

Završni izvještaj o realizaciji Nacionalnog programa zaštite potrošača
2022-2024

I UVODNI REZIME

Na osnovu Zakona o zaštiti potrošača, Vlada Crne Gore je na sjednici od 29.12.2021. godine donijela trogodišnji Nacionalni program zaštite potrošača za period 2022-2024, sa obavezom donošenja jednogodišnjih Akcionih planova, u kojima su precizno definisane aktivnosti, kao i nosioci i rokovi za realizaciju planiranih aktivnosti. Takođe, kao zakonska obaveza utvrđeno je i donošenje godišnjih izvještaja o realizaciji Nacionalnog programa zaštite potrošača, koji predstavljaju presjek stanja i aktivnosti u svim oblastima zaštite potrošača/ica, što podrazumijeva uključivanje svih relevantnih institucija, koje u svojoj nadležnosti imaju obavezu sprovođenja, kontrole ili primjene propisa kojima se uređuje zaštita potrošača/ica. Ministarstvo ekonomskog razvoja snažno i posvećeno radi na sprovođenju zaštite potrošača/ica u Crnoj Gori usvajajući nove regulative Evropske unije i transponujući pravne propise koji su obaveza u procesu integracija kao i spovodeći aktivnosti koje su planirane na nivou Ministarstva ekonomskog razvoja i Savjeta za zaštitu potrošača. Uz kvalitetnu koordinaciju i saradnju sa drugim organima, NVO i institucijama koje su uključne u ovaj proces pripremljen je i Završni izvještaj o realizaciji Nacionalnog programa zaštite potrošača 2022-2024. Navedenim Nacionalnim programom postavljen je strateški cilj zaštite potrošača/ica do punopravnog članstva u EU da se unaprijedi sistem zaštite potrošača/ica a u Crnoj Gori u skladu sa novim izazovima na svjetskom tržištu radi obezbjeđivanja potpune zaštite potrošača/ica u skladu sa najboljim praksama Evropske Unije. EU okvir zaštite potrošača sačinjava:

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

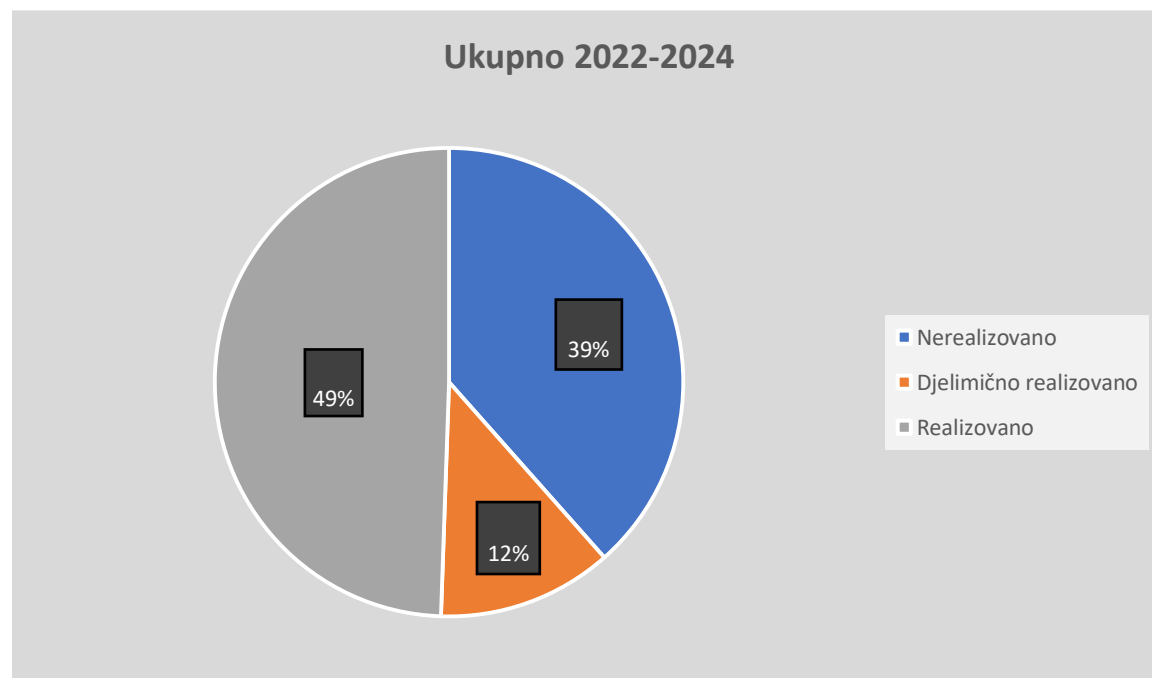
Na osnovu EU okvira u zaštiti potrošača/ica Nacionalnim programom zaštite potrošača 2022 – 2024 definisani su sljedeći operativni ciljevi:

1. Obezbeđen veći stepen zaštite potrošačkih prava i interesa kroz dalje unapređenje zakonodavnog okvira i bolju primjenu važećih instituta zaštite potrošačkih prava.
2. Unaprijeđeno znanje i informisanost potrošača 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.

Pokazatelji realizovanosti planiranih aktivnosti koje su razvrstane u tri operativna cilja za 2022-2024 godinu i predstavljene u relativnim i apsolutnim brojevima su sljedeći. Sveukupno od 91¹ 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



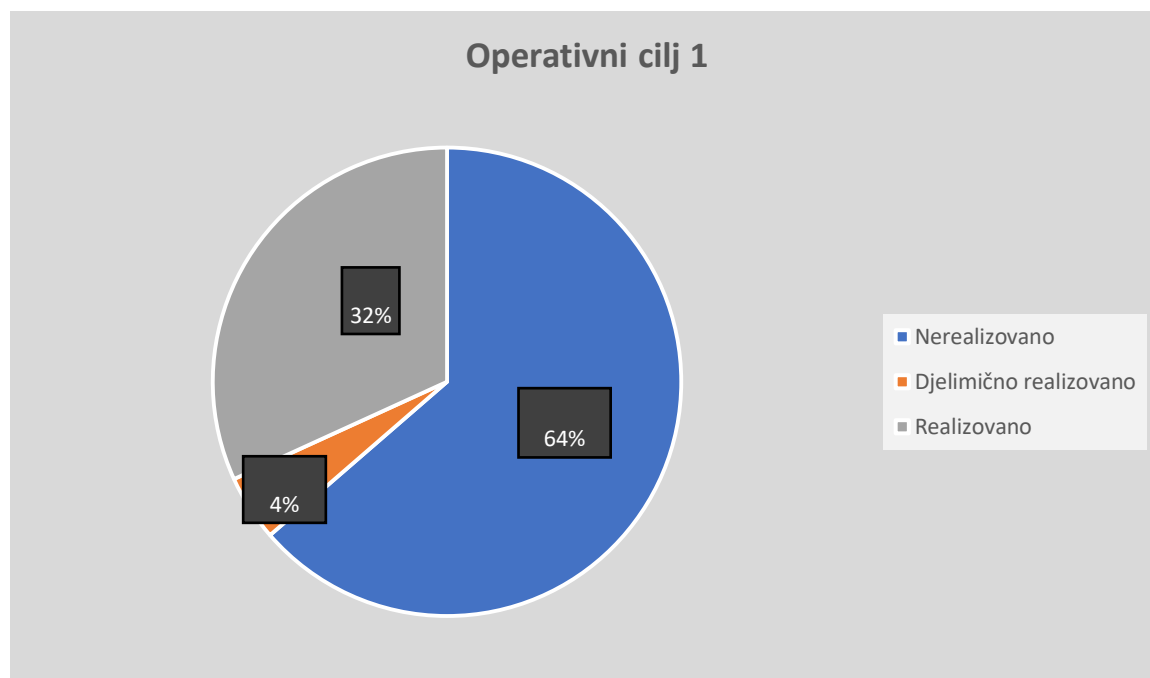
¹ U 2022. ukupan broj aktivnosti bio je 28, u 2023. 28, a u 2024. 35

Pojedinačni operativni ciljevi

Operativni cilj 1: Obezbeđen 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%.

