

Nacionalni program zaštite potrošača 2025-2027

Sadržaj

Nacionalni program zaštite potrošača 2025-2027	1
<u>I</u> UVOD	3
<u>1.</u> Usklađenost sa krovnim dokumentima	6
<u>2.</u> Usklađenost sa sektorskim strateškim dokumentima	6
<u>2.1</u> Usklađenost sa politikama Evropske unije	9
II. Analiza stanja	13
<u>1.</u> Nacionalni zakonodavni i institucionalni okvir	13
<u>1.1</u> Zakonodavni okvir u oblasti zaštite potrošača/ica	13
<u>1.2</u> Institucionalni okvir	30
<u>2.</u> Analiza zainteresovanih strana	34
<u>3.</u> Trenutno stanje u oblasti zaštite potrošač/ica	38
<u>3.1</u> Ocjena prethodnog programa zaštite potrošača/ica	40
<u>3.2</u> Poznavanje potrošačkih prava u Crnoj Gori	54
<u>3.3</u> Zaštita potrošača/ica u digitalnom okruženju	55
<u>3.4</u> SWOT analiza	60
<u>3.5</u> Drvo problema i drvo rješenja	61
<u>4.</u> Orodnjavanje programa	64
<u>5.</u> Finansijski okvir	65
III OPERATIVNI CILJEVI SA PRATEĆIM INDIKATORIMA USPJEHA	66
IV Akcioni plan za 2025. godinu	70
V Monitoring i evaluacija	79

I UVOD

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

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

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

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

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

Osnovna potrošačka prava su:

Osnovna prava potrošača/ica su prava na (Slika 1):

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

Slika 1. Osam osnovnih prava potrošača/ica

Prava potrošača

1

Zadovoljenje osnovnih životnih potreba

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

2

Bezbjednost

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

3

Obaviještenost

Raspolaganje tačnim podacima koji su neophodni za razuman izbor ponudene robe i usluga;

Izbor

4

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

5

Učešće

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

Pravna zaštita

6

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

7

Edukacija

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

8

Zdravu i održivu životnu sredinu

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

1. Usklađenost sa krovnim dokumentima

Polazeći od krovnih strateških dokumenata, evidentna je potreba razvoja politike zaštite potrošača/ica.

Predsjednik Vlade u svom **Ekspozeu** ističe da energetika predstavlja veliku razvojnu šansu Crne Gore te da će se, između ostalog, raditi na rješavanju problema kvalitetnog i pouzdanog napajanja potrošača/ica. Zaštita prava potrošača/ica biće prioritet u procesu unaprijeđenja elektrodistributivne mreže, osiguravajući da svi korisnici/e imaju pristup sigurnoj, pouzdanoj i transparentnoj usluzi. Takođe, biće implementirani mehanizmi koji će garantovati pravičnu naplatu i pravo na reklamaciju, čime će se očuvati povjerenje potrošača/ica u energetske sektor. Dalje, **Programom rada Vlade za 2025. godinu**, jedan od ključnih prioriteta Vlade – Stabilan finansijski i ekonomski sistem – obuhvata i **podršku potrošačima/icama u ostvarivanju svojih prava**. U okviru predloženog prioriteta Vlade definisan je i cilj „**Razvijena ekonomija do evropskog životnog standarda**“, gdje se kao ključna aktivnost izdvaja „**Priprema i usvajanje Nacionalnog programa zaštite potrošača 2025-2027, sa Akcionim planom za realizaciju Nacionalnog programa zaštite potrošača za 2025. godinu.**“. Među ostalim aktivnostima je i utvrđivanje Predloga Zakona o zaštiti potrošača. Predlog zakona otklanja nedostatke postojećeg, usklađuje se s EU direktivama 2019/770, 2019/771 i 2019/2161, te unaprijeđuje zaštitu potrošača/ica kroz Centralni informacioni sistem, omogućavajući bolju saradnju, procjenu rizika i efikasnije korišćenje resursa. Takođe, potrošačka prava se proširuju na digitalni sadržaj i usluge, uključujući one pružene u zamjenu za lične podatke. Uvode se jasna pravila o saobraznosti, borbi protiv nepoštenih praksi poput dvojnog kvaliteta i lažnih recenzija, te se povećava transparentnost pri isticanju cijena. Potpunije se uređuje Centralni informacioni sistem, uz jačanje međuinstitucionalne saradnje i ispunjavanje EU regulative 2017/2394. Zakonom se predviđa i kupovina pod tajnim identitetom radi suzbijanja sive ekonomije, a sva rešenja su usklađena s pravnom tekovinom EU.

2. Usklađenost sa sektorskim strateškim dokumentima

Nacionalna Strategija održivog razvoja do 2030. godine proizašla je iz opredjeljenja Vlade Crne Gore o uspostavljanju ekološke države, te je Crna Gora jedna od prvih država Jugoistočne Evrope koje su ustanovile strateški i institucionalni okvir za **održivi razvoj** u skladu sa standardima razvijenih zemalja Evropske unije. Strategijom se uspostavlja sveobuhvatan okvir za nacionalni odgovor na izazove koji se nalaze na putu ka održivom razvoju crnogorskog društva do 2030. godine. Iako se među predloženim ciljevima i mjerama zaštita potrošača/ica ne navodi eksplicitno, ukoliko uzmemo u obzir da su **održivi razvoj i prava potrošača/ica u tijesnoj vezi kroz upravo jedno od prava potrošača/ica, zdrava i održiva životna sredina**, a koje se tiče života i rada u sredini koja nije štetna po zdravlje i dobrobit sadašnjih i budućih generacija, evidentno je zašto je ova krovna politika u potpunom saglasju sa programskim dokumentom koji ima za cilj dalje unaprijeđenje predmetne oblasti.

Nacionalni program zaštite potrošača u značajnoj meri se podudara sa ciljevima Nacionalne strategije održivog razvoja, posebno u oblastima održive potrošnje, zaštite prava potrošača/ica i očuvanja životne sredine. Oba dokumenta dijele opšti cilj promocije održivih obrazaca potrošnje i proizvodnje, kao i podizanja svijesti o važnosti odgovornog korišćenja resursa.

U cilju daljeg unaprijeđenja usklađenosti i ostvarivanja strateških ciljeva, NPZP će kroz sledeće aktivnosti intenzivirati svoje napore:

- Organizovaće se edukativne kampanje i radionice za potrošače/ice koje će obuhvatiti teme održive potrošnje, pravilnog upravljanja otpadom i promocije ekološki prihvatljivih proizvoda, u saradnji sa obrazovnim institucijama, nevladinim organizacijama i lokalnim samoupravama.
- Razmotriće se uvođenje sistema redovnog praćenja procenta potrošača/ica koji su informisani o principima održive potrošnje putem anketa i istraživanja, što će omogućiti evaluaciju efikasnosti sprovedenih aktivnosti.
- Podstaci će razvoj i primjenu održivih praksi među preduzećima kroz edukaciju i promociju transparentnosti u izvještavanju o održivosti, čime će se dodatno osnažiti ekonomski aspekt održivog razvoja.

Ovim pristupom, NPZP ne samo da potvrđuje svoju usklađenost sa Nacionalnom strategijom održivog razvoja, već će i aktivno doprinosti ostvarivanju njenih ciljeva kroz konkretne, mjerljive i održive akcije koje osnažuju potrošače/ice i društvo u cjelini.

Što se tiče strateške procjene uticaja na životnu sredinu treba istaći da:

- Program utiče na zdravlje građana/ki kroz unaprijeđenje bezbjednosti proizvoda, bolju informisanost o štetnim supstancama i jasniju etiketaciju. Sprečavanje obmana i podrška zdravim izborima direktno doprinosi zaštiti zdravlja.
- Podsticanje ekološki prihvatljive potrošnje (npr. bioproizvodi, lokalni proizvodi) može uticati na smanjenje pritiska na ekosisteme i smanjenje eksploatacije prirodnih resursa, što posredno štiti biodiverzitet.
- Podrška potrošnji proizvoda sa manjim ekološkim otiskom dovodi do manjeg zagađenja, efikasnijeg korišćenja resursa i smanjenja emisija gasova staklene bašte.
- Program ima potencijal da utiče na sinergiju između zdravlja ljudi, biodiverziteta i korišćenja resursa. Na primjer, potrošačke odluke o hrani utiču i na zdravlje i na agroekosisteme.
- Program promoviše digitalizaciju, e-trgovinu i etiketiranje, što može uticati na model potrošnje i smanjenje potrebe za fizičkim resursima.
- Informisani potrošači/ice mogu izabrati energetske efikasne proizvode, čime podstiču potražnju za ekološki prihvatljivim rješenjima.
- Program podržava svijest o mobilnosti (ekološki transport, bicikli, javni prevoz) kao dio potrošačkog izbora.
- Program promoviše prava potrošača/ica na popravku proizvoda, reciklažu i ponovnu upotrebu, što je osnova cirkularne ekonomije.
- Promocija zdrave, lokalne i ekološke hrane utiče na navike potrošača/ica i podržava održivi lanac ishrane.
- Informišući potrošače/ice o ekološkim posljedicama izbora, program utiče na zaštitu ekosistema.
- Podrška proizvodima bez štetnih hemikalija i odgovorna potrošnja smanjuju zagađenje.
- Program sadrži komponentu edukacije potrošača/ica, čime doprinosi promjeni navika i jačanju ekološke svijesti.

- Program podstiče odgovornu potrošnju i doprinosi postizanju ciljeva održivog razvoja u oblasti zaštite životne sredine.
- Kroz uticaj na navike potrošača/ica i potražnju za ekološki prihvatljivim proizvodima, indirektno unapređuje indikatore kao što su smanjenje otpada, emisija i potrošnje resursa.

Iz prethodno navedenog proizilazi zaključak da Nacionalni program zaštite potrošača ima izražen pozitivan uticaj na životnu sredinu, kroz unaprijeđenje potrošačke svijesti, podsticanje cirkularne ekonomije i podršku ekološki prihvatljivim proizvodima. Potrebno je razvijati mjere koje dodatno unapređuju pozitivne ishode, kao i alternativne politike koje podržavaju energetska efikasnost i inovacije. Njegova usklađenost sa Evropskim zelenim dogovorom i nacionalnim strategijama čini ga važnim instrumentom ekološke tranzicije.

Kroz akcione planove koji će se sprovoditi u naredne tri godine, biće predviđene konkretne aktivnosti koje će dodatno unaprijediti oblast zaštite potrošača/ica u kontekstu održivog razvoja. Planira se organizovanje edukativnih kampanja koje će promovisati zelenu potrošnju i smanjenje otpada, uvođenje oznaka o ekološkoj podobnosti proizvoda, kao i podsticanje razvoja ekodizajniranih proizvoda koji manje štete životnoj sredini. Takođe, predviđeno je jačanje kapaciteta inspekcija radi efikasnije kontrole štetnih proizvoda na tržištu, kao i digitalizacija mehanizama zaštite potrošača/ica putem savremenih e-platформи. Sve ove mjere usmjerene su ka tome da potrošači/ice mogu donositi informisane, održive i odgovorne izbore, uz istovremeno jačanje institucionalnog okvira za zaštitu i potrošača/ica i životne sredine.

Kada je riječ o nacionalnim strateškim dokumentima kojima se uređuju pojedinačne oblasti, iz obavljene analize dolazi se do zaključka da, čak i ako je oblast zaštite potrošača/ica veoma široka i odnosi se na različite vrste potrošača/ica (između ostalog potrošače/ice korisnike finansijskih usluga, potrošače/ice korisnike/ce usluga prevoza, turističkih usluga, usluga od javnog interesa itd), pojedinačni strateški dokumenti, ovoj oblasti ne pridaju veliki značaj. Ovo svakako ostavlja prostor da se programom zaštite potrošača/ica kao krovnim dokumentom u ovoj oblasti u narednom trogodišnjem periodu pažnja usmjeri i na različite oblasti zaštite prava potrošača/ica, uz koordinaciju sa drugim institucijama čija je to primarna nadležnost. Međutim, ovdje treba pomenuti da je pitanje zaštite potrošača/ica tretirano i **Planom aktivnosti na podizanju nivoa zaštite potrošača u jedinicama lokalne samouprave**, koji je donesen u julu 2016. godine. Planom aktivnosti na podizanju nivoa zaštite potrošača/ica u jedinicama lokalne samouprave, **predviđeno je uspostavljanje savjetovališta u Podgorici, kao i dva savjetovališta za južni i sjeverni region. Formiranjem savjetovališta, stvorili bi se i uslovi za kvalitetnije i efikasnije informisanje potrošača/ica, savjetovanje i rješavanje potrošačkih problema zajedničkim aktivnostima državnih i lokalnih organa, kao i nevladinog sektora.** Prema Planu aktivnosti lokalna samouprava treba da obezbijedi infrastrukturu osnovu za nesmetano funkcionisanje savjetovališta kroz potpisivanje sporazuma o saradnji i korišćenju opredijeljenog kancelarijskog prostora dok bi se sredstva za naknade za zaposlene savjetnike/ce, kao i za angažovanje stručnih saradnika/ca za pojedine složenije segmente zaštite potrošača/ica, u periodu funkcionisanja savjetovališta, obezbjeđivala shodno Uredbi o uslovima za ustupanje poslova utvrđenih Nacionalnim programom zaštite potrošača i bližim kriterijumima, načinu i postupku finansiranja organizacija potrošača („Službeni list Crne Gore”, br. 40/15) i drugih izvora finansiranja, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.

Strategija digitalne transformacije Crne Gore 2022-2026 utiče na potrošače/ice kroz unapređenje dostupnosti i kvaliteta digitalnih javnih i privatnih usluga, omogućavajući brži i jednostavniji pristup informacijama, ostvarivanje prava i zaštitu podataka. Kroz razvoj digitalne infrastrukture i jačanje digitalne pismenosti, potrošačima/icama se olakšava korišćenje savremenih servisa i povećava transparentnost tržišta. Ipak, ubrzana digitalizacija može dovesti do digitalne isključenosti ranjivih grupa koje nemaju adekvatan pristup internetu ili digitalnim vještinama, što može ograničiti njihovu sposobnost da koriste osnovne usluge i ostvare svoja potrošačka prava.

Strategija finansijskih tehnologija (Fintech strategiju) za Crnu Goru 2025-2029 utiče na potrošače/ice tako što im omogućava brže, sigurnije i dostupnije digitalne načine plaćanja, uz veću zaštitu njihovih prava. Promoviše instant plaćanja, interoperabilnost sistema i transparentnost, čime se povećava kvalitet i pristupačnost finansijskih usluga. Međutim, postoji i rizik da novi Fintech akteri, ako nisu u potpunosti usklađeni s propisima, mogu ponuditi neprikladne proizvode ili izložiti potrošače/ice finansijskom gubitku, posebno ako nemaju kapacitet da ispune regulatorne zahtjeve.

Iako je **Strategijom razvoja energetike do 2030. godine** načelno predviđeno **usvajanje posebne strategije za zaštitu malih kupaca energije (domaćinstava)** koju bi Regulatorna agencija za energetiku pripremila u saradnji sa organom zaduženim za zaštitu potrošača/ica, do danas nisu inicirane niti predlagane bilo kakve aktivnosti u ovom pravcu. Nadalje, kontekst u kojem je prepoznat potrošač/ica i njegova/njena prava odnosi se na jedan od ciljeva do 2030. godine, a to je **unaprijeđenje nivoa pouzdanosti napajanja potrošača/ica električne energije u Crnoj Gori**. Možemo zaključiti da se ovaj cilj više indirektno naslanja na zaštitu prava potrošača/ica, jer je fokus na unaprijeđenju kvaliteta usluge, što je svakako jedan od ciljeva politike, ali strategijom ipak nisu predviđeni ciljevi koji bi omogućili veći stepen poznavanja i poštovanja potrošača/ica korisnika/ca električne energije, te se i u ovom dijelu daje prostor za pokretanje određene inicijative kroz predmetni program.

Opštim programom nadzora proizvoda na tržištu za 2025. godinu utvrđenim od strane Ministarstva ekonomskog razvoja/Direktorata za unutrašnje tržište i konkurenciju/Direkcije za tržišnu inspekciju, obuhvaćeno je ukupno 20 proizvoda, odnosno grupa proizvoda, nad kojima će nadzor vršiti sedam inspekcija, i to: Tržišna inspekcija (MER), Termoenergetska inspekcija (MEN), Zdravstveno-sanitarna inspekcija (MZD) i Metrološka inspekcija (ZZM) Direkcija za inspeksijski nadzor u drumskom saobraćaju (MSA), Direkcija za inspeksijski nadzor (MUP) i Fitosanitarna inspekcija (UBH). Sam program je, s obzirom na svoj obuhvat i svrhu u tijesnoj vezi sa politikom zaštite potrošača/ica, sa aspekta kontrole i utvrđivanja nepravilnosti koje mogu označavati direktno kršenje prava potrošača/ica, posebno sa aspekta bezbjednosti proizvoda, odnosno uticaja proizvoda na zdravlje potrošača/ica.

2.1 Usklađenost sa politikama Evropske unije

Programom pristupanja EU 2025-2026, obuhvaćeno je i Poglavlje 28 Zaštita potrošača i zdravlje. Poglavlje Zaštita potrošača i zdravlja razmatra teme i pitanja podijeljena u dvije cjeline: zaštita potrošača i javno zdravlje. Zaštita potrošača obuhvata oblast bezbjednosti proizvoda i oblast zaštite ekonomskih interesa potrošača. Ključna pitanja u oblasti bezbjednosti proizvoda

su: opšta bezbjednost proizvoda, obmanjujući proizvodi i brza razmjena informacija o opasnim proizvodima. Ključna pitanja u oblasti zaštite ekonomskih interesa potrošača su: sklapanje ugovora na daljinu; ugovori sklopljeni van poslovnih prostorija; odredbe koje se protive načelima savjesnosti i poštenja (nepravične odredbe u potrošačkim ugovorima); prodaja robe široke potrošnje i prateće garancije; isticanje cijena proizvoda ponuđenih potrošačima/icama; obmanjujuće i komparativno oglašavanje; nepoštena komercijalna praksa; vremenski podijeljeno korišćenje nepokretnosti (timesharing), dugoročni proizvodi za odmor, preprodaja i razmjena; putovanja u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima; odgovornost za neispravne proizvode; sudska i upravna zabrana; potrošački krediti; vansudsko rješavanje potrošačkih sporova; saradnja između organa nadležnih za zaštitu potrošača/ica. Poglavlje je otvoreno 16. decembra 2014. godine. Ovaj program u dijelu koji se tiče strateškog okvira za oblast zaštite potrošača/ica predviđa usvajanje *Akcionog plana za sprovođenje Nacionalnog programa zaštite potrošača 2022-2024, za 2024. godinu*, čime se zaokružuje prethodni *Nacionalni program zaštite potrošača 2022-2024* i otvara prostor za novi trogodišnji program koji će nastaviti dalji razvoj i unaprijeđenje predmetne oblasti po uzoru na primjere najbolje prakse EU.

Programom ekonomskih reformi 2025-2027 u okviru Poglavlja 2 Implementacija smjernica politike se navodi da je Zbog promjena u Vladi, u julu 2022. godine, CBCG ponovo formirala Radnu grupu koja uključuje predstavnike banaka, CBCG, Ministarstva finansija i Ministarstva pravde za unaprijeđenje propisa i prakse u vezi naplate potraživanja. Grupa se fokusira na usklađivanje zakonskog okvira, uključujući Zakon o potrošačkim kreditima i Zakon o zaštiti potrošača korisnika finansijskih usluga. Cilj je otklanjanje konflikta različitih odredbi o zaštiti potrošača/ica usvajanje zakona koji bi unaprijedili proces prinudne naplate.

Potpisivanjem Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju između EU i njenih država članica, sa jedne strane i Crne Gore, sa druge strane, Zakonom o ratifikaciji SFSP („Sl. list CG“ br. 7/07), Crna Gora se opredijelila za evropski put i evropske standarde zaštite potrošača/ica. Polazeći od toga u proteklom periodu ostvareni su značajni rezultati na području zaštite potrošača/ica, ali sam proces izgradnje crnogorskog sistema zaštite potrošača/ica još uvijek nije završen, iako se posljednjih godina puno toga postiglo, potrebno je i u narednom periodu kontinuirano djelovati u cilju unaprijeđenja politike zaštite potrošača/ica i jačanja administrativnih kapaciteta.

