj podnijetih prigovora	Početna vrijednost biće definisana prije donošenja Programa, trenutno se prikupljaju potrebni podaci za izračunavanje	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		
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 oblasti zaštite potrošača	Broj održanih obuka -najmanje 5 Broj učesnika/ca – najmanje 30, od čega najmanje 16 žena	UIP Resorna ministarstva	IIQ 2024	IIIQ 2024	Redovna aktivnost za koju nisu potrebna dodatna sredstva.	/

PREDLOG

1.2. Povećan broj inspekcijskih kontrola u oblasti zaštite potrošača	Broj izvršenih inspekcijskih nadzora u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i drugih zakona koji se odnose na ovu oblast.	UIP	IQ 2024	IVQ 2024	Redovna aktivnost za koju nisu potrebna dodatna sredstva.	/
1.3. Aktivnosti na predstavljanju i promovisanju novog Zakona o potrošačkim kreditima	Broj info dana – najmanje 1	CBCG	IV Q 2024	IV Q 2024	Nisu potrebna sredstva.	Budžet CBCG
1.4. Organizovanje obuka za zaposlene kreditnih institucija i pružaoaca finansijskih usluga kojima su povjereni poslovi zaštite prava potrošača/ica	Broj održanih obuka -najmanje 1 Broj učesnika/ca – najmanje 19, od čega najmanje 10 žena	CBCG	IV Q 2024	IV Q 2024	Nisu potrebna sredstva.	Budžet CBCG
1.5. Organizovanje obuke za lica zadužena za vansudsko rješavanje sporova potrošača/ica	Broj obuka – najmanje 1 u 2024. godini Broj učesnika/ca obuke – najmanje 10, od kojih najmanje 6 žena	Ministarstvo ekonomskog razvoja	II Q 2024	III Q 2024	3.000 eur	Budžet MER
1.6. Izrada studije podsticajnih mjera za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova	Izrađena studija	Ministarstvo ekonomskog razvoja	II Q 2024	III Q 2024	2.500 eur	Budžet MER
1.7. Predstavljanje i promovisanje novog Zakona o elektronskim komunikacijama	Broj info dana – najmanje 1 Broj distribuiranih brošura – najmanje 50	EKIP	IVQ 2024	IVQ2024	150 eur	Budžet EKIP

1.8. Obuka: Nadzor nad društvima i ustanovama čiji je osnivač opština	Broj obuka – najmanje 2 Broj učesnika/ca – najmanje 30 od kojih najmanje 15 žena	ZOCG	IIQ 2024	IVQ 2024	1.000 eur	Budžet ZOCG
--	---	------	----------	----------	-----------	-------------

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

	Polazne vrijednosti - 2022	2023	2024
Indikator učinka 1. Stepen povećanja informisanosti građana/ki o njihovim potrošačkim pravima u tradicionalnoj kupovini	11,7% ispitanika/ca je upoznato da potrošač/ica nije dužan/na da uz prigovor podnese i račun	15% ispitanika/ca je upoznato da potrošač/ica nije dužan/na da uz prigovor podnese i račun	18% ispitanika/ca je upoznato da potrošač/ica nije dužan/na da uz prigovor podnese i račun
Indikator učinka 2. Stepen povećanja informisanosti građana/ki o potrošačkim pravima u elektronskoj kupovini	9,9% ispitanika/ca upoznato sa tačnim rokom u kom potrošač/ica može da raskine ugovor sklopljen na daljinu (online) ili van prostorija trgovca	15% ispitanika/ca upoznato sa tačnim rokom u kom potrošač/ica može da raskine ugovor sklopljen na daljinu (online) ili van prostorija trgovca	18% ispitanik/ca upoznato sa tačnim rokom u kom potrošač/ica može da raskine ugovor sklopljen na daljinu (online) ili van prostorija trgovca

Aktivnost koja utiče na realizaciju Operativnog cilja 2	Indikator rezultata	Nadležne institucije	Datum početka	Planirani datum završetka	Sredstva planirana za sprovođenje aktivnosti	Izvor finansiranja
--	----------------------------	-----------------------------	----------------------	----------------------------------	---	---------------------------

PREDLOG

<p>2.1 Sprovedenje istraživanja za utvrđivanje nivoa znanja i informisanosti građana/ki o potrošačkim pravima obuhvatajući i elektronsku trgovinu</p>	<p>Sprovedeno istraživanje i na bazi rezultata, pripremljene preporuke za unaprijeđivanje znanja i informisanosti uz približno isti broj ispitanika/ca oba pola</p>	<p>Ministarstvo ekonomskog razvoja</p>	<p>II Q 2024</p>	<p>III Q 2024</p>	<p>5.000 eur</p>	<p>Budžet MER</p>
<p>2.2 Izrada informativno-edukativnog materijala za potrošače/ice o njihovim pravima, postupku ostvarivanja istih, sa posebnim akcentom na elektronsku trgovinu</p>	<p>Izrađen informativno-edukativni materijal Broj podijeljenih komada materijala -najmanje 10/broj preuzetih informativno-edukativnih materijala sa sajta Ministarstva ekonomskog razvoja -najmanje 30</p>	<p>Ministarstvo ekonomskog razvoja</p>	<p>II Q 2024</p>	<p>III Q 2024</p>	<p>3.000 eur</p>	<p>Budžet MER</p>
<p>2.3 Izrada novog sajta zaštite potrošača sa potrebnim registrima</p>	<p>Izrađen sajt</p>	<p>Ministarstvo ekonomskog razvoja</p>	<p>II Q 2024</p>	<p>III Q 2024</p>	<p>3.000 eur</p>	<p>Budžet MER</p>
<p>2.4 Kampanja za podizanje svijesti o kolektivnoj zaštiti prava potrošača/ica</p>	<p>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.</p>	<p>Ministarstvo ekonomskog razvoja</p>	<p>III Q 2024</p>	<p>IV Q 2024</p>	<p>5.000 eur</p>	<p>Budžet MER</p>
<p>2.5. Izrada Vodiča o novim pravilima saobraznosti i</p>	<p>Izrađen Vodič Broj podijeljenih i preuzetih</p>	<p>Ministarstvo ekonomskog razvoja</p>	<p>III Q 2024</p>	<p>IV Q 2024</p>	<p>1.500 eur</p>	<p>Budžet MER</p>

garancije sa fokusom na robu sa digitalnim elementom, digitalni sadržaj i usluge	primjeraka Vodiča – najmanje 50					
2.6. Obilježavanje međunarodnog dana zaštite potrošača/ica	Organizovan info dan na temu zaštite potrošača/ica za zainteresovanu opštu javnost uz učešće najmanje 5 predstavnika/ca MER, UIP i drugih resornih institucija	Ministarstvo ekonomskog razvoja; UIP; Resorne institucije	IQ 2024	IQ 2024	1.000 eur	Budžet MER
2.7. Organizovanje „Otvorenih vrata“ na temu zaštita prava potrošača/ica	Organizovan događaj u trajanju od dva dana u prostorijama UIP-a. Broj posjetilaca/posjetiteljki najmanje 30	UIP	IIQ 2024	IIQ 2024	Nijesu potrebna sredstva.	/
2.8. Ažuriranje informacija na sajtu UIP-a i potrosac.me za potrebe informisanja potrošača/ica	Broj članaka objavljenih na sajtu UIP-a i potrosac.me.	UIP	IQ 2024	IVQ 2024	Nijesu potrebna sredstva.	/
2.9. Promovisanje sistema potrošač.me putem medija	Broj TV emisija/izjava/priloga na temu promovisanja sajta Najmanje 2 televizijske kuće koje će plasirati prilog o sajtu.	UIP	IQ 2024	IVQ 2024	Nijesu potrebna sredstva.	/
2.10. Unapređenje internet stranice CBCG	Unapređenje internet stranice CBCG, kreiranjem novog segmenta koji bi, potrošaču/ici omogućavao da na osnovu podataka o uslovima kreditiranja, dobije informaciju o najpovoljnijoj ponudi koja je prilagođena njegovom/njenom finansijskom stanju	CBCG	IV Q 2024	IV Q 2024	Nijesu potrebna sredstva	Budžet CBCG

PREDLOG

<p>2.11. Izrada informativno-edukativnog materijala za potrošače/ice o njihovim pravima i postupku zaštite prava</p>	<p>Izrađen informativno-edukativni materijal Broj distribuiranih primjeraka – najmanje 2000 primjeraka</p>	<p>CBCG</p>	<p>IV Q 2024</p>	<p>IV Q 2024</p>	<p>3000 eur</p>	<p>Budžet CBCG</p>
<p>2.12. Izrada informativnog video materijala o pravima potrošača/ica</p>	<p>Izrađen informativni-video materijal Emitovanje video materijala preko društvenih mreža (najmanje jedne društvene mreže)</p>	<p>CBCG</p>	<p>IV Q 2024</p>	<p>IV Q 2024</p>	<p>Nijesu potrebna sredstva</p>	<p>Budžet CBCG</p>
<p>2.13. Sprovođenje linearnog tematskog ispitivanje praksi kreditora prilikom pružanja usluga potrošačkog kreditiranja</p>	<p>Sprovođenje tematskog ispitivanja kreditora Najmanje jedno tematsko ispitivanje - 19 kreditora</p>	<p>CBCG</p>	<p>IV Q 2024</p>	<p>IV Q 2024</p>	<p>Nijesu potrebna sredstva</p>	<p>Budžet CBCG</p>
<p>2.14. Vodič o neupakovanoj hrani</p>	<p>Izrađen Vodič ; Broj preuzetih vodiča sa internet stranica Uprave za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove -najmanje 40</p>	<p>Uprava za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove</p>	<p>II Q 2024</p>	<p>IV Q 2024</p>	<p>2.000 eur</p>	<p>Budžet Uprave za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove</p>
<p>2.15. Izrada brošure o pravima potrošača/ica u oblasti elektronskih komunikacija i poštanske djelatnosti</p>	<p>Broj podijeljenih brošura - najmanje 100</p>	<p>EKIP</p>	<p>IV Q 2024</p>	<p>IV Q 2024</p>	<p>2.500 eur</p>	<p>Budžet EKIP</p>