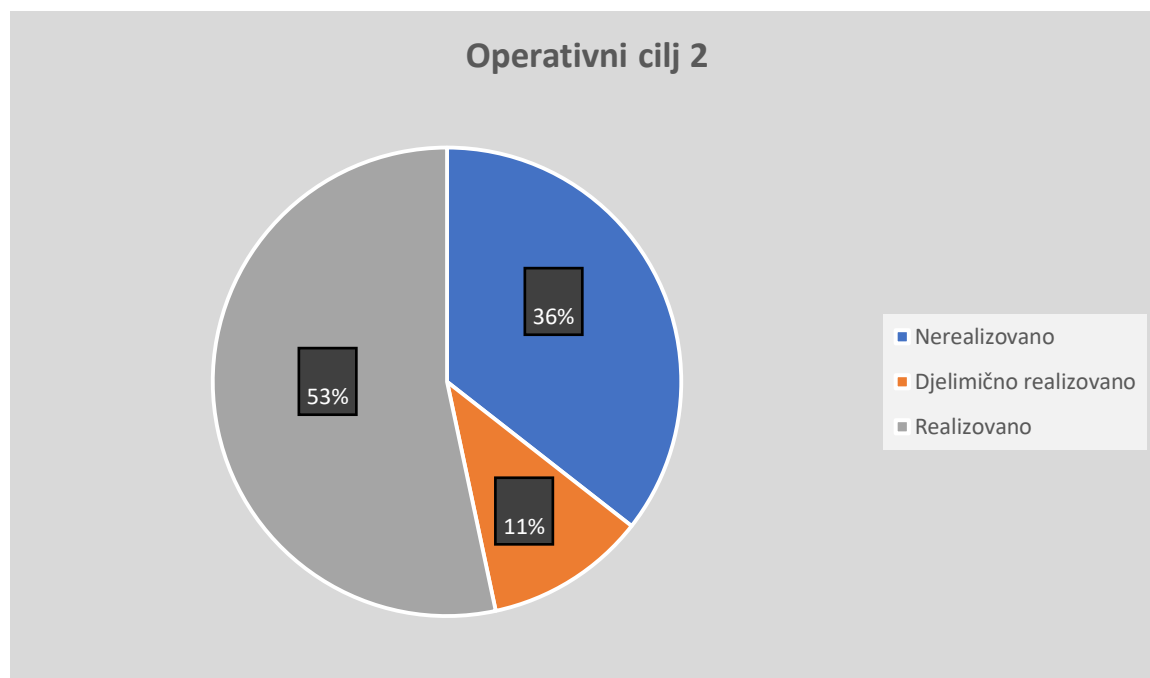
Prikaz 2. Status aktivnosti za operativni cilj 1, za period 2022-2024



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

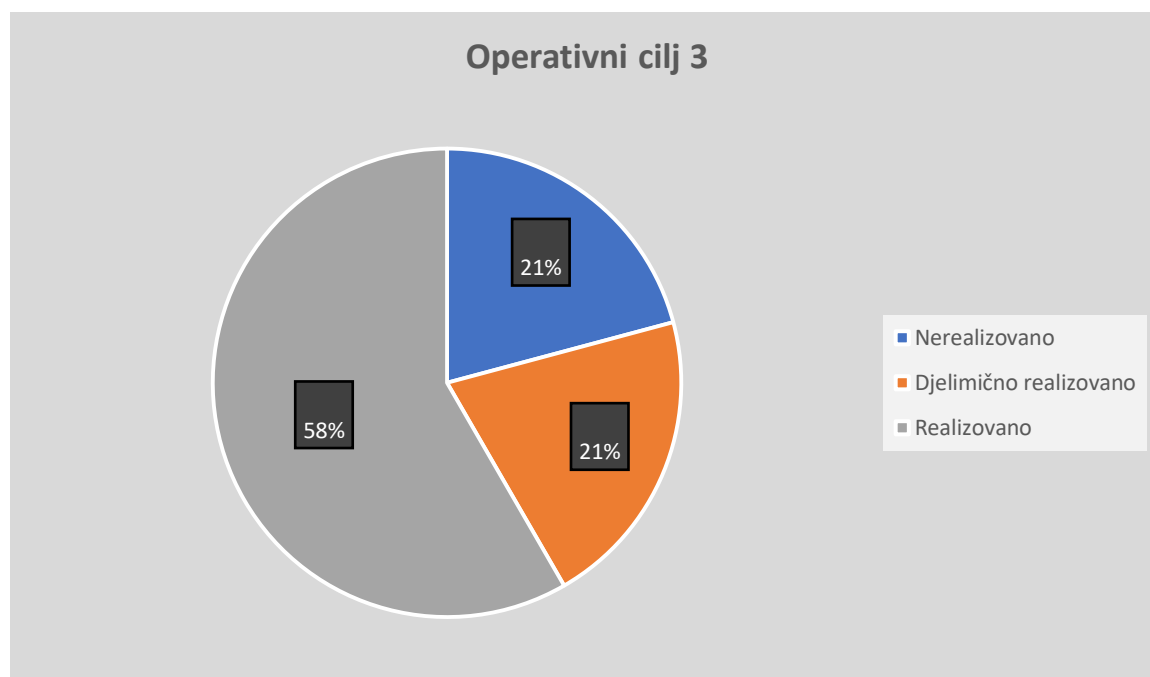
Od 45 planiranih aktivnosti, realizovano je 24 tako da je procentualni prikaz ispunjenosti po ovom cilju 53%, dok je djelimično realizovano 5 aktivnosti, procentualno iskazano 11%, a nerealizovanih 16 aktivnosti odnosno 36%.

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.

Ministarstvo ekonomskog razvoja i ostali članovi/ice Savjeta za zaštitu potrošača bili su veoma aktivni u podizanju svijesti o politikama zaštite potrošača/ica kroz sprovođenje aktivnosti NPZP. Kao što je često isticano tokom intervju, način razmišljanja javnosti još uvijek nije razvijen do tačke u kojoj prosječan građanin/ka Crne Gore sebe smatra potrošačem/icom sa zakonski garantovanim pravima. Stoga je najveći dio aktivnosti sproveden na podizanju svijesti, uključujući obilježavanje Međunarodnog dana zaštite potrošača, poboljšanje veb stranice Centralne banke kreiranjem novog segmenta koji bi omogućio potrošaču/ici da na osnovu podataka o uslovima kreditiranja, dobije informacije o najpovoljnijoj ponudi koja je prilagođena njegovoj finansijskoj situaciji, te razvojem raznih brošura, vodiča i informativnih paketa u različitim oblastima koje uzimaju u obzir potrošače/ice. Sa druge strane, potpuna funkcionalnost Centralno informacionog sistema za zaštitu potrošača (CISZP) tek treba da bude u cjelosti postignuta. S obzirom na to da je zamišljeno da pomenuti portal bude vodeći kanal komunikacije sa potrošačima/icama i da istovremeno služi kao administrativni alat za inspektore/ke koji se bave sporovima sa potrošačima/icama, neophodno je da se on završi jer može značajno podići svijest na nacionalnom nivou. Sistem je tehnički operativan, dok će Ministarstvo ekonomskog razvoja imenovati operatera/ku (državnog službenika/cu zaduženog/u za upravljanje ulazima/izlazima) u trećem kvartalu 2025. godine.