Zaštita potrošača/ica izuzetno je dinamično područje koje je u Evropskoj uniji podvrgnuto učestalom donošenju novih mjera, stoga bi trebala predstavljati osnovu za usklađeno djelovanje svih nacionalnih tijela na području zaštite potrošača/ica, vladinih i nevladinih organizacija. Zaštita potrošača/ica, odnosno politika zaštite potrošača/ica predstavlja jednu od novijih oblasti prava čiji se nastanak vezuje prevashodno za drugu polovinu dvadesetog vijeka. Ovaj period obilježio je opšti ekonomski i industrijski razvoj, gdje potrošači/ice počinju da igraju ekonomski veoma bitnu ulogu, kao ključni akteri na tržištu koji treba da potroše proizvedena dobra, odnosno da iskoriste pružene usluge. Do tada postojeći pravni sistem zaštite, zasnovan prije svega na opštim pravilima ugovornog prava, nije pružao odgovarajući nivo zaštite, stoga je bilo potrebno stvoriti jedan novi, posebni pravni režim namijenjen upravo da pruži adekvatnu pravnu zaštitu potrošača/ica.

Evropska komisija je 1975. godine usvojila prvi preliminarni program Evropske ekonomske zajednice o zaštiti potrošača/ica i politici obaviještenosti, po uzoru na Kenedijevo obraćanje kongresu. Ovaj dokument takođe navodi osnovna prava potrošača/ica: pravo na zaštitu zdravlja i bezbjednost, pravo na zaštitu ekonomskog interesa, pravo na pravno sredstvo, pravo na obaviještenost i obrazovanje i pravo na učešće. Ovaj program je postavio temelje razvoja prava

zaštite potrošača/ica Evropske unije, koje trideset sedam godina nakon usvajanja ovog dokumenta predstavlja jednu zasebnu i vrlo razvijenu oblast prava EU.

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

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

Strateški okvir politike zaštite potrošača/ica u Evropskoj uniji izgrađen je s ciljem stvaranja pravednog, održivog i digitalno inkluzivnog jedinstvenog tržišta koje potrošačima/icama omogućava visok nivo zaštite, a privredi jasna pravila i predvidivo poslovno okruženje. U toku je javno savjetovanje o novoj Agendi za potrošače 2025-2030. Nova Agenda će ojačati zaštitu potrošača/ica, podržati dobrobit potrošača/ica i promovisati jednake uslove za preduzeća. Konsultacije će biti otvorene do 11. augusta 2025. godine. Fokus je na zaštitu potrošača/ica u digitalnoj ekonomiji, sa naglaskom na osiguranje sigurnosti na mreži i pristup sigurnim proizvodima. Diskutuje se o važnosti nastavka efikasne primjene postojećih pravila, uključujući savjetovanja sa svim relevantnim stranama putem samita potrošača/ica i javnih konsultacija. Takođe, naglašava se posvećenost oblikovanju politike zaštite potrošača/ica za narednih pet godina, sa ciljem očuvanja konkurentnog i pravednog jedinstvenog tržišta.

Strategija je zasnovana na holističkom pristupu koji obuhvata različite politike Unije od posebne važnosti za potrošače/ice. U njoj se odražava potreba da se pri oblikovanju i sprovođenju drugih politika i aktivnosti u obzir uzmu zahtjevi koji se odnose na zaštitu potrošača/ica. Njome se dopunjuju druge inicijative EU-a, kao što su evropski zeleni plan, akcioni plan za cirkularnu ekonomiju i Komunikacija o izgradnji digitalne budućnosti Evrope. N nju se oslanjaju i relevantni međunarodni okviri kao što su Program Ujedinjenih naroda za održivi razvoj do 2030. i Konvencija UN-a o pravima osoba s invaliditetom.

Kod digitalne transformacije (tačka 3.2 Strategije), zakonodavne mjere koje se pominju su upravo Direktive koje se prenose ZZP (2019/770, 771 i 2161). "Digitalna transformacija radikalno mijenja živote potrošača/ica i pruža im više prilika i veći izbor robe i usluga. U isto vrijeme im može otežati donošenje utemeljenih odluka i zaštitu njihovih interesa. Prikupljanje i obrada temeljnih podataka u kombinaciji s analizom ponašanja potrošača/ica i njihove kognitivne pristrasnosti mogu se upotrijebiti kako bi podstakle potrošače/ice na donošenje odluka koje bi mogle biti u suprotnosti s njihovim najboljim interesima. Time bi se mogla ograničiti djelotvornost postojećih pravila osmišljenih za zaštitu potrošača/ica u digitalnom okruženju, među ostalim od nepoštenih poslovnih praksi. Direktiva o boljem izvršavanju i modernizaciji pravila o zaštiti

potrošača (2019/2161) i Direktiva o digitalnom sadržaju (2019/771) važni su koraci za rješavanje nekih od tih izazova.”

Posebnu prekretnicu predstavlja usvajanje Regulative (EU) 2023/988 o opštoj bezbjednosti proizvoda (General Product Safety Regulation – GPSR), koja je u primjeni od decembra 2024. godine. Regulativa zamjenjuje raniju direktivu i uvodi sveobuhvatan pristup bezbjednosti neprehrambenih potrošačkih proizvoda. Ona odgovara na promijenjene uslove tržišta, naročito na porast online trgovine i prisustvo velikog broja proizvoda izvan EU. Među ključnim novinama GPSR-a je obaveza da svaki proizvod koji se plasira na tržište EU, bilo fizički ili digitalno, mora imati odgovornu osobu unutar Unije koja garantuje njegovu usklađenost sa sigurnosnim zahtjevima. Regulativom se pojačava uloga digitalnih platformi u osiguravanju bezbjednosti proizvoda koje plasiraju ili omogućavaju putem svojih sistema. Pored toga, definisani su precizniji mehanizmi opoziva opasnih proizvoda i osigurano je da informacije budu lako dostupne, razumljive i usmjerene ka potrošaču/ici.

Crna Gora, kao zemlja kandidat za članstvo u EU, usmjerava svoje regulatorne i institucionalne napore ka usklađivanju sa navedenim evropskim standardima kroz pregovore u okviru Poglavlja 28 – Zaštita potrošača i zdravlja. Prema izvještajima Evropske komisije, crnogorski pravni okvir je u velikoj mjeri usklađen sa pravnom tekovinom EU, iako se kroz preporuke TAIEX Peer review izvještaja ističe potreba daljeg normativnog usklađivanja. Ipak, i dalje su prisutni izazovi kada je riječ o efikasnoj primjeni zakonodavstva, naročito u kontekstu kapaciteta inspeksijskih tijela, koordinacije među nadležnim institucijama i adekvatnog odgovora na specifičnosti online tržišta. Upravo zbog toga, Evropska komisija i relevantne misije, poput TAIEX misije iz 2023. godine, ukazale su na potrebu za modernizacijom institucionalnog odgovora, tehničkim unapređenjem nadzora tržišta i jačanjem operativne saradnje sa carinskim organima i digitalnim platformama.

U tom kontekstu, posebno je važno istaći da je Crna Gora 2023. godine pristupila Programu za jedinstveno tržište (Single Market Programme – SMP), koji je centralni instrument Evropske unije za unapređenje funkcionisanja unutrašnjeg tržišta u periodu 2021–2027. Za crnogorski sistem zaštite potrošača/ica, najrelevantniji je Stub 4 SMP programa, koji se direktno bavi bezbjednošću proizvoda i zaštitom potrošača/ica. Ovaj stub omogućava zemljama korisnicama da učestvuju u programima obuka, razmjeni dobrih praksi, tehničkoj pomoći i projektima koji jačaju kapacitete za sprovođenje potrošačkog prava. Takođe, predviđena je i mogućnost korišćenja finansijskih sredstava za unapređenje laboratorijske infrastrukture, digitalizaciju sistema nadzora tržišta, kao i uključivanje crnogorskih institucija u mreže kao što su Safety Gate i Consumer Protection Cooperation (CPC).

Kroz pristupanje SMP programu, Crna Gora stiče dodatne mehanizme za operacionalizaciju preporuka koje su date u okviru TAIEX misije. To uključuje, prije svega, razvoj kapaciteta za sprovođenje GPSR zahtjeva, kao što su uspostavljanje nacionalnog sistema za rano upozoravanje o opasnim proizvodima, digitalno umrežavanje tržišnih inspekcija i carinskih službi, unapređenje pravosudnog znanja u oblasti kolektivne zaštite potrošača/ica, te razvijanje svijesti građana/ki o njihovim potrošačkim pravima. Kroz ovu platformu, Crna Gora može značajno ubrzati svoju institucionalnu i operativnu integraciju u sistem zaštite potrošača/ica EU.

Zaključno, evropski strateški okvir potrošačke politike – zasnovan na New Consumer Agenda, GPSR uredbi i mehanizmima kao što je SMP – predstavlja jasan smjer razvoja kojem Crna Gora teži u okviru procesa pristupanja EU. Uspješno usklađivanje sa tim okvirima ne zavisi samo od usvajanja zakonodavstva, već i od efikasnog sprovođenja kroz izgradnju kapaciteta, ulaganje u

infrastrukturu i aktivno uključivanje u evropske mreže. Pristup SMP programu, naročito kroz njegov Stub 4, predstavlja stratešku priliku koju Crna Gora treba maksimalno iskoristiti kako bi ojačala povjerenje potrošača/ica, unaprijedila tržišni nadzor i osigurala bezbjednost proizvoda u skladu sa najvišim evropskim standardima.

II. Analiza stanja

1. Nacionalni zakonodavni i institucionalni okvir

1.1 Zakonodavni okvir u oblasti zaštite potrošača/ica

Politika zaštite potrošača/ica u prvom planu utvrđena je Ustavom države Crne Gore, koji u članu 70, propisuje sljedeće: „Država štiti potrošača. Zabranjene su radnje kojima se narušava zdravlje, bezbjednost i privatnost potrošača.“ Krovni zakon kojim se uređuje predmetna politika je **Zakon o zaštiti potrošača** („Službeni list CG“ br. 2/14, 43/15, 70/17, 67/19 i 146/21) .

Skupština Crne Gore je 22. novembra 2019. godine donijela Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača („Sl. list CG“, br. 67/19), čime je u potpunosti prenijeta Direktiva 2011/83 o pravima potrošača i Direktiva 2013/11 o alternativnom rješavanju sporova potrošača/ica. Međutim zbog potrebe potpune stručne i jezičke usaglašenosti sa direktivama, a u skladu sa dobijenim komentarima DG JUST-a, Vlada Crne Gore je na sjednici od 14. oktobra 2021. godine utvrdila Predlog zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača, nakon čega je isti upućen u Skupštinsku proceduru. Programom pristupanja Crne Gore Evropskoj Uniji 2025-2026 planirano je donošenje novog Zakona o zaštiti potrošača sa ciljem prenošenja tri direktive (2019/2161, 2019/770 i 2019/771) koje propisuju nova pravila¹, usljed značajnog porasta korišćenja ovih servisa izazvanog pandemijom Covid 19.

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

U Ministarstvu ekonomskog razvoja izrađen je i donesen Zakon o potrošačkim kreditima („Sl. list CG“, br. 15/25) kojim je u crnogorsko zakonodavstvo, pored Direktive o potrošačkim kreditima, prenijeta i Direktiva 2014/17 o stambenim kreditima. U toku je i rad na izradi Zakona o turizmu i ugostiteljstvu u cilju usklađivanja s Direktivom 2015/2302 o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, koja takođe predstavlja dio potrošačkog zakonodavstva EU.

Izvršenje propisa iz oblasti zaštite potrošača/ica regulisano je drugim propisima, kao što su: Zakon o parničnom postupku (Sl. list RCG, br. 22/04, 28/2005 - odluka US i 76/06 i Sl. list CG, br. 47/15 - dr. zakon, 48/15, 51/17, 75/17 - odluka US, 62/18 - odluka US, 34/19, 42/19 - ispr., 76/20 i 108/21), Zakon o nadzoru proizvoda na tržištu (Sl. list CG, br. 033/14, 043/18), Zakonom o inspekcijskom nadzoru (Sl. list RCG", br. 039/03, Sl. list CG, br. 076/09, 057/11, 018/14, 011/15, 052/16, 084/24), Zakon o upravnom postupku ("Sl. list CG", br. 056/14, 020/15, 040/16, 037/17),

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

Zakona o obligacionim odnosima (Sl. list CG, br. 47/08, 04/11, 22/17 i 123/24), kao i Zakon o prekršajima (Sl. list CG, br. 001/11, 006/11, 039/11, 032/14, 043/17, 051/17).

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

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

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

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

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

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

4. Zakon o zanatstvu (Sl. list CG br. 054/09 od 10.08.2009, 064/09 od 22.09.2009, 040/11 od 08.08.2011);

5. Zakon o elektronskoj trgovini (Sl. list CG, br. 080/04 od 29.12.2004, Sl. list CG, br. 041/10 od 23.07.2010, 040/11 od 08.08.2011, 056/13 od 06.12.2013);

6. Zakon o unutrašnjoj trgovini (Sl. list CG br. 049/08 od 15.08.2008, 040/11 od 08.08.2011, 038/19 od 05.07.2019);

7. Zakon o zdravstvenoj zaštiti (Sl. list CG br. 003/16 od 15.01.2016, 039/16 od 29.06.2016, 002/17 od 10.01.2017, 044/18 od 06.07.2018, 024/19 od 22.04.2019, 024/19 od 22.04.2019, 082/20 od 06.08.2020, 008/21 od 26.01.2021, 3/23 od 10.01.2023, 48/24 od 24.05.2024, 77/24 od 05.08.2024, 84/24 od 06.09.2024);

8. Zakon o ljekovima (Sl. list CG br. 080/20 od 04.08.2020, br. 035/25 od 02.04.2025);

9. Zakon o kreditnim institucijama (Sl. list CG br. 072/19 od 26.12.2019, 082/20 od 06.08.2020, 008/21 od 26.01.2021, 024/25 od 12.03.2025);

10. Zakon o potrošačkim kreditima (Sl. list CG br. 015/25 od 20.02.2025);

11. Zakon o finansijskom lizingu, faktoringu, otkupu potraživanja, mikrokreditiranju i kreditno-garantnim poslovima (Sl. list CG, br. 073/17 od 03.11.2017, 044/20 od 14.05.2020);

- 12. Zakon o platnom prometu** (Sl. list CG br. 062/13 od 31.12.2013, 006/14 od 04.02.2014, 111/22 od 07.10.2022, 007/23 od 20.01.2023, 015/25 od 20.02.2025);
- 13. Zakon o osiguranju** (Sl. list CG br. 033/25 od 28.03.2025));
- 14. Zakon o komunalnim djelatnostima** (Sl. list CG br. 055/16 od 17.08.2016, 074/16 od 01.12.2016, 002/18 od 10.01.2018, 066/19 od 06.12.2019, 140/22 od 16.12.2022);
- 15. Zakon o energetici** (Sl. list CG br. 028/25 od 19.03.2025);
- 16. Zakon o elektronskim komunikacijama** (Sl. list CG br. 100/24 od 18.10.2024);
- 17. Zakon o poštanskim uslugama** (Sl. list CG br. 057/11 od 30.11.2011, 055/16 od 17.08.2016, 055/18 od 01.08.2018);
- 18. Zakon o audiovizuelnim medijskim uslugama²** (Sl. list CG br. 054/24 od 11.06.2024);
- 19. Zakon o prevozu u drumskom saobraćaju** (Sl. list CG br. 071/17 od 31.10.2017, 067/19 od 11.12.2019);
- 20. Zakon o vazdušnom saobraćaju** (Sl. list CG, br. 030/12 od 08.06.2012, 030/17 od 09.05.2017, 082/20 od 06.08.2020);
- 21. Zakon o obligacionim odnosima i osnovama svojinsko-pravnih odnosa u vazdušnom saobraćaju** (Sl. list CG, br. 018/11 od 01.04.2011, 046/14 od 31.10.2014, 043/18 od 03.07.2018);
- 22. Zakon o sigurnosti pomorske plovidbe** (Sl. list CG, br. 062/13 od 31.12.2013, 006/14 od 04.02.2014, 047/15 od 18.08.2015, 071/17 od 31.10.2017, 034/19 od 21.06.2019, 077/20 od 29.07.2020);
- 23. Zakon o pravima putnika u pomorskoj i unutrašnjoj plovidbi** (Sl. list CG, br. 076/20 od 28.07.2020);
- 24. Zakon o željeznici** (Sl. list CG, br. 027/13 od 11.06.2013, 043/13 od 13.09.2013);
- 25. Zakon o ugovornim odnosima u željezničkom saobraćaju** (Sl. list CG, br. 041/10 od 23.07.2010);
- 26. Zakon o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjenjivanje usaglašenosti** (Sl. list CG br. 053/11 od 11.11.2011, 033/14 od 04.08.2014);
- 27. Zakon o metrologiji** (Sl. list CG, br. br. 079/08 od 23.12.2008, 040/11 od 08.08.2011);
- 28. Zakon o kontroli predmeta od dragocjenih metala** (Sl. list CG, br. 040/10 od 22.07.2010, 040/11 od 08.08.2011);
- 29. Zakon o ograničavanju upotrebe duvanskih proizvoda** (Sl. list CG, br. 046/19 od 07.08.2019, 048/19 od 21.08.2019);

² U drugom kvartalu 2024. godine usvojen je novi Zakon o AVM uslugama, koji je zamijenio Zakon o elektronskim medijima. Agencija za audiovizuelne medijske usluge je nastavila da radi pod novim nazivom, u skladu sa nešto proširenim nadležnostima. Usvajanjem ovog zakona obezbijeđeno je usaglašavanje (transponovanje) Direktive 2010/13/EU EVROPSKOG PARLAMENTA I SAVJETA od 10. marta 2010. godine o koordinaciji određenih odredbi utvrđenih zakonima, propisima ili upravnim radnjama u državama članicama o pružanju audiovizuelnih medijskih usluga (Direktiva o audiovizuelnim medijskim uslugama).

- 30. Zakon o medicinskim sredstvima** (Sl. list CG, br. 024/19 od 22.04.2019);
- 31. Zakon o građevinskim proizvodima** (Sl. list CG, br. 018/14 od 11.04.2014, 051/17 od 03.08.2017, 015/25 od 20.02.2025);
- 32. Zakon o održavanju stambenih zgrada** (Sl. list CG, br. 041/16 od 06.07.2016, 084/18 od 26.12.2018, 140/22 od 16.12.2022);
- 33. Zakon o hemikalijama** (Sl. list CG, br. 051/17 od 03.08.2017);
- 34. Zakon o kozmetičkim proizvodima** (Sl. list CG, br. 024/19 od 22.04.2019);
- 35. Zakon o sredstvima za zaštitu bilja** (Sl. list CG, br. 051/08, 040/11, 018/14);
- 36. Zakon o sredstvima za ishranu bilja** (Sl. list CG, br. 048/07, Sl. list CG", br. 076/08, 073/10, 040/11, 030/17, 043/18);
- 37. Zakon o biocidnim proizvodima** (Sl. list CG, br. 054/16, 034/24 od 12.04.2024);
- 38. Zakon o bezbjednosti hrane** (Sl. list CG, br. 057/15);
- 39. Zakon o genetički modificovanim organizmima** (Sl. list CG br. 22/08, 040/11 od 08.08.2011);
- 40. Zakon o zdravstvenoj zaštiti bilja** (Sl. list RCG, br. 028/06, Sl. list CG, br. 073/10, 028/11, 048/15);
- 41. Zakon o sadnom materijalu** (Sl. list RCG, br. 028/06, Sl. list CG, br. 073/10, 040/11 od, 061/11, 048/15);
- 42. Zakon o sjemenskom materijalu poljoprivrednog bilja** (Sl. list RCG, br. 28/06 i Sl. list CG, br. 61/11 i 48/15);
- 43. Zakon o šemama kvaliteta, poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda** (Sl. list CG, br. 022/17);
- 44. Zakon o organskoj proizvodnji** (Sl. list CG, br. 123/24 od 23.12.2024);
- 45. Zakon o jakim alkoholnim pićima** (Sl. list CG, br. 003/23 od 10.01.2023);
- 46. Zakon o vinu** (Sl. list CG, br. 041/16);
- 47. Zakon o maslinarstvu i maslinovom ulju** (Sl. list CG, br. 045/14, 039/16);
- 48. Zakon o poljoprivredi i ruralnom razvoju** (Sl. list CG, br. 56/09; 18/11; 40/11; 34/14; 1/15; 30/17; 51/17 i 59/21);
- 49. Zakon o uređenju tržišta poljoprivrednih proizvoda** (Sl. list CG, br. 51/17);
- 50. Zakon o medijima** (Sl. list CG, br. 054/24 od 11.06.2024).