PREDLOG

2.16. Organizacija Potrošačkog karavana na teritoriji Podgorice i okoline	Broj organizovanih info sesija – najmanje 3	CEZAP	I Q 2024	II Q 2024	2.400 eur	Projekat “Aktivan potrošač je zaštićen potrošač”
2.17. Izrada kratkih edukativnih video klipova o pravima potrošača/ica	Pripremljeno i emitovano najmanje 4 video klipa	CEZAP	I Q 2024	II Q 2024	1.500 eur	Projekat “Jak potrošač – jaka ekonomija”
2.18. Izrada Praktičnog priručnika za potrošače/ice	Izrađen Priručnik Broj distribuiranih primjeraka: najmanje 50	CEZAP	I Q 2024	II Q 2024	900 eur	Projekat “Jak potrošač – jaka ekonomija”

Operativni cilj 3: Uspostavljanje efikasnog sistema saradnje i koordinacije sa različitim stakeholderima značajnim za implementaciju politike zaštite potrošača

	Polazne vrijednosti – 2022	2023	2024
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 2022. godinu
Indikator učinka 2. Povećanje broja inicijativa i projekata koji se odnose na zaštitu potrošača/ica pokrenutih od strane ostalih stakeholdera	2	Povećanje projekata za 1 u odnosu na 2022. godinu	Povećanje projekata za 2 u odnosu na 2023. 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
<p>3.1. Unaprjeđenje evidencije podnijetih žalbi u CISZP-u</p>	<p>Broj podnesenih žalbi potrošača/ica putem sistema</p> <p>Namjanje 100</p> <p>Unaprijeđena analitika i izvještavanje o broju podnijetih žalbi sa rodnog aspekta (rodna segregacija podataka)</p>	<p>Ministarstvo ekonomskog razvoja</p> <p>Ministarstvo saobraćaja i pomorstva; Uprava za inspekcijske poslove</p> <p>Agencija za nadzor osiguranja Uprava za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove</p> <p>Centralna banka Crne Gore; Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost</p>	<p>IQ 2024</p>	<p>IVQ 2024</p>	<p>Nijesu potrebna sredstva</p>	
<p>3.2. Sprovođenje analize opština u kojima je potrebno</p>	<p>Sprovedena analiza</p>	<p>Ministarstvo ekonomskog razvoja; UIP;</p>	<p>I Q 2024</p>	<p>IV Q 2024</p>	<p>1.000 eur</p>	<p>Budžet MER</p>

uspostaviti Savjetovalište za zaštitu potrošača/ica		Jedinice lokalne samouprave				
3.3. Sprovođenje Analize emitovanih sadržaja sa aspekta obezbjeđivanja inkluzivnosti ranjivih društvenih grupa	Urađena i objavljena Analiza	Agencija za elektronske medije	II Q 2024	III Q 2024	1.000 eur	Budžet Agencije za elektronske medije
3.4. Sprovođenje Analize vidljivosti žena i muškaraca u centralnim informativnim emisijama nacionalnih televizija	Urađena i objavljena Analiza	Agencija za elektronske medije	II Q 2024	III Q 2024	1.000 eur	Budžet Agencije za elektronske medije
3.5. Prevod i priprema dostupnog Google priručnika na temu digitalne i medijske pismenosti	Priručnik preveden, pripremljen, objavljen i odstampan	Agencija za elektronske medije	II Q 2024	III Q 2024	6.000 eur	Budžet Agencije za elektronske medije
3.6. Aktiviranje SOS linije za medijsku pismenost	SOS linija aktivna tri mjeseca	Agencija za elektronske medije	III Q 2024	IV Q 2024	4.000 eur	Budžet Agencije za elektronske medije
3.7 Uspostavljanje usluge sertifikacije za kompanije "Fer sa potrošačem"	Broj izdatih sertifikata kompanijama – najmanje 1; Potpisan memorandum o saradnji sa najmanje 2 trgovca/kompanije	CEZAP	I Q 2024	IV Q 2024	Nijesu potrebna sredstva	Troškove sertifikacije snosi aplikant za dobijanje sertifikata "Fer sa potrošačem"
3.8. Izrada studije o modelu funkcionisanja Savjetovališta za	Izrađena studija Broj ditribuiranih primjeraka: najmanje 50	CEZAP	I Q 2024	II Q 2024	1.500 eur	Projekat "Aktivan potrošač je zaštićen potrošač"

PREDLOG

potrošače/ice u Podgorici						
3.9. Okrugli sto sa Glavnim gradom i MER na temu Savjetovaništa za potrošače/ice u Podgorici	Organizovan okrugli sto Najmanje 10 učesnika/ca, od čega 5 žena	CEZAP	I Q 2024	II Q 2024	1.500 eur	Projekat "Aktivan potrošač je zaštićen potrošač"

Izvještaj o realizaciji Akcionog plana za 2023. godinu Nacionalnog programa zaštite potrošača 2022-2024

I UVODNI REZIME

Politika zaštite potrošača je izuzetno dinamična multidisciplinarna i multisektorska oblast koja zahtijeva uključenost i koordinaciju aktivnosti brojnih aktera, od nadležnih ministarstava, regulatornih agencija, privredne komore, nadzornih organa pa sve do nevladinih organizacija. Stoga, sama misija donešenog Nacionalnog programa zaštite potrošača za period od 2022 do 2024 godine je usmjerena na postizanju većeg stepena komplementarnosti zaštite potrošača/ica u svim sektorskim politikama i ostvarivanje visokog standarda zaštite potrošača/ica, na način da se štite ekonomski interesi potrošača/ica, omogućava informisanost i edukacija o važnosti politike zaštite potrošača svih aktera u ovom području. U skladu sa tim je koncipiran i glavni strateški cilj Programa koji se sastoji u unaprjeđenju sistema zaštite potrošača/ica u Crnoj Gori u skladu sa novim izazovima na svjetskom tržištu radi obezbjeđivanja potpunije zaštite potrošača/ica u skladu sa najboljim praksama Evropske Unije.

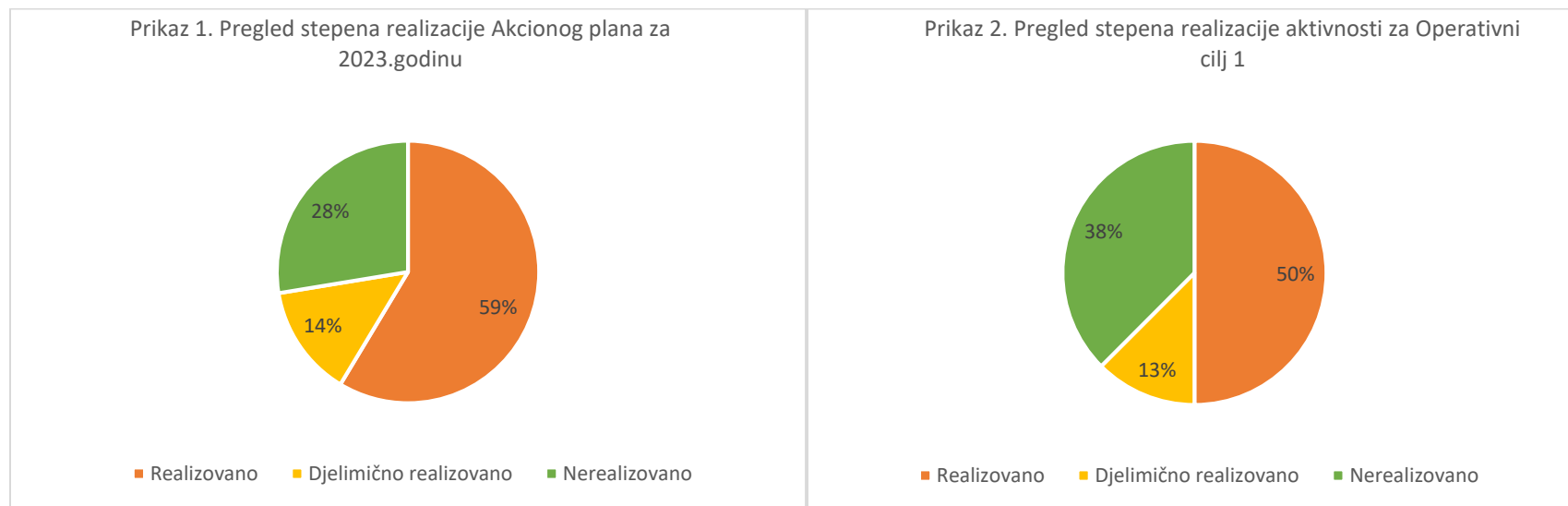
Kao nosilac politike zaštite potrošača/ica Ministarstvo ekonomskog razvoja snažno i posvećeno radi na jačanju zakonodavnog okvira kroz kontinuirano usklađivanje nacionalnog zakonodavstva sa pravnom tekovinom Evropske Unije, kao i koordinaciju svih aktera vezanu za sprovođenje Nacionalnog programa zaštite potrošača. U tom pogledu, važnu ulogu ima i Savjet za zaštitu potrošača, kao savjetodavno tijelo Vlade, koji je obezbijedio određeni stepen koordinacije među nosiocima zaštite potrošača naročito u kontekstu realizacije aktivnosti na sprovođenju Nacionalnog programa zaštite potrošača. Usljed izmjena nastalih donošenjem nove Uredbe o organizaciji i načinu rada državne uprave, pristupilo se izmjenama i dopuni Odluke o osnivanju Savjeta koja će uključiti i odgovarajuća rješenja kojim se jača uloga i efikasnost ovog tijela.

Slijedeći primjere dobre evropske prakse evidentno je da je ova oblast veoma kompleksna i da je neophodno da organizaciona struktura bude drugačije postavljena, u smislu stručnih kadrovskih kapaciteta u Direkciji za zaštitu potrošača čemu je potrebno posvetiti dužnu pažnju radi koncipiranja i sprovođenja razvojnih politika u ovoj oblasti. U bliskoj vezi sa tim su i finansijska sredstva koja se opredjeljuju za oblast zaštite potrošača, budući da su sredstva odobrena budžetom za 2023. godinu u značajnoj mjeri manja od planiranih i traženih. Navedeni izazovi istovremeno predstavljaju i preduslove za ostvarenje strateškog cilja unaprjeđenja sistema zaštite potrošača u Crnoj Gori u skladu sa novim izazovima na svjetskom tržištu radi obezbjeđivanja potpunije zaštite potrošača/ica u skladu sa najboljim praksama Evropske Unije.