II INFORMACIJA O NAPRETKU U POSTIZANJU OPERATIVNIH CILJEVA

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 unaprijeđenjem nadzora tržišta i jačanjem operativne saradnje sa carinskim organima i digitalnim platformama. U cilju ispunjenja navedenih preporuka Ministarstvo ekonomskog razvoja planiralo je određene aktivnosti koje se odnose na unaprijeđenje zakonodavnog okvira u skladu sa EU regulativom, a što će biti predloženo Nacionalnim programom zaštite potrošača 2025-2027.

1. Procjena dostignuća kroz predstavljanje indikatora učinka i grafički prikaz

Tabela 1. Grafički prikaz kretanja vrijednosti indikatora učinka za period 2022-2024

	Naziv indikatora	Polazna vrijednost	Ostvarena vrijednost	Trend	Ciljana vrijednost u 2023.	Ostvarena vrijednost	Trend	Ciljana vrijednost u 2024.	Obrazloženje
--	------------------	--------------------	----------------------	-------	----------------------------	----------------------	-------	----------------------------	--------------

		2022. godine	u 2023. godini		godini	u 2024. godini		godini	
				Operativni cilj 1 Obezbjeden 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 na broj podnijetih prigovora	/	Broj podnijetih prigovora potrošača: 2765		Povećanje za 3%	Broj podnijetih prigovora potrošača: 624 od čega pozitivno riješenih 277		Povećanje za 5%	Indikator učinka 1 nije moguće kvantitativno ocijeniti jer za 2022. godinu ne raspolažemo početnim vrijednostima – nadležne institucije nijesu ažurno dostavljale podatke o broju pozitivno riješenih prigovora. Dodatno, u 2023. godini se desio hakerski napad na IT infrastrukturu Vlade Crne Gore, usljed čega Centralni informacioni sistem za zaštitu potrošača (CISZP) nije bio funkcionalan od početka godine do kraja aprila za nadležne organe, odnosno do kraja maja za

									potrošače/ice. U 2024. godini je zabilježen pad broja podnijetih prigovora usled izmjene Uredboe o organizaciji i načinu rada državne uprave gdje je rasformirana Uprava za inspekcijske poslove i inspekcije iz određenih oblasti su pripojene ministarstvima, preko inspekcija u svom sastavu tako da od 1. oktobra 2024. godine CISZP takođe nije bio u funkciji. Ministarstvo radi na pronalaženju 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 usavršavanje

									članova/ica odbora 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/ki 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. Step povećanja informisanosti građana o njihovim potrošačkim pravima u tradicionalnoj kupovini	11.7% ispitanika je upoznato da potrošača nije dužan da uz prigovor podnese i račun	n/a Nijesu rađena istraživanja javnog mnjenja		15% ispitanika je upoznato da potrošač nije dužan da uz prigovor podnese i račun	n/a Nijesu rađena istraživanja javnog mnjenja		18% ispitanika je upoznato da potrošač nije dužan da uz prigovor podnese i račun	Istraživanje javnog mnjenja o stepenu informisanosti potrošača/ica u tradicionalnoj i online trgovini nije sprovedeno ni u 2023. ni u 2024. godini zbog ograničenih administrativnih 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/ica, 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 o potrošačkim pravima u elektronskoj kupovini	27	n/a Nijesu rađena istraživanja javnog mnjenja		15% ispitanika je upoznato sa tačnim rokom u kom potrošač može da raskine ugovor sklopljen na daljinu (online) ili	n/a Nijesu rađena istraživanja javnog mnjenja		18% ispitanika je upoznato sa tačnim rokom u kom potrošač može da raskine ugovor sklopljen na daljinu (online) ili	Isto kao i kod prethodnog indikatora, istraživanje planirano za mjerenje stepena informisanosti potrošača/ica nije moglo biti realizovano zbog ograničenih administrativnih kapaciteta. Ipak,

					van prostorija trgovca			van prostorija trgovca	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 stejkholderima značajnim za implementaciju politike zaštite potrošača					
5.	Indikator učinka 1. Povećanje broja lokalnih samouprava koje su ostvarile saradnju sa NVO udruženjima	1	0		Povećanje broja lokalnih samouprava koje su uspostavile saradnju sa udruženjem potrošača za 1 u odnosu na	0		Povećanje broja lokalnih samouprava koje su uspostavile saradnju sa udruženjem potrošača za 1 u odnosu na	Ni u ovom izvještajnom periodu nije zabilježen napredak kod indikatora učinka 1, budući da lokalne samouprave još uvijek nijesu uspostavile saradnju s

					2022. godinu			2022. godinu	organizacijama potrošača/ica. Aktivnosti bi u narednom periodu trebalo usmjeriti na jačanje te saradnje, radi formiranja savjetovališta u skladu sa članom 163 Zakona o zaštiti potrošača i Planom aktivnosti iz 2016. godine. Ekspertska misija Evropske komisije (peer review) prepoznaje nizak nivo angažovanosti lokalnih samouprava, što posebno otežava pristup potrošačima/icama u ruralnim područjima. Među ključnim preporukama istaknuta je potreba za njihovim aktivnijim uključivanjem, posebno kroz povezivanje sa Centralnim
--	--	--	--	--	-----------------	--	--	-----------------	---

									informativnim sistemom za zaštitu potrošača.
6.	Indikator učinka 2. Povećanje broja inicijativa i projekata koji se odnose na zaštitu potrošača pokrenutih od strane ostalih stakeholdera	2	2		Povećanje projekata za 1 u odnosu na 2022. godinu	1		Povećanje projekata za 2 u odnosu na 2023. godinu	Indikator učinka u okviru ovog operativnog cilja uglavnom bilježi projekte NVO sektora – u 2022. godini, kroz javni konkurs Ministarstva ekonomskog razvoja pod nazivom „ <i>Jačanje zaštite potrošača u Crnoj Gori u 2022. godini</i> “, financirano je ukupno pet projekata nevladinih organizacija. u 2023. godini realizovan je projekat CEZAP-a „ <i>Tvoje pravo je zagarantovano</i> “. U 2023. godini, kroz javni konkurs Ministarstva ekonomskog razvoja pod nazivom „ <i>Informisan i aktivan potrošač je</i>

									<i>zaštićen potrošač – Jačanje sistema zaštite potrošača u Crnoj Gori za 2023. godinu</i>“, 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/ice 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 unapređenja sajta Centralne banke – sa ciljem da se osnaži svijest građana/ki o njihovim potrošačkim pravima.

S druge strane, Centralni informacijski 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/ke, njegovo potpuno funkcionisanje je od ključnog značaja. Ministarstvo ekonomskog razvoja planira imenovanje operatera/ke (državnog/u službenika/cu zaduženog/u za sistem) u trećem kvartalu 2025. godine.

