

MINISTARSTVO EKONOMSKOG RAZVOJA

(naziv ministarstva koje je sprovelo javnu raspravu)

IZVJEŠTAJ O SPROVEDENOJ JAVNOJ RASPRAVI

Nacrt nacionalnog programa zaštite potrošača 2025-2027, sa Akcionim planom za 2025. godinu

(naziv nacrtu zakona, odnosno strategije koji je bio predmet javne rasprave)

Vrijeme trajanja javne rasprave: 20 dana od dana objavljivanja javnog poziva (20.05.2025. – 09.06.2025.)

Način sprovođenja javne rasprave:

- Dostavljanjem primjedbi, predloga i sugestija na Nacrt nacionalnog programa zaštite potrošača 2025-2027, sa Akcionim planom za 2025. godinu u pisanoj formi na adresu: Rimski trg, broj 46, 81000 Podgorica ili na e-mail: danijela.popovic@mek.gov.me i zeljko.tomovic@mek.gov.me, tokom cijelog trajanja javne rasprave.

Ovlašćeni predstavnici ministarstva koji su učestvovali u javnoj raspravi:

- Danijela Popović, samostalna savjetnica III u Ministarstvu ekonomskog razvoja/Direktoratu za unutrašnje tržište i konkurenciju/Direkciji za zaštitu potrošača i
- Željko Tomović, samostalni savjetnik III u Ministarstvu ekonomskog razvoja/Direktoratu za unutrašnje tržište i konkurenciju/Direkciji za zaštitu potrošača.

Podaci o broju i strukturi učesnika u javnoj raspravi:

- Za javnu raspravu o Nacrtu nacionalnog programa zaštite potrošača 2025-2027, sa Akcionim planom za 2025. godinu interesovanje je iskazalo NVO udruženje Akcija za socijalnu pravdu.

Rezime dostavljenih primjedbi, predloga i sugestija, sa navedenim razlozima njihovog prihvatanja, odnosno neprihvatanja:

Podnosilac primjedbe /predloga/ sugestije	Primjedba /predlog/sugestija	Analiza i osvrt na primjedbu/predlog/sugestiju	Implementacija primjedbe /predloga/ sugestije
<p>NVO Akcija za socijalnu pravdu</p> <p>Primjedba /predlog/sugestija br. 1</p>	<p>Nacrt Nacionalnog programa zaštite potrošača 2025 - 2027 je nepotpun i necjelovit dokument, kojeg je potrebno drugačije strukturirati i sadržajno upotrijebiti.</p> <p>Obrazloženje primjedbe/predloga/sugestije 1: Neshvatljivo je da se oko 80 odsto dokumenta, koji je na javnoj raspravi i koji se odnosi na toliko bitno pitanje kakvo je položaj i zaštita potrošača, sadržinski tiče opisa zakonske regulative i analize postojećeg stanja, pri čemu opisi stanja obuhvataju periode od prije pet ili više godina, dok je samo 20 odsto dokumenta posvećeno sadržaju samog Nacionalnog programa, odnosno aktivnostima koje bi trebalo da budu provedene u periodu 2025 – 2027, a sa osnovnim ciljem daljeg unapređenja položaja i zaštite potrošača.</p> <p>U vezi sa prednjim preporučuje se da Nacrt Nacionalnog programa zaštite potrošača bude restrukturiran kao</p>	<p>Nacrt Nacionalnog programa zaštite potrošača 2025–2027, sa Akcionim planom za 2025. godinu izrađen je u skladu sa važećom Metodologijom razvijanja politika, izrade i praćenja sprovođenja strateških dokumenata, koja podrazumijeva da se dokument temelji na analizi zakonodavnog okvira, usklađenosti sa sektorskim strategijama i postojećem stanju u oblasti zaštite potrošača.</p> <p>U tom smislu, dio dokumenta koji se odnosi na zakonodavstvo i analizu stanja predstavlja osnov za dalje planiranje i ne može biti isključen ili značajno smanjen.</p>	<p>Primjedba/predlog/sugestija je djelimično prihvaćena. Dato je objašnjenje.</p>