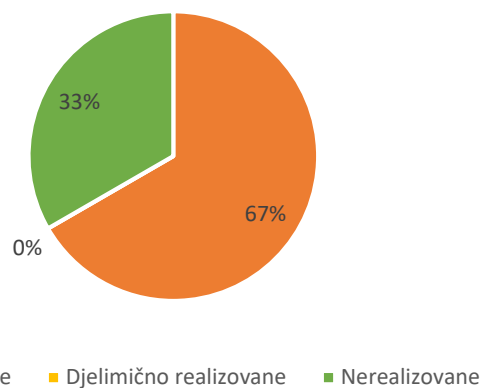
Prikaz ispunjenih ciljeva, ostvarenih mjera i aktivnosti zadanih Nacionalnim programom zaštite potrošača 2022 — 2024 u ovom izvještaju za 2023. godinu biće prikazani tako da slijede operativne ciljeve koji su programom bili zadani i to:

1. Obezbeđen 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/ica i trgovaca o njihovim pravima i obavezama kroz informativno-edukativne aktivnosti
3. Uspostavljanje efikasnog sistema saradnje i koordinacije sa različitim stejkholderima značajnim za implementaciju politike zaštite potrošača

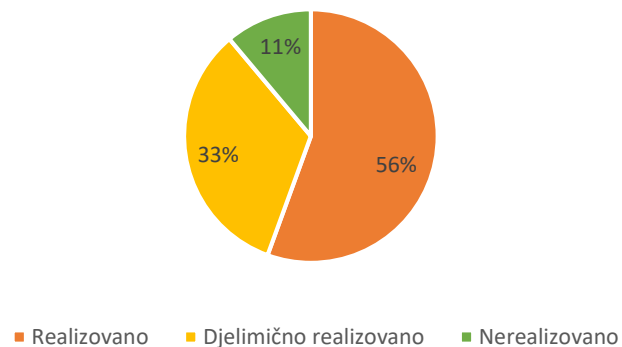
Tokom 2023. godine od 29 planiranih aktivnosti realizovano je 17, djelimično realizovano 4, dok 8 aktivnosti nije realizovano. Slijedi grafički prikaz sa procentualno izraženim stepenom realizacije na nivou cjelokupnog Akcionog plana, kao i po operativnim ciljevima.



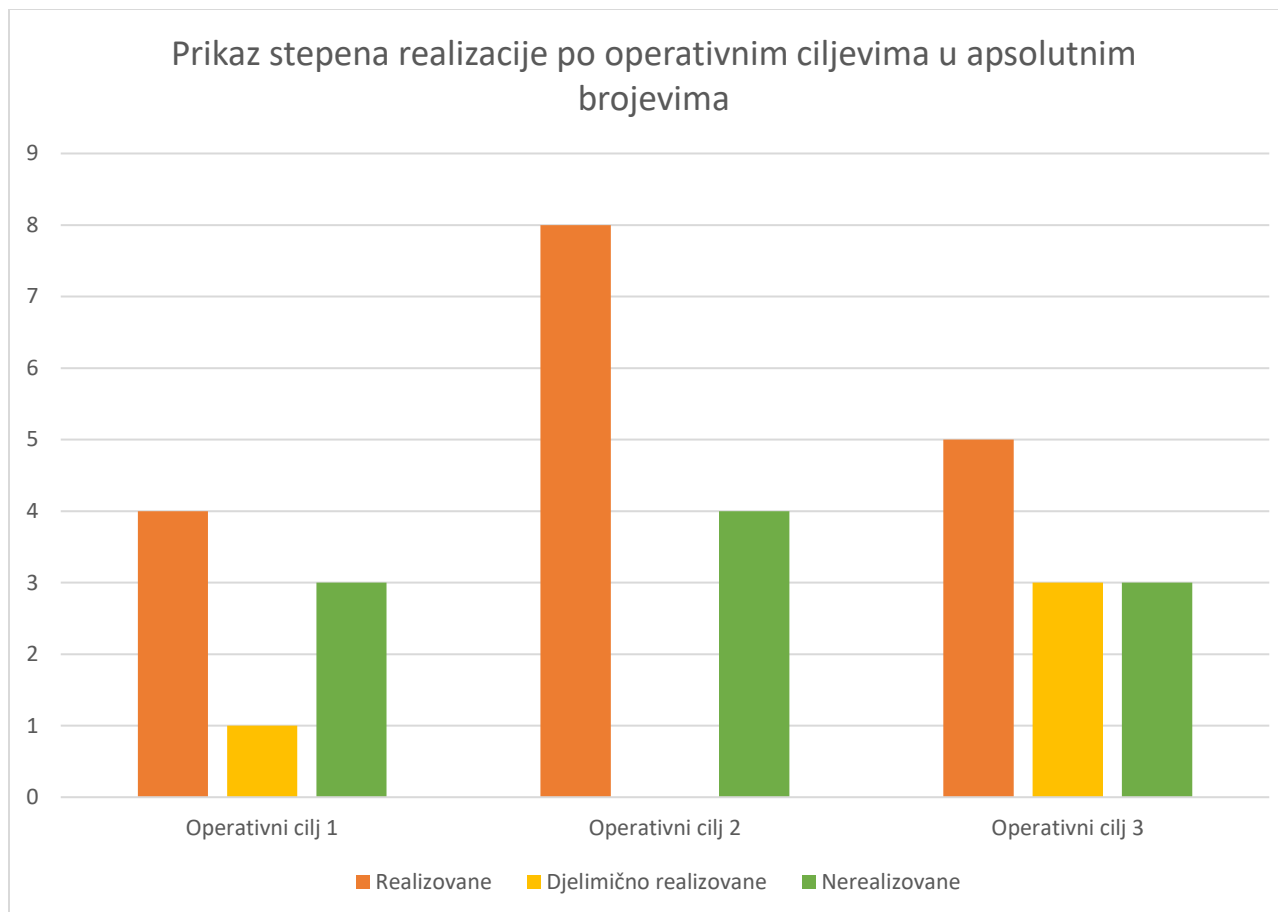
Prikaz 3. Pregled stepena realizacije aktivnosti za Operativni cilj 2



Prikaz 4. Pregled stepena realizacije aktivnosti za Operativni cilj 3



Kao što se može vidjeti na prethodno predstavljenim graficima najveći nivo ispunjenosti planiranih aktivnosti od 67 % je u operativnom cilju 2, zatim u operativnom cilju 3 u kojem je nivo realizovanih aktivnosti 56 % i na kraju u operativnom cilju 1 gdje je realizovano 50 % 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 u drugom operativnom cilju (8), a djelimično realizovanih aktivnosti nije bilo u okviru istog operativnog cilja.

Nerealizovane aktivnosti odnose se na sva 3 operativna cilja. Neke od njih su na zahtjev nadležnih institucija prenijete u 2024. godinu, a kao glavni razlog za to se ističe nedostatak administrativnih kapaciteta sa kojim su se neke od institucija suočavale u 2023. godini, ali i zbog manjka finansijskih sredstava. Ministarstvo ekonomskog razvoja je nosilac velikog broja aktivnosti iz operativnog cilja 1, a tokom 2023. godine suočavao se sa nedostajućim kapacitetima Direkcije za zaštitu potrošača. Ključni izazov tokom implementacije AP za 2023. 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. Kod prvog operativnog cilja, nerealizovane aktivnosti se odnose na vansudsko rješavanje potrošačkih sporova, i to sprovođenje obuke i ispita za lica zadužena za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova i izrada studije podsticajnih mjera. Budući da je u ovoj oblasti jedino aktivan Odbor za vansudsko rješavanje potrošačkih sporovapri Privrednoj komori, čijim članovima/icama je mandat bio pri isteku, procijenjeno je da je konkretne aktivnosti svrsishodnije sprovesti sa novim sazivom Odbora. Nadalje, aktivnost predstavljanja novog Zakona o elektronskim komunikacijama nije mogla biti sprovedena jer predmetni zakon još uvijek nije usvojen. Kod drugog operativnog cilja nije realizovana aktivnost sprovođenja istraživanja za utvrđivanje upoznatosti građana o potrošačkim pravima usljed nedostatka finansijskih sredstava i kadrovskih kapaciteta Ministarstva da u prelaznoj godini realizacije Nacionalnog programa sprovede ovu aktivnost. Usljed takvih okolnosti, zaključeno je da je ovu aktivnost bolje prebaciti u Akcioni plan za 2024. godinu nakon čega će se dobiti rezultati o ispunjenosti oba indikatora ovog operativnog cilja za potrebe završnog izvještaja o realizaciji ovog strateškog dokumenta, a takođe će poslužiti kao osnova za izradu Nacionalnog programa zaštite potrošača 2025 – 2027. Iz istog razloga nije realizovana aktivnost izrade informativno-edukativnog materijala za potrošače/ice, dok izrada brošura o Zakonu o elektronskim komunikacijama koje je predložila Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost nije realizovana jer zakon nije donijet u planiranom periodu. Kod trećeg operativnog cilja, jedina nerealizovana aktivnost odnosi se na sprovođenje analize opština u kojim je potrebno organizovati savjetovalište za potrošače/ice. Za realizaciju ove aktivnosti potrebni su dodatni kapaciteti jer je nivo angažovanosti lokalnih samouprava u ovoj oblasti na niskom nivou, o čemu svjedoči i činjenica da dva dosadašnja Plana o unaprjeđenju nivoa zaštite potrošača u jedinicama lokalne samouprave iz 2010. i 2016. godine nijesu postigli željene rezultate. Usljed toga procijenjeno je da je potrebno izraditi odgovarajuću studiju koja će poslužiti kao osnov za reviziju važećeg Plana iz 2016. godine i planiranje politika u narednom Nacionalnom programu.

Glavni izazov u dostizanju ciljeva i ciljnih vrijednosti sa rodnom dimenzijom odnosi se na samo praćenje indikatora, naročito kod prvog operativnog cilja. Razlog je u činjenici da se u evidenciji prigovora potrošača/ica koju vode nadležne institucije ne vrši disagregacija po polu podnosilaca prigovora i žalbi, što otežava praćenje eventualnih trendova po tom principu. Moguće rješenje je u centralizovanoj evidenciji kakva je CISZP koja bi vodila i navedenu statistiku. Takođe, prilikom izvještavanja o realizovanim aktivnostima koje imaju rodnou dimenziju, često nedostaju disagregirani podaci o polu.

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

Iznos sredstava 2023. godina	Utrošeno	Planirano	Izvor finansiranja
Operativni cilj 1	6.582,88	7.150,00	Budžet
	3.445,00	3.470,00	Donatorska sredstva
Operativni cilj 2	14.075,00	19.000,00	Budžet
	4.744,73	5.250,00	Donatorska sredstva
Operativni cilj 3	7.545,50	13.650,00	Budžet
	2.800,90	2.800,00	Donatorska sredstva
Ukupno	28.203,38	39.800,00	Budžet
	10.990,63	11.520,00	Donatorska sredstva

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.