2. Dobri primjeri prakse

Dobar primjer iz prakse predstavlja proaktivan pristup zaposlenih i članova/ica Savjeta za zaštitu potrošača, koji su tokom implementacije NPZP-a pokazali visok stepen angažovanosti u promociji potrošačkih prava. Njihova posvećenost aktivnostima podizanja svijesti – kroz javne kampanje, obilježavanje relevantnih datuma i razvoj informativnih materijala – značajno je doprinijela vidljivosti politike zaštite potrošača/ica i ostvarivanju strateškog cilja Programa.

3. **Procjena izazova** – među izazovima se posebno izdvajaju hakerski napad na IT infrastrukturu Vlade Crne Gore u 2023. godini, zbog čega Centralni informacioni sistem za zaštitu potrošača (CISZP) nije bio funkcionalan za nadležne organe i za potrošače/ice oko pola godine. U 2024. godini zabilježen je pad broja podnijetih prigovora usljed izmjena Uredbe o organizaciji i načinu rada državne uprave, kada je Uprava za inspekcijske poslove rasformirana, a inspekcije iz određenih oblasti pripojene ministarstvima. Kao posljedica ovih promjena, CISZP nije bio funkcionalan od 1. oktobra 2024. godine, što je dodatno otežalo efikasno praćenje i obradu prigovora potrošača/ica. Pored toga, lokalne samouprave i dalje nijesu pokazivale značajno interesovanje za saradnju, dok su administrativni kapaciteti ostali nedovoljno razvijeni, što otežava praćenje žalbi i efikasnu primjenu politika zaštite potrošača/ica. Angažovanje civilnog sektora na lokalnom nivou takođe je ostalo nisko, pa je jačanje kapaciteta i veća uključenost svih relevantnih aktera i dalje neophodno za uspješnu implementaciju NPZP-a.

III TABELA ZA IZVJEŠTAVANJE

Tabelarni prikaz aktivnosti iz Akcionog plana za 2024. godinu

STRAT EŠKI CILJ I:	Unaprjeđenje sistema zaštite potrošača u Crnoj Gori u skladu sa novim izazovima na svjetskom tržištu radi obezbjeđivanja potpunije zaštite potrošača u skladu sa najboljim praksama Evropske Unije
-----------------------------------	---

Operativni cilj 1:	Obezbjeđen veći stepen zaštite potrošačkih prava i interesa kroz dalje unapređenje zakonodavnog okvira i bolju primjenu važećih instituta zaštite potrošačkih prava		
	Polazne vrijednosti 2022. godine	2023	2024
Indikator učinka 1. Povećanje broja pozitivno riješenih prigovora potrošača u odnosu na broj podnijetih	Početna vrijednost biće definisana prije donošenja Programa, trenutno se prikupljaju potrebni podaci za izračunavanje	Povećanje za 3% u odnosu na 2022. godinu	Povećanje za 5 % u odnosu na 2022. godinu

prigovora										
Indikator učinka 2. Povećanje broja podnijetih zahtjeva za vansudsko rješavanje sporova	3	Broj podnijetih tužbi Odboru za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova: 2	Povećanje za 5 u odnosu na 2022. godinu							
Aktivnost koja utiče na realizaciju Operativnog cilja 1	Indikator rezultata i postignute vrijednosti na	Institucije odgovorne za sprovođenje	Datum početka	Plani ranidatumi za vrš	Status realizacije	Novi rok za realizaciju (uz odgovar	Sredstva planir	Sredstva realizovana	Izvor finansiranja	Preporuke za naredni period sprovođenja

	kraju izvješt ajnog period a	aktiv nosti		etk a		ajuć e obr azlo ž enje)	an a			
1.1. Organizovanje obuka za inspekcij ske službe u oblasti zaštite potrošača	Broj održanih obuka - najmanje 5 Broj učesnika/ca – najmanje 30, od čega najmanje 16 žena	UIP Resorna ministarstva	IIQ 2024	III Q 2024	Nerealizovano	IIIQ - IVQ 2025	Redovna aktivnost za koju nisu potrebna dodatna sredstva.		/	Usled promjene organizacione strukture, nijesu se održale planirane obuke u oblasti zaštite potrošača/ica. Tržišna inspekcija predlaže da se u toku 2025. godine održe obuke na ovu temu, sa najmanje 25 učesnika/ca, od čega najmanje 13 žena.
1.2. Povećan broj inspekcij skih kontrola u oblasti zaštite	Broj izvršenih inspekcij skih nadzora u skladu	UIP	IQ 2024	IV Q 2024	Nerealizovano	IVQ 2025	Redovna aktivnost za		/	Usled promjene organizacione strukture još za vrijeme postojanja UIP-a, počelo se sa radom jedne redovne kontrole, umjesto dotadašnjih dvije. Osim toga, u periodu prelaska iz jedne institucije u drugu, a usled neposjedovanja zapisnika, prekršajnih naloga, pečata i legitimacija, u oktobru nisu rađene kontrole. Sve to je razlog činjenici da je u 2024. izvršeno ukupno 7815 kontrola u oblasti zaštite potrošača/ica, dok je u 2023.

potrošač a	sa Zakon om o zaštiti potroš ača i drugih zakona koji se odnos e na ovu oblast.						koj u nis u pot re na do dat na sre dst va.			godini taj broj bio 12531, što znači da se broj kontrola smanjio skoro duplo. Treba napomenuti da su i pored toga rezultati rada gotovo identični.
1.3. Aktivnost i na predstavl janju i promovis anju novog Zakona o potrošač kim kreditima	Broj info dana – najma nje 1	CBC G	IV Q 202 4	IV Q 20 24	Nere alizo vano	IV Q 202 5	Ni su pot re bn a sre dst va.	/	Bud žet CB CG	Nije realizovano, jer nije usvojen Zakon o potrošačkim kreditima. S obzirom na činjenicu da je aktivnost uslovljena donošenjem novog Zakona o potrošačkim kreditima, predmetna aktivnost će biti realizovana u 2025. godini, nakon stupanja na snagu ovog zakona
1.4. Organizo vanje obuka za zaposlen e kreditnih institucij a i pružaoca finansijs	Broj održan ih obuka - najma nje 1 Broj učesni ka/ca – najma	CBC G	IV Q 202 4	IV Q 20 24	Nere alizo vano	IV Q 202 5	Ni su pot re bn a sre dst va.	/	Bud žet CB CG	Nije realizovano, jer nije usvojen Zakon o potrošačkim kreditima. S obzirom na činjenicu da je aktivnost uslovljena donošenjem novog Zakona o potrošačkim kreditima, predmetna aktivnost će biti realizovana u 2025. godini, nakon stupanja na snagu ovog zakona

kih usluga kojima su povjereni poslovi zaštite prava potrošača	nje 19, od čega najmanje 10 žena									
1.5. Organizovanje obuke za lica zadužena za vansudske rješavanje sporova potrošača	Broj obuka – najmanje 1 u 2024. godini Broj učesnika/ca obuke – najmanje 10, od kojih najmanje 6 žena	Ministarstvo ekonomskog razvoja	II Q 2024	III Q 2024	Nerealizovano		3.000 eur	3.000	Budžet ME R	Kasnjenje je uzrokovalo donošenje adekvatnih propisa i plan je da se ovakve obuke organizuju minimum jednom godišnje
1.6. Izrada studije podsticajnih mjera za vansudske	Izrada studija	Ministarstvo ekonomskog	II Q 2024	III Q 2024	Nerealizovano	III Q 2024	2.500 eur		Budžet ME R	U svrhu realizacije preporuke Evropske komisije (Izveštaj TAIEX ekspertske Misije o zaštiti potrošača u Crnoj Gori – ispunjavanje završnog mjerila za Poglavlje 28 od 26. do 29. septembra 2022. godine) o jačanju finansijske i logističke podrške nevladinim organizacijama za zaštitu potrošača i drugim pravnim licima iz ove oblasti Ministarstvo će u skladu sa