	<p>dokument na način da će opisi zakonske regulative i postojećeg stanja (a koje bi obuhvatilo neposredni, ažurirani period stanja položaja i zaštite potrošača za vremensko razdoblje od posljednje dvije do tri godine) sadržinski biti manje prikazani u dokumentu, dok će najveći dio dokumenta biti usmjeren na program zaštite potrošača za period 2025 – 2027, odnosno aktivnosti koje treba preduzeti, a koje bi bile detaljno obrazložene i neposredno dovedene u vezu sa stanjem potrošačkih prava u zemlji.</p>		
<p>Primjedba /predlog/sugestija br. 2</p>	<p>Nacrt Nacionalnog programa zaštite potrošača 2025 - 2027 u dobrom dijelu sadrži zastarjele podatke, što je potrebno promijeniti i ponuditi nove (novije) podatke</p> <p>Obrazloženje primjedbe/predloga/sugestije 2: U Nacrtu Nacionalnog programa zaštite potrošača se kod opisa postojećeg stanja o potrošačkim pravima i njihovoj zaštiti, pored ostaloga, koriste podaci iz ankete iz 2020. godine, odnosno podaci od prije pet godina.</p> <p>Imajući u vidu intenzivnost savremenog života i brze izmjene u životnim navikama, uključujući i potrošačke, a naročito u digitalnoj sferi,</p>	<p>U trenutku izrade Nacrta Nacionalnog programa zaštite potrošača 2025–2027, sa Akcionim planom za 2025. godinu i njegovog stavljanja na javnu raspravu, nalaz evaluacije prethodnog Nacionalnog programa (2022–2024) još nije bio finalizovan i dostupan, zbog čega se u dokumentu oslanjalo na tada posljednje dostupne i relevantne podatke.</p> <p>U međuvremenu je dokument inoviran, te su u ažuriranoj verziji uvažene dostupne novije informacije kako bi se dopunili dijelovi koji su ocijenjeni kao zastarjeli.</p> <p>Što se tiče navođenja Plana aktivnosti na podizanju nivoa zaštite potrošača u jedinicama lokalne samouprave iz 2016. godine, on je i dalje na snazi, jer predviđene mjere iz tog plana nijesu realizovane zbog slabije saradnje sa jedinicama lokalne samouprave. Upravo iz tog razloga, Ministarstvo je razmotrilo mogućnost rješavanja ovog izazova kroz normativni okvir – uvođenjem formalizovane saradnje između lokalnih samouprava i potrošačkih tijela, kako bi se obezbijedila održivost i bolja dostupnost usluga potrošačima na lokalnom nivou.</p>	<p>Primjedba/predlog/sugestija je djelimično prihvaćena. Dato je objašnjenje.</p>

<p>neprihvatljiv je pristup da se Nacrt Nacionalnog programa zaštite potrošača zasniva na podacima, koji se mogu ocijeniti kao zastarjeli, jer oni ne nude realnu sliku stanja položaja i zaštite potrošača. Ovo je posebno bitno upravo iz razloga što zastarjeli podaci ne mogu predstavljati kvalitetan osnov za predlaganje budućih aktivnosti i njihovog sprovođenja, jer kao takve ne mogu biti relevantne i pravovremene. Stoga se preporučuje da Nacrt Nacionalnog programa zaštite potrošača obuhvati podatke iz prethodne dvije do tri godine o položaju i zaštiti potrošača, jer samo takvi podaci mogu biti osnov za buduće aktivnosti, koje se planiraju, a kako bi one bile efikasne i svrsishodne.</p> <p>U vezi sa prednjim, a u prilog navođenja zastarjelih podataka, ovdje će biti kratko napomenuto da Nacrt Nacionalnog programa zaštite potrošača pominje dokument Plan aktivnosti na podizanju nivoa zaštite potrošača u jedinicama lokalne samouprave iz čak 2016. godine, kojim je predviđeno uspostavljanje savjetovaništva u Podgorici i dva savjetovaništva za južni i sjeverni region. Takođe pominje i</p>	<p>Iako su neki od pomenutih strateških dokumenata usvojeni ranije, oni su i dalje relevantni za pojedine oblasti koje utiču na potrošačka prava, a njihovo navođenje ima za cilj povezivanje sektorskih politika i dosljednost u planiranju.</p> <p>Uvažavajući primjedbu, koja se odnosi na zastarjelost podataka, u finalnoj verziji dokumenta vodiće se računa da se što više koriste ažurni i pravovremeni izvori, gdje god je to moguće.</p>	
--	--	--