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

Tabela 1. Posebni zakoni kojima se uređuje pitanja prava potrošača/ica

Redni broj	Oblast zaštite potrošača/ica koja se uređuje predmetnim zakonom	Zakoni kojima se predmetna oblast uređuje
1.	Isticanje cijena za ponuđene proizvode (roba i usluge, uključujući i javne usluge)	Zakon o zaštiti potrošača (u daljem tekstu: ZZP) i drugi zakoni koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača, a naročito: - Zakon o turizmu i ugostiteljstvu - Zakon o skijalištima - Zakon o raftingu - Zakon o zanatstvu - Zakon o elektronskoj trgovini - Zakon o zdravstvenoj zaštiti - Zakon o lijekovima - Zakon o kreditnim institucijama - Zakon o potrošačkim kreditima - Zakon o finansijskom lizingu, faktoringu, otkupu potraživanja, mikrokreditiranju i kreditno-garantnim poslovima - Zakon o platnom prometu - Zakon o osiguranju - Zakon o komunalnim djelatnostima - Zakon o energetici - Zakon o elektronskim komunikacijama - Zakon o poštanskim uslugama - Zakon o audiovizuelnim medijskim uslugama - Zakon o prevozu u drumskom saobraćaju - Zakon o vazdušnom saobraćaju - Zakon o sigurnosti pomorske plovidbe

		- Zakon o željeznici - Zakon o ugovornim odnosima u željezničkom saobraćaju
2.	Izdavanje i sadržina računa za prodati proizvod (roba i usluge, uključujući i javne usluge)	ZZP i drugi zakoni koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača/ica, a naročito: - Zakon o turizmu i ugostiteljstvu - Zakon o skijalištima - Zakon o raftingu - Zakon o zanatstvu - Zakon o elektronskoj trgovini - Zakon o lijekovima - Zakon o kreditnim institucijama - Zakon o potrošačkim kreditima - Zakon o finansijskom lizingu, faktoringu, otkupu potraživanja, mikrokreditiranju i kreditno-garantnim poslovima - Zakon o platnom prometu - Zakon o osiguranju - Zakon o komunalnim djelatnostima - Zakon o energetici - Zakon o elektronskim komunikacijama - Zakon o audiovizuelnim medijskim uslugama - Zakon o poštanskim uslugama - Zakon o prevozu u drumskom saobraćaju - Zakon o vazdušnom saobraćaju - Zakon o obligacionim odnosima i osnovama svojinsko-pravnih odnosa u vazdušnom saobraćaju - Zakon o sigurnosti pomorske plovidbe - Zakon o pravima putnika u pomorskoj i unutrašnjoj plovidbi

		- Zakon o ugovornim odnosima u željezničkom saobraćaju
3.	Prodajne pogodnosti	ZZP i drugi zakoni koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača/ica
4.	Saobraznost i garancija za neprehrambenu robu	ZZP i drugi zakoni koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača/ica, a naročito: - Zakon o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjenjivanje usaglašenosti - Zakon o metrologiji - Zakon o kontroli predmeta od dragocjenih metala - Zakon o lijekovima - Zakon o medicinskim sredstvima - Zakon o građevinskim proizvodima - Zakon o održavanju stambenih zgrada - Zakon o hemikalijama - Zakon o kozmetičkim proizvodima - Zakon o sredstvima za zaštitu bilja - Zakon o sredstvima za ishranu bilja - Zakon o biocidnim proizvodima
5.	Saobraznost i garancija za hranu	ZZP i drugi zakoni koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača/ica, a naročito: - Zakon o bezbjednosti hrane - Zakon o turizmu i ugostiteljstvu - Zakon o poljoprivredi i ruralnom razvoju - Zakon o uređenju tržišta poljoprivrednih proizvoda
6.	Saobraznost i garancija za usluge (uključujući i javne usluge)	ZZP i drugi zakoni koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača/ica, a naročito: - Zakon o unutrašnjoj trgovini - Zakon o zanatstvu - Zakon o turizmu

		- Zakon o skijalištima - Zakon o raftingu - Zakon o elektronskoj trgovini - Zakon o kreditnim institucijama - Zakon o potrošačkim kreditima - Zakon o finansijskom lizingu, faktoringu, otkupu potraživanja, mikrokreditiranju i kreditno-garantnim poslovima - Zakon o platnom prometu - Zakon o osiguranju - Zakon o komunalnim djelatnostima - Zakon o energetici - Zakon o elektronskim komunikacijama - Zakon o poštanskim uslugama - Zakon o audiovizuelnim medijskim uslugama - Zakon o prevozu u drumskom saobraćaju - Zakon o vazdušnom saobraćaju - Zakon o sigurnosti pomorske plovidbe - Zakon o željeznici
7.	Obavještenja o robi/usluzi	ZZP i drugi zakoni koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača/ica, a naročito: - Zakon o unutrašnjoj trgovini - Zakon o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjenjivanje usaglašenosti - Zakon o metrologiji - Zakon o kontroli predmeta od dragocjenih metala - Zakon o ograničavanju upotrebe duvanskih proizvoda - Zakon o građevinskim proizvodima - Zakon o lijekovima

		- Zakon o medicinskim sredstvima - Zakon o hemikalijama - Zakon o kozmetičkim proizvodima - Zakon o bezbjednosti hrane - Zakon o GMO - Zakon o zdravstvenoj zaštiti bilja - Zakon o sadnom materijalu - Zakon o sjemenskom materijalu - Zakon o sredstvima za ishranu bilja - Zakon o sredstvima za zaštitu bilja - Zakon o biocidnim proizvodima - Zakon o šemama kvaliteta, poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda - Zakon o organskoj proizvodnji - Zakon o jakim alkoholnim pićima - Zakon o vinu - Zakon o maslinarstvu i maslinovom ulju - Zakon o poljoprivredi i ruralnom razvoju - Zakon o uređenju tržišta poljoprivrednih proizvoda - Zakon o zanatstvu - Zakon o turizmu i ugostiteljstvu - Zakon o skijalištima - Zakon o raftingu - Zakon o elektronskoj trgovini - Zakon o kreditnim institucijama - Zakon o potrošačkim kreditima - Zakon o finansijskom lizingu, faktoringu, otkupu potraživanja, mikrokreditiranju i kreditno-garantnim poslovima - Zakon o platnom prometu
--	--	---

		- Zakon o osiguranju - Zakon o komunalnim djelatnostima - Zakon o energetici - Zakon o poštanskim uslugama - Zakon o elektronskim komunikacijama - Zakon o audiovizuelnim medijskim uslugama - Zakon o prevozu u drumskom saobraćaju - Zakon o vazdušnom saobraćaju - Zakon o obligacionim odnosima i osnovama svojinsko-pravnih odnosa u vazdušnom saobraćaju - Zakon o sigurnosti pomorske plovidbe - Zakon o pravima putnika u pomorskoj i unutrašnjoj plovidbi - Zakon o željeznici
8.	Javne usluge	ZZP i drugi zakoni koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača/ica, a naročito: - Zakon o komunalnim djelatnostima - Zakon o energetici - Zakon o elektronskim komunikacijama - Zakon o poštanskoj djelatnosti - Zakon o audiovizuelnim medijskim uslugama - Zakon o prevozu u drumskom saobraćaju - Zakon o vazdušnom saobraćaju - Zakon o sigurnosti pomorske plovidbe - Zakon o pravima putnika u pomorskoj i unutrašnjoj plovidbi - Zakon o željeznici
9.	Ugovori zaključeni na daljinu i izvan poslovnih prostorija	ZZP i drugi zakoni koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača/ica, a naročito:

		- Zakon o unutrašnjoj trgovini - Zakon o zanatstvu - Zakon o turizmu i ugostiteljstvu - Zakon o skijalištima - Zakon o raftingu - Zakon o lijekovima - Zakon o medicinskim sredstvima - Zakon o hemikalijama - Zakon o kozmetičkim proizvodima - Zakon o bezbjednosti hrane - Zakon o zdravstvenoj zaštiti bilja - Zakon o sadnom materijalu - Zakon o sjemenskom materijalu - Zakon o sjemenskom materijalu poljoprivrednog bilja - Zakon o poljoprivredi i ruralnom razvoju - Zakon o uređenju tržišta poljoprivrednih proizvoda - Zakon o sredstvima za ishranu bilja - Zakon o sredstvima za zaštitu bilja - Zakon o komunalnim djelatnostima - Zakon o energetici - Zakon o elektronskim komunikacijama - Zakon o postanskim uslugama - Zakon o audiovizuelnim medijskim uslugama - Zakon o prevozu u drumskom saobraćaju - Zakon o vazdušnom saobraćaju - Zakon o sigurnosti pomorske plovidbe - Zakon o željeznici
--	--	---

		- Zakon o ugovorima o prevozu u drumskom saobraćaju - Zakon o obligacionim odnosima i osnovama svojinsko-pravnih odnosa u vazdušnom saobraćaju - Zakon o pravima putnika u pomorskoj i unutrašnjoj plovidbi - Zakon o ugovornim odnosima u željezničkom saobraćaju
10.	Ugovori o finansijskim uslugama zaključeni na daljinu	ZZP i drugi zakoni koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača/ica, a naročito: - Zakon o kreditnim institucijama - Zakon o potrošačkim kreditima - Zakon o finansijskom lizingu, faktoringu, otkupu potraživanja, mikrokreditiranju i kreditno-garantnim poslovima - Zakon platnom prometu - Zakon o osiguranju
11.	Ugovori o turističkim uslugama (vremenski podijeljenom korišćenju (timesharing), dugotrajnom turističkom proizvodu, preprodaji, razmjeni)	ZZP
12.	Nepoštene odredbe u potrošačkim ugovorima	ZZP, a u vezi sa posebnim zakonima koji uređuju posebne vrste ugovora, a naročito: - Zakon o turizmu i ugostiteljstvu - Zakon o potrošačkim kreditima - Zakon o finansijskom lizingu, faktoringu, otkupu potraživanja, mikrokreditiranju i kreditno-garantnim poslovima

		- Zakon platnom prometu - Zakon o osiguranju - Zakon o lijekovima - Zakon o medicinskim sredstvima - Zakon o hemikalijama - Zakon o kozmetičkim proizvodima - Zakon o o bezbjednosti hrane - Zakon o zdravstvenoj zaštiti bilja - Zakon o sadnom materijalu - Zakon o sjemenskom materijalu - Zakon o sjemenskom materijalu poljoprivrednog bilja - Zakon o sredstvima za ishranu bilja - Zakon o sredstvima za zaštitu bilja - Zakon o poljoprivredi i ruralnom razvoju - Zakon o uređenju tržišta poljoprivrednih proizvoda - Zakon o komunalnim djelatnostima - Zakon o energetici - Zakon o elektronskim komunikacijama - Zakon o poštanskim uslugama - Zakon o audiovizuelnim medijskim uslugama - Zakon o ugovorima o prevozu u drumskom saobraćaju - Zakon o obligacionim odnosima i osnovama svojinsko-pravnih odnosa u vazdušnom saobraćaju - Zakon o ugovornim odnosima u željezničkom saobraćaju - Zakon o sigurnosti pomorske plovidbe
--	--	---

		- Zakon o pravima putnika u pomorskoj i unutrašnjoj plovidbi
13.	Nepoštena poslovna praksa	ZZP, a u vezi sa posebnim zakonima koji uređuju posebne obaveze kod oglašavanja i informisanja koje se smatraju bitnim okolnostima, a naročito: - Zakon o turizmu i ugostiteljstvu - Zakon o elektronskoj trgovini - Zakon o potrošačkim kreditima - Zakon o lijekovima - Zakon o osiguranju - Zakon o tržištu kapitala - Zakon o energetici - Zakon o kozmetičkim proizvodima - Zakon o GMO - Zakon o bezbjednosti hrane - Zakon o biocidnim proizvodima - Zakon o šemama kvaliteta, poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda - Zakon o organskoj proizvodnji - Zakon o jakim alkoholnim pićima - Zakon o vinu - Zakon o maslinarstvu i maslinovom ulju - Zakon o poljoprivredi i ruralnom razvoju - Zakon o uređenju tržišta poljoprivrednih proizvoda
14.	Naknada štete prouzrokovane na proizvodu koji je dat na popravku (uključujući	ZZP

	hemijsko čišćenje, pranje i sl.)	
15.	Potrošački krediti	Zakon o potrošačkim kreditima, i drugi zakoni koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača/ica, a naročito: - Zakon o kreditnim institucijama - Zakon o finansijskom lizingu, faktoringu, otkupu potraživanja, mikrokreditiranju i kreditno-garantnim poslovima
16.	Paket aranžmani i druge odredbe koje se odnose na zaštitu potrošača/ica	Zakon o turizmu i ugostiteljstvu
17.	Ostale obaveze koje se odnose na zaštitu potrošača/ica u oblasti elektronske trgovine	Zakon o elektronskoj trgovini
18.	Obaveze koje se odnose na zaštitu potrošača/ica, u vazdušnom, drumskom, pomorskom i željezničkom saobraćaju, a u vezi prava lica sa invaliditetom ili smanjene pokretljivosti, kao i putnika po osnovu uskraćivanja ukrcaja, otkazivanja ili kašnjenja puta; štete zbog uništenja, gubitka ili oštećenja prtljaga ili stvari datih na prevoz, štete po osnovu kasne isporuke prtljaga.	Zakon o pravima putnika u pomorskoj i unutrašnjoj plovidbi Zakon o obligacionim odnosima i osnovama svojinsko-pravnih odnosa u vazdušnom saobraćaju Zakon o ugovorima o prevozu u drumskom saobraćaju Zakon o ugovornim odnosima u željezničkom saobraćaju

19.	Obaveze koje se odnose na zaštitu potrošača/ica u pružanju poštanskih usluga	Zakon o poštanskim uslugama
20.	Ostale obaveze koje se odnose na zaštitu potrošača/ica u oblasti lekova	Zakon o lekovima
21.	Ostale obaveze koje se odnose na zaštitu potrošača/ica u oblasti energetike	Zakon o energetici
22.	Zaštita prava pacijenata	Zakon o pravima pacijenata
23.	Zaštita potrošača/ica kod upotrebe duvanskih proizvoda	Zakon o ograničavanju upotrebe duvanskih proizvoda
24.	Ostale obaveze koje se odnose na zaštitu prava potrošača/ica kod skijališta	Zakon o skijalištima
25.	Ostale obaveze koje se odnose na zaštitu prava potrošača/ica kod raftinga	Zakon o raftingu Zakon o sigurnosti plovidbe
26.	Ostale obaveze koje se odnose na zaštitu prava potrošača/ica kod lizinga	Zakon o finansijskom lizingu, faktoringu, otkupu potraživanja, mikrokreditiranju i kreditno-garantni poslovima
27.	Ostale obaveze koje se odnose na zaštitu prava potrošača/ica kod platnog prometa i	Zakon o platnom prometu Zakon o zaštiti potrošača/ica - korisnika finansijskih usluga

	zaštite korisnika finansijskih usluga	
28.	Ostale obaveze koje se odnose na zaštitu prava potrošača/ica kod osiguranja	Zakon o osiguranju Zakon o obaveznom osiguranju u saobraćaju Zakon o jahtama Zakon o sigurnosti pomorske plovidbe
29.	Nedozvoljeno oglašavanje	Zakon o nedozvoljenom oglašavanju, i drugi zakoni koji sadrže odredbe o zabranjenom oglašavanju, a naročito: - Zakon o audiovizuelnim medijskim uslugama - Zakon o civilnom vazduhoplovstvu - Zakon o medijima

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

- Odluka o utvrđivanju liste organa nadležnih za inspekcijski nadzor nad sprovođenjem zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača (Sl. list CG, br. 53/21);
- Uredba o uslovima za ustupanje i obavljanje poslova utvrđenih Nacionalnim programom zaštite potrošača i bližim kriterijumima, načinu i postupku finansiranja organizacija potrošača (Sl. list CG, br. 40/2015);
- Uredba o načinu rada sistema brze razmjene informacija o proizvodima koji predstavljaju rizik (Sl. list CG, br. 57/2015, 72/18, 37/23);
- Pravilnik o sadržaju evidencije o podacima iz nadzora i evidencije o žalbama potrošača i njihovom rješavanju (Sl. list CG, br. 34/15, 28/21);
- Pravilnik o listi proizvoda i načinu isticanja obavještenja o robi na Brajevom pismu (Sl. list CG, br. 30/17, 40/19, 32/20, 63/21);
- Pravilnik o sadržaju i načinu vođenja registra tužbi za zaštitu kolektivnih interesa potrošača i registra odluka (Sl. list CG, br. 16/15);
- Pravilnik o sadržaju standardnog informacionog obrasca za ugovore o turističkim uslugama (Sl. list CG, br. 30/15);
- Pravilnik o sadržaju standardnog obrasca za jednostrani raskid ugovora o turističkim uslugama (Sl. list CG, br. 30/15);
- Pravilnik o evidenciji organizacija potrošača (Sl. list CG, br. 16/15);

- Pravilnik o bližim kriterijumima za izbor članova Odbora za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova (Sl. list CG, br. 56/2020);
- Pravilnik o vrsti robe i načinu obavljanja trgovine izvan poslovnih prostorija (Sl. list CG, br. 33/15);
- Pravilnik o sadržaju obavještenja o opasnom proizvodu i proizvodu koji predstavlja ozbiljan rizik (Sl. list CG, br. 32/15);
- Uredba o grupama proizvoda nad kojima se vrši nadzor na tržištu (Sl. list CG, br. 11/20);
- Pravilnik o postupanju sa građevinskim otpadom (Sl. list CG, br. 20/25);
- Pravilnik o informativnom obrascu o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora zaključenog van poslovnih prostorija ili na daljinu (Sl. list CG, br. 52/20);
- Pravilnik o obrascu jednostranog raskida ugovora zaključenog van poslovnih prostorija ili na daljinu (Sl. list CG br. 52/20);
- Pravilnik o komercijalnim audiovizuelnim komunikacijama u audiovizuelnim medijskim uslugama (Sl. list CG, br. 36/11);
- Uredba o informisanju potrošača o hrani (Sl. list CG, br. 22/18);
- Pravilnik o uspostavljanju sistema brzog uzbunjivanja za hranu i hranu za životinje (RASFF) (Sl. list CG, br. 121/24).

1.2 Institucionalni okvir

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

Krovna institucija je Ministarstvo ekonomskog razvoja³, odnosno Direktor za unutrašnje tržište i konkurenciju, u sklopu koga se nalazi Direkcija za zaštitu potrošača i Direkcija za tržišnu inspekciju. Ministarstvo je nadležno da prati sprovođenje Zakona o zaštiti potrošača i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača/ica, odnosno kontinuirano unapređuje zakonodavni okvir, daje prijedloge za unaprijeđenje i razvoj politike zaštite potrošača/ica, predlaže Nacionalni program, prati njegovu realizaciju. Takođe, Ministarstvo pruža podršku i jača saradnju sa udruženjima potrošača/ica, kao i lokalnim samoupravama, te nastoji uticati na unaprijeđenje svijesti potrošača/ica. S druge strane, pružanje pravne pomoći i davanje informacija u slučaju individualnih prigovora je zadatak udruženja potrošača/ica, dok pravosudni organi imaju odlučujuću ulogu u rješavanju potrošačkih sporova i izvršenju potrošačkih propisa.

Najviše tijelo koje ima savjetodavnu ulogu i koje obezbjeđuje određeni stepen saradnje i koordinacije između različitih aktera u čijoj nadležnosti su određena potrošačka prava je Savjet

³ Uredba o organizaciji i načinu rada državne uprave, član broj 2, ("Službeni list Crne Gore", br. 098/23 od 31.10.2023, 102/23 od 17.11.2023, 113/23 od 15.12.2023, 071/24 od 23.07.2024, 072/24 od 26.07.2024, 090/24 od 20.09.2024, 093/24 od 27.09.2024, 093/24 od 27.09.2024, 104/24 od 31.10.2024, 117/24 od 06.12.2024, 039/25 od 16.04.2025) kojom je Ministarstvo ekonomskog razvoja i turizma postalo Ministarstvo ekonomskog razvoja.

za zaštitu potrošača, koji prati stanje zaštite potrošača/ica na tržištu i predlaže odgovarajuće mjere i aktivnosti; daje mišljenja o potrebi izmjena i dopuna postojećih i donošenje novih propisa u oblasti zaštite potrošača/ica i razmatra nacрте propisa koji se donose u ovoj oblasti; učestvuje u izradi Nacionalnog programa i sarađuje u pripremi Akcionog plana, prati realizaciju i učestvuje u pripremi godišnjeg izvještaja o realizaciji Nacionalnog programa i predlaže određene mjere za: zaštitu zdravlja, bezbjednosti i ekonomskih interesa potrošača/ica, unaprijeđenje pravne zaštite, unaprijeđenje informisanja i obrazovanja, kao i za podizanje svijesti o značaju zaštite potrošača/ica. Predsjednika i ostale članove Savjeta imenuje Vlada, na period od četiri godine. Stručne i administrativne poslove za Savjet obavlja Ministarstvo. Rad Savjeta je javan. Novi Savjet za zaštitu potrošača, formiran je 2025. godine, a njegovi članovi su predstavnici nosilaca zaštite potrošača/ica iz člana 157 Zakona o zaštiti potrošača.

Potrošačka prava koja se odnose na oblast turizma, nijesu više u nadležnosti Ministarstva ekonomskog razvoja, jer su poslovi sektora za turizam novom Uredbom o organizaciji i načinu rada državne uprave ("Službeni list Crne Gore", br. 098/23, 102/23, 113/23, 071/24, 072/24, 090/24, 093/24, 093/24, 104/24, 117/24, 039/25) sada u nadležnosti Ministarstva turizma.