Vlada Crne Gore je na sjednici od 11. aprila 2024. godine usvojila Izvještaj o radu Savjeta za zaštitu potrošača za period mart 2023. – mart 2024. godine. U ovom izvještajnom periodu Savjet za zaštitu potrošača održao je jednu sjednicu 26. decembra 2023. godine. na kojima je fokus bio na nalazima i preporukama Izvještaja ekspertske misije Evropske komisije „Ispunjavanje završnog mjerila za Poglavlje 28” koji je finalizovan u oktobru 2023. godine, Izvještaja Evropske komisije o napretku Crne Gore za 2023. godinu iz novembra, kao i operativne zaključke sa sastanaka Pododbora za unutrašnje tržište i konkurenciju i Odbora za stabilizaciju i pridruživanje

U izvještaju EK za 2023. godinu, za oblast zaštite potrošača, istaknuto je da je sastav Savjeta za zaštitu potrošača, savjetodavnog tijela vlade, promijenjen tako da uključuje predstavnike svih zainteresovanih strana u oblasti zaštite potrošača. Postoji potreba za jačanjem administrativnih kapaciteta i da se obezbijedi puna primjena pravnih tekovina EU. Prošlogodišnje preporuke ostaju na snazi, pa bi u narednoj godini Crna Gora posebno trebalo da:-završi usklađivanje nacionalnog zakonodavstva sa pravnim tekovinama EU o zaštiti potrošača i ojača ulogu i djelotvornost Savjeta za zaštitu potrošača. U dijelu legislativnog usklađivanja sa relevantnim pravnim tekovinama Evropske unije, izvještaj konstatuje da postoji nekoliko zakona koji čekaju na usvajanje i to: zakon o zaštiti potrošača, zakon o kolektivnim tužbama, zakon o potrošačkim kreditima, zakon o turizmu i ugostiteljstvu i izmjene zakona o nadzoru proizvoda na tržištu kako bi se u potpunosti uskladilo nacionalno zakonodavstvo sa najnovijim pravnim tekovinama EU u ovim oblastima. Takođe treba obezbijediti dalje usklađivanje sa Regulativom o saradnji između nacionalnih tijela nadležnih za sprovođenje propisâ o zaštiti potrošača (2017/2394). Konstatuje se i da su preduzete neke mjere u sprovođenju akcionih planova za 2022. i 2023. godinu u okviru Nacionalnog programa zaštite potrošača (2022–2024), što uključuje imenovanje članova/ica Savjeta za zaštitu potrošača u oktobru 2022. godine.

Izvještaj ekspertske misije Evropske komisije (*peer review*) „Ispunjavanje završnog mjerila za Poglavlje 28” prepoznaje da je Crna Gora razvila sveobuhvatnu administrativnu strukturu nadležnu za zaštitu potrošača, koja uključuje institucije odgovorne za strateško planiranje i razvoj politike i institucije odgovorne za sprovođenje zakona o zaštiti potrošača. Naročito je uvažen značajan napor koji je Crna Gora uložila u koordinaciji aktivnosti različitih organa uprave i drugih nevladinih aktera nadležnih za zaštitu potrošača, sa ciljem efikasnije i transparentnije implementacije zaštite potrošača, čiji je važan dio Centralni informacioni sistem za zaštitu potrošača (CISZP).



Takođe, u Izvještaju je akcentovana potreba za daljim radom na usklađivanju zakonodavnog okvira, što se u prvom redu odnosi na transponovanje Direktiva (EU) 2019/2161, 2014/17/EU, 2019/770, 2019/771, 2020/1828, 2015/2302. U preporukama je takođe istaknuto da je potrebno uložiti dalje napore na kadrovskom jačanju nadležnih institucija, nastaviti sa razvojem programa edukacije i obuka u oblasti zaštite potrošača za šta je potrebno obezbijediti dodatna finansijska sredstva. Pored toga, naglašenja je i potreba jačanja finansijske i logističke podrške nevladinim organizacijama i vansudskim mehanizmima, kao i da se uložiti dodatni napor da se lokalne samouprave više angažuju u zaštiti potrošača, posebno njihovim uključivanjem u Centralni informacioni sistem za zaštitu potrošača.

Na XIV sastanku Pododbora za unutrašnje tržište i konkurenciju, održanog 20. juna 2023. godine kojim je za Crnu Goru predsjedavala predsjednica Savjeta, Jasna Vujović, Komisija je u operativnim zaključcima sa sastanka istakla, da pored daljeg normativnog usaglašavanja, Crna Gora treba da pojača implementaciju i sprovođenje zaštite potrošača, posebno povećanjem uloge i efikasnosti Savjeta za zaštitu potrošača i mehanizama za vansudsko rješavanje sporova.

U Podgorici je 21. februara 2024. godine održan XIII sastanak Odbora za stabilizaciju i pridruživanje, na koji je Delegacija EU, pored ukazivanja na potrebu daljeg legislativnog usaglašavanja, pozvala Crnu Goru da ispuni preporuke iz Izvještaja ekspertske misije (*peer review*) EU posebno o administrativnim strukturama i kapacitetima. Takođe, podvučena je potreba jačanja uloge i efikasnosti Savjeta za zaštitu potrošača i mehanizama za vansudsko rješavanje sporova. Crnogorska delegacija koju je, u dijelu unutrašnjeg tržišta i konkurencije, predvodila predsjednica Savjeta predložila je status relevantnih zakona kojim se prenosi pravna tekovina EU u ovoj oblasti, i istakla da je u pripremi Odluka o izmjenama i dopunama Odluke o osnivanju Savjeta za zaštitu potrošača kojom će se doprinijeti jačanju položaja i uloge ovog tijela. Kada je u pitanju vansudsko rješavanje sporova Akcionim planom za sprovođenje Nacionalnog programa zaštite potrošača 2022-2024, za 2023, koji je Vlada donijela 6. VII 2023, predviđeno je niz aktivnosti na jačanju ovog mehanizma zaštite prava potrošača posvećenih primarno unaprjeđenju kriterijuma stručnosti i podsticajnim mjerama.

Procjena dostignuća po operativnim ciljevima

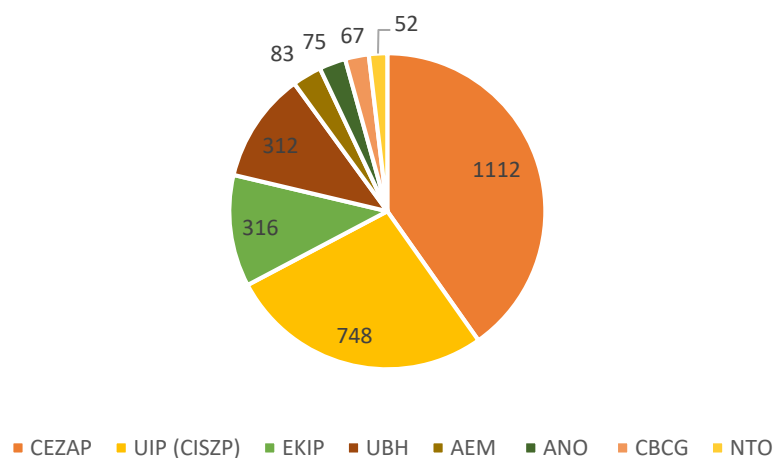
Polazeći od istaknutih preporuka relevantnih izvještaja Evropske komisije, analizom ostvarenih indikatora u okviru sva tri operativna cilja, može se doći do sljedećih zaključaka.

	NAZIV INDIKATORA	POLAZNA VRIJEDNOST	OSTVARENA VRIJEDNOST INDIKATORA U2023. GODINI	TREND	CILJANA VRIJEDNOST ZA2024. GODINU
OPERATIVNI CILJ 1					
1	Povećanje broja pozitivno riješenih prigovora potrošača/ica u odnosu na broj podnijetih prigovora	2022: /	Broj podnijetih prigovora potrošača: 2765		Povećanje za 5 % u odnosu na 2022. godinu
2	Povećanje broja podnijetih zahtjeva za vansudsko rješavanje sporova	2022: 3	Broj podnijetih tužbi Odboru za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova: 2		Povećanje za 5 u odnosu na 2022. godinu

Indikator operativnog cilja 1 koji se odnosi na broj podnijetih prigovora potrošača/ica ukazuje na značajniju angažovanost potrošača/ica da koriste dostupne mehanizme zaštite svojih prava. Pritom, indikatori učinka nijesu prikazani disagregirano po polu jer nadležni organi ne vode evidencije na potreban način za pravilan prikaz tih vrijednosti. Iz strukture podnesenih prigovora može se uočiti da su potrošači/ce svoje prigovore najčešće upućivali organizaciji potrošača (40.2%) i Upravi za inspekcijske poslove koji su unijeti u Centralni informacijski sistem za zaštitu potrošača (27%). Potrošači/ce su se neposredno obraćali i Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (11.4%), Upravi za bezbjednost hrane i fitosanitarne poslove (11.28%), dok su se u preostalih 10.1% slučajeva obraćali ostalim relevantnim institucijama (Agencija za elektronske medije, Centralna banka Crne Gore, Agencija za nadzor osiguranja, Nacionalna turistička organizacija). Iz navedenog se može zaključiti da je dostupnost više različitih kanala za podnošenje potrošačkih prigovora i žalbi prednost što svakako treba očuvati. Međutim, sa aspekta planiranja politika u ovoj oblasti od suštinskog je značaja unaprijediti sistem izvještavanja nadležnih institucija o podnijetim prigovorima i njihovom rješavanju, kako bi se dobio bolji uvid u stanje zaštite potrošača. U tom smislu, od izuzetnog je značaja Centralni informacijski sistem za zaštitu

potrošača koji treba dalje unaprjeđivati budući da posjeduje odgovarajuće analitičke kapacitete koji bi poslužili ovoj svrsi. Stoga je i Nacrtom novog Zakona o zaštiti potrošača predviđeno zakonsko uređenje ovog sistema po kom će nosioci zaštite potrošača biti dužni da vode evidenciju o podacima iz nadzora, uključujući i evidenciju o primljenim žalbama i drugim podnescima (pitanja, inicijative) potrošača/ica i njihovom rješavanju upravo kroz Centralni informacijski sistem za zaštitu potrošača. Na taj način će se obezbijediti egzaktna procjena rizika i planiranje njegovog rješavanja, efikasnije korištenje ljudskih i budžetskih resursa, reaktivno i pro-aktivno djelovanje i planiranje.