	<p>Strategiju razvoja energetike do 2030. godine, kojom se načelno predviđa usvajanje posebne strategije za zaštitu malih kupaca energije (domaćinstava), iako se od donošenja te strategije u oblasti energetike značajno promijenio pravni okvir. Stoga je potrebno izbjegavati citiranje pravnih dokumenata, koji su u međuvremenu postali vremenski neadekvatni, već je neophodno fokusirati se samo na ona dokumenta, koja mogu biti primjerena i adekvatna za period koji targetira Nacrt Nacionalnog programa zaštite potrošača, a to je period 2025 – 2027 godina.</p>		
<p>Primjedba /predlog/sugestija br. 3</p>	<p>Nacrt Nacionalnog programa zaštite potrošača 2025 - 2027 preporučuje u dobrom dijelu ponavljajuće aktivnosti i indikatore iz ranijeg perioda, što treba izmijeniti i strukturirati ih na realniji i održiviji način, a kako bi bili i provedeni i ostvareni u praksi.</p> <p>Obrazloženje primjedbe/predloga/sugestije 3: U Nacrtu Nacionalnog programa zaštite potrošača se iz ranijih dokumenata ove vrste predlaže ponavljanje većeg broja aktivnosti i indikatora, koje treba dostići za period 2025 – 2027 godina (kroz posebnu tabelu na kraju dokumenta, a što ovdje neće biti</p>	<p>Indikatori i aktivnosti u Nacrtu Nacionalnog programa zaštite potrošača 2025–2027, sa Akcionim planom za 2025. godinu su inovirani nakon dostavljanja nalaza evaluacije prethodnog Nacionalnog programa (2022–2024). Na osnovu preporuka evaluatora, nerelizovane aktivnosti iz prethodnog perioda koje su i dalje relevantne prenesene su u novi akcioni plan, uz dodatno redefinisane pokazatelja i njihovih ciljanih vrijednosti, kako bi se obezbijedila njihova realna primjenjivost i održivost u praksi.</p> <p>Pojedine aktivnosti i indikatori se ponavljaju iz razloga što predstavljaju kontinuirane obaveze sistema zaštite potrošača (npr. edukacija, informisanje, jačanje kapaciteta), ali su u novom dokumentu kontekstualizovani u odnosu na nove izazove, kao i dopunjeni mjerama koje proističu iz savremenih potreba – naročito u vezi sa digitalnim tržištem, kolektivnom zaštitom i pravima ranjivih potrošača.</p>	<p>Primjedba/predlog/sugestija nije prihvaćena. Dato je objašnjenje.</p>

<p>posebno navođeno), odnosno predlaže se realizacija uglavnom istih aktivnosti, koje su za nacionalne programe zaštite potrošača provedene u ranijim godinama.</p> <p>Sa druge strane, u samom Nacrtu Nacionalnog programa zaštite potrošača se konstatuje da potrošači u Crnoj Gori nemaju dovoljno znanja o zaštiti svojih prava, da nemaju naviku da traže zaštitu svojih prava kod trgovaca i da je u Crnoj Gori svijest društva o značaju zaštite potrošača nerazvijena. Takođe se konstatuje da je kod Nacionalnog programa zaštite potrošača 2022 – 2024 godina ostvaren srednji nivo realizacije (napomena: dokument ne nudi odgovor zašto je ostvaren srednji nivo realizacije). Kod ovakvog stanja stvari potpuno je nejasno zašto se aktivnosti i indikatori oslanjaju na one, koje su uglavnom provedene u ranijem periodu, a koje praktično nijesu dale rezultata. U isto vrijeme, postavlja se pitanje da li se onda radi o dokumentu koji se godinama samo i uglavnom „prepisuje“, ili se želi doći do najkvalitetnijeg dokumenta, koji će biti osnov da se u praksi postignu opipljivi rezultati!?</p> <p>Imajući u vidu prednje navedeno,</p>	<p>Dodatno, definisani indikatori su unaprijeđeni i kvantifikovani u većoj mjeri nego u prethodnim dokumentima, čime se povećava njihova mjerljivost i povezanost sa konkretnim rezultatima, u skladu sa preporukama evaluacije i važećom metodologijom izrade strateških dokumenata.</p>	
---	---	--

