

AKCIONI PLAN ZA SPROVOĐENJE NACIONALNOG PROGRAMA ZAŠTITE POTROŠAČA

2019-2021, ZA 2021. GODINU

Nacionalni program zaštite potrošača predstavlja krovni dokument kojim se uređuje politika zaštite potrošača, a u cilju ostvarenja većeg stepena poštovanja potrošačkih prava, ali i veće angažovanosti potrošača u procesu ostvarenja svojih prava. Pojedinačni operativni ciljevi koji su zadati predmetnim programom odnose se na: 1. Povećanje informisanosti potrošača o njihovim pravima i unapređenje uslova za ostvarivanje prava potrošača, 2. Pravo potrošača da budu informisani i edukovani i pravo na naknadu štete i 3. Udruživanje, zastupanje i učešće potrošača, radi ostvarenja njihovih prava, a u skladu sa EU okvirom u zaštite potrošača.

Programom rada Vlade za 2021. godinu, u okviru prioriteta 2 Zdrave finansije i ekonomski razvoj definisan je i cilj koji se odnosi na oblast zaštite potrošača, a koji glasi: Povećanje informisanosti potrošača o njihovim pravima i unapređenje uslova za ostvarivanje prava potrošača. Ključni indikatori koji će omogućiti praćenje ostvarenog učinka u pogledu definisanog cilja su: a) Najmanje 3% povećan broj potrošačkih žalbi prema UIP-u; b) Povećanje stepena znanja i informisanosti potrošača o njihovim pravima za 5% u 2021. godini u odnosu na 2020. Godinu; c) Povećan broj riješenih predmeta pred Odborom za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova za 10% u 2021. godini u odnosu na 2020. godinu i d) Unapređenje zaštite potrošača u turizmu i ugostiteljstvu. Kako bi se doprinijelo ostvarenju zadatog cilja Programom rada Vlade za 2021. godinu predviđena je izrada i usvajanje Akcionog plana za sprovođenje Nacionalnog programa zaštite potrošača 2019-2021, za 2021 godinu sa Izveštajem o realizaciji Akcionog plana za 2020 godinu, gdje će se kroz implementaciju plana prioriternih aktivnosti iz ove oblasti omogućiti dugoročni efekti i unapređenje predmetne oblasti.

Akcioni plan za sprovođenje Nacionalnog programa zaštite potrošača 2019-2021 za 2021. godinu u operativnom cilju 1 ima 52 planiranih aktivnosti, u operativnom cilju 2 ima 21 planiranih aktivnosti dok u operativnom cilju 3 ima 10 planiranih aktivnosti.

Imajući u vidu da je Nacionalni program zaštite potrošača 2019-2021 usvojen u formi koja nije bila u skladu sa važećom Metodologijom razvijanja politika, izrade i praćenja sprovođenja strateških dokumenata, isti sadrži određene manjkavosti, posebno u dijelu koji se tiče definisanih indikatora učinka, predloženih aktivnosti, koje su redovne, a ne inovativne i nove, kao i finansijskih sredstava potrebnih za implementaciju pratećih akcionih planova. Zbog prethodno navedenog nije moguće na adekvatan način pratiti ostvarene učinke, kao ni planirani utrošak finansijskih sredstava. Predloženi akcioni plan (tabela 1) takođe ne sadrži finansijske procjene sredstava potrebnih za pojedinačne aktivnosti, jer iste nije bilo moguće odrediti ni nakon konsultacije sa institucijama nadležnih za realizaciju istih, a zbog ranije istaknutog razloga koji se odnosi na vrstu planiranih aktivnosti – redovne, ali i inicijalnu postavku Nacionalnog programa zaštite potrošača 2019-2021. Međutim, novim programom zaštite potrošača predmetne manjkavosti biće otklonjene.

Aneks 1. AKCIONI PLAN ZA SPROVOĐENJE NACIONALNOG PROGRAMA ZAŠTITE POTROŠAČA 2019-2021 ZA PERIOD 2021 GODINE

Tabela 1. Akcioni plan za 2021. godinu (januar – jun 2021.godine)

STRATEŠKI CILJ I:		<i>Obezbijediti visok nivo zaštite potrošača u Crnoj Gori i unaprediti sistem zaštite potrošača u skladu sa standardima i praksom EU.</i>				
Operativni cilj 1:		<i>Zaštita zdravlja i sigurnost potrošača i zaštita njihovih ekonomskih interesa kroz povećan nadzor nad sprovođenjem zakonskih odredbi, donošenje novih i izmjenu postojećih zakonskih rješenja i pružanje pravne pomoći</i>				
Indikator učinka a) broj donešenih zakonskih i podzakonskih propisa u cilju zaštite zdravlja i sigurnosti potrošača i zaštite njihovih ekonomskih interesa		Polazna vrijednost 2019	2020	2021		
		7	20%	25%		
Indikator učinka b) ukupan broj kontrola, broj utvrđenih nepravilnosti i broj preduzetih mjera		27.270	20%	25%		
Ključne aktivnosti	Indikator rezultata	Nadležne institucije	Datum početka	Planirani datum završetka	Planirana sredstva ¹	Izvor finansiranja
Aktivnost 1.1. Nadzor nad primjenom zakonskih i podzakonskih propisa kojim se uređuje potrošačko kreditiranje	Broj sprovedenih postupaka posrednih i neposrednih kontrola kreditora (banaka i pružaoca finansijskih usluga) i kreditnih posrednika. Broj razmotrenih prigovora potrošača	CBCG	IQ 2021	IVQ 2021	n/a	Redovna budžetska sredstva CBCG

¹ Zbog razloga navedenih u uvodnom dijelu sredstva nije moguće definisati. Vidjeti str. 2