Prikaz 5. Struktura podnesenih prigovora po institucijama u apsolutnim brojevima



Kad je riječ o drugom indikatoru u okviru ovog cilja, nije ostvarena planirana vrijednost budući da su Odboru za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova podnesene ukupno dvije tužbe tokom 2023. godine. Planirane aktivnosti na unaprjeđenju ovog mehanizma zaštite potrošačkih prava su djelimično realizovane u izvještajnom periodu. Tako je, u dijelu koji se odnosi na podsticanje licenciranih medijatora da prođu obuku za vansudsko rješavanje sporova potrošača/ica, održan sastanak sa izvršnom direktoricom Centra za alternativno rješavanje sporova pa se očekuje da će i izvjestan broj licenciranih medijatora/ki proći obuku za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova. Tokom 2024 godine, Ministarstvo ekonomskog razvoja će, 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.

85/22) obrazovati Komisiju za obuku i polaganje stručnog ispita za stručno osposobljavanje lica zaduženih za sprovođenje postupka vansudskog rješavanja sporova i nakon toga organizovati odgovarajuću obuku i ispit. Kako bi se ovaj sistem zaštite potrošačkih prava dalje unaprijedio, Ministarstvo će izraditi studiju podsticajnih mjera za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova.

Iako su indikatori učinka u okviru prvog operativnog cilja usmjereni na bolju primjenu postojećeg zakonodavnog okvira, isti je postavljen na način da obuhvati i njegovo dalje unaprjeđenje. S tim u vezi, u izvještajnom periodu praćen je indikator broja donesenih zakona i podzakonskih propisa u cilju zaštite zdravlja i sigurnosti potrošača/ica i zaštite njihovih ekonomskih interesa, pa je zabilježeno donošenje tri podzakonska akta. Agencija za nadzor osiguranja donijela je Pravilnik o postupanju po prigovorima osiguranika i drugih lica ("Službeni list Crne Gore", br. 120/23 od 29.12.2023), i Pravilnik o bližem sadržaju i načinu pružanja informacija koje pruža društvo za osiguranje ("Službeni list Crne Gore", br. 019/23 od 20.02.2023), dok je Centralna banka Crne Gore donijela Odluku o načinu i rokovima za dostavljanje podataka o prigovorima klijenata kreditnih institucija i korisnika finansijskih usluga („Sl. list Crne Gore“ br. 47/23).

OPERATIVNI CILJ 2					
3	Stepen povećanja informisanosti građana o njihovim potrošačkim pravima u tradicionalnoj kupovini	2022: 11.7% ispitanika/ica je upoznato da potrošač/ica nije dužan/na da uz prigovor podnese i račun	n/a Nijesu rađena istraživanja javnog mnjenja		18% ispitanika/ca je upoznato da potrošač/ica nije dužan/na da uz prigovor podnese i račun
4	Stepen povećanja informisanosti građana o potrošačkim pravima u elektronskoj kupovini	2022: 9,9% ispitanika/ica upoznato sa tačnim rokom u kom potrošač/ica može da raskine ugovor sklopljen na daljinu (online) ili van prostorija trgovca	n/a Nijesu rađena istraživanja javnog mnjenja		18% ispitanika/ca je upoznato sa tačnim rokom u kom potrošač/ica može da raskine ugovor sklopljen na daljinu (online) ili van prostorija trgovca

U okviru drugog operativnog cilja, indikatori koji se odnose na stepen informisanosti potrošača/ica u tradicionalnoj i online trgovini nijesu mjereni jer planirana aktivnost sprovođenja istraživanja javnog mnjenja nije mogla biti realizovana u planiranom roku, budući da je Ministarstvo tokom 2023. godine imalo smanjene administrativne kapacitete. Indikatori su postavljeni tako da obuhvate rodnu komponentu budući da istraživanje na osnovu kog su postavljene polazne vrijednosti obuhvata takvu analizu. Istraživanje će biti sprovedeno u 2024. godini te će se navedeni indikatori moći cijeliti u završnom izvještaju važećeg Nacionalnog programa. Međutim, treba primijetiti da je najveći stepen realizacije aktivnosti ostvaren upravo u okviru ovog operativnog cilja (67%). Najznačajniji

postignuti rezultati odnose se na se na izradu posebne web stranice za potrošače/ice na portalu Uprave za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove u cilju unaprijeđenja znanja potrošača/ica o hrani, rizicima u hrani, načinu čuvanja i rukovanja hranom nakon kupovine, alergenima u hrani i obavještavanju potrošača/ica o povlačenju s tržišta određene hrane ili proizvoda po zaprimljenim RASSF notifikacijama odmah po prijemu. Takođe, Ministarstvo je izradilo priručnik o zakonskim obavezama trgovaca u cilju poštovanja potrošačkih prava koji je distribuiran u planiranom broju primjeraka, a radi unaprijeđenja blagovremenog javno-privatnog dijaloga organizovani su i odgovarajući događaji za trgovce u saradnji sa Sekretarijatom Savjeta za konkurentnost na temu novog Zakona o zaštiti potrošača.

Od značaja za podizanje svijesti potrošača/ica su i aktivnosti organizovanja Potrošačkog karavana u tri opštine na sjeveru Crne Gore, kao i radionica za građane/ke na temu zaštite od finansijskih prevara i zloupotreba, a izrađene su i brošure na temu zaštite korisnika/ca finansijskih proizvoda prilikom ugovaranja i na temu vansudskog rješavanja potrošačkih sporova.

OPERATIVNI CILJ 3					
5.	Povećanje broja lokalnih samouprava koje su ostvarile saradnju sa NVO udruženjima	2022: 1	2023: 0		Povećanje broja lokalnih samouprava koje su uspostavile saradnju sa udruženjem potrošača za 1 u odnosu na 2022. godinu
6.	Povećanje broja inicijativa i projekata koji se odnose na zaštitu potrošača pokrenutih od strane ostalih stakeholdera	2022: 2	2023: 2 (planirano povećanje za 1)		Povećanje projekata za 2 u odnosu na 2023. godinu

Posljednja dva indikatora odnose se na treći operativni cilj. Ni u ovom izvještajnom periodu nije bilo pomaka kod indikatora učinka 1 u okviru ovog operativnog cilja, pa još uvijek nema lokalnih samouprava koje su ostvarile saradnju sa NVO udruženjima. Stoga, aktivnosti u ovom dijelu bi primarno trebalo usmjeriti na ostvarivanje adekvatne saradnje i podrške lokalnih samouprava organizacijama potrošača radi formiranja savjetovališta za zaštitu potrošača, shodno odredbi člana 163 Zakona o zaštiti potrošača, odnosno Planu aktivnosti na podizanju nivoa zaštite potrošača u jedinicama lokalne samouprave iz 2016. godine. Izvještaj ekspertske misije Evropske komisije (peer review) prepoznaje da lokalne samouprave u Crnoj Gori trenutno nisu posebno aktivne u oblasti zaštite potrošača, što stvara značajne probleme potrošačima/icama, posebno onima u ruralnim, teško dostupnim područjima zemlje. Stoga je jedna od važnih preporuka ovog izvještaja upravo jačanje njihovog angažmana u ovoj oblasti, posebno uključivanjem lokalnih samouprava u Centralni informacioni sistem za zaštitu potrošača.

S tim u vezi, primjetno je da drugi indikator učinka kod ovog operativnog cilja uglavnom broji projekte pokrenute od strane NVO sektora, pa imamo dva takva projekta te se može konstatovati da je ovaj indikator ostvaren budući da je planirano povećanje za jedan projekat u prelaznom periodu. Međutim, treba istaći da ovdje izostaju adekvatne inicijative ostalih stejkholdera. Budući da je ovaj operativni cilj posvećen efikasnijoj saradnji između različitih stejkholdera, to se uočava prostor da se određene aktivnosti koje nadležne institucije planiraju mogu ustupiti organizacijama potrošača, ali i pravnom, odnosno fizičkom licu na osnovu javnog oglasa, koje obavlja djelatnost, odnosno vrši poslove u oblasti zaštite potrošača, u skladu sa članom 156 Zakona o zaštiti potrošača i Uredbom o uslovima za ustupanje i obavljanje poslova utvrđenim Nacionalnim programom zaštite potrošača i bližim kriterijumima, načinu i postupku finansiranja organizacija potrošača ("Službeni list Crne Gore", br. 040/15 od 24.07.2015). Na ovaj način bi se obezbijedila tješnja i bolja saradnja svih relevantnih stejkholdera u ovoj oblasti, a istovremeno bi se pružila neophodna finansijska podrška razvoju organizacija potrošača, što je jedna od preporuka pomenutog *peer review* izvještaja ekspertske misije EU.

Određeni stepen međuinstitucionalne saradnje ostvaren je između Odbora za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova i NVO CEZAP i to kroz projekat „Tvoje pravo je zagantovano“ (M'Base program), u okviru kog je izrađena platforma za online pokretanje postupka pred Odborom, kroz koju je upućeno 26 upita potrošača/ica, a organizovana je i nacionalna konferencija za trgovce o prednostima vansudske zaštite kojoj su prisustvovali predstavnici/e svih relevantnih institucija.

Kada su u pitanju obuke, tokom 2023. godine uloženi su naponi u dodatno osposobljavanje tržišnih inspektora/ki, koji su zaduženi za zaštitu potrošačkih prava. Imajući u vidu da su tržišni inspektori/ke, pored oblasti zaštite potrošačkih prava, zaduženi i za druge oblasti nadzora 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. Zajednica opština Crne Gore organizovala je dvije obuke za potrebe jačanja kapaciteta nadležnih organa lokalne uprave i vršilaca komunalnih djelatnosti u postupanju po prigovorima potrošača/ica – korisnika/ca usluga.