ko rješavanj e potrošač kih sporova		razvo ja								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) raspisati Javni oglas za ustupanje pojedinih poslova predviđenih Nacionalnim programom zaštite potrošača.
1.7. Predstavl janje i promovis anje novog Zakona o elektrons kim komunik acijama	Broj info dana – najma nje 1 Broj distribu iranih brošur a – najma nje 50	EKIP	IVQ 202 4	IV Q 20 24	Nere alizo vano		15 0 eu r		Bud žet EKI P	Nije realizovano jer čekamo da se izmjeni odredba ZEK-a koja se direktno tiče prava korisnika
1.8. Obuka: Nadzor nad društvim a i ustanova ma čiji je osnivač opština	Broj obuka – najma nje 2 Broj učesni ka/ca – najma nje 30 od kojih najma nje 15 žena	ZOC G	IIQ 202 4	IV Q 20 24	Real izov ano	/	1.0 00 eu r	1.6 33, 63	Bud žet ZO CG	Realizovano kroz objedinjenu obuku za sva tri regiona. Broj polaznika/ca 23 od kojih žena 18
Operativ ni cilj 2:	Unaprijeđeno znanje i informisanost potrošača i trgovaca o njihovim pravima i obavezama kroz informativno edukativne aktivnosti									

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

u elektronskoj kupovini	ugovor sklopljen na daljinu (online) ili van prostora trgovca	a može da raskine ugovor sklopljen na daljinu (online) ili van prostora trgovca								
Aktivnost koja utiče na realizaciju Operativnog cilja 2.	Indikator rezultata i postignute vrijednosti na kraju izvještajnog perioda	Institucije odgovorne za sprovođenje aktivnosti	Datum početka	Planirani datum završetka	Status realizacije	Novi rok za realizaciju (uz odgovarajuće obrazloženje)	Sredstva planirana	Sredstva realizovana	Izvor finansiranja	Preporuke za naredni period sprovođenja

2.1 Sprovedenje istraživanja za utvrđivanje nivoa znanja i informisanosti građana/ki o potrošačkim pravima obuhvatajući i elektronsku trgovinu	Sprovedeno istraživanje i na bazi rezultata, pripremljene preporuke za unaprijeđivanje znanja i informisanosti uz približno isti broj ispitanika/ca oba pola	Ministarstvo ekonomskog razvoja	II Q 2024	III Q 2024	Nerealizovano	IV Q 2025	5.000 eur		Budžet ME R	U svrhu realizacije preporuke Evropske komisije (Izveštaj TAIEX ekspertske Misije o zaštiti potrošača u Crnoj Gori – ispunjavanje završnog mjerila za Poglavlje 28 od 26. do 29. septembra 2022. godine) o jačanju finansijske i logističke podrške nevladinim organizacijama za zaštitu potrošača i drugim pravnim licima iz ove oblasti Ministarstvo će 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) raspisati Javni oglas za ustupanje pojedinih poslova predviđenih Nacionalnim programom zaštite potrošača.
2.2 Izrada informativno - edukativnog materijala za potrošače o njihovim	Izrađeni informativno - edukativni materijal Broj podijelj	Ministarstvo ekonomskog razvoja	II Q 2024	III Q 2024	Nerealizovano	III Q 2025	3.000 eur		Budžet ME R	U svrhu realizacije preporuke Evropske komisije (Izveštaj TAIEX ekspertske Misije o zaštiti potrošača u Crnoj Gori – ispunjavanje završnog mjerila za Poglavlje 28 od 26. do 29. septembra 2022. godine) o jačanju finansijske i logističke podrške nevladinim organizacijama za zaštitu potrošača i drugim pravnim licima iz ove oblasti Ministarstvo će u skladu sa Uredbom o uslovima za ustupanje poslova utvrđenih Nacionalnim programom zaštite potrošača i bližim kriterijumima, načinu i postupku finansiranja

pravima, postupku ostvarivanja istih, sa posebnim akcentom na elektronsku trgovinu	enih komada materijala - najmanje 10/broj preuzetih informativno - edukativnih materijala sa sajta Ministarstva ekonomskog razvoja - najmanje 30									organizacija potrošača („Službeni list Crne Gore”, br. 40/15) raspisati Javni oglas za ustupanje pojedinih poslova predviđenih Nacionalnim programom zaštite potrošača.
2.3 Izrada novog sajta zaštite potrošača sa potrebnim registrirama	Izraden sajt	Ministarstvo ekonomskog razvoja	II Q 2024	III Q 2024	Realizovano		3.000 eur	4.000	Budžet ME R	Kontinuirano unapređenje sajta.

2. 4 Kampanja za podizanje svijesti o kolektivnoj zaštiti prava potrošača	Organizovana najmanje dva događaja, za potrošače i trgovce; Broj učesnika/ca po događaju – najmanje 15, od čega najmanje 8 žena ; Izraden informativno - edukativni materijal na relevantne teme; Broj distribucija	Ministarstvo ekonomskog razvoja	III Q 2024	IV Q 2024	Nerealizovano	IV Q 2025	5.000 eur		Budžet MER	Obzirom na to da je aktivnost uslovljena donošenjem novog Zakona o kolektivnim tužbama biće realizovana nakon donošenja istog.
--	---	---------------------------------	------------	-----------	----------------------	------------------	-----------	--	------------	--

	iranih i preuzetih materijala – najmanje 50.									
2.5. 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	III Q 2024	IV Q 2024	Nerealizovano	IV Q 2025	1.500 eur		Budžet ME R	Obzirom na to da je aktivnost uslovljena donošenjem novog Zakona o zaštiti potrošača biće realizovana nakon donošenja istog.
2.6. Obilježavanje međunarodnog dana zaštite potrošača/ica	Organizovan informativni dan na temu zaštite potrošača za zainteresovan	Ministarstvo ekonomskog razvoja; UIP; Reso	I Q 2024	I Q 2024	Realizovano		1.000 eur	1.000	Budžet ME R	Ministarstvo će kao i do sada upriličiti obilježavanje ovog događaja u vidu panel diskusija, tribina i sl.

	u opštu javnost uz učešće najmanje 5 predstavnika/ca MER, UIP i drugih resornih institucija	rne institucije								
2.7.Organizovanje „Otvorenih vrata“ na temu zaštita prava potrošača	Organizovan događaj u trajanju od dva dana u prostorijama UIPa. Broj posjetilaca/posjetiteljki najmanje 30	UIP	IIQ 2024	IIQ 2024	Nerealizovano	IVQ 2025	Nijesu potrebna sredstva.	/	/	Usled promjene organizacione strukture, navedeni događaj nije realizovan. Tržišna inspekcija može upriličiti obilježavanje ovog događaja u svojim prostorijama u toku 2025.