Aktivnost 1.2. Upis u evidenciju kreditnih posrednika –na osnovu ocjene ispunjenosti propisanih uslova podnosioca za pružanje usluga kreditiranja	Broj evidentiranih kreditora i kreditnih posrednika	CBCG	IQ 2021	IVQ 2021	n/a	Redovna budžetska sredstva CBCG
Aktivnost 1.3. Izrada Zakona o potrošačkim kreditima (Transponovanje Direktive 2014/17/EU)	Donijet Zakona o potrošačkim kreditima	MER CBCG	IQ 2021	IVQ 2021	n/a	Redovna budžetska sredstva
Aktivnost 1.4. Revizija postojećih i izrada novih podzakonskih propisa	Donošenje podzakonskih akata iz djelokruga nadležnosti CBCG	CBCG	IQ 2021	IVQ 2021	n/a	Redovna budžetska sredstva CBCG
Aktivnost 1.5. Obezbeđivanje pravilne primjene propisa od strane kreditora i kreditnih posrednika, u cilju ostvarenja odgovarajućeg nivoa zaštite ekonomskih	Broj izrečenih mjerama prema kreditorima i kreditnim posrednicima u cilju otklanjanja u postupku kontrole utvrđenih nepravilnosti Broj datih mišljenja u vezi sa	CBCG	IQ 2021	IVQ 2021	n/a	Redovna budžetska sredstva CBCG

interesa potrošača	primjenom odredbe zakona, odnosno podzakonskog akta kojim se uređuje potrošačko kreditiranje					
Aktivnost 1.6. Jačanje administrativnih kapaciteta za prenošenje i sprovođenje pravne tekovine EU	Povećanje broja zaposlenih u Službi za zaštitu korisnika finansijskih usluga	CBCG	IQ 2021	IVQ 2021	n/a	Redovna budžetska sredstva CBCG
Aktivnost 1.7. Jačanje regionalne i međunarodne saradnje u cilju efikasnije zaštite potrošača	Broj organizovanih sastanaka, okruglih stolova, radionica u cilju razmjene informacija, znanja i iskustava	CBCG u saradnji sa drugim subjektima, resornim ministarstvima, institucijama i relevantnim udruženjima	IQ 2021	IVQ 2021	n/a	Redovna budžetska sredstva CBCG
Aktivnost 1.8. Nadzor nad radom operatora elektronskih komunikacionih i poštanskih usluga	Broj kontrola	EKIP - Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost	IQ 2021	IVQ 2021	n/a	Aktivnost pokrivena iz redovnih budžetskih sredstava EKIP-a
Aktivnost 1.9. Mjerenje i izvještavanje o parametrima Qos, preduzimanje mjera za zaštitu	Broj sprovedenih mjerenja o parametrima Qos, broj preduzetih mjera za zaštitu sigurnosti	EKIP	IQ 2021	IVQ 2021	n/a	Aktivnost pokrivena iz redovnih budžetskih sredstava EKIP-a

sigurnosti elektronskih komunikacionih mreža i usluga	elektronskih komunikacionih mreža i usluga					
Aktivnost 1.10. Jačanje administrativnih kapaciteta u postupcima rješavanja žalbi korisnika	Povećanje broja zaposlenih zaduženih za rješavanja žalbi korisnika	EKIP	IQ 2021	IVQ 2021	n/a	Aktivnost pokrivena iz redovnih budžetskih sredstava EKIP-a
Aktivnost 1.11. Jačanje regionalne i međunarodne saradnje kroz već potpisane memorandume sa regulatornim tijelima iz zemalja okruženja i zemljama EU	Broj održanih konferencija i sastanaka	EKIP	IQ 2021	IVQ 2021	n/a	Aktivnost pokrivena iz redovnih budžetskih sredstava EKIP-a
Aktivnost 1.12. Obezbeđivanje uslova za nesmetanog odvijanje turističkih sezona kroz rad Koordinacionog tijela za pripremu i praćenje odvijanja turističkih sezona	Broj održanih sastanaka	MER u saradnji sa relevantnim institucijama i primorskim opštinama kao i opštinama Žabljak i Kolašin	I Q 2021	IV Q 2021	n/a	Budžet/ Aktivnost u okviru redovnih poslova državne uprave

Aktivnost 1.13. Usluge pružanja informacija, primanja žalbi / komentara / sugestija od strane turista/gostiju preko besplatnog telefona NTO-a br. 0 8000 1300	Broj informacija/žalbi/ komentara/sugestij a	NTO CG	I Q 2021	IV Q 2021	n/a	Budžet/ Aktivnost u okviru redovnih poslova državne uprave
Aktivnost 1.14. Izrada Zakona o turizmu i ugostiteljstvu – novog, (usaglašavanje sa EU Direktivom 2015/2302) Evropskog parlamenta i Vijeća od 25. novembra 2015. godine o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima	Utvrđen Predlog zakona	MER	2019.	IV Q 2021	n/a	Budžet/ Aktivnost u okviru redovnih poslova državne uprave

Aktivnost 1.15. Podizanje nivoa informisanosti potrošača o njihovim pravima i obavezama iz ove oblasti	Broj objavljenih informacija/saopštenja	MER i NTO CG	I Q 2021	IV Q 2021	n/a	Budžet/ Aktivnost u okviru redovnih poslova državne uprave
Aktivnost 1.16. Sprovođenje Zakona o socijalnom stanovanju	Broj realizovanih projekata stambene podrške građanima Crne Gore	MEPG, jedinice lokalne samouprave	I Q 2021	IV Q 2021	n/a	Aktivnost pokrivena redovnim obavljanjem poslova državne uprave
Aktivnost 1.17. Organizacija treninga i radionica u cilju obuke službenika jedinica lokalne samouprave za sprovođenje Zakona o planiranju i izgradnji u odnosu na odredbe koje propisuju postupak, način i uslove legalizacije bespravno sagrađenih objekata	Broj treninga ili radionica	MEPG, Zajednica opština Crne Gore, jedinice lokalne samouprave	I Q 2020	IV Q 2021	n/a	Budžet države, budžeti jedinica lokalne samouprave