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

1. Ministarstvo saobraćaja⁴ koje je nadležno za oblast prava potrošača/ica korisnika usluga prevoza i to u drumskom, željezničkom, vazдушnom i pomorskom saobraćaju.
2. Ministarstvo unutrašnjih poslova sprovodi poslove od značaja za zaštitu potrošača/ica u okviru Direktorata za vanredne situacije, odnosno Direkcije za inspekcijski nadzor, a u dijelu koji se odnosi na eksplozivne materije, zapaljive materije i tečnosti i gasove;
3. Ministarstvo javne uprave⁵ od posebnog je značaja za oblast zaštite potrošača/ica jer je u nadležnosti tog ministarstva donošenje propisa koji uređuju elektronsku trgovinu i online usluge: Zakon o elektronskoj trgovini, Zakon o elektronskoj identifikaciji i elektronskom dokumentu kao i propisi donijeti na osnovu ovih zakona. Uspostavljanjem sistema za elektronsku identifikaciju na nacionalnom nivou, građani će biti u mogućnosti da bezbjedno komuniciraju i obavljaju transakcije putem interneta. Elektronska identifikacija predstavlja postupak korišćenja ličnih identifikacionih podataka u elektronskom obliku koji na jedinstven način predstavljaju fizičko ili pravno lice. Povjerenje u upotrebu on-line usluga i jednostavnost njihove upotrebe ima presudan značaj za to da njihovi korisnici mogu u potpunosti da koriste prednosti elektronskih usluga i da se mogu pouzdati u njih. Portal e-uprave nudi mogućnost kreiranja elektronskih anketa, putem kojih se može pratiti zadovoljstvo korisnika ponuđenim uslugama.
4. Ministarstvo zdravlja je zaduženo za zaštitu prava pacijenata i poboljšanje kvaliteta zdravstvenih usluga. Takođe, ono je jedna od dvije ključne institucije zadužene za Poglavlje 28, pored Ministarstva ekonomskog razvoja;
5. Ministarstvo ekologije, održivog razvoja i razvoja sjevera⁶ nadležno je za kreiranje nacionalnog zakonodavnog i strateškog okvira u oblasti upravljanja hemikalijama i biocidnim proizvodima i šire

⁴ Nekada su bila u nadležnosti Ministarstva kapitalnih investicija ali su novom Uredbom o organizaciji i načinu rada državne uprave iz 2024. godine prešla u ovo Ministarstvo.

⁵ Nekada su bila u nadležnosti Ministarstva javne uprave, digitalnog društva i medija ali su novom Uredbom o organizaciji i načinu rada državne uprave iz 2024. godine prešla u ovo Ministarstvo.

⁶ Nekada su bila u nadležnosti Ministarstva ekologije, prstornog planiranja i urbanizma ali su novom Uredbom o organizaciji i načinu rada državne uprave iz 2024. godine prešla u ovo Ministarstvo.

za čitavu oblast životne sredine, kao i za koordinaciju procesa pregovora s EU za Pregovaračko poglavlje 27 - životna sredina i klimatske promjene, a u okviru kojeg se nalazi podoblast hemikalije. U njegovoj nadležnosti je i donošenje propisa koji uređuju oblast pružanja komunalnih usluga kao usluga od javnog interesa;

6. Uprava za inspekcijske poslove, koja se takođe Uredbom o organizaciji i načinu rada državne uprave iz 2024. godine rasformirala i inspekcije iz određenih oblasti su pripojene ministarstvima, preko inspekcija u svom sastavu⁷, vrši nadzor nad primjenom propisa, pa je njena uloga od posebnog uticaja na pravilno sprovođenje propisa, a samim tim i na zaštitu javnog interesa, kome pripada i zaštita prava potrošača/ica, koje država, u skladu sa Ustavom, štiti kao slabiju stranu na tržištu. 7 inspekcija, pored nadzora u ostalim oblastima, vrše nadzor u oblasti zaštite potrošača/ica, i to u dijelu zaštite ekonomskih interesa potrošača/ica i zaštite od nebezbednih proizvoda (nadzor proizvoda na tržištu).

6. Uprava za bezbednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove preko inspekcija u sastavu vrši nadzor nad primjenom propisa iz oblasti bezbednosti i kvaliteta hrane, sredstava za zaštitu i ishranu bilja i predmeta i materijala koji dolaze u kontakt s hranom. Planiranim i ciljanim kontrolama, primjenom određenih tehnika i metoda kontrole hrane i drugih proizvoda pri uvozu i u unutrašnjem nadzoru, kao što su pregled, inspekcija, uzorkovanje, audit i monitoring obezbjeđuje se sprovođenje propisa iz nadležnosti Uprave u cilju preventivnog otkrivanja opasnosti u hrani ili neusglašenosti proizvoda koje mogu uticati na zdravlje potrošača/ica. Označavanje hrane jedno je od najsloženijih zakonski uređenih područja vezanih za hranu i predstavlja veoma važnu kariku u komunikaciji proizvođača hrane sa potrošačem/icom. Jedno od opštih načela propisa o hrani je informisanje potrošača/ica o hrani, odnosno pružanje podataka koji će biti osnov za odabir hrane koju konzumiraju. Na izbor potrošača/ica utiču njegove prehrambene navike, zatim zdravstvene, privredne, ekološke, socijalne i etičke okolnosti. Pravni okvir kojim je uređena oblast označavanja hrane (navođenje obveznih informacija o hrani) u EU je Regulativa (EU) br. 1169/2011, a koji je izrađen na način da potrošačima/icama omogući prepoznavanje (naziv hrane i sastojke hrane), pravilnu upotrebu i način čuvanja hrane kao i komuniciranje sa subjektom u poslovanju s hranom koji je odgovoran za istu. Ova Regulativa je u potpunosti transponovana u nacionalno zakonodavstvo, Uredbu o informisanju potrošača o hrani. (Sl.list CG, br 22/18). Ciljanim kontrolama hrane i proizvoda, uključujući i laboratorijsku provjeru kvaliteta i sastava, obezbjeđuje se i zaštita potrošača/ica od prevara i obmana i dovođenja potrošača/ica u zabludu kupovinom nepravilno označene hrane i drugih proizvoda stavljenih na tržište.

7. Agencija za audiovizuelne medijske usluge - nezavisni regulatorni organ za oblast AVM usluga koji vrši javna ovlašćenja u skladu sa Zakonom o audiovizuelnim medijskim uslugama i djeluje u

⁷ Nadležnosti u oblasti zaštite potrošača/ica po inspekcijama:

- Tržišna inspekcija: zaštita ekonomskih interesa potrošača/ica i nadzor proizvoda na tržištu (bezbednost proizvoda);
- Zdravstveno-sanitarna inspekcija: zaštita potrošača/ica korisnika zdravstvenih usluga, uključujući i dio ekonomskih interesa potrošača/ica (koji su povezani sa saobraznošću i garancijom za određene vrste proizvoda i usluga) i nadzor proizvoda na tržištu;
- Metrološka inspekcija: zaštita ekonomskih interesa potrošača/ica (koji su povezani sa saobraznošću i garancijom za određene vrste proizvoda) i nadzor proizvoda na tržištu;
- Termoenergetska inspekcija: zaštita ekonomskih interesa potrošača/ica korisnika tečnog naftnog gasa i nadzor proizvoda na tržištu i u upotrebi;
- Direkcija za inspekcijski nadzor u drumskom saobraćaju (MSA);
- Direkcija za inspekcijski nadzor (MUP); Fitosanitarna inspekcija (UBH).

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

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

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

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

11. Regulatorna agencija za energetiku i regulisane komunalne djelatnosti - samostalna, neprofitna organizacija, pravno i funkcionalno nezavisna od državnih organa i energetske subjekata, čiji rad je javan u skladu sa zakonom. Pravni okvir za zaštitu prava krajnjih kupaca električne energije sadržan je u Zakonu o energetici, kojim je propisano da se javni interes, u smislu obezbjeđivanja dovoljnih količina energije potrebnih za život i rad građana/ki, poslovanje i razvoj privrednih subjekata, kao i njihovog snabdijevanja na siguran, bezbjedan, pouzdan i kvalitetan način, ostvaruje, između ostalog, i obavljanjem energetske djelatnosti u skladu sa

principima zaštite krajnjih kupaca električne energije. Pored osnovnih prava kupaca: prava na priključenje na mrežu, izbor i promjenu snabdjevača, pristup podacima o svojoj potrošnji, otklanjanje tehničkih ili drugih smetnji u isporuci energije, Zakonom su propisane i dodatne mjere zaštite ranjivih kupaca koji su zdravstveno i socijalno ugroženi. Agencija ima kontrolnu funkciju u sljedećim slučajevima: 1) ako snabdjevač u slučaju poremećaja na tržištu električne energije izvrši promjenu cijena električne energije za kupce van utvrđenih ograničenja ili izvrši promjenu cijena po različitim stopama za različite kategorije kupaca, Agencija vrši odobravanje procjene promjene prihoda od svake kategorije kupaca koju je snabdjevač dužan da izradi, i 2) ako u periodu do pojave likvidnog tržišta snabdjevač ostvari profit po stopi većoj od prosječne stope povrata koja je iskazana u bilansima operatora prenosa i operatora distribucije, Agencija je dužna da u navedenim okolnostima naloži snabdjevaču da za kupce utvrdi cijene kojima se u narednoj godini obezbjeđuje ostvarivanje profita, najviše po prosječnoj stopi povrata za regulisane djelatnosti.

12. Centralna banka Crne Gore - Zaštita prava potrošača/ica predstavlja jednu od ključnih funkcija Centralne banke, koju ostvaruje kroz postupke neposrednih kontrola kreditora, vršeći ocjenu ostvarenog nivoa usklađenosti poslovanja kreditora sa propisima kojima se uređuje potrošačko kreditiranje i zaštita potrošača/ica. U okviru redovnih aktivnosti usmjerenih na zaštitu prava potrošača/ica, Centralna banka razmatra osnovanost i u skladu sa ovlaštenjima postupa po svim dostavljenim prigovorima potrošača/ica. U cilju daljeg unapređenja prava potrošača/ica i usklađivanja regulatornog okvira iz oblasti potrošačkog kreditiranja sa relevantnim propisima Evropske unije, Centralna banka aktivno učestvuje u izradi novih zakonskih rješenja i odgovarajuće podzakonske regulative koja obezbjeđuje odgovorno kreditiranje i visok stepen zaštite potrošača/ica. Centralna banka daje preporuke kreditnim institucijama i pružaocima finansijskih usluga za unapređenje odnosa prema potrošačima/icama i preduzima druge mjere koje doprinose efikasnoj zaštiti ekonomskih prava potrošača/ica i jačanju povjerenja potrošača/ica u finansijski sektor, sa posebnim fokusom na ranjive kategorije potrošača/ica.

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

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

15. Obrazovne institucije imaju ključnu ulogu u razvoju svijesti o potrošačkim pravima i jačanju pravne pismenosti. Saradnja sa vaspitno-obrazovnim institucijama i sprovođenje edukacije iz oblasti zaštite potrošača/ica doprinosi formiranju informisanih i odgovornih građana.

2. Analiza zainteresovanih strana

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

Tabela 2. Zainteresovane strane

Zainteresovana strana	Odnos prema strateškom dokumentu	Interes (ocjena od 1 do 5)	Uticaj/snaga (ocjena od 1 do 5)
Javni sektor (Vlada Crne Gore, resori javne službe, državne agencije, uprave i organizacije, lokalna samouprava)	Vlada Crne Gore ima veliki interes i veliki uticaj u vezi sa predmetnom politikom, kao i pripremom i implementacijom samog strateškog dokumenta. Krovna institucija Ministarstvo ekonomskog razvoja je nosilac svih aktivnosti, dok su ostali resori uključeni u implementaciju pojedinačnih aktivnosti. U određenim slučajevima aktivnosti vezanih za potrošača prava usko vezana za pojedinačne oblasti nosioci mogu biti i druge institucije. Državne institucije, agencije i organizacije takođe učestvuju u implementaciji pojedinačnih aktivnosti i omogućavaju razvoj i unaprijeđenje situacije u oblasti zaštite potrošača/ica. Lokalna samouprava takođe predstavlja ključnog aktera na nižem nivou, u smislu opština i	5	5

		praćenja i rješavanja pitanja potrošačkih prava sa lokalnog nivoa.		
Evropska unija		Ogroman interes sa aspekta pregovora na putu ka pridruživanju Crne Gore EU. NPZP omogućava dalji napredak u predmetnoj oblasti, što je od posebnog značaja za sam proces.	5	5
Privatni sektor (tradicionalni i online trgovci)		Eksterni akteri na koje će strateški dokument imati pozitivan uticaj kroz obezbjeđivanja stvaranja većeg nivoa povjerenja i lojalnosti sa potrošačima/icama. Njihov interes je veliki, a uticaj je srednji.	4	3
Civilni sektor	Građani-potrošači/ice	Najveći uticaj predmetni strateški dokument ima na građane/ke i priprema se i implementira radi obezbjeđivanja većeg stepena poštovanja njihovih prava i omogućavanja jednostavnije i sigurnije kupovine. Njihov interes je ogroman, a uticaj srednji.	5	3
	NVO sektor	NVO su veoma značajne za implementaciju predmetne politike, ali i za obezbjeđivanje podrške	4	5

		građanima/kama. Njihov uticaj je ogroman, a njihov interes veliki. Takođe, ključni akteri u okviru instituta kolektivnih tužbi.		
Mediji		Veoma važna grupa stejkholdera sa aspekta uticaja koji imaju, dakle ogroman uticaj na implementaciju same politike (i strateškog dokumenta), a interes srednji.	3	5
Obrazovne institucije		Veoma važne za unaprijeđenje oblasti zaštite potrošača/ica i za podizanje svijesti potrošača/ica o njihovim pravima, posebno sa aspekta edukovanja mlađih kategorija potrošača/ica kako bi se razvila kultura ostvarivanja potrošačkih prava od najranije dobi. Njihov uticaj je veliki, a interes na srednjem nivou.	3	4

Iz prethodne tabele možemo da zaključimo da je Vlada Crne Gore odnosno njeni resori (Ministarstvo ekonomskog razvoja kao nosilac politike zaštite potrošača/ica i ostali resori kao ključni akteri u implementaciji same politike) ona zainteresovana strana koja ima visok nivo moći i interesovanja za razvoj predmetne politike. Takođe, politički akteri zajedno sa ostalim ministarstvima nadležnim za prava potrošača/ica proizašla iz specifičnih oblasti imaju visok nivo moći kao i interesovanja. Takođe, opredijeljenost Vlade Crne Gore za članstvo u EU, još jedan je važan element sa aspekta analize zainteresovanih strana. Kako je predmetna politika tretirana poglavljem 28 Zaštita potrošača i zdravlje, to joj daje na značaju i utiče na stvaranje većeg interesa u razvoju i dostizanju potpune usaglašenosti sa pravnom tekovinom i standardima EU u ovoj oblasti, jer je i to jedan od preduslova za sticanje članstva. S obzirom da je Crna Gora kandidat za članstvo, evidentan je interes i uticaj EU u vezi sa predmetnom politikom, te je ona zainteresovana strana koja ima ogroman uticaj i ogroman interes u ovoj oblasti. Premda još uvijek nivo svijesti i na strani privatnog sektora nije na zadovoljavajućem nivou, trgovci su sve više svjesni značaja koji ova oblast ima za uspostavljanje lojalnog odnosa sa potrošačima/icama, čime nastoje povećati svoju konkurentnost i stvoriti bolju reputaciju svog preduzeća. Građani

predstavljaju najvažniju interesnu grupu, jer se sama politika i predmetni dokument upravo direktno odnose na njih kao potrošače/ice. Samim tim njihov interes za implementaciju predmetnog dokumenta, a i politike je ogroman. Sa druge strane, građani još uvijek nijesu dovoljno informisani, niti motivisani za aktivnije djelovanje po pitanju ostvarivanja svojih prava, što je vjerovatno posljedica nekih ranije usvojenih obrazaca ponašanja, ali i nepostojanja dovoljno znanja kao ni motivisanosti da se u slučaju bilo kojeg pokušaja kršenja njihovih prava preduzmu potrebni koraci. NVO sektor, odnosno udruženja potrošača/ica igraju ogromnu ulogu u podizanju svijesti potrošača/ica o pravima, pravnom savjetovanju i u krajnjem zaštiti kolektivnih interesa potrošača/ica, što je veoma značajno sa aspekata unaprjeđenja sistema zaštite potrošača/ica. Oni takođe pokazuju ogroman interes i odazivaju se na pozive koji uključuju konsultovanje zainteresovane javnosti i predlaganje članova/ica u radna tijela koja se bave ovom tematikom. Veliki je broj inicijativa i projekata koje implementiraju, a u proteklom periodu su čak podnijeli i dvije kolektivne tužbe, što je veoma pohvalno. Mediji su veoma važni za podizanje svijesti javnosti o ovoj oblasti, odnosno kako o aktivnostima koje nadležne institucije preduzimaju u cilju stvaranja efikasnije zaštite potrošačkih prava, tako i u cilju upoznavanja samih potrošača/ica sa njihovim pravima. Njihov interes je još uvijek na nedovoljno visokom nivou iako su u proteklom periodu realizovane određene tematske emisije koje su bile posvećene upravo ovoj oblasti. Obrazovne institucije, čak i shodno Zakonu o zaštiti potrošača, igraju ogromnu ulogu u unaprijeđenju znanja i obučavanju različitih grupa građana/ki o njihovim pravima kao potrošačima/icama. Posebno su značajni sa aspekta podizanja svijesti mlađih generacija o ovoj veoma važnoj oblasti. Obzirom na to da je 2022. godine Svjetski dan zaštite prava potrošača/ica bio posvećen fer digitalnoj trgovini i finansijama, a mlađa populacija prepoznata kao grupa koja prati trendove u modernom digitalnom svijetu, predstavnici/ce Ministarstva ekonomskog razvoja i Centra za zaštitu potrošača održali su čas učenicima/cama JU Srednje ekonomske škole „Mirko Vešović“ u cilju dodatne promocije i podizanja svijesti o njihovim pravima i obavezama kao potrošačima/icama, ali i mehanizmima zaštite koji su propisani. Nastavljajući sa dobrom praksom 2023. godine je Međunarodni dan zaštite prava potrošača/ica Ministarstvo ekonomskog razvoja i turizma organizovalo u saradnji sa Ekonomskim fakultetom Univerziteta Crne Gore u vidu panela na temu: Ekonomski i pravni aspekti zaštite potrošača/ica u Crnoj Gori. Učesnici/ce panela bili su još i predstavnici/ce tadašnje uprave za inspeksijske poslove, Pravnog fakulteta i NVO Centra za zaštitu potrošača gdje su predstavili i promovisali osnovna prava svih potrošača/ica, i diskutovali sa prisutnim studentima/kinjama o zakonskoj zaštiti, značaju podizanja svijesti i edukacije građana/ki o ovim pravima, kao i o mogućnostima pristupa resursima i podršci kada im je potrebna pomoć.

Iako postoji zakonodavni prostor za veći angažman obrazovnih institucija kroz organizovanje posebnih edukativnih programa na ovu temu, preporuka za naredni period bi bila da se potpiše Memorandum o saradnji sa nekom obrazovnom ustanovom.

3. Trenutno stanje u oblasti zaštite potrošača/ica

Trenutno stanje u oblasti zaštite potrošača/ica u Crnoj Gori karakterišu pozitivni pomaci, ali i brojni izazovi u implementaciji javnih politika. Finalna evaluacija Nacionalnog programa zaštite potrošača ukazuje na to da, iako je strateški okvir postavljen jasno, njegovo sprovođenje nailazi na prepreke u praksi.

Prepoznati su problemi nedostatka institucionalnih kapaciteta, posebno na lokalnom nivou, gdje je uočena slaba uključenost lokalne administracije i civilnog sektora. U isto vrijeme, složena i promjenljiva upravljačka struktura, kao posljedica čestih političkih promjena, dodatno otežava dosljedno sprovođenje politike zaštite potrošača/ica.

Izveštaji pokazuju da je samo dio planiranih aktivnosti u potpunosti realizovan. U 2022. godini, 43% aktivnosti je sprovedeno u potpunosti ili djelimično, dok je u 2023. godini taj procenat iznosio 86%, ali i dalje značajan broj aktivnosti nije bio sproveden. Poseban izazov predstavljao je nedostatak redovnog prikupljanja podataka kroz istraživanja javnog mnjenja, što je otežalo procjenu uticaja informativno-edukativnih aktivnosti.