2.8. Ažuriranje informacija na sajtu UIP-a i potrosac.me za potrebe informisanja potrošača	Broj članaka objavljenih na sajtu UIP-a i potrosac.me.	UIP	IQ 2024	IV Q 2024	Nerealizovano	II - III Q 2025	Nijesu potrebna sredstva.	/	/	Usled promjene organizacione strukture, sajt potrosac.me nije bio u funkciji, pa samim tim nije ažuriran sajt UIP-a usled rasformiranja institucije neće više biti ažuriran. Tržišna inspekcija redovno dostavlja informacije i Novosti u oblasti svog nadzora PR službi resornog ministarstva, koje te informacije dalje objavljuje na sajtu. U budućnosti je planirano ažuriranje informacija i za potrebe sajta potrosac.me.
2.9. Promovisanje sistema potrošača me putem medija	Broj TV emisija /izjava/ priloga na temu promovisanja sajta Najmanje 2 televizijske kuće koje će plasirati prilog o sajtu.	UIP	IQ 2024	IV Q 2024	Nerealizovano	II - III Q 2025	Nijesu potrebna sredstva.		/	Usled promjene organizacione strukture, sajt nije bio u funkciji, pa samim tim nije mogao biti promovisan. U budućnosti je planirano da se navedenom posveti više medijske pažnje, odnosno kad sajt profunkcioniše.
2.10. Unapređenje	Unapređenje interne	CBCG	IV Q 2024	IV Q	Realizovano	/	Nijesu	/	Budžet	Unapređenje internet stranice CBCG, kreiranjem novog segmenta koji bi, potrošaču/ici omogućavao da na osnovu podataka o uslovima kreditiranja, dobije

internet stranice CBCG	t stranic e CBCG, kreiran jem novog segme nta koji bi, potroš aču omogu ćavao da na osnovu podata ka o uslovi ma kreditir anja, dobije inform aciju o najpov oljnjoj ponudi koja je prilago đena njegov om/nje nom finansij			20 24			pot re bn a sre dst va.		CB CG	informaciju o najpovoljnijoj ponudi koja je prilagođena njegovom finansijskom stanju Centralna banka Crne Gore objavljuje Informativnu listu ponude potrošačkih kredita, koja sadrži osnovne informacije koje su potrošačima/icama potrebne prilikom donošenja odluke o izboru kredita, poput podataka o visini kamatne stope, periodu otplate kredita, vrsti kamatne stope (fiksna, promjenjiva ili kombinovana) i dr. Informativna lista pruža informacije o ponudi svih kreditnih institucija za osam najčešćih vrsta potrošačkih kredita https://www.cbcg.me/me/kljucne-funkcije/nadzor-usaglasenosti-poslovanja-i-zastita-prava/zastita-prava-klijenata-kreditnih-institucija-i-korisnika-finansijskih-usluga U cilju unapređenja transparentnosti i zaštite prava potrošača/ica, u kontinuitetu će biti unapređivana internet stranica CBCG
------------------------------	---	--	--	----------	--	--	---	--	----------	--

	skom stanju									
2.11. Izrada informativnoedukativnog materijala za potrošače o njihovim pravima i postupku zaštite prava	Izrađan informativno-edukativni materijal Broj distribuiranih primjeraka – najmanje 2000 primjeraka	CBCG	IV Q 2024	IV Q 2024	Realizovano		3000 eur		Budžet CB CG	https://www.cbcg.me/slike_i_fajlovi/fajlovi/fajlovi_usagla_posl_zastita_prava/zastita_prava_klijenata/brosure_fajleri/zastita_klijenata_i_korisnika_finansijskih_usluga.pdf https://www.cbcg.me/slike_i_fajlovi/fajlovi/fajlovi_usagla_posl_zastita_prava/zastita_prava_klijenata/brosure_fajleri/potrosacki_krediti.pdf U cilju dodatne edukacije potrošača/ica, CBCG će kontinuirano raditi na štampanju edukativnog materijala koji će sadržavati ključne informacije o pravima potrošača/ica, kao i postupku zaštite tih prava
2.12. Izrada informativnog video materijala o pravima potrošača	Izrađan informativni-video materijal Emitovanje video materijala preko društvenih mreža (najma	CBCG	IV Q 2024	IV Q 2024	Realizovano		Nijesu potrebna sredstva		Budžet CB CG	https://www.facebook.com/share/r/18L3M9CGCq/ U cilju dodatne edukacije potrošača/ica, CBCG će raditi na edukativnom materijalu koji će sadržavati ključne informacije o pravima potrošača/ica, kao i postupku zaštite tih prava

	nje jedne društ ene mreže)									
2.13. Sprovedenje linearnog tematskog ispitivanja prakse kreditora prilikom pružanja usluga potrošač kog kreditiraju	Sprovedenje tematskog ispitivanja kreditirora Najmanje jedno tematsko ispitivanje - 19 kreditora	CBCG	IV Q 2024	IV Q 2024	Realizovano		Nije su potrebna sredstva		Budžet CB CG	Ostvarujući jednu od svojih ključnih funkcija, CBCG je, u cilju zaštite prava potrošača, sprovedla istraživanje sa fokusom na najranjiviju kategoriju potrošača koji se suočavaju sa problemima u otplati, u cilju utvrđivanja sljedećeg: • Da li je su kreditori uspostavili procedure kojima su definisali postupak ranog prepoznavanja potrošača/ica sa mogućim poteškoćama u plaćanju i aktivnosti odgovornih lica, prije pokretanja postupka prinudne naplate; • Da li su poslovi prepoznavanja potrošača/ica sa mogućim poteškoćama u plaćanju povjereni zaposlenima ili timu koji se isključivo bave tim poslovima. Podaci koji su korišćeni u istraživanju obuhvataju sljedeće: • podatke o potrošačkim kreditima kod kojih su primijenjene procedure za rano prepoznavanje potrošača/ica sa poteškoćama u plaćanju, podatke o potrošačkim kreditima kod kojih je izvršeno ukupno ili djelimično refinansiranje obaveza po ugovoro o kreditu; • podatke o potrošačkim kreditima kod kojih je izvršena izmjena ugovorenih uslova ugovora o kreditu. CBCG će u narednom periodu sprovoditi linearna istraživanja s ciljem prikupljanja relevantnih podataka koji će doprinijeti unapređenju regulative i politike, boljoj zaštiti potrošača/ica kao i postizanju većeg nivoa

										transparentnosti i poverenju između potrošača/ica i kreditora.
2.14. Vodič o neupakovanoj hrani	Izrađen Vodič ; Broj preuzetih vodiča sa interneta Uprave za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove - najmanje 40	Uprava za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove	II Q 2024	IV Q 2024	Nerealizovano	IV Q 2025	2.000 eur		Budžet Uprave za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove	Zbog povećanog broja obaveza u UBHVFP (izrada 3 zakona u oblasti veterine i bezbjednosti hrane, usklađivanja sekundarnog zakonodavstva, priprema odgovorana EU upitnike za audite zakazane u periodu od 3 marta do 11 jula 2025 godine i dr.)
2.15. Izrada brošure o pravima potrošača u oblasti elektronske	Broj podijeljenih brošura - najmanje 100	EKIP	IV Q 2024	IV Q 2024	Realizovano		2.500 eur		Budžet EKIP	EKIP je izradila brošure na 9 različitih tema