Aktivnost 1.18. Izrada Zakona o komunalnim djelatnostima (novog)	Usvojen Predlog zakona	MEPG	IV kvartal 2018.	II kvartal 2021.	n/a	Budžet/ Aktivnost pokrivena redovnim obavljanjem poslova državne uprave
Aktivnost 1.19. Izrada Zakona o vodnim uslugama	Usvojen Predlog zakona	MEPG	IV kvartal 2018.	II kvartal 2021.	n/a	Budžet/ Aktivnost pokrivena redovnim obavljanjem poslova državne uprave
Aktivnost 1.20. Izrada podzakonskih akata koje propiše novi Zakon o komunalnim djelatnostima, prije svega podzakonskih akata o kvalitetu i obimu komunalnih usluga i o cijenama komunalnih usluga	Donesena podzakonska akta	MEPG, JLS	II kvartal 2021. ²	IV kvartal 2021.	n/a	Budžet/ Aktivnost pokrivena redovnim obavljanjem poslova državne uprave, odnosno lokalne samouprave
Aktivnost 1.21. Izrada podzakonskih akata koje propiše Zakon o vodnim	Donesena podzakonska akta	Regulatorna agencija za energetiku i regulisane komunalne djelatnosti, JLS	II kvartal 2021. ³	IV kvartal 2021.	n/a	Budžet/ Aktivnost pokrivena redovnim obavljanjem poslova državne uprave, odnosno

² Datumi početka i završka izrade podzakonskih akata zavisi od dana donošenja, odnosno stupanja na snagu Zakona

³ Datumi početka i završka izrade podzakonskih akata zavisi od dana donošenja, odnosno stupanja na snagu Zakona

uslugama, prije svega podzakonskih akata kojima se definiše obim i kvalitet usluga vodosnabdijevanja i upravljanja otpadnim vodama i cijene usluga u tim djelatnostima						RAE i lokalne samouprave
Aktivnost 1.22. Vršenje kontrole poštovanja ograničenja cijene od strane snabdjevača	Broj sprovedenih kontrola, broj utvrđenih nepravilnosti	Regulatorna Agencija za energetiku i regulisane komunalne djelatnosti	I Q 2021	IV Q 2021	n/a	Aktivnost pokrivena redovnim obavljanjem poslova Agencije
Aktivnost 1.23. Praćenje rada postojećih snabdjevača	Broj kontrola	Regulatorna Agencija za energetiku i regulisane komunalne djelatnosti	I Q 2021	IV Q 2021	n/a	Aktivnost pokrivena redovnim obavljanjem poslova Agencije
Aktivnost 1.24. Izdavanje licenci novim snabdjevačima	Broj riješenih zahtjeva za izdavanje licence u ukupno podnijetim zahtjevima za izdavanje licence za snabdijevanje	Regulatorna Agencija za energetiku i regulisane komunalne djelatnosti	I Q 2021	IV Q 2021	n/a	Aktivnost pokrivena redovnim obavljanjem poslova Agencije
Aktivnost 1.25. Vršenje kontrole rada svih elektroenergetski	Broj sprovedenih kontrola, broj utvrđenih nepravilnosti	Regulatorna Agencija za energetiku i regulisane	I Q 2021	IV Q 2021	n/a	Aktivnost pokrivena redovnim

h operatora u vezi sa obavljanjem poslova koji se odnose na maloprodajno tržište		komunalne djelatnosti				obavljanjem poslova Agencije
Aktivnost 1.26. Praćenje i analiziranje rada i poslovanja energetskih subjekata u odnosu na kvalitet isporuke i snabdijevanja električnom energijom	Broj riješenih žalbi i broj podnijetih žalbi po osnovu kvaliteta isporuke i snabdijevanja električnom energijom	Regulatorna Agencija za energetiku i regulisane komunalne djelatnosti	I Q 2021	IV Q 2021	n/a	Aktivnost pokrivena redovnim obavljanjem poslova Agencije
Aktivnost 1.27. Rješavanje žalbi kupaca iz okvira svoje nadležnosti i sprovođenje arbitražnog postupka, u slučajevima kada strane u sporu povjere rješavanje spora	Broj riješenih žalbi, broj podnijetih žalbi i broj sprovedenih arbitražnih postupaka	Regulatorna Agencija za energetiku i regulisane komunalne djelatnosti	I Q 2021	IV Q 2021	n/a	Aktivnost pokrivena redovnim obavljanjem poslova Agencije
Aktivnost 1.28. Pružanje pravne pomoći potrošačima u vezi sa potrošačkim pravima, posredovanje i upućivanje žalbi	Broj posjeta Savjetovalištu za zaštitu potrošača i broj podnijetih žalbi	CEZAP	IQ 2021	IVQ 2021	10.000,00 eura	Nije obezbijeđen. U slučaju da se ne obezbijedi finansiranje grantovima preko projekata planiramo da aktivnost realizujemo