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

Proces zaštite potrošačkih prava je kontinuiran i zahtjeva ogromnu angažovanost i brzo djelovanje u skladu sa promjenama savremenog poslovanja i načina života. Realizacijom Nacionalnog programa zaštite potrošača 2022-2024, ali i same implementacije Zakona o zaštiti potrošača, uočeni su određeni nedostaci koje je potrebno unaprijediti u narednom periodu radi obezbjeđivanja efikasnije zaštite potrošača/ica. Ovdje je neophodno pomenuti i to da je prethodni Nacionalni program zaštite potrošača pripremljen u skladu sa preporukama i smjernica Metodologije razvijanja politika, izrade i praćenja sprovođenja strateških dokumenata, čime je njegov kvalitet i ostvareni rezultat umnogome unaprijeđen u odnosu na prethodni Nacionalni program kojim je ostvaren je visok procenat realizacije, ali je isti bio usmjeren na tekuće aktivnosti koje bi se realizovale i u slučaju nepostojanja predmetnog programa. Zbog toga je neophodno bilo pažljivije isplanirati buduće djelovanje u cilju stvarnog unaprijeđenja ove oblasti u predstojećem trogodišnjem periodu.

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

kreditima čime je ujedno povrijedila i kolektivna prava potrošača/ica u Crnoj Gori. Takođe, CEZAP je u novembru 2021. godine pokrenuo novi postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača/ica takođe u oblasti finansijskih usluga. Viši sud u Podgorici je potvrdio presudu Osnovnog suda od 14. januara 2022. godine kojom se banci zabranjuje da u ugovorima o kreditu koje nudi potrošačima/icama ugovara naknadu za prijevremenu otplatu kredita u procentima zavisno od iznosa kredita, odnosno od iznosa kredita koji se prijevremeno otplaćuje, već ta naknada mora da predstavlja stvarne troškove banke zbog prijevremene otplate. Nadalje, u 2023. godini donesena je presuda Osnovnog suda u Podgorici kojom je Crnogorskoj komercijalnoj banci (CKB) zabranjeno da za obradu kredita naplaćuje naknadu u procentualnom iznosu i posredno su obavezane sve ostale banke, iako se odnosi samo na CKB.

3.1 Ocjena prethodnog programa zaštite potrošača/ica

Prethodni Nacionalni program zaštite potrošača ocijenjen je kao visoko relevantan za crnogorski kontekst i usklađen sa evropskim standardima. Program je postavio jedan strateški i tri operativna cilja, uz šest ključnih indikatora učinka. U njegovoj osnovi leži pristup zasnovan na dokazima, sa fokusom na zakonodavne reforme, informisanje građana i međuinstitucionalnu saradnju.

Najveći uspjeh zabilježen je u domenu unapređenja zakonodavnog okvira – očekivani rezultati su u nekim slučajevima postignuti čak godinu dana ranije. Međutim, efektivnost programa bila je ograničena nemogućnošću potpunog sprovođenja planiranih mjera, uglavnom zbog administrativnih slabosti, nedostatka ljudskih resursa i djelimične iskorišćenosti budžetskih sredstava (samo 70% planiranog budžeta).

Iako je ocijenjen kao efektivan u određenim segmentima, evaluacija ukazuje na potrebu reorganizacije upravljačke strukture, jačanja MEL sistema (monitoring, evaluacija i učenje) i obezbjeđenja šire saradnje sa svim relevantnim akterima, uključujući lokalne samouprave i nevladine organizacije.

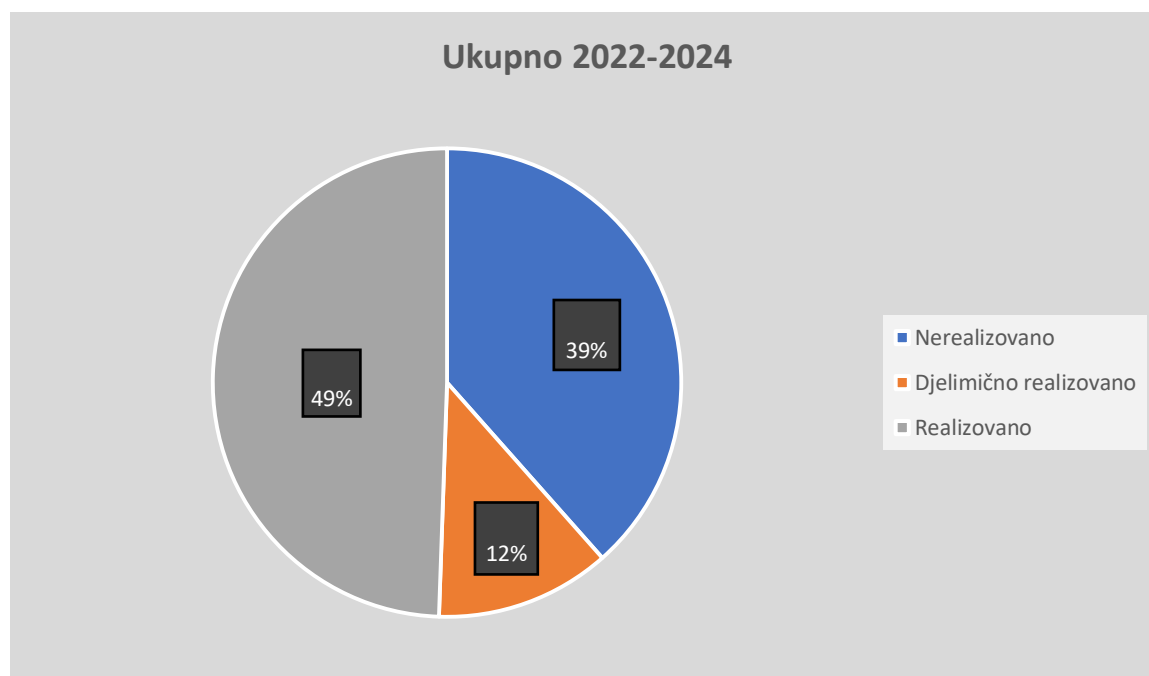
Strateški cilj prethodnog Nacionalnog programa zaštite potrošača 2022-2024 odnosio se na **Unapređenje sistema zaštite potrošača u Crnoj Gori u skladu sa novim izazovima na svjetskom tržištu radi obezbjeđivanja potpunije zaštite potrošača u skladu sa najboljim praksama Evropske Unije**. Isti je definisan uzimajući u obzir evropski okvir zaštite potrošača/ica koji se zasniva na zaštiti zdravlja i sigurnosti potrošača/ica, zaštiti ekonomskih interesa potrošača/ica, pravo potrošača/ica da budu informisani i edukovani, pravo na naknadu štete i udruživanje, zastupanje i učešće potrošača/ica, radi ostvarenja svojih prava. Na osnovu pomenutog okvira u zaštiti potrošača/ica Nacionalnim programa zaštite potrošača 2022 – 2024 definisani su sljedeći operativni ciljevi:

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

U cilju utvrđivanja uspješnosti sprovođenja dokumenta, potrebno je obratiti pažnju na pokazatelje realizovanosti planiranih aktivnosti koje su razvrstane u tri operativna cilja i predstavljene u relativnim i apsolutnim brojevima za period 2022 - 2024. Sveukupno od 91⁸ planirane aktivnosti:

- realizovano je njih 45 ili u procentima 49%;
- nerealizovano je 35 aktivnosti ili u procentima 39%;
- djelimično je realizovano 11 aktivnosti odnosno 12 %.

Prikaz 1. Pregled statusa svih aktivnosti iz perioda 2022-2024



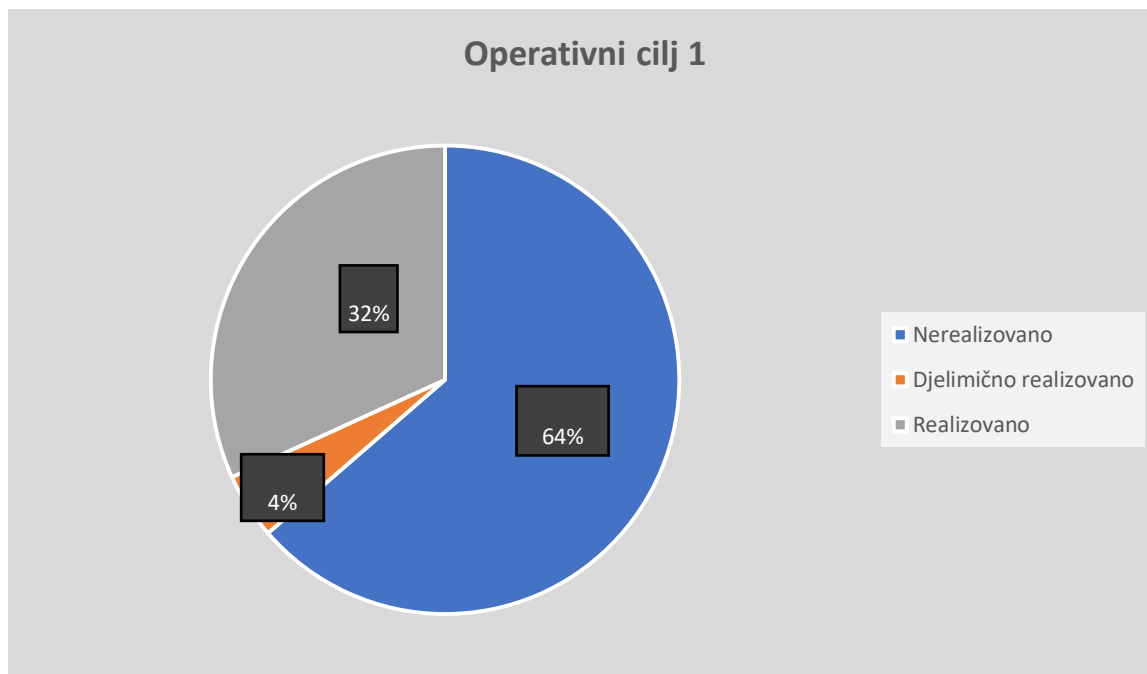
Pojedinačni operativni ciljevi

Operativni cilj 1: Obezbjeđen veći stepen zaštite potrošačkih prava i interesa kroz dalje unapređenje zakonodavnog okvira i bolju primjenu važećih instituta zaštite potrošačkih prava

Od 22 aktivnosti planirane ovim operativnim ciljem realizovano je 7 aktivnosti ili iskazano u procentima 32%, nerealizovano 14 aktivnosti, odnosno 64%, dok je 1 aktivnost djelimično realizovana i njen procentualni iskaz je 4%.

Prikaz 2. Status aktivnosti za operativni cilj 1, za period 2022-2024

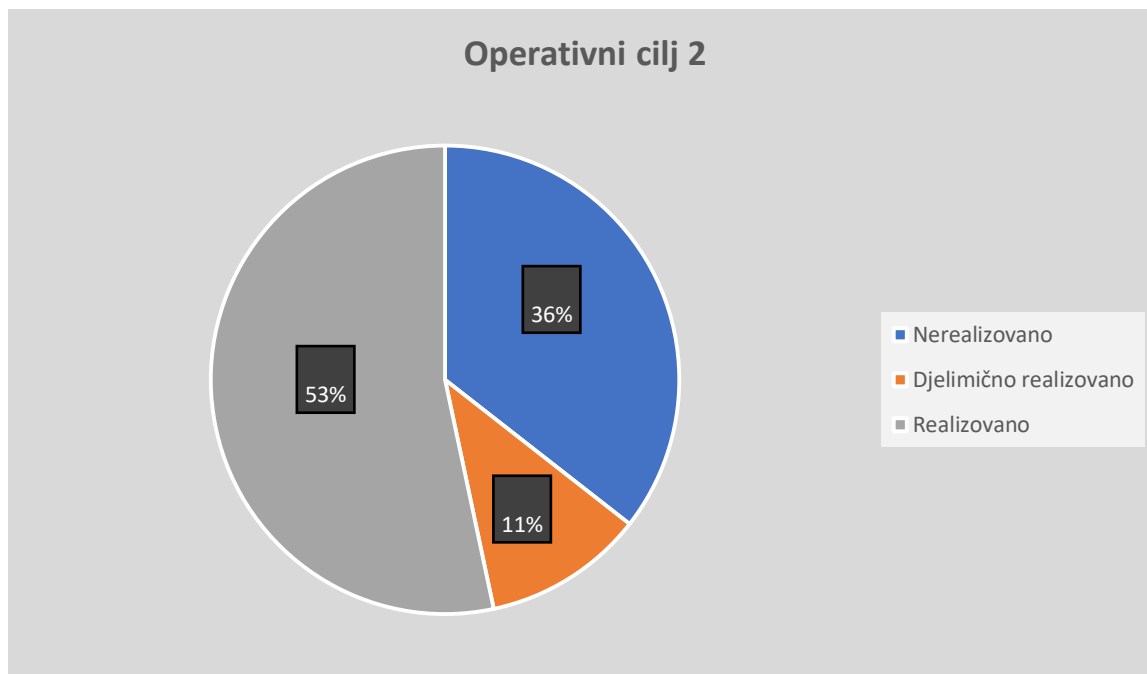
⁸ U 2022. ukupan broj aktivnosti bio je 28, u 2023. 28, a u 2024. 35



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

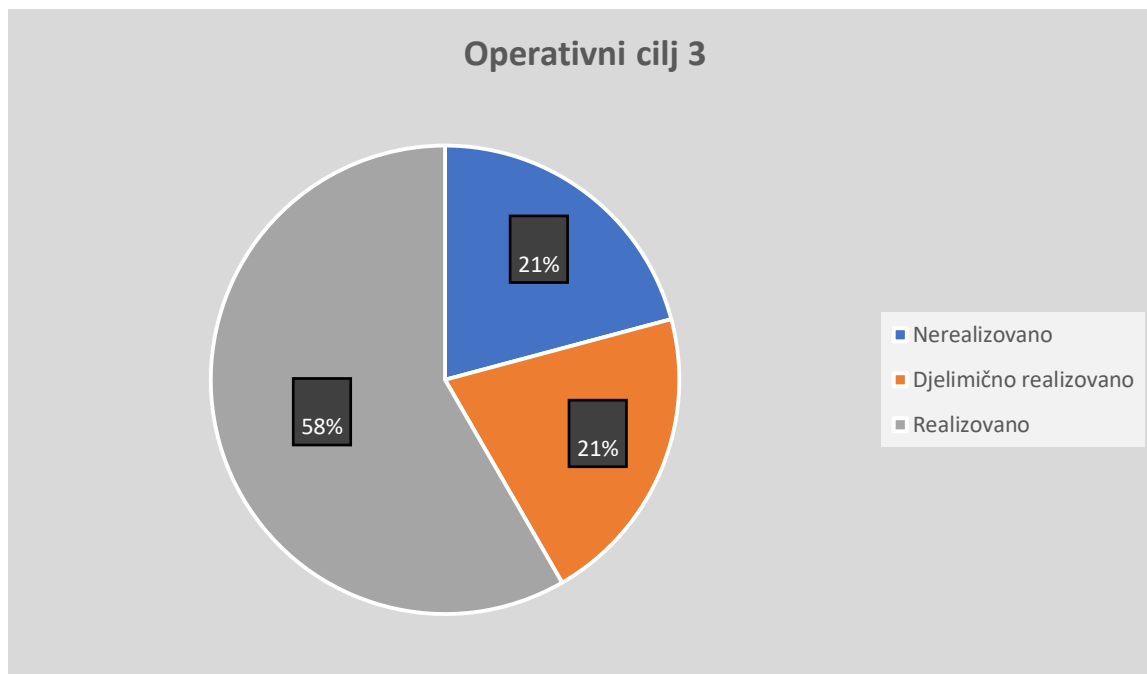
Od 45 planiranih aktivnosti, realizovano je 24 tako da je procentualni prikaz ispunjenosti po ovom cilju 53%, dok je djelimično realizovano 5 aktivnosti, procentualno iskazano 11%, a nerealizovanih 16 aktivnosti odnosno 36%.

Prikaz 3. Status aktivnosti za operativni cilj 2, za period 2022-2024



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

Ovim ciljem su planirane 24 aktivnosti od kojih su 14 realizovane, što procentualno iznosi 58%, dok je djelimično realizovanih 5 odnosno 21%, a nerealizovanih 5 aktivnosti odnosno 21%.



Najveći nivo ispunjenosti planiranih aktivnosti od 58% je u operativnom cilju 3, zatim u operativnom cilju 2 u kojem je nivo realizovanih aktivnosti 53% i na kraju u operativnom cilju 1 gdje je realizovano 32% planiranih aktivnosti. Sveukupno nivo ispunjenosti planiranih aktivnosti je 49% što predstavlja srednji nivo realizovanosti Nacionalnog programa zaštite potrošača 2022-2024.

U cilju mjerenja ostvarenog učinka, odnosno ostvarenih efekata u izvještajnom periodu u tabeli koja slijedi dat je prikaz postignutih i planiranih učinaka.

Tabela 3. Grafički prikaz kretanja vrijednosti indikatora učinka za period 2022-2024

	Naziv indikatora	Polazna vrijednost 2022. godine	Ostvarena vrijednost u 2023. godini	Trend	Ciljana vrijednost u 2023. godini	Ostvarena vrijednost u 2024. godini	Trend	Ciljana vrijednost u 2024. godini	Obrazloženje
			Operativni cilj 1 Obezbeđen veći stepen zaštite potrošačkih prava i interesa kroz dalje unapređenje zakonodavnog okvira i bolju primjenu važećih instituta zaštite potrošačkih prava						
1.	Indikator učinka 1. Povećanje broja pozitivno riješenih prigovora potrošača u odnosu	/	Broj podnijetih prigovora potrošača: 2765	↗	Povećanje za 3%	Broj podnijetih prigovora potrošača: 624 od čega	↘	Povećanje za 5%	Indikator učinka 1 nije moguće kvantitativno ocijeniti jer za 2022. godinu ne raspolažemo

	na broj podnijetih prigovora					pozitiv no riješeni h 277			početnim vrijednostim a – nadležne institucije njesu ažurno dostavljale podatke o broju pozitivno riješenih prigovora. Dodatno, u 2023. godini se desio hakerski napada na IT infrastruktur u Vlade Crne Gore, usljed čega Centralni informacion i sistem za zaštitu potrošača (CISZP) nije bio funkcionala n od početka godine do kraja aprila za nadležne organe, odnosno do kraja maja za potrošače/ic e. U 2024. godini je zabilježen pad broja podnijetih prigovora
--	------------------------------------	--	--	--	--	------------------------------------	--	--	---

								usled izmjene Uredboe o organizaciji i načinu rada državne uprave gdje je rasformiran a Uprava za inspekcijske poslove i inspekcije iz određenih oblasti su pripojene ministarstvi ma, preko inspekcija u svom sastavu tako da od 1. oktobra 2024. godine CISZP takođe nije bio u funkciji. Ministarstvo radi na pronalaženj u zakonskog rješenja kojim bi obavezalo nadležne institucije da sve žalbe unose kroz CISZP, čime bi se omogućilo kvalitetnije praćenje i
--	--	--	--	--	--	--	--	--

									planiranje politika zaštite potrošača/ica kao i vođenje evidencije disegrirane po polu što će biti predviđeno narednim Nacionalnim programom.
2	Indikator učinka 2. Povećanje broja podnijetih zahtjeva za vansudsko rješavanje sporova	3	2		Povećanje za 2 u odnosu na 2022. godinu	2		Povećanje za 5 u odnosu na 2022. godinu	Dosadašnja praksa je ukazala na izraženo nepovjerenje potrošača/ica u efikasnost mehanizama vansudskog rješavanja sporova, što se direktno odrazilo na nizak broj iniciranih postupaka. U cilju prevazilaženja ovog izazova i jačanja institucionalnog kapaciteta, uspostavljeni su uslovi za kontinuirano stručno

									usavršavanj e članova odбора za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova. Planirano je održavanje najmanje jedne obuke godišnje, kako bi se osigurala veća stručnost, dosljednost u radu i time povećalo povjerenje građana u ovaj oblik zaštite potrošačkih prava.
			Operativni cilj 2 Unaprijeđeno znanje i informisanost potrošača i trgovaca o njihovim pravima i obavezama kroz informativno edukativne aktivnosti						
3	Indikator učinka 1. Stepen povećanj a informisa nosti građana/k i o njihovim potrošačk i m pravima u tradiciona lnoj kupovini	11.7% ispitanik a/ica je upoznat o da potroša ča nije dužan/n a da uz prigovor podnes e i račun	n/a Nijesu rađena istraživ anja javnog mnjenja		15% ispitanik a/ca je upoznat o da potroša č nije dužan/n a da uz prigovor podnes e i račun	n/a Nijesu rađena istraživ anja javnog mnjenj a		18% ispitanik a/ca je upoznat o da potroša č nije dužan da uz prigovor podnes e i račun	Istraživanje javnog mnjenja o stepenu informisano sti potrošača/ic a u tradicionaln oj i online trgovini nije sprovedeno ni u 2023. ni u 2024. godini zbog ograničenih administrati vnih kapaciteta Ministarstva