kih komunikacija I poštanske djelatnosti										
2.16.Organizacija Potrošačkog karavana na teritoriji Podgorice i okoline	Broj organizovanih info sesija – najmanje 3	CEZ AP	I Q 2024	II Q 2024	Realizovano		2.400 eur	2.361,94 eur	Projekat “Aktivan potrošač je zaštićen potrošač”	Aktivnost je realizovana 15.03.2024. - 18.03.2024. na 5 lokacija: Zeta, Tuzi, V.Ribnička, Zabjelo, S. Aerodrom. Učestvovalo 6 saradnika na projektu.
2.17. Izrada kratkih edukativnih video klipova o p	Pripremljeno i emitovano najmanje 4 video klipa	CEZ AP	I Q 2024	II Q 2024	Djelimično realizovano	IV Q 2025	1.500 eur		Projekat “Jak potrošač – jaka ekonomija”	Izrađena je marketing strategija na osnovu koje će se u narednom periodu izraditi predviđene video klipove. Aktivnost planirati za naredni AP
2.18. Izrada Praktičnog priručnika za potrošače	a Praktičnog priručnika za potrošače	CEZ AP	I Q 2024	II Q 2024	Realizovano		900 eur	900 eur	Projekat “Jak potrošač – jaka	Priručnici su podijeljeni potrošačima/icama

potrošače	Izrađen Priručnik Broj distribuiranih primjeraka: najmanje 50								eko nom ija"	
Operativni cilj 3:	Uspostavljanje efikasnog sistema saradnje i koordinacije sa različitim stejkholderima značajnim za implementaciju politike zaštite potrošača									
	Polazne vrijednosti – 2022	2023	2024							
Indikator učinka 1. Povećanje broja lokalnih samouprava koje su ostvarile saradnju sa NVO udruženjima	1	Povećanje broja lokalnih samouprava koje su uspostavile saradnju sa udruženjem	Povećanje broja lokalnih samouprava koje su uspostavile saradnju sa udruženjem potrošača za 1 u odnosu na 2023. godinu							

		potrošača za 1 u odnosu na 2022. godinu								
Indikator učinka 2. Povećanje broja inicijativa i projekata koji se odnose na zaštitu potrošača pokrenutih od strane ostalih stakeholdera	2	Povećanje projekata za 1 u odnosu na 2023. godinu	Povećanje projekata za 2 u odnosu na 2023. godinu							
Aktivnost koja utiče na realizaciju Operativ	Indikator rezultata i postignute vrijed	Instituci je odgovorne za sprovođ	Datum početka	Plani ranidatum	Status realizacije	Novi rok za realizaciju (uz	Sredstvaplana	Sredstvarealizovana	Izvor finansiranja	Preporuke za naredni period sprovođenja

n ogcilja 3.	nosti na kraju izvješt a jnog period a	enje aktiv no sti		za vrš etk a		odg ovar ajuć e obr azlo ž enje)	ir an a			
3.1. Unaprjeđ enje evidencij e podnijeti h žalbi u CISZP-u	Broj podne senih žalbi potroš ača putem sistem a Namja nje 100 Unaprij eđena analitik a i izvješt avanje o broju podnije tih žalbi sa rodnog aspekt a (rodna	Minist arstv o ekon omsk og razvo ja Minist arstv o saobr ačaja i pomo rstva; Upra va za inspe kcijsk e poslo ve Agen cija za nadz	IQ 202 4	IV Q 20 24	Nere alizo van o	II Q 202 5	Nij es u pot re bn a sre dst va	/	Bud žet ME R	Usled promjene organizacione strukture, Tržišna inspekcija za sad nema osobu koja u ime ove institucije ima pristup CIZSP-u, te samim tim ni evidenciji žalbi u ovom trenutku. Planirano je da se u budućnosti zaduži osoba koja će umati uvid i delegirati obaveze u ovom dijelu.

	segregacija podataka)	or osiguranja Uprava za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove Centralna banka Crne Gore; 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; UIP; Jedinice lokalne samouprave	I Q 2024	IV Q 2024	Djeli mić no realizovano	II Q 2025	1.000 eur	/	Budžet ME R	Analiza je sprovedena u centralnom i južnom regionu, a do kraja drugog kvartala će biti sprovedena i u sjevernom.
3.3. Sprovedenje Analize emitovanih sadržaja sa aspekta obezbjeđivanja inkluzivnosti ranjivih društvenih grupa	Urađena i objavljena Analiza	Agencija za elektronske medije	II Q 2024	III Q 2024	Realizovano		1.000 eur	1.000 eur	Budžet Agencije za elektronske medije/ Agencija za audiovizuelne medije	Urađena i objavljena Analiza uključenosti ranjivih društvenih grupa u televizijskim programima sa nacionalnim pokrivanjem (jun 2024.) ²

² <https://amu.me/wp-content/uploads/2025/01/Analiza-ukljucenosti-ranjivih-drustvenih-grupa-u-TV-programima-sa-nacionalnim-pokrivanjem-24.01.2025.pdf>

									uslu ge	
3.4. Sprovedenje Analize vidljivosti žena i muškaraca u centralnim informativnim emisijama nacionalnih televizija	Urađena i objavljena Analiza	Agen cija za elektr onsk e medij e	II Q 202 4	III Q 20 24	Real izov ano		1.0 00 eu r	1.0 00 eur	Bud žet Age ncij e za elek tron ske med ije/ Age ncij a za audi oviz ueln e med ijske uslu ge	Urađena i objavljena Analiza vidljivost žena i muškaraca u centralnim informativnim emisijama nacionalnih televizija (jun 2024.). ³
3.5. Prevod i priprema dostupnog Google priručnika na temu digitalne i medijske	Priručnik preveden, pripremljen, objavljen i odstampan	Agen cija za elektr onsk e medij e	II Q 202 4	III Q 20 24	Real izov ano		6.0 00 eu r	1.5 20 eur	Bud žet Age ncij e za elek tron ske med ije/ Age	Preveden, pripremljen, objavljen i odstampan Priručnik „Medijska i digitalna pismenost“ i na romskom jeziku. ⁴

³ <https://amu.me/wp-content/uploads/2025/01/Analiza-vidljivosti-zena-i-muskaraca-u-centralnim-informativnim-emisijama-nacionalnih-televizija-22.01.2025.pdf>

⁴ <https://amu.me/wp-content/uploads/2022/11/Medijako-thai-digitalno-siklope-1.pdf>

pismeno sti									ncij a za audi oviz ueln e med ijske uslu ge	
3.6. Aktiviranj e SOS linije za medijsku pismeno st	SOS linija aktivna tri mjesec a	Agen cija za elektr onsk e medij e	III Q 202 4	IV Q 20 24	Real izov ano		4.0 00 eu r	3.6 00 eur	Bud žet Age ncij e za elek tron ske med ije/ Age ncij a za audi oviz ueln e med ijske uslu ge	SOS linija aktivna tri mjeseca (10/24-2/25). Zaprimljeno je 44 poziva, najčešće su tražene (1) informacije o „Vodiču za srebrne surfere“ u izdanju Agencije, (2) dodatna objašnjenja o funkciji SOS linije, kao i o ciljevima kampanje, (3) pojašnjenja definicije medijske pismenosti digitalne pismenosti i (4) informacije o osnovnoj upotrebi mobilnih telefona. Prosječno trajanje poziva iznosilo je oko šest minuta. Korisnici su uglavnom iskazivali pozitivan stav prema inicijativi, zahvaljujući na podršci i pomoći. Najviše poziva zabilježeno je iz opština: Podgorica, Nikšić, Budva, Bijelo Polje, Berane, Tivat, Kotor, Ulcinj, Zeta i Cetinje.
3.7 Uspostav ljanje usluge sertifikac	Broj izdatih sertifik ata kompa	CEZ AP	I Q 202 4	IV Q 20 24	Djeli mič no reali	IV Q 202 5	Nij es u pot re		Troš kov e serti fika	Upućene su inicijative privrednim licima u cilju predstavljanja modela sertifikacije i pokretanja postupka za dobijanje sertifikata. Pravnim licima koji posjeduju sertifikat upućen je zahtjev za resertifikaciju