nadležnim inspekcijama, evidentiranje žalbi potrošača						volonterskim radom članova
Aktivnost 1.29. Izveštavanje o broju prigovora i načinu rješavanja	Broj prigovora	CEZAP	IQ 2021	IVQ 2021	1.000,00 eura	Nije obezbijeđen. U slučaju da se ne obezbijedi finansiranje grantovima preko projekata planiramo da aktivnost realizujemo volonterskim radom članova
Aktivnost 1.30. Iniciranje izmjena i dopuna ZZP, kao i donošenja novih propisa u oblasti zaštite prava potrošača	Broj podnijetih sugestija na nacрте propisa i broj podnijetih predloga za donošenje novih propisa	CEZAP	IQ 2021	IVQ 2021	1.000,00 eura	Nije obezbijeđen. U slučaju da se ne obezbijedi finansiranje grantovima preko projekata planiramo da aktivnost realizujemo volonterskim radom članova
Aktivnost 1.31. Pобољшanje položaja lica sa invaliditetom kao potrošača	Podnijet zahtjev za izmjenu Pravilnika o obilježavanju proizvoda na Brajevom pismu, u saradnji sa Savezom slijepih CG	CEZAP	IQ 2021	IVQ 2021	500,00 eura	Nije obezbijeđen. U slučaju da se ne obezbijedi finansiranje grantovima preko projekata planiramo da aktivnost realizujemo volonterskim radom članova

Aktivnost 1.32. Obezbjedjivanje pune primjene propisa u cilju ostvarivanja propisanog kvaliteta usluga	Broj žalbi	MKI	I Q 2021	IV Q 2021	n/a	Aktivnost pokrivena redovnim obavljanjem poslova državne uprave
Aktivnost 1.33. Izrada Predloga za izmjenu Zakona o željeznici, koji će sadržati odredbe vezane za prava putnika, a u skladu sa Regulativom 1371/2007 o pravima putnika	Izrađen Predlog zakona o izmjenama i dopunama Zakona o željeznici	MKI	I Q 2021.	IV Q 2021.	n/a	Aktivnost pokrivena redovnim obavljanjem poslova državne uprave
Aktivnost 1.34. Izveštavanje o podacima iz nadzora uključujući i podatke iz nadzora po žalbama potrošača u ovoj oblasti, na utvrđenom obrascu	Broj sprovedenih kontrola i broj preduzetih mjera	Inspekcija za drumski saobraćaj Inspekcija za željeznički saobraćaj	I Q 2021	IV Q 2021	n/a	Aktivnost pokrivena redovnim obavljanjem poslova državne uprave

Aktivnost 1.35. Nadzor nad sprovođenjem propisa iz oblasti prava putnika i zakona koji uređuju predmetno područje i u vezi sa ZZP	Broj sprovedenih kontrola i broj preduzetih mjera	Inspekcija za drumski saobraćaj Inspekcija za željeznički saobraćaj	I Q 2021	IV Q 2021	n/a	Aktivnost pokrivena redovnim obavljanjem poslova državne uprave
Aktivnost 1.36. Jačanje kapaciteta nadležnih organa lokalne uprave i vršilaca komunalnih djelatnosti u postupanju po prigovorima potrošača – korisnika usluga	Broj obučениh lokalnih službenika i zaposlenih kod vršilaca komunalnih djelatnosti Broj sprovedenih obuka	ZOOG	IQ 2021	IIIQ 2021	n/a	Redovna budžetska sredstva ZOOG
Aktivnost 1.37. Nadzor nad primjenom Zakona o zaštiti potrošača (ZZP) u skladu sa utvrđenim nadležnostima iz Odluke o organima nadležnim za inspekcijски nadzor nad	Broj sprovedenih kontrola, broj utvrđenih nepravilnosti, upravne i kaznene preduzete mjere	UIP	I Q 2021	IV Q 2021	n/a	Redovna budžetska sredstva

<p>sporođenjem zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača („Sl.list CG“, br. 50/15)</p>						
<p>Aktivnost 1.38. Nadzor nad primjenom drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača u skladu sa utvrđenim nadležnostima iz Odluke o organima nadležnim za inspekcijski nadzor nad sprovođenjem zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača („Sl.list CG“, br. 50/15)</p>	<p>Broj sprovedenih kontrola, broj utvrđenih nepravilnosti, upravne i kaznene preduzete mjere</p>	<p>UIP</p>	<p>I Q 2021</p>	<p>IV Q 2021</p>	<p>n/a</p>	<p>Redovna budžetska sredstva</p>
<p>Aktivnost 1.39. Postupanje po žalbama potrošača koje se odnose na povredu prava iz</p>	<p>Broj primljenih žalbi, broj kontrola po žalbama i način rješavanja po žalbama</p>	<p>UIP</p>	<p>I Q 2021</p>	<p>IV Q 2021</p>	<p>n/a</p>	<p>Redovna budžetska sredstva</p>

Zakona o zaštiti potrošača						
Aktivnost 1.40. Postupanje po žalbama potrošača koje se odnose na povredu prava iz drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača	Broj primljenih žalbi, broj kontrola po žalbama i način rješavanja po žalbama	UIP	I Q 2021	IV Q 2021	n/a	Redovna budžetska sredstva
Aktivnost 1.41. Nadzor nad sprovođenjem zakona koji uređuju bezbjednost proizvoda i nadzor nad tržištem (po godišnjem Opštem programu nadzora proizvoda na tržištu, kao i po obavještenjima o opasnim proizvodima) u skladu sa Uredbom o utvrđivanju grupa	Broj inspekcijskih pregleda, broj i količina vrsta opasnih proizvoda, preduzete mjere	UIP	I Q 2021	IV Q 2021	n/a	Redovna budžetska sredstva