Kada je riječ o finansijskoj podršci nevladinim organizacijama, Ministarstvo ekonomskog razvoja u izvještajnom periodu na osnovu izrađene Sektorske analize za finansiranje projekata/programa NVO u 2023. godini, dana 14. 03. 2023. godine, raspisalo Javni konkurs za raspodjelu sredstava nevladinim organizacijama za realizaciju projekata u 2023. godini u oblasti zaštite potrošača pod nazivom Informisan i aktivan potrošač je zaštićen potrošač - Jačanje sistema zaštite potrošača u Crnoj Gori za 2023. godinu“. Odlukom o utvrđivanju prioriternih oblasti od javnog interesa i visine sredstava za finansiranje projekata i programa nevladinih organizacija u 2023. godini („Sl. list CG“, br.151/22,) za oblast zaštite potrošača je opredijeljeno 40.000,00 eura od čega je civilnom sektoru dodijeljeno 37.551,80€ za realizaciju projekata. Podržano je ukupno šest nevladinih organizacija i to:

- Jak potrošač – jaka ekonomija“, u iznosu od 6240,00€ predložen od NVO Centar za zaštitu potrošača CEZAP;

- „Informisan potrošač – zdravija konkurencija“, u iznosu od 6396,00€ predložen od NVU Građanski aktivizam;
- „Ponuda po mjeri potrošača s invaliditetom“, u iznosu od 5968,80€ predložen od NVO Savez slijepih Crne Gore;
- „Informacije mnogo znače za aktivne potrošače“, u iznosu od 6240,00€ predložen od NVO Đakomo Adriatic;
- „Vaš novac, vaša prava“, u iznosu od 6320,00€ predložen od NVO Multimedijal Montenegro;
- „Edukovan potrošač- zaštićen potrošač“ u iznosu od 6.387,00 € predložen od NVO Mreža za evropske politike MASTER.

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.

Primjeri dobre prakse

Tokom realizacije određenih aktivnosti predviđenih AP 2023. godine, posebno treba istaći veoma efiksanu saradnju sa nevladinom organizacijom CEZAP, čemu svjedoči veliki broj aktivnosti koje su tokom 2023. godine realizovane njihovom inicijativom. Naročito je značajno istaći aspekt međuinstitucionalnog povezivanja koji je ova organizacija ostvarila sa Odborom za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova. Sa druge strane, važno je pomenuti i da je operativnost i kontinuitet u radu Savjeta za zaštitu potrošača umnogome doprinio boljoj realizaciji aktivnosti uz maksimalan doprinos daljem razvoju ove oblasti.

Procjena izazova

Kako je u uvodnom rezimeu istaknuto, neophodno je da organizaciona struktura bude drugačije postavljena, u smislu stručnih kadrovskih kapaciteta 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. Kadrovskim planom za 2024. godinu predviđeno je zaposlenje jednog samostalnog savjetnika III i procedura je u toku. Međutim, još jedan način za prevazilaženje ovog problema kojim se istovremeno unaprjeđuje međusobna saradnja nosilaca zaštite potrošača jeste i ustupanje aktivnosti iz Akcionog plana organizacijama potrošača i drugim pravnim i fizičkim licima na osnovu člana 156 Zakona o zaštiti potrošača. To je posebno važno jer su aktivnosti Akcionog plana koncipirane na način da izlaze van okvira redovnih nadležnosti i poslova nosilaca zaštite potrošača, pa institucije nijesu u mogućnosti uvijek adekvatno sprovesti planirane aktivnosti.

Ključni izazov ostaju finansijska sredstva koja se opredjeljuju za oblast zaštite potrošača, budući da su sredstva odobrena budžetom za 2023. godinu u značajnoj mjeri manja od planiranih i traženih. Takođe, obezbjeđivanje sredstava kroz donatorske programe ili evropske

fondove bi moglo dati rješenje na predmetni izazov, ali su u tijesnoj vezi sa prethodnim izazovom, manjak administrativnih kapaciteta. Uzimajući u obzir da je u krovnoj instituciji veoma ograničen administrativni kapacitet ovakva vrsta aktivnosti bi zahtijevala angažovanje dodatnih kapaciteta i njihovo obučavanje za pisanje projekata i praćenje raspoloživih poziva za projekte iz oblasti zaštite potrošača. Stoga su za Akcioni plan za 2024. godinu planirana veća sredstva u odnosu na prethodnu godinu.

Povećanje broja pozitivno riješenih sporova potrošača/ica i broja pokrenutih postupaka vansudske zaštite podrazumijeva jačanje administrativnih kapaciteta nadležnih organa, obezbjeđivanje efikasnosti svih mehanizama pravne zaštite i podizanje svijesti potrošača/ica o svojim pravima i načinu njihovog ostvarenja. Dominantan oblik pravne zaštite u potrošačkim sporovima je upravno-pravna zaštita koja se ostvaruje kod nadležnih inspekcija i regulatornih tijela, i to dominantno tržišne inspekcije. Nedostatak kadrovskih kapaciteta i širok spektar nadležnosti ovih organa može dovesti do rizika neefikasne pravne zaštite potrošačkih prava. Zbog toga je neophodno jačanje tih kapaciteta, ali i jačanje drugih oblika pravne zaštite. U tom smislu je naročito prepoznata vansudska zaštita pa je i postavljena kao indikator ostvarenja ovog operativnog cilja. Glavni izazov se ogleda u nedovoljnoj angažovanosti potrošača/ica i trgovaca da svoje sporove rješavaju na ovaj način. Radi unaprjeđenja ovog oblika zaštite, Akcionim planom za 2024. godinu predviđeno je više aktivnosti. Najprije, Ministarstvo će organizovati obuku i ispit za članove postojećeg Odbora za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova kao jedinog tijela te vrste u zemlji, ali i za druga zainteresovana lica, naročito licencirane medijatore/ke. Na taj način se želi djelovati podsticajno na zainteresovanu i stručnu javnost da osnivaju posebna tijela za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova. S tim u vezi, Ministarstvo će izraditi i odgovarajuću studiju podsticajnih mjera. Osim toga, izazov u dostizanju ovog indikatora predstavlja nizak nivo svijesti potrošača/ica i trgovaca o benefitima koje ovaj mehanizam može ponuditi, istovremeno postižući i rasterećenje pomenutih organa, te naposljetku brži i efikasniji pravni promet. U tom smislu, u saradnji sa Odborom i nevladinim organizacijama radiće se na dodatnom promovisanju vansudske zaštite kako bi se podstakla veća angažovanost potrošača/ica i trgovaca da rješavaju sporove na ovaj način.

Indikatori drugog operativnog cilja su u cjelosti posvećeni podizanju svijesti potrošača/ica o svojim pravima u tradicionalnoj i online trgovini. Ključni izazovi u dostizanju ciljanih vrijednosti ogledaju se u nedovoljnoj informisanosti potrošača/ica o svojim pravima. U tom smislu, naročitu prepreku predstavlja nepostojanje dovoljnog broja savjetovališta za potrošače/ice, što predstavlja najbolji mehanizam za prevazilaženje ovog izazova budući da se potrošači/ce najbolje informišu onda kada su suočeni sa nekim problemom. Veća dostupnost kompetentnih savjetovališta bi olakšala pristup potrošačima/icama tačnim i pravovremenim informacijama, a time bi se pospješila i njihova angažovanost u zaštiti tih prava što je u vezi i sa prvim operativnim ciljem. Nadalje, tu su i kampanje podizanja svijesti potrošača/ica koje mogu doprinijeti postizanju ovog cilja. U tom smislu, Ministarstvo je prošle godine i raspisalo javni konkurs za projekte nevladinih organizacija sa fokusom na aktivnostima koje imaju za cilj informisanje i edukaciju potrošača/ica, dok su drugi nosioci zaštite potrošača u izvještajnom periodu takođe sproveli odgovarajuće aktivnosti, pa i u budućem periodu treba koncipirati takve aktivnosti.

Nizak stepen aktivnosti lokalnih samouprava u oblasti zaštite potrošača ostaje permanentan izazov, pa je neophodan značajniji angažman prevashodno u domenu ostvarivanja saradnje sa organizacijama potrošača u pravcu otvaranja i funkcionisanja savjetovališta za potrošače, ali i sa aspekta aktivnosti koje se preduzimaju na lokalnom nivou. U ovom dijelu, Akcionim planom za 2024. godinu predviđena je aktivnost analize opština u kojima je potrebno uspostaviti Savjetovalište za zaštitu potrošača, koju će sprovesti Ministarstvo. To je u direktnoj vezi i sa prethodnim operativnim ciljem usmjerenim na povećanje informisanosti potrošača/ica. Evidentno je da postojeći Plan aktivnosti na unaprjeđenju zaštite potrošača u jedinicama lokalne samouprave treba revidirati i unaprijediti, što će i uslijediti nakon što Ministarstvo sprovede pomenutu analizu opština u cilju pronalaženja odgovarajućeg dugoročnog rješenja. Budući da se zaštita potrošača najbolje ostvaruje na nivou najbližem potrošačima upravo zbog identifikovanja specifičnih potreba i problema potrošača/ica na lokalnom nivou, decentralizacija u ovom smislu je neophodnost. Nasuprot tome, centralizovano vođenje evidencije o podacima iz nadzora nadležnih organa i primljenim žalbama je takođe značajno na planu dostizanja ovog operativnog cilja. Međutim, i ovdje izazov predstavlja nedovoljna angažovanost lokalnih samouprava i nedostatak podataka o potrošačkim sudskim sporovima. S tim u vezi, ovaj izazov se nastoji riješiti zakonskim uređenjem Centralnog informacionog sistema za zaštitu potrošača koja podrazumijeva dužnost svih nosilaca zaštite potrošača, uključujući i lokalne samouprave i sudove, da vode odgovarajuće evidencije kroz taj sistem. Pored toga, izazov predstavlja i nedostatak međuinstitucionalnih inicijativa i zajedničkih projekata koji bi obezbijedili veći stepen saradnje nadležnih institucija i bolju operativnost cjelokupnog sistema.

Tokom implementacije Akcionog plana za 2023. godinu nijesu identifikovane prepreke ili rizici koji proističu iz pripadnosti određenom polu, koje bi sprječavale građane/ke da koriste benefite politike zaštite potrošača. Ipak, potrebno je rodnu komponentu uključiti pri vođenju evidencija kako bi se blagovremeno uočili trendovi koji bi eventualno ukazali na takve prepreke.