	<p>preporučuje se redefinisane aktivnosti i indikatora (koji će prethodno biti zasnovani na ažuriranim podacima, a ne zastarjelim, poput onih iz 2020. godine), sa ciljem da na održiv i svrsishodan način doprinesu unapređenju stanja potrošačkih prava u zemlji. Ovo posebno što dokument treba da bude osnov za postizanje konkretnog u praksi, a ne da je samo apstraktno definisan (npr. ako se očekuje donošenje zakona o kolektivnim tužbama, kao novi indikator se može predložiti broj pokrenutih kolektivnih tužbi, broj učesnika u pokrenutim tužbama, u kasnijim periodima uspješnost pokrenutih tužbi...ili broja izrečenih novčanih kazni za trgovce, iznosa izrečenih novčanih kazni...ili postupanja inspekcijskih organa (broj napisanih prekršaja, izrečenih kazni, naplaćenih kazni i slično)...umjesto što se ponavljaju indikator o sprovođenju anketa/istraživanja, broja učesnika na određenim obukama itd, pri čemu treba konstatovati da su predloženi indikator postavljeni na izuzetno niskim nivoima, što nije adekvatno).</p>		
<p>Primjedba /predlog/sugestija br. 4</p>	<p>U cilju upoznavanja potrošača sa svim zakonima i pravima koja imaju preporučuje</p>	<p>Sajt koji na jednom mjestu ima objedinjena sva zakonska i podzakonska akta, informacije o pravima potrošača i načinima njihove</p>	<p>Primjedba/predlog/sugestija nije</p>

	<p>se formiranje posebnog sajta, koji bi na jednom mjestu objedinio sva zakonska i podzakonska akta, informacije o pravima potrošača i načinima njihove zaštite.</p> <p>Obrazloženje primjedbe/predloga/sugestije 4: U Nacrtu Nacionalnog programa zaštite potrošača se takstivno i na većem broju stranica navode zakoni i podzakonska akta iz različitih društvenih oblasti, koji se odnose na pitanja potrošačkih prava i njihove zaštite.</p> <p>U cilju postizanja veće informisanosti građana o ovim pravima preporučuje se formiranje posebnog sajta, na kojem će se na jednom mjestu naći sva pravna regulativa, korisne informacije, načini zaštite potrošača... Takođe se preporučuje i njegovo intenzivno promovisanje kako bi do što većeg broja građana stigla informacija o postojanju posebnog sajta za potrošačka prava i njihovu zaštitu.</p>	<p>zaštite, kao i mogućnost podnošenja upita za informacije, i žalbi potrošača nadležnim institucijama elektronskim putem već postoji – potrosac.me (Centralno informacijski sistem zaštite potrošača – CISZP)</p>	<p>prihvaćena. Dato je objašnjenje.</p>
--	--	--	---