proizvoda nad kojima se vrši nadzor na tržištu						
Aktivnost 1.42. Izveštavanje o realizaciji Opšteg programa nadzora proizvoda na tržištu, uključujući i podatke iz tržišnog nadzora po obavještenjima o opasnim proizvodima, na utvrđenom obrascu za 2020. godinu.	Usvojen Izveštaj o realizaciji Opšteg programa nadzora proizvoda na tržištu za 2020.godinu	UIP	IQ 2021	IQ 2021	n/a	Redovna budžetska sredstva
Aktivnost 1.43. Izrada Opšteg programa nadzora proizvoda na tržištu za 2022. Godinu	Usvojen Opšti program nadzora proizvoda na tržištu za 2022.godinu	UIP	IV Q 2021	IV Q 2021	n/a	Redovna budžetska sredstva
Aktivnost 1.44. Praćenje funkcionisanja sistema za razmjenu podataka o	Izrađen Izveštaj o funkcionisanju sistema za razmjenu podataka o opasnim proizvodima za 2020. godinu, koji	UIP	I Q 2021	IV Q 2021	n/a	Redovna budžetska sredstva

opasnim proizvodima za 2021. Godinu	se podnosi Vladi Crne Gore					
Aktivnost 1.45. Unapređivanje rada Koordinacionog tijela za tržišni nadzor	Broj održanih sjednica	Inspekcije nadležne za tržišni nadzor	I Q 2021	IV Q 2021	n/a	Redovna budžetska sredstva
Aktivnost 1.46. Izveštavanje o radu Koordinacionog tijela za tržišni nadzor za 2020. godinu	Izrađen Izveštaj o radu Koordinacionog tijela za 2020.godinu, koji se dostavlja Vladi Crne Gore	UIP	I Q 2021	I Q 2021	n/a	Redovna budžetska sredstva
Aktivnost 1.47. Unapređivanje web sajta potrosac.me	Broj zaprimljenih žalbi potrosaca, broj evidentiranih posjetilsaca sajta	UIP	I Q 2021	IV Q 2021	n/a	Redovna budžetska sredstva
Aktivnost 1.48. Edukacija inspektora u cilju efikasnog nadzora nad primjenom potrošačkog zakonodavstva	Broj organizovanih obuka, broj polaznika	UIP sa Upravom za kadrove i drugim nadležnim institucijama	I Q 2021	IV Q 2021	n/a	Redovna budžetska sredstva
Aktivnost 1.49. Iniciranje izmjena i dopuna, kao i donošenja novih	Broj dostavljenih inicijativa za izmjenu i dopunu zakona resornom	UIP	I Q 2021	IV Q 2021	n/a	Redovna budžetska sredstva

propisa u oblasti potrošačkog zakonodavstva	ministarstvu, broj donijetih propisa					
Aktivnosti 1.50. Donošenje Pravilnika o izmjeni i dopuni Pravilnika o sadržaju evidencije o podacima iz nadzora i evidencije o žalbama potrošača i njihovom rješavanju	Donijet pravilnik	MER	II Q 2021	II Q 2021	n/a	Redovna budžetska sredstva
Aktivnost 1.51. Donošenje Zakona o izmjeni i dopuni Zakona o zaštiti potrošača	Donijet Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača	MER	II Q 2021	II Q 2021	n/a	Redovna budžetska sredstva
Aktivnosti 1.52. Izrada Predloga odluke o organima nadležnim za nadzor nad sprovođenjem zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača	Donijeta Odluka o organima nadležnim za nadzor nad sprovođenjem zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača	MER	II Q 2021	II Q 2021	n/a	Redovna budžetska sredstva

Operativni cilj 2	<i>Pravo potrošača da budu informisani i edukovani i pravo na naknadu štete</i>		
	Polazna vrijednost 2019	2020	2021
	Indikator učinka a) Broj pruženih informacija/organizovanih okruglih stolova/seminara /javnih rasprava/broj korisnika/polaznika	3862	20%
Indikator učinka b) broj javnih nastupa u medijima	18	20%	25%

Ključne aktivnosti	Indikator rezultata	Nadležne institucije	Datum početka	Planirani datum završetka	Planirana sredstva	Izvor finansiranja
Aktivnost 2.1. Informisanje potrošača o pravima i načinu ostvarivanja zaštite finansijskih prava	Broj obavljenih konsultacija i broj datih savjeta potrošačima u pogledu načina ostvarivanja zaštite potrošačkih prava	CBCG	IQ 2021	IVQ 2021	n/a	Redovna budžetska sredstva CBCG
Aktivnost 2.2. Informisanje potrošača o pravima i načinu ostvarivanja zaštite	Broj objavljenih informacija o načinu zaštite prava potrošača na web stranici www.cbcg.me i u sredstavima javnog informisanja (štampani i elektronski mediji)	CBCG	IQ 2021	IVQ 2021	n/a	Redovna budžetska sredstva CBCG

finansijskih prava						
Aktivnost 2.3. Unaprijeđenje informisanosti potrošača iz oblasti elektronskih komunikacionih usluga	Broj štampanih brošura i saopštenja preko sredstava informisanja. Broj objavljenih informacija na sajtu EKIP-a	EKIP	IQ 2021	IVQ 2021	n/a	Aktivnost pokrivena iz budžeta EKIP-a
Aktivnost 2.4. Korišćenje i unaprđenje rada aplikacija- "Tarifni kalkulator " i "Izmjeri brzinu"	Broj pristupa aplikacijama Broj korisnika aplikacija	EKIP	IQ 2021	IVQ 2021	n/a	Aktivnost pokrivena iz budžeta EKIP-a
Aktivnost 2.5. Analiza zadovoljstva korisnika elektronskim komunikacionim uslugama	Broj zadovoljnih korisnika elektronskim komunikacionim uslugama	EKIP	IQ 2021	IVQ 2021	n/a	Aktivnost pokrivena iz budžeta EKIP-a
Aktivnost 2.6. Obezbeđenje posebnih email adresa i posebnih tf brojeva za direktnu komunikaciju sa korisnicima	Broj primljenih emailova i žalbi putem emaila EKIP-a Broj ostvarenih kontakata putem telefona	EKIP	IQ 2021	IVQ 2021	n/a	Aktivnost pokrivena iz budžeta EKIP-a