ije za kompanije "Fer sa potrošačem"	nijama – najmanje 1; Potpisan memorandum o saradnji sa najmanje 2 trgovca/kompanije				zovano		bn a sre dst va		cije sno si apli kant za dobi janj e serti fikat a "Fer sa potr oša čem "	Pokrenute su procedure za sertifikaciju u dvije kompanije Aktivnost planirati u narednom AP
3.8. Izrada studije o modelu funkcionisanja Savjetovališta za potrošače/ice u Podgorici	Izrađena studija Broj distribuiranih primjeraka: najmanje 50	CEZ AP	I Q 2024	II Q 2024	Realizovano		1.500 eur	1921,00 eur	Projekat "Aktivan potrošač je zaštićen potrošač"	Studija je distribuirana potrošačima/icama i saradnicima/ama
3.9. Okrugli sto sa Glavnim gradom i MER na	Organizovan okrugli sto Najmanje 10	CEZ AP	I Q 2024	II Q 2024	Realizovano		1.500 eur	955,00 eur	Projekat "Aktivan potrošač"	Aktivnost je realizovana na 15.05.2024. u hotelu Signum

temu Savjetov ališta za potrošač e u Podgoric i	učesni ka/ca, od čega 5 žena								č je zašt ićen potr oša č"	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

IV NALAZI EVALUACIJE

Od strane UNDP-a je angažovan nezavisni evaluator za potrebe sprovođenja finalne evaluacije NPZP za period 2022-2024 u cilju ocjene rezultata prethodnog programa i generisanja preporuka za potrebe kreiranja novog.

Finalna evaluacija pokazala je da je Nacionalni program zaštite potrošača bio relevantan i efektivan u postizanju strateškog cilja. Program je uspješno definisao jasnu hijerarhiju cilja i šest mjerljivih indikatora, uz godišnje praćenje napretka. Najveći pomak ostvaren je u unapređenju zakonodavnog okvira i zaštiti prava potrošača/ica, dok su izazovi prepoznati u ograničenim kapacitetima lokalne administracije i nedovoljnoj aktivnosti civilnog sektora. Administrativna nestabilnost i nedostatak finansijskih sredstava uticali su na djelimičnu realizaciju aktivnosti, naročito u oblasti edukacije i informisanja potrošača/ica.

Upravljanje programom ocijenjeno je kao transparentno i koordinisano, ali sa potrebom za poboljšanjem komunikacije sa svim relevantnim akterima/kama, uključujući lokalne zajednice i donatorsku zajednicu. Efikasnost trošenja budžeta bila je osrednja, sa oko 70% iskorišćenih sredstava.

Preporuke evaluacije uključuju proširenje indikatora učinka, razvoj komunikacione strategije za bolje uključivanje svih zainteresovanih strana i integrisanje nerealizovanih i novih aktivnosti u naredni program zaštite potrošača za period 2025-2027.

V OSVRT NA PLANIRANA I UTROŠENA SREDSTVA

Najviše utrošenih sredstava bilo je u 2022. godini, kada je iskorišćeno 98.980 EUR od planiranih 141.000 EUR, što iznosi oko 70,2% ukupnog budžeta za tu godinu. Od donatorskih sredstava planiranih 3.200 EUR, iskorišćeno je čak 9.714 EUR, što je više od 100% planiranih donatorskih sredstava, jer je ostatak realizovan kroz volontiranje.

U 2023. godini, od ukupno planiranih 56.570 EUR (budžet + donatorska sredstva), iskorišćeno je ukupno 14.460,63 EUR ili oko 25,5% ukupnih sredstava. Budžetska sredstva iskorišćena su u iznosu od 9.440 EUR što je oko 19,25% od planiranih 49.020 EUR, dok su donatorska sredstva iskorišćena u iznosu od 5.020,63 EUR ili 88,3% od planiranih 5.690 EUR.

Za 2024. godinu, od ukupno planiranih 53.450 EUR (budžet + donatorska sredstva), iskorišćeno je 27.891,57 EUR ili oko 52,2% ukupnih sredstava. Budžetska sredstva iskorišćena su u iznosu od 20.253,63 EUR ili oko 44,4% od planiranih 45.650 EUR, dok su donatorska sredstva iskorišćena u iznosu od 7.637,94 EUR ili oko 97,9% od planiranih 7.800 EUR.

Zbirni iznos planiranih i utrošenih sredstava iz budžeta i iz donatorskih sredstava za sve 3 godine sprovođenja Programa je, kako slijedi:

Iznos sredstava 2022-2024	Utrošeno	Planirano	Izvor finansiranja
	128674,04	235670	Budžet
	22372,57	18550	Donatorska sredstva

Kao što se može vidjeti iz prethodne tabele za zbirni period od tri godine, od ukupno planiranih 250.020 EUR (budžet + donatorska sredstva), iskorišćeno je 141.332,2 EUR, što iznosi oko 56,5% ukupnih sredstava. Budžetska sredstva su iskorišćena u iznosu od 128.673,63 EUR ili oko 51,5% od ukupno planiranih 249.670 EUR, dok su donatorska sredstva iskorišćena u iznosu od 12.658,57 EUR ili oko 94,4% od ukupno planiranih 13.350 EUR.

VI PREPORUKE ZA EFIKASNIJU REALIZACIJU DEFINISANIH CILJEVA

U procesu unaprijeđenja Nacionalnog programa zaštite potrošača, evaluacija je ukazala na potrebu uvođenja dodatnih indikatora učinka i sistematskog pristupa praćenju rezultata. Posebno je važno razraditi tzv. „fiševe indikatora“, koji omogućavaju praćenje i u slučajevima kada trenutno nedostaju statistički podaci, kao i jasno definisanje početnih vrijednosti, metodologije prikupljanja podataka i nadležnosti. Takođe, istaknuta je potreba za razvojem komunikacione strategije koja bi obuhvatila interne i eksterne aktivnosti, s ciljem bolje koordinacije među svim relevantnim akterima – uključujući institucije, lokalne samouprave, organizacije civilnog društva i donatorsku zajednicu.

U cilju unaprijeđenja narednog planskog perioda, preporučuje se uključivanje aktivnosti koje nijesu bile realizovane u prethodnom periodu, ali i planiranje novih aktivnosti koje odgovaraju na promjene u zakonodavnom okviru, posebno u kontekstu EU integracija. U

tom smislu, važno je obezbijediti realističan plan implementacije sa jasno definisanim budžetima, vremenskim okvirima i potrebnim kapacitetima. Konačno, ukazuje se na potrebu jačanja institucionalne strukture kroz moguće formiranje operativnog tima ili posebne organizacione jedinice unutar nadležnog ministarstva, kao i unapređenje sistema za monitoring, evaluaciju i učenje, uz uvođenje fleksibilnijeg, adaptivnog pristupa tokom sprovođenja Programa.