<p>Primjedba /predlog/sugestija br. 5</p>	<p>Nacrtom Nacionalnog programa zaštite potrošača 2025 – 2027 potrebno je definisati otvaranje najmanje deset savjetovaništa za potrošače u dvogodišnjem periodu.</p> <p>Objasnenje primjedbe/predloga/sugestije 5: Nacrt Nacionalnog programa zaštite potrošača ponovno prepoznaje potrebu otvaranja savjetovaništa za potrošače. Imajući u vidu da se svijest društva o potrošačkim pravima ocjenjuje veoma niskom, to se kao mjerljivi rezultat preporučuje otvaranje najmanje deset savjetovaništa za potrošače u dvogodišnjem periodu, a pri čemu treba razmotriti mogućnost otvaranja i online savjetovaništa.</p>	<p>Od 2016. godine nije ostvarena održiva saradnja sa lokalnim samoupravama, niti su prethodno planirana savjetovaništa zaživjela u praksi. Zbog toga smatramo da je otvaranje devet ili deset savjetovaništa u kratkom roku preambiciozno bez jasnog modela saradnje i finansijske podrške.</p> <p>Uostalom, Nacrt Nacionalnog programa zaštite potrošača prepoznaje jačanje učešća jedinica lokalnih samouprava u sistemu zaštite potrošača kao jedan od operativnih ciljeva uz preciziranje realnih indikatora koji se odnose na uspostavljanje saradnje lokalnih samouprava i organizacija potrošača kroz otvaranje savjetovaništa u periodu važenja programa.</p> <p>Takođe, nema potrebe za uspostavljanjem online savjetovaništa, s obzirom na to da se takva funkcionalnost ostvaruje putem Centralnog informacionog sistema za zaštitu potrošača (CISZP), koje se može dodatno unaprijediti i promovirati kao centralna platforma za informisanje i podršku potrošačima.</p>	<p>Primjedba/predlog/sugestija nije prihvaćena. Dato je objašnjenje.</p>
<p>Primjedba /predlog/sugestija br. 6</p>	<p>Nacrtom Nacionalnog programa zaštite potrošača 2025 – 2027 potrebno je prepoznati potrebu formiranja posebnog tijela centralnih i lokalnih vlasti u cilju promoviranja, osnaživanja i podrške pravima potrošača i njihovoj zaštiti.</p> <p>Objasnenje primjedbe/predloga/sugestije 6: Kako bi se postigla veća sinergija u praksi i pojačali napori centralnog i lokalnih nivoa vlasti u promoviranju, osnaživanju i podršci pravima potrošača i njihovoj zaštiti, to se preporučuje da Nacrt</p>	<p>Jedna od ključnih preporuka Izvještaja Evropske komisije za Crnu Goru za oblast zaštite potrošača u okviru poglavlja 28 je jačanje uloge i efikasnosti Savjeta za zaštitu potrošača. S tim u vezi, Vlada Crne Gore je, na sjednici od 27. marta 2025. godine, donijela Odluku o izmjenama i dopuni Odluke o snivanju Savjeta za zaštitu potrošača ("Službeni list Crne Gore", br. 28/22, 98/22, 54/24 i 40/25). Predmetnom Odlukom propisana su odgovarajuća rješenja usmjerena na jačanje uloge Savjeta u implementaciji i sprovođenju politike zaštite potrošača. U prvom redu, to je mogućnost Savjeta da organizuje posebne radne grupe i tijela kada je to potrebno radi rješavanja određenih pitanja od značaja za sprovođenje potrošačkog zakonodavstva, kao i preporuka iz Izvještaja ekspertske misije Evropske komisije o zaštiti potrošača („peer review“) čime će se doprinijeti ispunjenju završnog mjerila u ovom</p>	<p>Primjedba/predlog/sugestija je prihvaćena. Dato je objašnjenje.</p>