									Istraživanje će biti realizovano kroz Uredbu o uslovima za ustupanje i obavljanje poslova utvrđenih Nacionalnim programom zaštite potrošača i bližim kriterijumima, načinu i postupku finansiranja organizacija potrošača, čime će se obezbijediti uslovi za prikupljanje podataka neophodnih za ocjenu relevantnih indikatora, uključujući i rodnu komponentu.
4	Indikator učinka 2. Stepen povećanja informisanosti građana/kao potrošačkim pravima u elektrons	27	n/a Nijesu rađena istraživanja javnog mnjenja		15% ispitanika/ca je upoznat o sa tačnim rokom u kom potrošač može da raskine ugovor sklopljena	n/a Nijesu rađena istraživanja javnog mnjenja		18% ispitanika/ca je upoznat o sa tačnim rokom u kom potrošač može da raskine ugovor sklopljen na	Isto kao i kod prethodnog indikatora, istraživanje planirano za mjerenje stepena informisanosti potrošača/ica nije moglo biti

	koj kupovini				daljinu (online) ili van prostorija trgovca			daljinu (online) ili van prostorija trgovca	realizovano zbog ograničenih administrativnih kapaciteta. Ipak, sprovođenje ovog istraživanja planirano je u okviru novog Nacionalnog programa zaštite potrošača 25-27 , čime će se stvoriti uslovi za prikupljanje relevantnih i rodno disagregiranih podataka, neophodnih za pouzdano praćenje i ocjenjivanje indikatora.
				Operativni cilj 3 Uspostavljanje efikasnog sistema saradnje i koordinacije sa različitim stakeholderima značajnim za implementaciju politike zaštite potrošača					
5	Indikator učinka 1. Povećanje broja lokalnih samouprava koje su ostvarile saradnju sa NVO	1	0		Povećanje broja lokalnih samouprava koje su uspostavile saradnju sa udružen	0		Povećanje broja lokalnih samouprava koje su uspostavile saradnju sa udružen	Ni u ovom izvještajnom periodu nije zabilježen napredak kod indikatora učinka 1, budući da lokalne samouprave još uvijek

	udruženja				jem potroša ča za 1 u odnosu na 2022. godinu			jem potroša ča za 1 u odnosu na 2022. godinu	nijesu uspostavile saradnju s organizacija ma potrošača. Aktivnosti bi u narednom periodu trebalo usmjeriti na jačanje te saradnje, radi formiranja savjetovališ ta u skladu sa članom 163 Zakona o zaštiti potrošača i Planom aktivnosti iz 2016. godine. Ekspertska misija Evropske komisije (peer review) prepoznaje nizak nivo angažovano sti lokalnih samouprava , što posebno otežava pristup potrošačima /icama u ruralnim područjima. Među ključnim preporukam a istaknuta je potreba za njihovim aktivnijim
--	-----------	--	--	--	---	--	--	---	--

									uključivanje m, posebno kroz povezivanje sa Centralnim informacioni m sistemom za zaštitu potrošača.
6	Indikator učinka 2. Povećanj e broja inicijativa i projekata koji se odnose na zaštitu potrošača pokrenuti h od strane ostalih stejkhold era	2	2		Poveća nje projekat a za 1 u odnosu na 2022. godinu	1		Poveća nje projekat a za 2 u odnosu na 2023. godinu	Indikator učinka u okviru ovog operativnog cilja uglavnom bilježi projekte NVO sektora – u 2023. godini realizovan je projekat CEZAP-a „Tvoje pravo je zagarantova no“. U 2023. godini, kroz javni konkurs Ministarstva ekonomsko g razvoja pod nazivom „Informisan i aktivan potrošač je zaštićen potrošač – Jačanje sistema zaštite potrošača u Crnoj Gori za 2023. godinu“, finansirano je ukupno šest

								projekata nevladinih organizacija . Od toga, dva projekta – „<i>Jak potrošač – jaka ekonomija</i>“ (CEZAP) i „<i>Informisan potrošač – zdravija konkurencija</i>“ (NVU Građanski aktivizam) — direktno doprinose ostvarenju indikatora učinka u okviru trećeg operativnog cilja, jer se odnose na sprovođenje aktivnosti iz Nacionalnog programa. U 2024. godini nastavljen je angažman NVO sektora kroz projekat CEZAP-a „<i>Aktivan potrošač je zaštićen potrošač</i>“. Time je ostvaren planirani porast broja projekata za prelazni period. Ipak,
--	--	--	--	--	--	--	--	--

									ostaje prostor za veće uključivanje drugih stakeholdera, u cilju jačanja međusektorske saradnje i efikasnijeg sprovođenja politike zaštite potrošača/ica.
--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

Prethodna tabela **pokazuje jasan napredak, posebno u okviru prvog operativnog cilja**, gdje je ključni pokazatelj uspjeha – povećanje procenta pozitivno riješenih potrošačkih žalbi – ostvaren već tokom 2023. godine, dakle godinu dana prije planiranog roka.

Kod drugog operativnog cilja identifikovan je izazov u vezi sa praćenjem učinka, budući da se ključni indikatori oslanjaju na participativna istraživanja javnog mnjenja. Iako su takva istraživanja bila predviđena akcionim planovima za 2022. i 2023. godinu, nijesu sprovedena zbog nedovoljnih kapaciteta Ministarstva ekonomskog razvoja (MER). Godišnji izvještaji o implementaciji ukazuju na preopterećenost zaposlenih i neuspjeh pokušaja zapošljavanja dodatnog osoblja. Stoga se preporučuje primjena člana 156 Zakona o zaštiti potrošača, kojim se omogućava povjeravanje aktivnosti iz Akcionog plana eksternim pravnim licima putem javnog poziva.

Ministarstvo ekonomskog razvoja i članovi Savjeta za zaštitu potrošača pokazali su visok nivo angažovanosti u oblasti informisanja i podizanja svijesti potrošača/ica. Sprovedene su brojne promotivne aktivnosti – poput obilježavanja Međunarodnog dana zaštite potrošača, distribucije brošura i vodiča, kao i unaprijeđenja sajta Centralne banke – sa ciljem da se osnaži svijest građana o njihovim potrošačkim pravima.

S druge strane, **Centralno informacioni sistem zaštite potrošača (CISZP), iako tehnički operativan, još uvijek nije u potpunosti funkcionalan.** Budući da je zamišljen kao glavni kanal komunikacije sa potrošačima/icama i administrativni alat za inspektore, njegovo potpuno funkcionisanje je od ključnog značaja. Ministarstvo ekonomskog razvoja planira imenovanje operatera/ku (državnog službenika/cu zaduženog/u za sistem) u trećem kvartalu 2025. godine.

3.2 Poznavanje potrošačkih prava u Crnoj Gori

Praćenje i ocjenjivanje učinka planiranih aktivnosti otežano je zbog činjenice da istraživanje javnog mnjenja nije sprovedeno. Iako je bilo predviđeno godišnjim akcionim planovima, do realizacije nije došlo usljed nedovoljnih kadrovskih kapaciteta nadležnog ministarstva. Zaposleni u Direkciji za zaštitu potrošača bili su značajno opterećeni, a planirano jačanje kadrovskih resursa nije sprovedeno. Zbog toga nije bilo moguće prikupiti reprezentativne podatke direktno od potrošača/ica, što ograničava mogućnost pouzdane procjene postignutih rezultata.

Kako bi se u narednom periodu obezbijedila kvalitetnija evaluacija efekata mjera, preporučuje se pravovremeno planiranje i obezbjeđivanje kapaciteta za redovno sprovođenje istraživanja javnog mnjenja. Takođe, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, moguće je delegirati realizaciju ovih aktivnosti odgovarajućim stručnim institucijama ili eksternim izvođačima/icama, čime bi se obezbijedila veća efikasnost i pouzdanost prikupljenih podataka.

3.3 Zaštita potrošača/ica u digitalnom okruženju

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

Grafik 1. Pristup internetu kod kuće

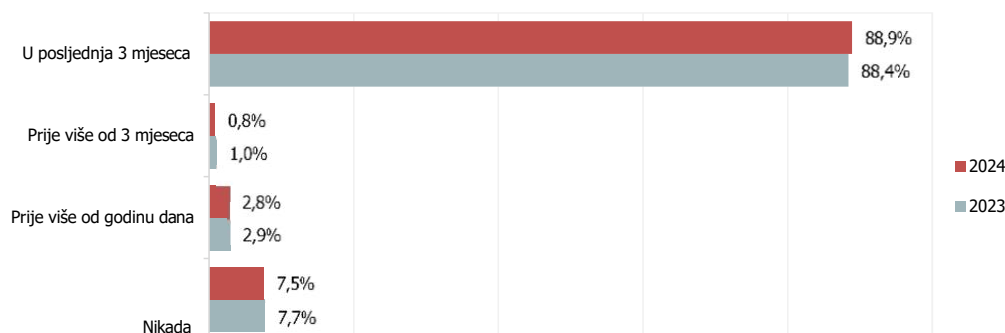


Izvor: Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u domaćinstvima i od strane pojedinaca u Crnoj Gori u 2024. godini, Izvještaj Uprave za statistiku – Monstata, oktobar 2024, str. 1

Iz prethodnog prikaza (razdoblje 2020 - 2024) možemo zaključiti da je u razdoblju od 2022. do 2024. godine broj korisnika/ca koji imaju pristup Internetu od kuće porastao za 3.5%.

Obzirom na to da je današnji život nezamisliv bez pametnih mobilnih telefona, koji umnogome olakšavaju svakodnevni život i obaveze, ne iznenađuje ni podatak da je broj korisnika/ca koji koriste mobilnu širokopojasnu konekciju (preko mobilne telefonske mreže, najmanje 3G mreža) u 2024. godini iznosio 71,6%)⁹.

Grafik 2. Lica koja su koristila internet



Izvor: Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u domaćinstvima i od strane pojedinaca u Crnoj Gori u 2024. godini, Izvještaj Uprave za statistiku – Monstata, oktobar 2024, str. 4

Tabela 4. Prosječno korišćenje interneta prema starosti i polu u posljednja 3 mjeseca, u %

Korišćenje interneta	Godine starosti						Pol		Ukupno
	16–24	25–34	35–34	45–54	55–64	65–74	Muški	Ženski	
Više puta dnevno	100.0	96.2	95.0	92.2	84.3	81.5	90.0	91.6	90.8
Jednom dnevno ili skoro svakog dana	0.0	3.8	5.0	6.8	11.6	13.1	7.3	7.3	7.3
Najmanje jednom nedjeljno	0.0	0.0	0.0	1.0	4.1	5.2	2.7	1.0	1.9
Rjeđe nego jednom nedjeljno	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	0.0	0.1	0.0

Izvor: Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u domaćinstvima i od strane pojedinaca u Crnoj Gori u 2024. godini, Izvještaj Uprave za statistiku – Monstata, oktobar 2024, str. 4

⁹ Izvor: Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u domaćinstvima i od strane pojedinaca u Crnoj Gori u 2024. godini, Izvještaj Uprave za statistiku – Monstata, oktobar 2024. godina, str. 2

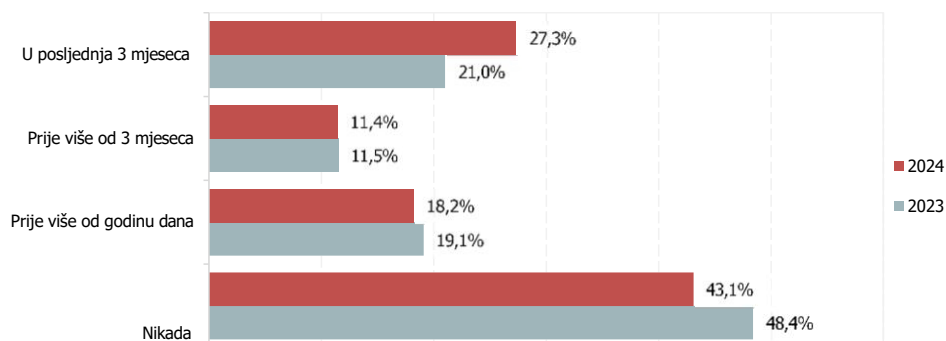
Posmatrajući prethodni grafik i tabelu zaključujemo da je broj korisnika/ca u posljednja posmatrana 3 mjeseca 2024. godine (izvještaj je iz oktobra, dakle zaključujemo da je riječ o julu, avgustu i septembru 2024. godine) skoro 88.9%, što je izuzetno visok procenat u poređenju sa korisnicima/cama koji su internet posljednji put koristili prije više od 3 mjeseca ili prije godinu dana. U izvještaju Monstata urađena je i dodatna razrada predmetnih podataka kako bi se ustanovilo u kom obimu i koja starosna i polna struktura ispitanika/ca koristi Internet. Zaključuje se da su lica koja su izjavila da koriste internet u posljednja 3 mjeseca zapravo oni koji to čine svakog dana, i da je procenat žena 91,6%, a najdominantnije su starosne dobi od 16 do 24 godine (100%), zatim od 25 do 34 (96,2) i 35 do 44 (95%).

Iako podaci pokazuju visok nivo korišćenja interneta među oba pola, moguće je da postoje razlike u:

Pristupu digitalnim uslugama: Žene u ruralnim područjima mogu imati ograničeniji pristup internetu, što može uticati na njihovu sposobnost da ostvare potrošačka prava.

Digitalnoj pismenosti: Starije žene mogu imati niži nivo digitalne pismenosti, što može predstavljati prepreku u korišćenju online potrošačkih usluga.

Grafik 3. Kada ste posljednji put kupili ili naručili robu ili usluge preko interneta u privatne svrhe?

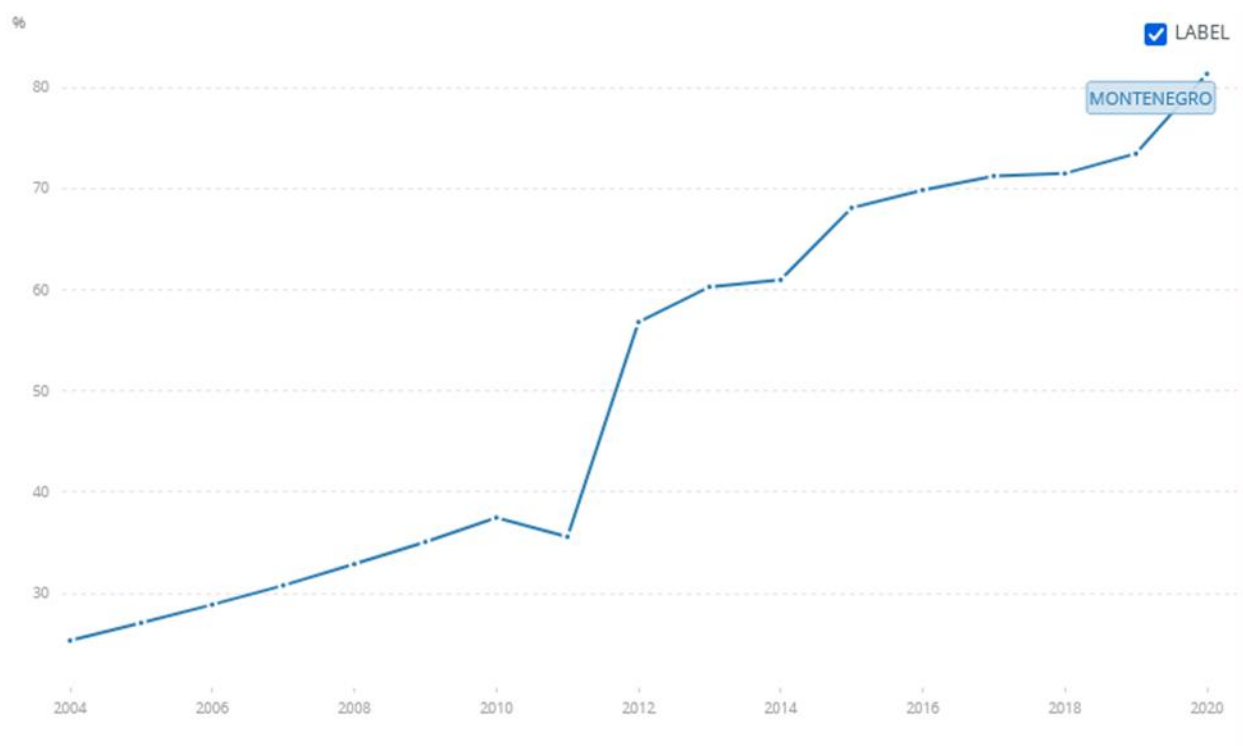


Procenat ispitanika koji nikada nijesu kupovali ili naručivali robu ili usluge putem interneta iznosi 43,1%, dok procenat onih koji su kupovali ili naručivali robu ili usluge iznosi 56,9%. Vrste robe ili usluge koje su lica najčešće naručivala ili kupovala preko interneta u posljednja 3 mjeseca su:

- ✓ **Odjeća, sportski proizvodi 84,7%;**
- ✓ **Dostava hrane ili pića 48,0%;**
- ✓ **Igračke, namještaj 28,4%;**
- ✓ **Kozmetički proizvodi 25,9%;**
- ✓ **Video igrice, drugi računarski softveri i njihovi dodaci 11,0%.**

Izvor: Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u domaćinstvima i od strane pojedinaca u Crnoj Gori u 2024. godini, Izvještaj Uprave za statistiku – Monstata, oktobar 2024, str. 5

Grafik 4. Procentualni prikaz individualnih korisnika Interneta u Crnoj Gori od 2004. do 2023. godine



Izvor:

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

Iz prethodnog prikaza uočavamo da je broj individualnih korisnika/ca interneta od 2004. godine do 2020. godine porastao sa 25% koliko ih je bilo u 2004. godini na 90% koliko ih ima u 2023. godini. Shodno tome može se zaključiti da je u posljednjih 19 godina došlo do ogromne ekspanzije u vezi sa digitalizacijom i da je sasvim očekivan trend sve veće zastupljenosti elektronske trgovine, na koju je dodatno uticala situacija sa pandemijom. Naime, pandemija je izazvala naglo usporavanje svih privrednih djelatnosti i učinila uobičajene aktivnosti nebezbjednim, a za šta su svi akteri privrede bili i više nego nespremni, naročito na tržištu Crne Gore, koje je više

tradicionalno orijentisano. Obzirom na razna ograničenja kako kretanja, tako i radi izbjegavanja gužvi u prodavnicama, ali i drugim objektima namijenjenim za plaćanje npr. usluga električne energije, vode, komunalija i sl., otvorio se prostor za sve veće interesovanje za elektronsku trgovinu. Na taj način, preduzeća su u određenoj mjeri nastavljala da obezbjeđuju određeni prihod, a potrošači/ice da iz udobnosti svog doma obezbijede sve potrebno za zadovoljenje osnovnih životnih potreba. Pandemija COVID 19 je zapravo dala potvrdu značaja i vrijednosti informacionih tehnologija za obezbjeđivanje odvijanja ekonomskih aktivnosti čak i u nezamislivo ograničenim uslovima i uprkos smanjenju kretanja dobara i ljudi. Poslovi su nastavili da se odvijaju od kuće posredstvom različitih platformi za komunikaciju i video sastanaka uz pomoć interneta. Shodno tome digitalizacija je u ogromnoj mjeri umanjila štetu koju je izazvala pandemija u smislu normalnog odvijanja ekonomske aktivnosti. Sve to je utabalo put za trajnu promjenu nekih obrazaca ponašanja kao što je plaćanje računa online ili obavljanje određenih online kupovina, koje su ranije bile nezamislive i ne baš popularne naročito među starijom populacijom, koja se teško prilagođavala promjenama, ali i među kojom je procenat nedovoljno informatički pismenih na značajnom nivou.