Aktivnost 2.7. Povećanje broja elektronskih usluga na portalu eUprave	Povećanje broja e- usluga na portalu za 10% u odnosu na 2020 godinu	Ministarstvo javne uprave, digitalnog društva i medija	I Q 2021	IV Q 2021	n/a	Redovna budžetska sredstva
Aktivnost 2.8. Kreiranje elektronskih anketa za potrošače	Broj kreiranih anketa na portalu eUprave www.euprava.me Broj učesnika ankete	Ministarstvo ekonomskog razvoja, Ministarstvo javne uprave, digitalnog društva i medija i udruženja potrošača	I Q 2021	IV Q 2021	n/a	Redovna budžetska sredstva
Aktivnost 2.9. Objavljivanje podataka iz oblasti zaštite potrošača u otvorenom formatu	Broj setova podataka iz oblasti zaštite potrošača, objavljenih na portalu www.data.gov.me	Ministarstvo javne uprave, digitalnog društva i medija i Ministarstvo ekonomskog razvoja	I Q 2021	IV Q 2021	n/a	Redovna budžetska sredstva
Aktivnost 2.10. Objavljivanje servisnih informacija, na internet stranicama pružaoca usluga, u pogledu planiranih i neplaniranih prekida u pružanju usluge	Broj objavljenih informacija	Pružaoци usluga	I Q 2021	IV Q 2021	n/a	Redovna budžetska sredstva

Aktivnost 2.11. Pružanje pravovremenih i kvalitetnih informacija u oblastima komunalnih djelatnosti i vodnih usluga	Broj pruženih informacija	Pružaoци usluga, JLS, MEPG	I Q 2021	IV Q 2021	n/a	Redovna budžetska sredstva
Aktivnost 2.12. Izrada opštih uslova obavljanja komunalnih djelatnosti, odnosno pružanja komunalnih usluga	Broj opština i preduzeća koji su donijeli opšte uslove	Pružaoци usluga uz saglasnost JLS za individualnu komunalnu potrošnju i JLS za zajedničku komunalnu potrošnju	2021. ⁴	2022.	n/a	Redovna budžetska sredstva
Aktivnost 2.13. Informisanje potrošača o njihovim pravima putem mini filmova i gostovanja predstavnika Cezapa na Tv Prva	Broj TV mini dokumentaraca koje će se baviti ključnim temama iz oblasti zaštite potrošača, kroz konkretne situacije i primjere. Broj TV gostovanja "Zaštitnik potrošača"	CEZAP	I Q 2020	I Q 2022	Grant Delegacije Evropske unije u Crnoj Gori / 169.380,00 EUR. MJU obezbijedilo sredstva za kofinansiranje projekta u iznosu od 9.234,40 EUR Ukupna vrijednost projekta 178.615,10 EUR	Grant Delegacije EU u CG

⁴ Datumi početka i završetka izrade opštih uslova zavisi od dana donošenja, odnosno stupanja na snagu Zakona

<p>Aktivnost 2.14. Savjetovanje potrošača o pravima i načinu ostvarivanja njihovih prava putem telefona, elektronske pošte i prilikom posjeta CEZAP-u (putem informativno-konsultativnog centra)</p>	<p>Broj telefonskih poziva, emailova Broj posjeta;</p>	<p>CEZAP</p>	<p>IQ 2021</p>	<p>IVQ 2021</p>	<p>10.000,00 eura</p>	<p>Nije obezbijeđen. U slučaju da se ne obezbijedi finansiranje grantovima preko projekata planiramo da aktivnost realizujemo volonterskim radom članova</p>
<p>Aktivnost 2.15. Informisanje korisnika usluga u prevozu o njihovim pravima</p>	<p>Broj pruženih informacija</p>	<p>MKI NVO Autobuske stanice Drugi nadležni organi</p>	<p>I Q 2021</p>	<p>IV Q 2021</p>	<p>n/a</p>	<p>Redovna budžetska sredstva</p>
<p>Aktivnost 2.16. Pružanje odgovora na pitanja potrošača iz oblasti zaštite ekonomskih interesa potrošača i</p>	<p>Broj zaprimljenih upita putem call centra i drugih platformi za komunikaciju sa potrošačima</p>	<p>UIP</p>	<p>I Q 2021</p>	<p>IV Q 2021</p>	<p>n/a</p>	<p>Redovna budžetska sredstva</p>

bezbjednosti proizvoda						
Aktivnost 2.17. Saradnja sa NVO sektorom za zaštitu potrošača, u cilju informisanja potrošača o njihovim pravima i načinu rješavanja njihovih žalbi u upravnom postupku	Uspostavljena i ojačana saradnja sa NVO sektorom	UIP	I Q 2021	IV Q 2021	n/a	Redovna budžetska sredstva
Aktivnost 2.18. Saradnja sa medijima u cilju informisanja potrošača i ažuriranje informacija na sajtovima www.uip.gov.me , www.ti.gov.me i www.potrosac.me	Broj TV gostovanja, objavljenih novinskih članaka, održanih konferencija.	UIP	I Q 2021	IV Q 2021	n/a	Redovna budžetska sredstva