	<p>Nacionalnog programa zaštite potrošača prepoznati potrebu formiranja posebnog tijela sastavljenog od predstavnika centralne i svih lokalnih vlasti, a koje će kontinuirano razmatrati pitanja potrošačkih prava, razmjenjivati iskustva, upućivati predloge i pratiti i kontrolisati čitav proces (redovne sastanke je moguće organizovati i online).</p>	<p>pregovaračkom poglavlju, i osnažiti međusobna saradnja nosilaca zaštite potrošača.</p>	
<p>Primjedba /predlog/sugestija br. 7</p>	<p>Nacrtom Nacionalnog programa zaštite potrošača 2025 – 2027 potrebno je detaljno obrazložiti listu svih zainteresovanih subjekata.</p> <p>Obrazloženje primjedbe/predloga/sugestije 7: Nacrt Nacionalnog programa zaštite potrošača sadrži tabelarni prikaz navođenja zainteresovanih subjekata za pitanje zaštite potrošača i osnaživanja njihovog položaja. Smatramo cjelishodnim da se lista zainteresovanih subjekata detaljno obrazloži, a ne na nivou opštih mjesta, jer se radi o značajnom dokumentu koja mora biti što precizniji i potpuniji dokument, uz izbjegavanje opštih navođenja i opštih formulacija.</p>	<p>Smatramo da Nacrt Nacionalnog programa zaštite potrošača 2025–2027, sa Akcionim planom za 2025. godinu u svom tabelarnom prikazu zainteresovanih subjekata, pruža sasvim dovoljan nivo detalja. Cilj ovog dokumenta je da bude sveobuhvatan, ali istovremeno i praktičan za primjenu. Pretjerano detaljno obrazlaganje svakog pojedinačnog subjekta bi značajno povećalo obim dokumenta i moglo bi dovesti do nepotrebnog ponavljanja informacija koje su već poznate javnosti ili su lako dostupne kroz mandate i djelokrug rada navedenih institucija i organizacija.</p> <p>Postojeći format omogućava jasnu i preglednu identifikaciju svih relevantnih aktera uključenih u zaštitu potrošača i jačanje njihovog položaja, bez opterećivanja dokumenta suvišnim deskriptivnim tekstom. Vjerujemo da je preciznost i potpunost dokumenta postignuta kroz jasno definisane uloge i odgovornosti navedenih subjekata u okviru opštih ciljeva programa.</p>	<p>Primjedba/predlog/sugestija nije prihvaćena. Dato je objašnjenje.</p>
<p>Primjedba /predlog/sugestija br. 8</p>	<p>Nacrtom Nacionalnog programa zaštite potrošača 2025 - 2027 potrebno je prepoznati kategorije najugroženijih i ranjivih potrošača.</p>	<p>Kroz naredne akcione planove u naredne dvije godine, ćemo se pozabaviti ovom tematikom. To uključuje razradu specifičnih mjera, aktivnosti i obezbjeđivanje održivih rješenja za bolji položaj i pravnu zaštitu ovih potrošača.</p>	<p>Primjedba/predlog/sugestija je prihvaćena. Dato je objašnjenje.</p>

	<p>Obrazloženje primjedbe/predloga/sugestije 8: Nacrt Nacionalnog programa zaštite potrošača treba da sadrži kategorije i pojmovno određenje najugroženijih i ranjivih potrošača, jer se radi o krovnom dokumentu koji je fokusiran upravo na osnovnu zaštitu i položaj potrošača. S tim u vezi je cjelishodno da se u ovom dokumentu ukaže na položaj i zaštitu najugroženijih potrošača, uz potencijalna predlaganja obezbjeđenja održivih rješenja za njihov položaj i njihovu pravnu zaštitu.</p>		
<p>Primjedba /predlog/sugestija br. 9</p>	<p>Nacrtom Nacionalnog programa zaštite potrošača potrebno je predvidjeti dodatnu grant podršku za veći broj nevladinih organizacija, koje bi se intenzivnije bavile pitanjem zaštite potrošača i njihovih prava.</p> <p>Obrazloženje primjedbe/predloga/sugestije 9: Prednje rješenje se predlaže u cilju osnaživanja civilnog sektora da se u većoj mjeri bavi pitanjem zaštite potrošača i njihovim položajem, a posebno zbog činjenice da Nacrt Nacionalnog programa zaštite potrošača prepoznaje da se ovom tematikom</p>	<p>Primjedba nije predmet ovog strateškog dokumenta već je to pitanje uređeno Zakonom o nevladinim organizacijama kroz sektorske analize i dodatno Zakonom o zaštiti potrošača i Uredbom o uslovima za ustupanje poslova utvrđenih Nacionalnim programom zaštite potrošača i bližim kriterijumima, načinu i postupku finansiranja organizacija potrošača.</p>	<p>Primjedba/predlog/sugestija nije prihvaćena. Dato je objašnjenje.</p>

	ne bavi veći broj nevladinih organizacija, već ograničeni broj ovih subjekata. Kroz mogućnost dodatnih sredstava cijenimo da bi se u praksi ova situacija promijenila i da bi osnaženi civilni sektor, kroz finansijsku podršku, mogao da se intenzivnije bavi ovom tematikom.		
--	--	--	--

Broj: 07-328/25-2437/4
Podgorica, 20. jun 2025. godine



Nik Gjelošaj
MINISTAR