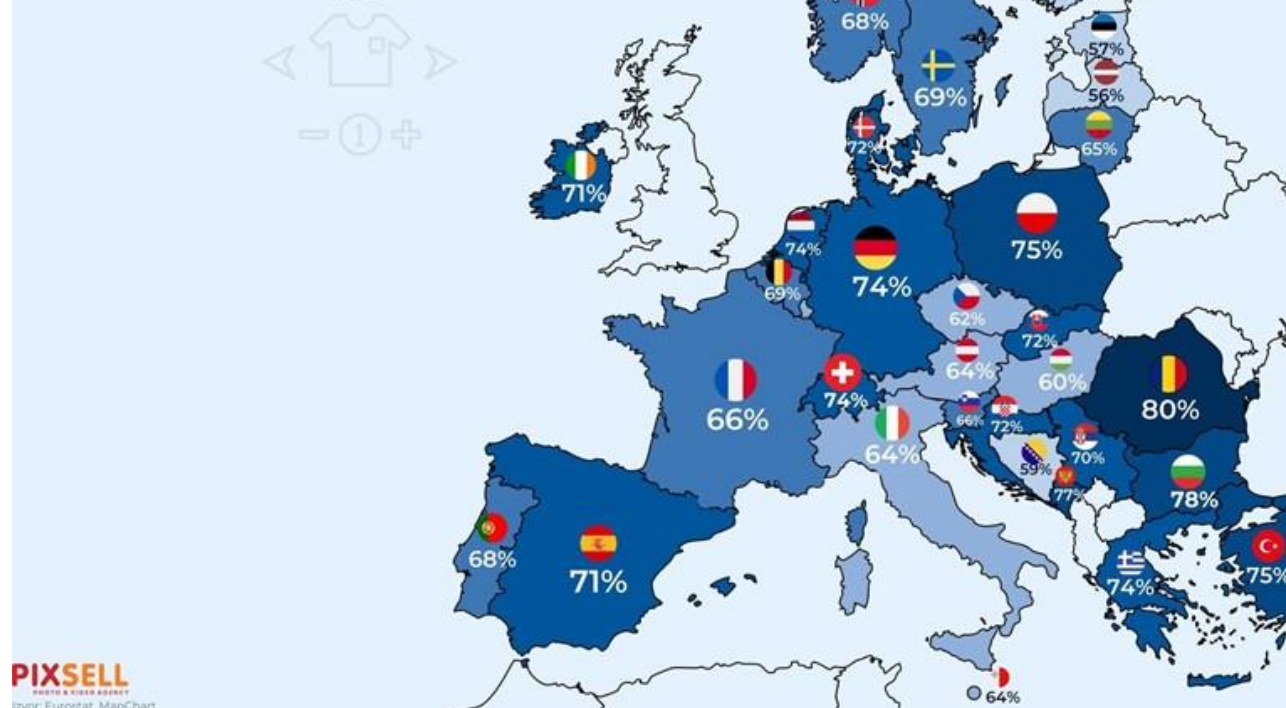
Kao što je poznato, elektronska trgovina je moderan kanal prodaje, koji nudi veliki broj prednosti i potrošaču/ici i trgovcu. Pristup proizvodima je mnogo lakši, način kupovine je mnogo udobniji, a nisu rijetke ni niže cijene proizvoda ili posebne prodajne pogodnosti, za kupovinu obavljenju online. Svakako,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

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

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

Gdje ljudi najviše kupuju odjeću preko interneta?

Udio populacije koji je u posljednja 3 mjeseca kupio odjeću ili obuću preko interneta (2023.)



Izvor:

<https://investitor.me/2024/05/27/istrazivanje-cak-77-gradjana-crne-gore-kupuje-odjecu-online/>

U razmatranom periodu od tri mjeseca u 2023. godini istraživanje pokazuje da je Crna Gora među liderima u online kupovini odjeće u Evropi. Prema podacima Eurostata, čak 77% građana/ki Crne Gore kupovalo je odjeću putem interneta u poslednja tri meseca 2023. godine. Veći postotak od Crne Gore zabilježen je jedino u Bugarskoj (78%) i Rumuniji (80%). U poređenju s drugim zemljama u regionu, slijede Hrvatska (72%), Srbija (70%), Slovenija (66%) i Bosna i Hercegovina (59%). Istraživanje nije obuhvatilo zemlje poput Kosova, Albanije i Sjeverne Makedonije.

3.4 SWOT analiza

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

Tabela 5. SWOT analiza

Snage	Slabosti
Usvojen Zakon o zaštiti potrošača	Nedovoljni kadrovski kapaciteti Direkcije za zaštitu potrošača

Formiran Savjet za zaštitu potrošača¹⁰ Uspostavljena Direkcija za zaštitu potrošača Visok procenat transponovanih direktiva iz oblasti zaštite potrošača/ica u nacionalno zakonodavstvo Operativna aplikacija, » Potrošač« Veći procenat podnešenih prigovora u odnosu na prethodni trogodišnji period (2022-2024)	Nedovoljna angažovanost članova/ica Savjeta u implementaciji predmetne politike Niska institucionalna saradnja u cilju zajedničkog djelovanja u implementaciji različitih oblasti potrošačkih prava Nizak nivo finansijske kontribucije NVO sektoru za realizaciju projekata iz oblasti zaštite potrošača/ica u skladu sa Uredbom o uslovima za ustupanje poslova utvrđenih Nacionalnim programom zaštite potrošača i bližim kriterijumima , načinu i postupku finansiranja organizacija potrošača („Službeni list Crne Gore”, br. 40/15) Nepostojanje savjetovališta za zaštitu potrošača¹¹ Nizak stepen angažovanosti lokalne uprave u motivisanju potrošača/ica da ostvare svoja prava Otežan kontakt sa građanima/kama iz ruralnih područja
Šanse Novi Program zaštite potrošača Razvoj digitalne trgovine Osiguranje bezbjednosti proizvoda u prometu, odnosno njihova usklađenost sa propisanim zahtjevima Povećanje interesovanja za ekološku i zelenu kupovinu i proizvode Članstvo u EU	Prijetnje Nizak nivo informisanosti potrošača/ica o svojim pravima naročito u pojedinačnim oblastima Nemotivisanost za ostvarivanje svojih prava Obezbeđivanje administrativnih kapaciteta za efikasnu kontrolu tržišta i uspostavljanje sistema za objavljivanje izvještaja o nebezbednim proizvodima pronađenim na tržištu države na zvaničnoj internet stranici Nedovoljna informatička pismenost Nepoznavanje internet prevara i obmanjujućih praksi

3.5 Drvo problema i drvo rješenja

Imajući u vidu prethodno izloženo kao ključni problem izdvaja se još uvijek nedovoljno razvijena oblast zaštite potrošača/ica. Ključni uzroci koji su doveli do ovog problema odnose se na:

¹⁰ U 2022. godini je na predlog tadašnjeg Ministarstva ekonomskog razvoja i turizma, Odlukom Vlade Crne Gore osnovan Savjet za zaštitu potrošača („Službeni list Crne Gore”, br. 28/22 i 98/22). U periodu od 2022 - 2024 godine održane su 3 konstitutivne sjednice i Vladi dostavljena dva izvještaja o radu Savjeta za period mart 2022. – mart 2023. godine i mart 2023. – mart 2024. godine. Usled reorganizacije državne uprave kao i preporuke Evropske komisije za CG u okviru PP28 za jačanje uloge i efikasnosti ovog tijela, Vlada Crne Gore je na sjednici održanoj 27. marta 2025. godine donijela Odluku o izmjenama i dopuni Odluke o osnivanju Savjeta za zaštitu potrošača. Do kraja juna 2025. godine se očekuje donošenje Rješenja o imenovanju Savjeta kako bi procedura bila okončana i Savjet mogao nastaviti sa funkcionisanjem.

¹¹ Prvo i jedino savjetovalište postojalo je u Nikšiću, a osnovano je 2017. godine u saradnji sa Tehnopolisom, ali je bilo kratkog daha. Međutim, ovaj koncept pružanja pomoći potrošačima/icama na lokalnom nivou nije zaživio. Iako je prvobitni plan predviđao da se osnuju minimum tri, koja bi bila namijenjena sjevernom, centralnom i južnom regionu, osim pomenutog u Nikšiću, ništa po ovom pitanju dalje nije urađeno.

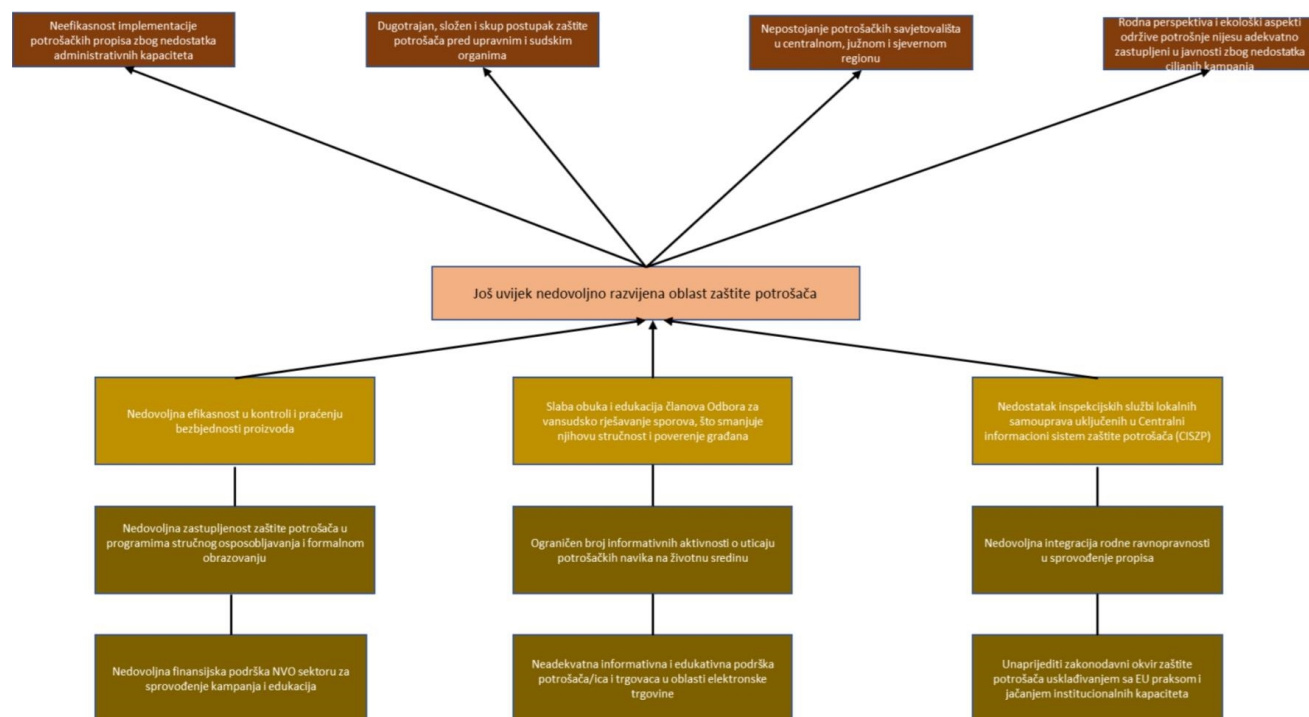
nedovoljnu efikasnost u kontroli i praćenju bezbjednosti proizvoda usled nedostatka administrativnih kapaciteta u tržišnoj inspekciji; slabu obuku i edukaciju članova/ica Odbora za vansudsko rješavanje sporova, što smanjuje njihovu stručnost i poverenje građana/ki, gdje posebno treba istaći nedovoljnu motivisanost potrošača/ica da se okrenu vansudskom rješavanju sporova. Na prethodno se naslanja i to da nadležni organi nijesu u dovoljnoj mjeri angažovani u cilju edukovanja potrošača/ica i trgovaca stavljajući akcenat o uticaju potrošačkih navika na životnu sredinu, što dovodi do nedovoljnog stepena znanja i informisanosti potrošača/ica i trgovaca o ovoj oblasti, te samim tim dovodi i do kršenja potrošačkih prava. Nizak nivo saradnje svih institucija zaduženih za oblast potrošačkih prava, je još jedan od uzroka koji utiče na to da oblast zaštite potrošača/ica nije na nivou evropskih zemalja, jer je neophodno dodatno angažovanje NVO sektora, ali i lokalnih samouprava kako bi se ova oblast približila onima na koje se odnosi. Takođe, pojedinačni nosioci ove politike u različitim oblastima (turističke usluge, prevoz putnika, elektronske i poštanske djelatnosti, bezbjednost hrane, energetika itd.) u proteklom periodu nijesu preduzimali značajnije aktivnosti u cilju podizanja svijesti potrošača/ica o njihovim pravima u pojedinačnim oblastima.

Kao posljedice identifikovanog problema logično se nameću još uvijek visok procenat kršenja potrošačkih prava, dugotrajan, složen i skup postupak zaštite potrošača/ica pred upravnim i sudskim organima (zbog neupoznatosti i nemotivisanosti potrošača/ica da se isti rješavaju vansudskim putem čime se dodatno opterećuju institucije), nizak stepen dostupne savjetodavne pomoći u oblasti zaštite potrošača/ica (nepostojanje savjetovališta na teritoriji cijele države, mali broj NVO koje su specijalizovane za ovu oblast, kao što je slučaj sa CEZAP-om, nepostojanje kontakt osobe za zastitu prava potrošača/ica u lokalnoj samoupravi i sl.). Nadalje, potrebno je pomenuti i nedovoljnu integraciju rodne ravnopravnosti u sprovođenje propisa.

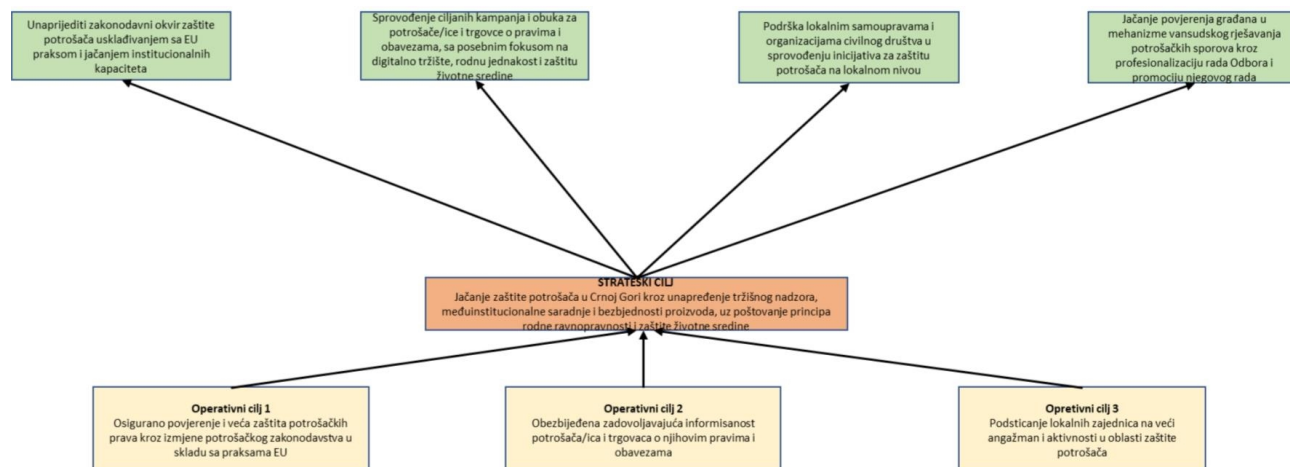
Na slici broj 2 prikazano je drvo rješenja sa strateškim ciljem koji se odnosi na jačanje zaštite potrošača/ica u Crnoj Gori kroz unapređenje tržišnog nadzora, međuinstitucionalne saradnje i bezbjednosti proizvoda, uz poštovanje principa rodne ravnopravnosti i zaštite životne sredine gdje su prikazana 3 operativna cilja programa i moguća rješenja koja se odnose na unapređenje zakonodavnog okvira zaštite potrošača/ica usklađivanjem sa EU praksom i jačanjem institucionalnih kapaciteta. Cilj je da, između ostalog, u fokusu aktivnosti pomoću kojih će se realizovati operativni ciljevi budu digitalno tržište, rodna jednakost i zaštita životne sredine. Takođe podsticanje saradnje sa lokalnim samoupravama i njihovo aktivno učešće u sprovođenju politike zaštite potrošača/ica. Na kraju treba pomenuti i jačanje povjerenja građana u mehanizme vansudskog rješavanja potrošačkih sporova kroz profesionalizaciju rada Odbora i promociju njegovog rada koje bi omogućilo brži i jeftiniji način ostvarivanja prava potrošača/ica nego što je to slučaj sa upravnim ili sudskim postupcima. Na predlog Ministarstva ekonomskog razvoja Vlada Crne Gore je na sjednici održanoj dana 27. marta 2025 godine donijela Odluku o izmjeni Odluke o metodologiji za određivanje visine i vrijednosti koeficijenta za kriterijume prema kojima se određuju nagrade i naknade troškova za rad i nagrade za vođenje Odbora za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova. U narednom periodu će se organizovati obuke za lica zadužena za vansudsko rješavanje sporova potrošača/ica i obuke će biti održavane minimum jednom godišnje. Ovim procesom će se obezbijediti razvoj stručnosti, efikasnosti i profesionalizma u rešavanju sporova van sudskog sistema, čime se doprinosi većoj pravičnosti i bržem rešavanju konflikata, što će rezultirati jačanjem poverenja u institut vansudskog rešavanja sporova.

Na narednim slikama je dat prikaz drveta problema i drveta rješenja.

Slika 2. Drvo problema



Slika 3. Drvo rješenja



4. Orodnjavanje programa

Nacionalni program zaštite potrošača/ica aktivno primjenjuje princip orodnjavanja, što podrazumijeva integraciju rodne perspektive u sve faze planiranja, dizajna, implementacije i evaluacije politika. Kroz aktivnosti definisane u akcionom planu, obuke su uslovljene tako da obuhvataju određeni broj učesnika/ca različitih rodova, posebno naglašavajući uključivanje žena, čime se promoviše ravnopravnost i pravična zastupljenost. Ovaj pristup osigurava da politike zaštite potrošača/ica zanemaruju specifične potrebe ni žena ni muškaraca, već da se uvažavaju rodno osjetljivi podaci i perspektive oba pola, čime se smanjuju strukturalne nejednakosti. Takođe, orodnjavanje doprinosi kreiranju odgovornih i inkluzivnih politika koje omogućavaju jednak pristup resursima, informacijama i pravima, čime se poboljšava ukupna efikasnost zaštite potrošača/ica u društvu. Buduća planirana istraživanja javnog mnjenja biće uslovljena prikazivanjem rodne ravnopravnosti, kako bi se osigurala reprezentativnost i precizno sagledavanje potreba oba pola u oblasti zaštite potrošača/ica.

Što se tiče samog procesa donošenja programa, održana je Javna rasprava za Nacrt nacionalnog programa zaštite potrošača/ica 2025-2027, sa Akcionim planom za 2025. godinu koja je trajala 20 dana gdje je komentare i sugestije dala NVO Akcija za socijalnu pravdu i objavljen je Izveštaj o sprovedenoj Javoj raspravi sa prikazom prihvaćenih, djelimično prihvaćenih i odbijenih predloga i sugestija.

Prilikom sprovođenja politika zaštite potrošača/ica, vodi se računa o rodnoj ravnopravnosti i ravnomernoj zastupljenosti žena u savjetodavnim i konsultativnim telima. Savjet za zaštitu potrošača u velikoj mjeri učestvuje u izradi Nacionalnog programa i sarađuje u pripremi Akcionog plana, prati realizaciju i učestvuje u pripremi godišnjeg izvještaja o realizaciji Nacionalnog programa. U datom momentu od ukupno 20 članova/ica Savjeta njih 12 su osobe ženskog pola čime se omogućava snažnije učešće žena u procesima donošenja odluka.

Takođe, u sprovođenju prethodnog Nacionalnog programa zaštite potrošača 2022-2024, broj žena koje su učestvovala na okruglim stolovima, obukama i javnim događajima bio je posebno praćen i uključen kao indikator uspješnosti. Time se obezbjeđivalo da aktivnosti programa ne budu rodno neutralne, već da aktivno podstiču učešće žena.

Pored toga, u cilju šire analize rodne ravnopravnosti u javnoj sferi, sprovedena je i analiza vidljivosti žena i muškaraca u centralnim informativnim emisijama nacionalnih televizija, što predstavlja dodatni korak ka razumijevanju položaja i zastupljenosti žena u javnom prostoru.

Analizom podataka o zastupljenosti žena i muškaraca zaposlenih u Direktoratu za unutrašnje tržište i konkurenciju tačnije u Direkciji za zaštitu potrošača i Direkciji za tržišnu inspekciju uočava se veća zastupljenost žena (70%) u poređenju sa muškarcima (30%). Važno je pomenuti i da su žene dominantne i na rukovodećim pozicijama te u tom kontekstu navodimo da je generalna direktorica Direktorata za unutrašnje tržište i konkurenciju žena, glavna tržišna inspektorka takođe, dok su među inspektorima/kama – koordinatorima/kama za grupu poslova za tehnički nadzor, sjeverno i južno područje od ukupno troje – dvije osobe ženskog pola.

Tabela 6. Zastupljenost žena i muškaraca zaposlenih u Direkciji za zaštitu potrošača i Direkciji za tržišnu inspekciju

Direkcija za zaštitu potrošača i Direkcija za tržišnu inspekciju	Ukupno	Procentualno
Žene	36	70%
Muškarci	16	30%
UKUPNO	52	100%

5. Finansijski okvir

Finansiranje strateškog cilja, operativnih ciljeva i aktivnosti definisanih Nacionalnim programom zaštite potrošača 2025-2027 godine je u direktnoj zavisnosti od Zakona o budžetu Crne Gore i donacija, što će biti planirano godišnjim akcionim planovima.

Finansijski okvir će biti definisan kroz akcione planove tokom sprovođenja nacionalnog programa.