III TABELA ZA IZVJEŠTAVANJE

STRATEŠKI CILJ I:	Unaprjeđenje 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 unaprjeđenje zakonodavnog okvira i bolju primjenu važećih instituta zaštite potrošačkih prava								
	Polazne vrijednosti - 2022	2023			2024				
Indikator učinka 1. Povećanje broja pozitivno riješenih prigovora potrošača/i ca u odnosu na broj podnijetih prigovora	Početna vrijednost biće definisana prije donošenja Programa, trenutno se prikupljaju potrebni podaci za izračunavanje	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				

Aktivnost koja utiče na realizaciju Operativnog cilja 1.	Indikator rezultata i postignute vrijednosti na kraju izvještajnog perioda	Institucije odgovorne za sprovođenje aktivnosti	Datum početka	Planiрани datum završetka	Status realizacije	Novi rok za realizaciju (uz odgovarajuće obrazloženje)	Sredstva planirana	Sredstva realizovana	Izvor finansiranja	Preporuke za naredni period sprovođenja
1. Organizovanje obuke za lica zadužena za vansudsko rješavanje sporova potrošača	Broj obuka – najmanje 1 u 2023. godini Broj učesnika/ca obuke – najmanje 5, od kojih najmanje 1 žena	Ministarstvo ekonomskog razvoja	III Q 2023	IV Q 2023	Nerealizovano	I – II Q 2024	3000 eur		Budžet MER	MER će obrazovati Komisiju za obuku i polaganje stručnog ispita za stručno osposobljavanje lica zaduženih za sprovođenje postupka vansudskog rješavanja sporova i nakon toga organizovati obuku.

<p>2. Podsticajne licenciranih medijatora da prođu obuku za vanskodsko rješavanje sporova potrošača</p>	<p>Broj medijatora kojima je izdato uvjerenje o položenom ispitu za lica zadužena za vanskodsko rješavanje sporova potrošača - najmanje 2</p>	<p>Ministarstvo ekonomskog razvoja</p>	<p>I Q 2023</p>	<p>IV Q 2023</p>	<p>Realizovano</p>		<p>Nijesu potrebna sredstva</p>	<p>/</p>	
<p>3. Izrada studije podsticajnih mjera za vanskodsko rješavanje potrošačkih sporova</p>	<p>Izrađena studija</p>	<p>Ministarstvo ekonomskog razvoja</p>	<p>III Q 2023</p>	<p>IV Q 2023</p>	<p>Nerealizovano</p>	<p>II Q 2024</p>	<p>2.500 eur</p>	<p>Budžet MER</p>	<p>Aktivnost prebaciti za Akcioni plan za 2024. godinu; MER će raspisati tender za izradu studije ili aktivnost realizovati u skladu sa</p>

										Uredbom o uslovima za ustupanje i obavljanje poslova utvrđenih Nacionalnim programom zaštite potrošača i bližim kriterijumima, načinu i postupku finansiranja
4. Organizovanje obuka za inspeksijske službe u oblasti zaštite potrošača	Broj održanih obuka - najmanje 5 Broj učesnika/ca - najmanje 30	Uprava za inspeksijske poslove	III Q 2023	IV Q 2023	Nerealizovano	II Q2024	Nijesu potrebna sredstva	/	Aktivnost prebaciti za Akcioni plan za 2024.godinu.	

5. Izrada platforme za online pokretanje postupka pred Odborom za vansudsko rješavanje sporova	Izrađena platforma; Broj podnijetih inicijativa: 26	CEZAP u saradnji sa Odborom	II Q 2023	IV Q 2023	Realizovano		2.470 eur	2.470,00 eur	Projekat „Tvoje pravo je zagarantovano“ (M'Base program)	
6. Organizovanje konferencije za trgovce o prednostima vansudske zaštite	Organizovana konferencija – 27 učesnika/ ca od čega 16 žena	CEZAP	III Q 2023	IV Q 2023	Realizovano		1.000 eur	975,00 eur	Projekat EU	
7. Predstavljanje i promovisanje novog Zakona o elektronskim komunikacijama	Broj informacija – najmanje 1 Broj distribuiranih brošura –	EKIP	III Q 2023	IV Q 2023	Nerealizovano		150 eur		Budžet EKIP	Istu aktivnost planirati za 2024. godinu. Tekst Zakona još uvijek nije pripremljen.

	najmanje 50									
8. Jačanje kapaciteta nadležnih organa lokalne uprave i vršilaca komunalnih djelatnosti u postupanju po prigovori ma potrošača – korisnika /ca usluga	Broj realizovanih obuka: 2 Broj učesnika/ca: 39, od kojih 24 žene	Zajednica opština	III Q 2023	IV Q 2023	Realizovano		1.500	932,88 €	Budžet Zajednice opština	
Operativni cilj 2:	Unaprijeđeno znanje i informisanost potrošača i trgovaca o njihovim pravima i obavezama kroz informativno-edukativne aktivnosti									
	Polazne vrijednosti - 2022		2023			2024				
Indikator učinka 1. Stepen povećanja informisanosti građana/ki	11,7% ispitanika/ca je upoznato da potrošač/ica nije dužan/na da uz prigovor podnese i		15% ispitanika/ca je upoznato da potrošač/ica nije dužan/na da uz prigovor podnese i račun			2024 18% ispitanika/ca je upoznato da potrošač/ica nije dužan/na da uz prigovor podnese i račun				

o njihovim potrošačkim pravima u tradicionalnoj kupovini	račun									
Indikator učinka 2. Stepen povećanja informisanosti građana/ki o potrošačkim pravima u elektronskoj kupovini	9,9% ispitanika/ca upoznato sa tačnim rokom u kom potrošač/ica može da raskine ugovor sklopljen na daljinu (online) ili van prostorija trgovca		15% ispitanika/ca upoznato sa tačnim rokom u kom potrošač/ica može da raskine ugovor sklopljen na daljinu (online) ili van prostorija trgovca		18% ispitanika/ca upoznato sa tačnim rokom u kom potrošač/ica može da raskine ugovor sklopljen na daljinu (online) ili van prostorija trgovca					
Aktivnost koja utiče na realizaciju Operativnog cilja 2.	Indikator rezultata i postignute vrijednosti na kraju izvještajnog perioda	Institucije odgovorne za sprovođenje aktivnosti	Datum početka	Plani rani datum završetka	Status realizacije	Novi rok za realizaciju (uz odgovarajuće obrazloženje)	Sredstva planirana	Sredstva realizovana	Izvor finansiranja	Preporuke za naredni period sprovođenja

1. Sprovede nje istraživanja za utvrđivanje nivoa znanja i informisanosti građana/ki o potrošačkim pravima obuhvatajući i elektronsku trgovinu	Sprovedeno istraživanje i na bazi rezultata, pripremljene preporuke za unapređivanje znanja i informisanosti	Ministarstvo ekonomskog razvoja	III Q 2023	IV Q 2023	Nerealizovano	II Q 2024	5.000 eur		Budžet MER	Aktivnost prebaciti za Akcioni plan za 2024. godinu; MER će raspisati tender za izradu studije ili aktivnost realizovati u skladu sa Uredbom o uslovima za ustupanje i obavljanje poslova utvrđenih Nacionalnim programom zaštite potrošača i bližim kriterijumima, načinu i postupku finansiranja
2. Izrada informativno-edukativ	Izrađen informativno-edukativn	Ministarstvo ekonomskog	III Q 2023	IV Q 2023	Nerealizovano	III Q 2024	3.000 eur		Budžet MER	Aktivnost prebaciti za Akcioni plan za

<p>nog materijala za potrošače o njihovim pravima, postupku ostvarivanja istih, sa posebnim akcentom na elektronsku trgovinu</p>	<p>i materijal</p> <p>Broj podijeljenih komada materijala -najmanje 10/broj preuzetih informativno- edukativnih materijala sa sajta Ministarstva ekonomskog razvoja i turizma - najmanje 30</p>	<p>razvoja</p>								<p>2024. godinu; MER će raspisati tender za izradu studije ili aktivnost realizovati u skladu sa Uredbom o uslovima za ustupanje i obavljanje poslova utvrđenih Nacionalnim programom zaštite potrošača i bližim kriterijumima, načinu i postupku finansiranja</p>
--	---	----------------	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>3. Izrada vodiča/ priručnika o zakonskim obavezama trgovaca u cilju poštovanja potrošačkih prava</p>	<p>Izrađeno i distribuirano 50 primjeraka</p>	<p>Ministarstvo ekonomskog razvoja u saradnji sa CEZAP</p>	<p>III Q 2023</p>	<p>IV Q 2023</p>	<p>Realizovano</p>	<p>-</p>	<p>3.000 eur</p>	<p>475,00 eur</p>	<p>Budžet MER</p>	
<p>4. Priprema i sprovođenje informativnog događaja u cilju unapređenja znanja trgovaca o njihovim obavezama i predstavljanje priručnika</p>	<p>Organizovan okrugli sto na temu novog Zakona o zaštiti potrošača, u saradnji sa Sekretarijatom Savjeta za konkurentnost Broj učesnika/ ca: 20</p>	<p>Ministarstvo ekonomskog razvoja u saradnji sa Privrednom komorom i CEZAP</p>	<p>III Q 2023</p>	<p>IV Q 2024</p>	<p>Realizovano</p>		<p>2.000 eur</p>	<p>0 eur</p>	<p>Budžet MER</p>	

<p>5. Organizovanje radionica za građane na temu zaštite od finansijskih prevara i zloupotreba</p>	<p>Broj radionica: 1 Broj učesnika/ca: 50</p>	<p>CBCG</p>	<p>IV Q 2023</p>	<p>IV Q 2023</p>	<p>Realizovano</p>		<p>Nijesu potrebna sredstva</p>		<p>Budžet CBCG</p>	
<p>6. Izrada brošure na temu zaštite korisnika finansijskih proizvoda prilikom ugovaranja</p>	<p>Izrađena brošura Broj distribuiranih brošura: 2000</p>	<p>CBCG</p>	<p>III Q 2023</p>	<p>IV Q 2023</p>	<p>Realizovano</p>		<p>3.000 eur</p>	<p>600,00 eur</p>	<p>Budžet CBCG</p>	

7. Obilježavanje međunarodnog dana zaštite potrošača	Organizovana panel diskusija na Ekonomskom fakultetu UCG Prisustvovalo 100 učesnika/ica	Ministarstvo ekonomskog razvoja i turizma, Uprava za inspekcije poslove i CEZAP u saradnju sa Ekonomskim i Pravnim fakultetom UCG	I Q 2023	I Q 2023	Realizovano		Nijesu potrebna sredstva		--	
8. Organizovanje Potrošačkog karavana	Održane tri info sesije u Beranama, Andrijević i Bijelom Polju	CEZAP	III Q 2023	IV Q 2023	Realizovano		2.500 eur	2494,73 eur	Projekat „Tvoje pravo je zagarantovano“ (M'Base program, finansiran od EU)	

9. Izrada brošure „Arbitraž a prečica za obeštećenje“	Izrađena brošura Broj distribuiranih primjeraka: 250	CEZAP	III Q 2023	IV Q 2023	Realizovano		1.250 eur	750,00 eur	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 Q 2023	IV Q 2023	Nerealizovano	II Q 2024	1.500 eur		CEZAP	Aktivnost prebaciti za AP 2024
11. Izrada brošure o pravima potrošača u oblasti elektronskih komunikacija I poštanske djelatnosti	Broj podijeljenih brošura - najmanje 100	EKIP	III Q 2023	IV Q 2023	Nerealizovano		3.000 eur		Budžet EKIP	Nije realizovano. Budući da Zakon o elektronskim komunikacijama još nije pripremljen, to je štampanje brošura odloženo za naredni period.