Pregled okvirnih finansijskih sredstava za preostale dvije godine realizacije Nacionalnog programa zaštite potrošača 2025-2027

Godina	Budžet	Donacije i Projekti	Ukupno
2026	85.000	5.000	90.000

2027	100.000	10.000	110.000
Ukupno	185.000	15.000	200.000

Imajući u vidu da je za evaluaciju predmetnog programa planirano sprovođenje ex post evaluacije od strane eksternih eksperata/kinja neophodno je za 2027. godinu planirati finansijska sredstva u iznosu od 5.000,00 €.

III OPERATIVNI CILJEVI SA PRATEĆIM INDIKATORIMA USPJEHA

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

1. Osigurano povjerenje i veća zaštita potrošačkih prava kroz izmjene potrošačkog zakonodavstva u skladu sa praksama EU
2. Obezbijeđena 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

Dalja razrada predmetnih ciljeva data je u Tabeli koja slijedi.

Tabela 7. Pregled operativnih ciljeva sa pratećim indikatorima učinka

Operativni cilj 1	Osigurano povjerenje i veća zaštita potrošačkih prava kroz izmjene potrošačkog zakonodavstva u skladu sa praksama EU
Ključni izazovi koji su u vezi sa ovim ciljem	Ključni izazov odnosi se na nedostatak administrativnih kapaciteta za implementaciju propisa i izostanak kvalitetne i pravovremene međuinstitucionalne saradnje. Posebno je važno jačanje kapaciteta za implementaciju sa fokusom na bezbjednost proizvoda i integraciju rodne ravnopravnosti u sprovođenje propisa. Unapređenje rada Odbora za vansudsko rješavanje sporova kroz organizovanje dodatnih edukacija za članove/ice Odbora, sa ciljem jačanja stručnosti, povećanja povjerenja građana u ovaj mehanizam i smanjenja opterećenja sudova.
Ključni nosilac	Ministarstvo ekonomskog razvoja
Institucije uključene u realizaciju	Ministarstvo saobraćaja, Ministarstvo turizma, Ministarstvo zdravlja, Ministarstvo energetike i rudarstva, Ministarstvo finansija, Ministarstvo prosvjete, nauke i inovacija, Uprava za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove, Centralna banka Crne Gore, Agencija za nadzor osiguranja, Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, Agencija za audiovizuelne medijske usluge, Privredna

komora Crne Gore, NVO udruženja, Lokalna samouprava, Nacionalna turistička organizacija Crne Gore, Pravni fakultet univerziteta Crne Gore, Ekonomski fakultet Univerziteta Crne Gore, Ministarstvo unutrašnjih poslova			
Naziv indikatora	Polazna vrijednost 2024.	Prelazna vrijednost 2026.	Ciljna vrijednost 2027.
Indikator učinka 1 Broj podnijetih prigovora potrošača/ica putem CISZP, uz praćenje procentualne zastupljenosti žena podnosioca prigovora. <i>Izvor verifikacija: Izvještaj o radu nadležnih institucija</i>	624 ¹²	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 <i>Izvještaj o radu Odbora za vansudsko rješavanje sporova potrošača</i>	2	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 interesa potrošača/ica uključujući propise koji osiguravaju usklađenost sa bezbjednosnim standardima. <i>Izvor verifikacija: Izvještaj o radu nadležnih institucija</i>	1	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

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

¹² U periodu od 01. januara do 30. juna 2024.godine, preko nadležne službe Uprave za inspeksijske poslove (UIP), kao Centralne tačke CISZP-a tj. Mreže nadležnih organa evidentirano je ukupno 624 podneska u sistemu Uprave za inspeksijske poslove pri čemu nije urađena rodna disagregacija. Usled kadrovskih promjena koje su se dogodile 01.10.2024. godine i prestajanja postojanja Uprave za inspeksijske poslove kao centralne tačke CISZP-a raspoložemo podacima za navedeni period.

Ključni izazovi koji su u vezi sa ovim ciljem	Nedovoljna zastupljenost ovog koncepta u programima stručnog osposobljavanja, ali i obrazovanja, rezultira ograničenim saznanjima i nedovoljno informisanosti potrošača/ica, sa jedne strane, kao i njihovoj nedovoljno motivisanosti sa druge strane. Drugi izazov odnosi se na nedovoljna nizak nivo finansijske podrške opredijeljen za NVO sektor koje se bave zaštitom potrošačkih prava, što onemogućava adekvatno sprovođenje potrebnih kampanja i edukacija za podizanje svijesti javnosti o ovoj oblasti. Takođe, nedostatak ciljanih kampanja o pravima potrošača/ica koje uključuju rodnu perspektivu kao i ograničen broj informativnih aktivnosti vezanih za održivu potrošnju i uticaj potrošačkih navika na životnu sredinu.			
Ključni nosilac	Ministarstvo ekonomskog razvoja			
Institucije uključene u realizaciju	Ministarstvo saobraćaja, Ministarstvo turizma, Ministarstvo zdravlja, Ministarstvo energetike i rudarstva, Ministarstvo finansija, Ministarstvo prosvjete, nauke i inovacija, Uprava za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove, Centralna banka Crne Gore, Agencija za nadzor osiguranja, Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, Agencija za audiovizuelne medijske usluge, Privredna komora Crne Gore, NVO udruženja, Lokalna samouprava, Nacionalna turistička organizacija Crne Gore, Pravni fakultet univerziteta Crne Gore, Ekonomski fakultet Univerziteta Crne Gore, Ministarstvo unutrašnjih poslova			
Naziv indikatora	Polazna vrijednost 2024. godine	Prelazna vrijednost 2026. godine	Ciljna vrijednost 2027. godine	
Indikator učinka 1 Stepen informisanosti građana/ki o njihovim potrošačkim pravima u elektronskoj kupovini sa razradom po starosnoj strukturi i polu <i>Izvor verifikacija: Rezultati sprovedenog istraživanja</i>	n/a Nijesu rađena istraživanja javnog mnjenja	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	

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.). <i>Izvor verifikacija: Rezultati sprovedenog istraživanja</i>	n/a Nijesu rađeni medijski i edukativni sadržaji na ovu temu	održana 3 medijski ili edukativni 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
--	---	--	--

Operativni cilj 3	Podsticanje lokalnih zajednica na veći angažman i aktivnosti u oblasti zaštite potrošača/ica		
Ključni izazovi koji su u vezi sa ovim ciljem	Glavni izazovi u prethodnom periodu odnosili su se na nizak nivo zajedničkih inicijativa i projekata između svih institucija kojih se ova oblast tiče. Takođe, nizak nivo zastupljenosti oblasti zaštite potrošača/ica u jedinicama lokalne samouprave.		
Ključni nosilac	Ministarstvo ekonomskog razvoja		
Institucije uključene u realizaciju	Ministarstvo saobraćaja, Ministarstvo turizma, Ministarstvo zdravlja, Ministarstvo energetike i rudarstva, Ministarstvo finansija, Ministarstvo prosvjete, nauke i inovacija, Uprava za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove, Centralna banka Crne Gore, Agencija za nadzor osiguranja, Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, Agencija za audiovizuelne medijske usluge, Privredna komora Crne Gore, NVO udruženja, Lokalna samouprava, Nacionalna turistička organizacija Crne Gore, Pravni fakultet univerziteta Crne Gore, Ekonomski fakultet Univerziteta Crne Gore, Ministarstvo unutrašnjih poslova		
Naziv indikatora	Polazna vrijednost 2024. godine	Prelazna vrijednost do 2026. godine	Ciljna vrijednost do 2027. godine
Indikator učinka 1 Broj inspeksijskih službi na nivou lokalnih samouprava aktivno uključenih u Centralni	0	Povećanje inspeksijskih službi na nivou lokalnih	Povećanje inspeksijskih službi na nivou

informacioni sistem zaštite potrošača (CISZP). Izvor verifikacije: Izvještaj o radu nadležnih institucija		samouprava uključenih u CISZP za 1 u odnosu na 2024. godinu	lokalnih samouprava uključenih u CISZP za 2 u odnosu na 2024. godinu
Indikator učinka 2 Povećanje broja savjetovašta za zaštitu potrošača na lokalnom nivou Izvor verifikacija : Izvještaj o radu lokalnih samouprava	0	Povećanje broja savjetovašta za zaštitu potrošača za 1 u odnosu na 2024. godinu	Povećanje broja savjetovašta za zaštitu potrošača za 1 u odnosu na 2026. godinu

IV Akcioni plan za 2025. godinu

Operativni cilj 1	Osigurano povjerenje i veća zaštita potrošačkih prava kroz izmjene potrošačkog zakonodavstva u skladu sa praksama EU		
Indikator učinka	Početna vrijednost 2024. godine	Prelazna vrijednost do 2026. godine	Ciljna vrijednost do 2027. godine
Indikator učinka 1 Broj podnijetih prigovora potrošača/ica putem CISZP, uz praćenje procentualne zastupljenosti žena podnosioca prigovora.	523	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	2	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 interesa potrošača/ica uključujući propise koji osiguravaju usklađenost sa bezbjednosnim standardima.		1	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	
<i>Aktivnosti koje utiču na realizaciju Operativnog cilja 1</i>	<i>Indikator rezultata</i>	<i>Nadležne institucije</i>	<i>Datum početka</i>	<i>Datum završetka</i>	<i>Sredstva planirana za sprovođenje aktivnosti</i>	<i>Izvor finansiranja</i>
1.1. Organizovanje obuka za inspeksijske službe u oblasti zaštite potrošača/ica	Broj održanih obuka - najmanje 5 Broj učesnika/ca – najmanje 30, od čega najmanje 16 žena	Ministarstvo ekonomskog i razvoja	III kvartal 2025. godine	IV kvartal 2025. godine	Redovna aktivnost za koju nisu potrebna dodatna sredstva	/
1.2. Povećan broj inspeksijskih kontrola u oblasti zaštite potrošača/ica	Broj izvršenih inspeksijskih nadzora u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača/ica i drugih zakona koji se odnose na ovu oblast.	Ministarstvo ekonomskog i razvoja	I kvartal 2025	IV kvartal 2025	Redovna aktivnost za koju nisu potrebna dodatna sredstva	/
1.3. Organizovanje obuke za lica zadužena za vansudsko rješavanje sporova potrošača/ica	Broj obuka – najmanje 1 u 2025. godini Broj učesnika/ca – najmanje 10, od kojih	Ministarstvo ekonomskog i razvoja	II kvartal 2025	III kvartal 2025	3.000 eur	Budžet MER

	najmanje 6 žena					
1.4. Izrada studije podsticajnih mjera za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova	Izrađena studija	Ministarstvo ekonomskog razvoja	III kvartal 2025	III kvartal 2025	2.500 eur	Budžet MER
1.5. Predstavljanje i promovisanje novog Zakona o potrošačkim kreditima	Broj info dana – najmanje 1	CBCG	IV kvartal 2025. godine	IV kvartal 2025. godine	Nijesu potrebna sredstva	/
1.6. Organizovanje obuke za zaposlene kreditnih institucija i pružaoca finansijskih usluga	Broj održanih obuka – najmanje 1 Broj učesnika/ca – najmanje 19, od čega najmanje 10 žena	CBCG	IV kvartal 2025. godine	IV kvartal 2025. godine	Nijesu potrebna sredstva	/
1.7. Predstavljanje i promovisanje novog Zakona o elektronskim komunikacijama	Broj info dana – najmanje 1 Broj distribuiranih brošura – najmanje 50	EKIP	IV kvartal 2025. godine	IV kvartal 2025. godine	150 eur	Budžet EKIP
Ukupno za Operativni cilj 1						5.650
Operativni cilj 2	Obezbijedena zadovoljavajuća informisanost potrošača/ica i trgovaca o njihovim pravima i obavezama					
<i>Indikator učinka</i>		<i>Početna vrijednost 2024. godine</i>	<i>Prelazna vrijednost do 2026. godine</i>	<i>Ciljna vrijednost do 2027. godine</i>		
Indikator učinka 1 Stepen informisanosti građana/ki o njihovim potrošačkim pravima u elektronskoj kupovini sa razradom po starosnoj strukturi i polu		n/a Nijesu rađena istraživanja javnog mnjenja	15% ispitanika je upoznato da potrošač/ica ima pravo da, bez navođenja razloga, jednostrano raskine ugovor	18% ispitanika je upoznato da potrošač/ica ima pravo da, bez navođenja razloga, jednostrano raskine ugovor zaključen van poslovnih prostorija ili zaključen		

			poslovnih prostorija ili zaključen na daljinu od čega 9% žena	na daljinu od čega 11% žena		
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.).		n/a Nijesu rađeni medijski i edukativni sadržaji na ovu temu	održana 3 medijski ili edukativni sadržaja koja se odnose na zaštitu prava potrošača/ica od čega 1 koji sadrži elemente održive potrošnje	održana 5 medijski ili edukativni sadržaja koja se odnose na zaštitu prava potrošača/ica od čega 2 koji sadrži elemente održive potrošnje		
Aktivnosti koje utiču na realizaciju Operativnog cilja 2	Indikator rezultata	Nadležne institucije	Datum početka	Datum završetka	Sredstva planirana za sprovođenje aktivnosti	Izvor finansiranja
2.1 Sprovođenje istraživanja za utvrđivanje nivoa znanja i informisanosti 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	Ministarstvo ekonomskog razvoja	III kvartal 2025. godine	IV kvartal 2025. godine	5.000 eur	Budžet Ministarstva ekonomskog razvoja
2.2 Izrada informativno - edukativnog materijala za potrošače/ice o njihovim pravima, postupku ostvarivanja istih koji	Izrađen informativno - edukativni materijal Broj podijeljenih komada materijala - najmanje 10/broj preuzetih	Ministarstvo ekonomskog razvoja	III kvartal 2025. godine	IV kvartal 2025. godine	3.000 eur	Budžet Ministarstva ekonomskog razvoja

se odnosi na elektronsku trgovinu	informativno - edukativnih materijala sa sajta Ministarstva ekonomskog razvoja - najmanje 30					
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	5. 000 eur	Budžet Ministarstva ekonomskog razvoja
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	1.500eur	Budžet Ministarstva ekonomskog razvoja
2.5 Obilježavanje međunarodnog dana zaštite potrošača sa naglaskom na ekološku odgovornost	Organizovan info dan na temu zaštite potrošača/ica za zainteresovanu opštu javnost uz učešće najmanje 5	Ministarstvo ekonomskog razvoja; Resorne institucije	I kvartal 2025. godine	I kvartal 2025. godine	1.000	Budžet Ministarstva ekonomskog razvoja

	predstavnik/ca MER i drugih resornih institucija					
2.6 Organizovanje „Otvorenih vrata“ na temu zaštita prava potrošača/ica	Organizovan događaj u trajanju od dva dana u prostorijama UIPa. Broj posjetilaca/posjetiteljki najmanje 30	Ministarstvo ekonomskog razvoja	II kvartal 2025	II kvartal 2025	Nijesu potrebna sredstva	/
2.7 Ažuriranje informacija na sajtu UIP-a i potrosac.me za potrebe informisanja potrošača/ica	Broj članaka objavljenih na sajtu potrosac.me.	Ministarstvo ekonomskog razvoja	I kvartal 2025	IV kvartal 2025	Nijesu potrebna sredstva	/
2.8 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	Ministarstvo ekonomskog razvoja	I kvartal 2025 godine	IV kvartal 2025 godine	Nijesu potrebna sredstva	/
2.9 Vodič o neupakovanoj hrani	Izrađen Vodič; Broj preuzetih vodiča sa internet stranica Uprave za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove - najmanje 40	Uprava za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove	II kvartal 2025 godine	IV kvartal 2025 godine	2.000	Budžet Uprave za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove

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	1.500	Projekat "Jak potrošač – jaka ekonomija"
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	CBCG	I Q 2024	IV Q 2024	3000 eur	Budžet CBCG
2.12. Izrada informativnog video materijala o pravima potrošača/ica	Emitovanje video materijala preko društvenih mreža (najmanje jedne društvene mreže)	CBCG	I Q 2024	IV Q 2024	Nijesu potrebna sredstva	/
2.13. Promovisanje prava potrošača/ica i uloge Centralne banke u zaštiti prava potrošača/ica	Gostovanje u TV emisiji/objave na društvenim mrežama na temu promovisanja prava potrošača/ica postupku zaštite prava	CBCG	I Q 2025	I Q 2025	Nijesu potrebna sredstva	/
2.14. Ažuriranje i dopuna internet stranice Centralne banke relevantnim informacijama o pravima potrošača/ica, u skladu sa	Objavljene nove informacije o pravima potrošača/ica u skladu sa odredbama novog Zakona	CBCG	IV Q 2025	IV Q 2025	Nijesu potrebna sredstva	/

odredbama novog Zakona o potrošačkim kreditima	o potrošačkim kreditima					
2.15. Sprovođenje tematskog ispitivanja uspostavljenih praksi kreditora koje primjenjuju prilikom pružanja usluga potrošačkog kreditiranja	Sprovedeno tematsko ispitivanje uspostavljenih praksi kreditora. Najmanje 11 kreditora	CBCG	IV Q 2025	IV Q 2025	Nijesu potrebna sredstva	/
2.16. Sprovođenje ankete među potrošačima/icama - korisnicima usluga svih banka s ciljem unapređenje kvaliteta usluga i identifikacije oblasti u kojima je potrebno poboljšanje	Sprovedena anketa među potrošačima/icama – anketirani potrošači/ice 11 kreditnih institucija	CBCG	IV Q 2025	IV Q 2025	Nijesu potrebna sredstva	/
2.17. Podizanje svijesti potrošača/ica njihovim pravima postupku zaštite prava kroz ciljane kampanje koje uključuju slanje informativnih poruka putem digitalnih komunikacionih kanala	Realizovana jedna ciljana informativna kampanja putem digitalnog komunikacionog kanala	CBCG	IV Q 2025	IV Q 2025	Nijesu potrebna sredstva	/
Ukupno za Operativni cilj 2:						22.000
Operativni cilj 3	Podsticanje lokalnih zajednica na veći angažman i aktivnosti u oblasti zaštite potrošača/ica					

<i>Indikator učinka</i>		<i>Početna vrijednost 2024. godine</i>	<i>Prelazna vrijednost do 2026. godine</i>		<i>Ciljna vrijednost 2027. godine</i>	
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 savjetova lišta za zaštitu potrošača na lokalnom nivou		0	Povećanje broja savjetova lišta za zaštitu potrošača za 1 u odnosu na 2024. godinu		Povećanje broja savjetova lišta za zaštitu potrošača za 1 u odnosu na 2026. godinu	
<i>Aktivnost koja utiče na realizaciju Operativnog cilja 3</i>	<i>Indikator rezultata</i>	<i>Nadležne institucije</i>	<i>Datum početka</i>	<i>Datum završetka</i>	<i>Sredstva planirana za sprovođenje aktivnosti</i>	<i>Izvor finansiranja</i>
3.1. Unaprijeđene evidencije podnijetih žalbi u CISZP-u	Broj podnesenih žalbi potrošača/ica putem sistema Namjane 100 Unaprijeđena analitika i izvještavanje o broju podnijetih žalbi sa rodno g aspekta	Ministarstvo ekonomskog razvoja Ministarstvo saobraćaja; Agencija za nadzor osiguranja; Uprava za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove; Centralna banka Crne Gore;	I kvartal 2025. godine	IV kvartal 2025. godine	Nijesu potrebna sredstva	Budžet MER

	(rodna segregacija podataka)	Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost				
3.2 Sprovedenje analize opština u kojima je potrebno uspostaviti Savjetovalište za zaštitu potrošača	Sprovedena analiza	Ministarstvo ekonomskog razvoja; Jedinice lokalne samouprave	I kvartal 2025 godine	IV kvartal 2025 godine	1.000 eur	Budžet MER
3.3 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 kvartal 2025 godine	IV kvartal 2025 godine	Nijesu potrebna sredstva	Troškove sertifikacije snosi aplikant za dobijanje sertifikata "Fer sa potrošačem"
Ukupno za Operativni cilj 3:						1.000
UKUPNO			28.650			Budžet: 27.150 EU fondovi: 1.500

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

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

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

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

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

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

Evaluacija predmetnog strateškog dokumenta biće sprovedena ex post i od strane eksternih eksperata/tkinja zbog složenosti i obuhvata, ali i zbog obezbjeđivanja većeg stepena objektivnosti. Sredstva za sprovođenje biće obezbijeđena budžetom Ministarstva. Planirano je da ovaj proces otpočne u martu 2027. godine i bude završen do oktobra iste godine, kako bi se

pravovremeno obezbijedili nalazi evaluacije, koji će biti predstavljeni u završnom izvještaju, ali i u cilju obezbjeđivanja adekvatnih osnova za kreiranje potencijalno novog dokumenta, a nalazi evaluacije daće jasan i precizan nalaz uspješnosti razvijanja ove politike kroz unificiran dokument. Na ovaj način nastoji se odrediti da li se postižu planirani efekti, da li je predmetna politika održiva, kao i da li je moguće uz podršku fondova Evropske unije realizovati veći broj aktivnosti.