<p>12. Izrada posebne web stranice za potrošače/ice na portalu Uprave za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove u cilju unaprijeđenja znanja potrošača/ica hrani, rizicima u hrani, načinu čuvanja i rukovanja hranom nakon kupovine, alergentima u hrani i obavještanju</p>	<p>Izrađena web stranica</p> <p>Nije bilo zaprimljenih RASSF notifikacija o povlačenju u proizvodstva sa tržišta putem EU RASSF.</p> <p>Nije bilo zaprimljenih RASSF notifikacija o povlačenju u hrane putem EU RASSF.</p>	<p>Uprava za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove</p>	<p>III Q 2023</p>	<p>IV Q 2023</p>	<p>Realizovano</p>		<p>Nijesu potrebna sredstva</p>		<p>--</p>	
---	--	--	-------------------	------------------	---------------------------	--	---------------------------------	--	-----------	--

potrošač a/ica o povlačenj u s tržišta određene hrane ili proizvod a po zaprimlje nim RASSF notifikaci jama odmah po prijemu										
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Operativni cilj 3	Uspostavljanje efikasnog sistema saradnje i koordinacije sa različitim stejkholderima značajnim za implementaciju politike zaštite potrošača		
	Polazne vrijednosti - 2022	2023	2024
<p>Indikator učinka 1.</p> <p>Povećanje broja lokalnih samouprava koje su ostvarile saradnju sa NVO udruženjima</p>	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 2022. godinu
<p>Indikator učinka 2.</p> <p>Povećanje broja inicijativa i projekata koji se odnose na zaštitu potrošača pokrenutih od strane ostalih stejkholdera</p>	2	Povećanje projekata za 1 u odnosu na 2022. godinu	Povećanje projekata za 2 u odnosu na 2023. 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	Planiрани datum završetka	Status realizacije	Novi rok za realizaciju (uz odgovarajuće obrazloženje)	Sredstva planirana	Sredstva realizovana	Izvor finansiranja	Preporuke za naredni period sprovođenja
1. Unapređenje CISZP	Broj potrošačkih žalbi podnijetih preko CISZP: 748	Ministarstvo ekonomskog razvoja i turizma Ministarstvo kapitalnih investicija Uprava za inspeksijske poslove Agencija za	III Q 2023	IV Q 2023	Realizovano		Nijesu potrebna sredstva		--	Aktivnost prenijeti u Akcioni plan za 2024.godinu. U pitanju je sitem koji je potrebno kontinuirano unapređivati i angažovati sve članove sistema da budu aktivni učesnici.

		nadzor osiguranja Uprava za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove								
		Centralna banka Crne Gore								
		Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost								
2. Sprovode nje analize opština u kojima je potrebno uspostavi	Sprovedena analiza	Ministarstvo ekonomskog razvoja i turizma	III Q 2023	IV Q 2023	Nerealizovano	I - IVQ 2024	1.000 eur		Budžet MER	Aktivnost realizovati u AP 2024 <i>Usljed nedovoljne angažovan</i>

<p>ti Savjetova lište za zaštitu potrošača</p>		<p>UIP jedinice lokalne samouprave</p>								<p><i>osti lokalnih samouprava u sistemu zaštite potrošača, neophodno je izvršiti reviziju postojećeg Plana aktivnosti na unaprjeđen ju zaštite potrošača u jedinicama lokalne samouprave iz 2016. U tom pravcu, prethodno će se uraditi analiza opština radi uspostavljanja Savjetova lišta</i></p>
--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>3. Organizovanje radionice za osobe iz ranjivih grupa na temu „Prevenција diskriminacije ranjivih grupa kroz unapređene izvještavanja i predstavljanja u medijima“</p>	<p>Broj održanih radionica – najmanje 3</p> <p>Broj učesnika/ca po radionici – najmanje 10, od kojih najmanje 3 žene</p>	<p>Agencija za elektronske medije</p>	<p>III Q 2023</p>	<p>IV Q 2023</p>	<p>Djelimično realizovano</p>		<p>2.500 eur</p>	<p>1.772 eur</p>	<p>Budžet Agencije za elektronske medije</p>	
<p>4. Izrada publikacija - medijska pismenost</p>	<p>Broj izrađenih publikacija – najmanje 2</p> <p>Broj distribuiranih publikacija – najmanje 2</p>	<p>Agencija za elektronske medije</p>	<p>III Q 2023</p>	<p>IV Q 2023</p>	<p>Realizovano</p>		<p>6.000 eur</p>	<p>5.273,5 eur</p>	<p>Budžet Agencije za elektronske medije</p>	

5. Izrada i distribucija flajera "Prigovori potrošača na postupanje društava za osiguranje prilikom obrada odštetnih zahtjeva."	Flajer je javno dostupan na internet stranici Agencije za nadzor osiguranja	Agencija za nadzor osiguranja	III Q 2023	IV Q 2023	Realizovano		Nijesu potrebna sredstva	250,00 €	Budžet Agencije za nadzor osiguranja	

6. Podjela i organizovanje igranja igrice „Manje rizika više zabave“ u osnovnim i srednjim školama	Broj podijeljenih primjeraka: 10	Agencija za nadzor osiguranja	III Q 2023	IV Q 2023	Djelimično realizovano		3.900 eur	/	Budžet Agencije za nadzor osiguranja	
7. Organizovanje okruglog stola na temu ostvarivanja prava po osnovu saobraznosti, garancija i vještačenja	Organizovan okrugli sto u Podgorici Broj učesnika: 21, od čega 12 žena	CEZAP	III Q 2023	IV Q 2023	Realizovano		800 eur	800,90 eur	Projekat „Tvoje pravo je zagarantovano“ (M'Base program, finansiran od EU)	

8. Uspostavljanje usluge sertifikacije za kompanije "Fer sa potrošačem"	Obnovljeni sertifikati za dva dosadašnja dobitnika	CEZAP	III Q 2023	IV Q 2023	Djelimično realizovano	I - IV Q 2024	2.000 eur	2.000 eur	Nije obezbijeđen. U slučaju da se ne obezbijedi i finansiranje grantovima preko projekata planiramo da aktivnost realizujemo volonterskim radom članova	Aktivnost nastaviti kroz AP za 2024. godinu. <i>Po mogućnosti, organizovati poziv za zainteresovane kompanije da prođu sertifikacioni proces i dobiju sertifikat.</i>
---	---	-------	------------	-----------	------------------------	---------------	-----------	-----------	--	---

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, uz opštu preporuku nosiocima zaštite potrošača da svoje aktivnosti koncipiraju u skladu sa preporukama iz Izvještaja ekspertske misije Evropske komisije (peer review) „Ispunjavanje završnog mjerila za Poglavlje 28“. Za izradu zakonskih i podzakonskih propisa **Ministarstva ekonomskog razvoja i drugih resornih ministarstava** koji nijesu završeni u planiranom periodu neophodno je uspostaviti dodatnu komunikaciju između članova/ica radnih grupa i intezivirati saradnju kako bi sve radnje predviđene za izradu ovih propisa bile završene u novom planiranom roku.
- U dijelu nadležnosti **Ministarstva ekonomskog razvoja** je potrebno formirati Komisiju za lica zadužena za vansudsko rješavanje sporova potrošača i organizovati obuku i polaganje tog ispita. Neophodno je da navedenu obuku prođu članovi/ce **Odbora za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova**, a potrebno je pozvati i licencirane medijatore/ke i drugu zainteresovanu javnost radi podsticanja osnivanja drugih tijela za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova.
- U dijelu učešća **NVO** na realizaciji planiranih aktivnosti potrebno je i u narednom periodu tokom cijele godine obezbijediti pružanje usluge – davanje pravnih savjeta, posredovanje, upućivanje nadležnim organima, evidentiranje žalbi potrošača/ica i sveukupno pomoći potrošačima/icama 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 isti nivo realizovanosti planiranih aktivnosti. U tom smjeru treba sprovoditi kontrole po žalbama potrošača/ica, povećati broj zaposlenih u ovim organima, održavati radionice, seminare, obuke za inspektore/ke i trgovce.

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

potrošača i Uredbi o uslovima za ustupanje i obavljanje poslova utvrđenih Nacionalnim programom zaštite potrošača i bližim kriterijumima, načinu i postupku finansiranja. Na ovaj način bi se obezbijedila tješnja i bolja saradnja svih relevantnih stejkholdera u ovoj oblasti.

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

- **Savjet za zaštitu potrošača** je glavno tijelo kroz koje se ostvaruje ovaj operativni cilj, i njegova uloga i adekvatan rad su od suštinskog značaja za ostvarivanje ostalih ciljeva politike zaštite potrošača. Taj značaj je prepoznat i u odgovarajućim izvještajima Evropske komisije kojim se preporučuje jačanje uloge i efikasnosti ovog tijela. Stoga je ključna preporuka 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, a naročito da se ojača njegova koordinaciona uloga u realizaciji planiranih aktivnosti u okviru Nacionalnog programa zaštite potrošača na način što će omogućiti bližu međusobnu saradnju različitih nosilaca zaštite potrošača.
- U dijelu **Centralnog informacionog sistema za zaštitu potrošača (CISZP)** potrebno je obezbijediti kontinuitet rada i postepeno usmjeravati institucije nosioce zaštite potrošača da svoju evidenciju o podacima iz nadzora, naročito uključujući podatke o primljenim žalbama i postupanju, kako je i planirano Nacrtom novog Zakona za zaštitu potrošača. Takođe je potrebno uključiti i lokalne samouprave u ovaj sistem.
- Preporučuje se **jedinicama lokalne samouprave** da svoje aktivnosti usmjere na ostvarivanje adekvatne saradnje i podrške organizacijama potrošača radi formiranja savjetovališta za zaštitu potrošača, shodno odredbi člana 163 Zakona o zaštiti potrošača, odnosno Planu aktivnosti na podizanju nivoa zaštite potrošača u jedinicama lokalne samouprave iz 2016. godine.