Aktivnost 2.19. Jačanje regionalne i međunarodne saradnje	Broj održanih online sjednica	UIP	I Q 2021	IV Q 2021		Redovna budžetska sredstva
Aktivnost 2.20. Razmjena informacija (pružanje pravovremenih i adekvatnih informacija/odgovora (u oblasti turizma i ugostiteljstva) call-centra (informacija broj 0 9000 1300) sa servisom Telekom-a „Informacije“ i drugim informacionim sistemima	Broj primljenih pritužbi/reklamacija /prigovora i broj povratnih odgovora od nadležnog organa	NTOCG	I Q 2021	IV Q 2021	n/a	Redovna budžetska sredstva
Aktivnost 2.21. Medijska promocija Odbora za vansudsko rješavanje sporova potrošača pri	Broj objavljenih tekstova u štampanim medijima i na portalima, broj gostovanja u elektronskim medijima, broj posjeta sajtu Privredne komore	Privredna komora	I Q 2021	IV Q 2021	n/a	Redovna budžetska sredstva

Privrednoj komori						
-------------------	--	--	--	--	--	--


Operativni cilj 3:	<i>Udruživanje, zastupanje i učešće potrošača, radi ostvarenja njihovih prava</i>		
	Polazna vrijednost 2019	2020	2021
Indikator učinka a) Broj konsultacija sa NVO pruženih informacija/ organizovanih okruglih stolova/seminara /javnih rasprava/broj korisnika/polaznika	76	20%	25%
Indikator učinka b) Broj podnesenih prigovora	27	20%	25%

Ključne aktivnosti	Indikator rezultata	Nadležne institucije	Datum početka	Planirani datum završetka	Planirana sredstva	Izvor finansiranja
Aktivnost 3.1. Podizanje nivoa svijesti potrošača o njihovim pravima i obavezama iz ove oblasti putem informisanja potrošača	Broj okruglih stolova / seminara / javnih rasprava	Pružaoци usluga, JLS, MEPG	I Q 2021	IV Q 2021	n/a	Redovna budžetska sredstva

Aktivnost 3.2. Podizanje nivoa informisanosti potrošača o njihovim pravima i obavezama iz ove oblasti putem informisanja potrošača	Broj informacija/saopštenja	MER i NTO CG	I Q 2021	IV Q 2021	n/a	Redovna budžetska sredstva
Aktivnost 3.3. Podnošenje kolektivnih tužbi u slučajevima kršenja prava potrošača.	Broj podnesenih kolektivnih tužbi Broj pravosnažnih sudskih presuda u sporovima za zaštitu kolektivnih interesa potrošača	CEZAP	IQ 2021	IVQ 2021	3.000 eura	Nije obezbijeđen. U slučaju da se ne obezbijedi finansiranje grantovima preko projekata planiramo da aktivnost realizujemo volonterskim radom članova
Aktivnost 3.4. Podizanje nivoa svijesti potrošača o njihovim pravima i obavezama iz ove oblasti putem informisanja potrošača	Broj organizovanih okruglih stolova, seminara, javnih rasprava	MER	I Q 2021	IV Q 2021	n/a	Redovna budžetska sredstva
Aktivnost 3.5. Podizanje nivoa znanja	Broj pruženih informacija/organizovanih	MER	I Q 2021	IV Q 2021	n/a	Redovna budžetska sredstva

trgovaca o njihovim pravima i obavezama iz ove oblasti	okruglih stolova/seminara /javnih rasprava					
Aktivnost 3.6. Obilježavanje međunarodnog dana potrošača	Broj TV gostovanja, objavljenih članaka, Broj održanih pres konferencija, Broj podijeljenih informativnih brošura	MER	I Q 2021	20 mart 2021	n/a	Redovna budžetska sredstva
Aktivnost 3.7. Podizanje nivoa informisanosti i edukacije potrošača koji su korisnici pametnih uređaja (IOS i android platforma) putem informativno edukativne aplikacije "potrošač" preko koje se podnose potrošačke žalbe nadležnim inspekcijским organima	Broj TV gostovanja, objavljenih članaka, Broj održanih pres konferencija, Broj podnijetih prigovora aplikacije Broj preuzimanja aplikacije	MER	I Q 2021	IV Q 2021	n/a	Redovna budžetska sredstva
Aktivnost 3.8. Organizovanje obuke za članove	Broj sprovedenih obuka, broj obučanih članova odbora	Privredna komora	I Q 2021	IV Q 2021	n/a	Redovna budžetska sredstva

Odbora za vansudsko rješavanje sporova potrošača pri Privrednoj komori						
Aktivnost 3.9 Organizovanje seminara, sastanaka i okruglih stolova u cilju promocije Odbora za vansudsko rješavanje sporova potrošača pri Privrednoj komori	Broj seminara, sastanaka i okruglih stolova	Privredna komora	I Q 2021	IV Q 2021	n/a	Redovna budžetska sredstva
Aktivnost 3.10. Rješavanje potrošačkih sporova u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača	Broj podnesenih tužbi i broj riješenih predmeta	Privredna komora - Odbor za vansudsko rješavanje sporova potrošača	I Q 2021	IV Q 2021	n/a	Redovna budžetska sredstva



Izveštaj o realizaciji Akcionog plana za sprovođenje Nacionalnog programa zaštite potrošača
2019-2021, za 2020 godinu

I UVODNI REZIME

Na osnovu Zakona o zaštiti potrošača, Vlada Crne Gore je na sjednici od 27.12.2018. godine donijela trogodišnji Nacionalni program zaštite potrošača za period 2019 – 2021, 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, što podrazumijeva uključivanje svih relevantnih institucija, koje u svojoj nadležnosti imaju obavezu sprovođenja, kontrole ili primjene propisa kojima se uređuje zaštita potrošača. Ministarstvo ekonomskog razvoja snažno i posvećeno radi na sprovođenju zaštite potrošača 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 Izvještaj o realizaciji Akcionog plana za sprovođenje Nacionalnog programa zaštite potrošača (2019-2021) za 2020 godinu. Navedenim Nacionalnim programom postavljen je strateški cilj zaštite potrošača do punopravnog članstva u EU da se obezbijedi visok nivo zaštite potrošača u Crnoj Gori i unaprijedi sistem zaštite potrošača u skladu sa standardima i praksom EU. 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 Nacionalnim programom zaštite potrošača 2019 – 2021 definisani su sljedeći operativni ciljevi:

1. Zaštita zdravlja i sigurnost potrošača i zaštita njihovih ekonomskih interesa kroz povećan nadzor nad sprovođenjem zakonskih odredbi, donošenje novih i izmjenu postojećih zakonskih rješenja i pružanje pravne pomoći;
2. Pravo potrošača da budu informisani i edukovani i pravo na naknadu štete, i
3. Udruživanje, zastupanje i učešće potrošača, radi ostvarenja svojih prava.

Tokom 2020. godine od 85 planiranih aktivnosti realizovano je 70, djelimično realizovano 13, dok samo 2 aktivnosti nisu realizovane. Nerealizovane aktivnosti odnose se na Operativni cilj 1 Zaštita zdravlja i sigurnost potrošača i zaštita njihovih ekonomskih interesa kroz povećan nadzor nad sprovođenjem zakonskih odredbi, donošenje novih i izmjenu postojećih zakonskih rješenja i pružanje pravne pomoći i to: 1. Revizija postojećih i izrada novih podzakonskih propisa, za čiju realizaciju je bila nadležna CBCG i Sprovođenje Zakona o socijalnom stanovanju, koje je bilo u nadležnosti MORT-a. Predmetne aktivnosti nisu okončane u 2020. godini, već su na zahtjev institucija nadležnih za njihovu realizaciju prenijete u 2021. godinu.

Ključni izazov tokom implementacije AP za 2020. godinu ticao se toga što NPZP 2019-2021 nije pripremljen u skladu sa važećom Metodologijom razvijanja politika, izrade i praćenja sprovođenja strateških dokumenata, čime je onemogućeno adekvatno praćenje ostvarenih učinaka, a posebnu prepreku predstavljalo je i to što nisu definisana finansijska sredstva potrebna za realizaciju planiranih aktivnosti, te je samim tim onemogućeno praćenje finansijskog aspekta implementacije programa.

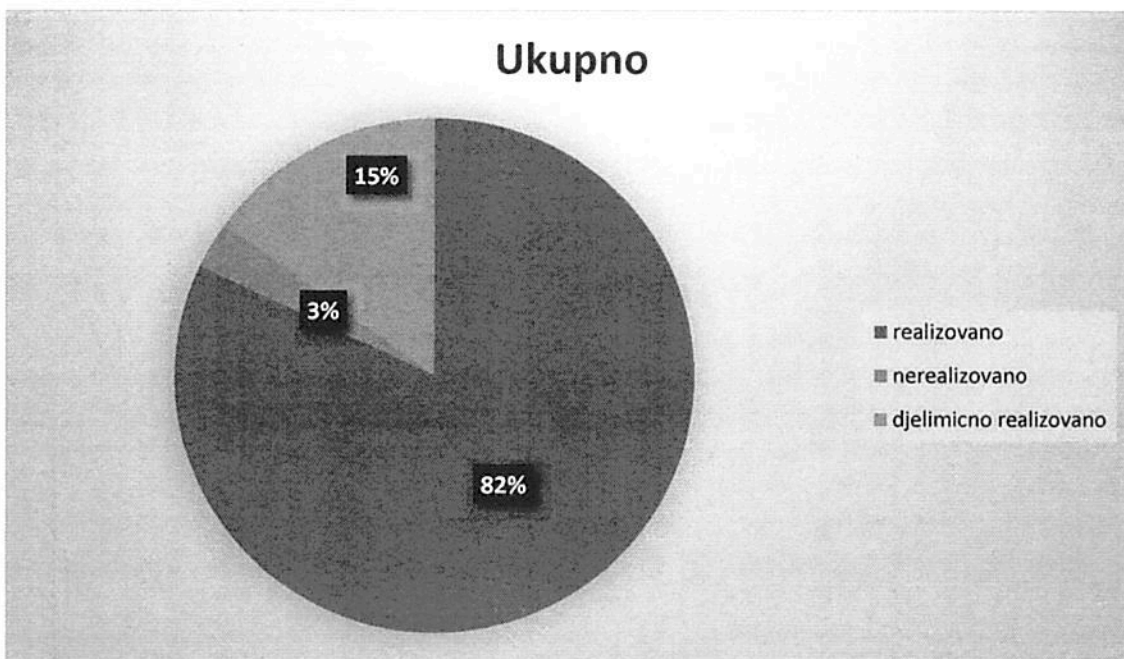
II INFORMACIJA O NAPRETKU U POSTIZANJU OPERATIVNIH CILJEVA

U izvještaju EK za 2019 godinu, za oblast zaštite potrošača, navedeno je sledeće: Propisi EU štite potrošače u pogledu zaštite ekonomskih interesa, bezbednosti proizvoda, opasnih imitacija i odgovornosti za neispravne proizvode. Crna Gora je umjereno pripremljena za zaštitu potrošača i zdravlja. Primjetan je određeni napredak u vezi sa prošlogodišnjim preporukama u vezi sa usklađivanjem sa pravnom tekovinom EU, međutim i dalje je potrebno usklađivanje propisa i jačanje administrativnih kapaciteta i kapaciteta za sprovođenje politike zaštite potrošača. Kada je u pitanju zakonodavni okvir, on je usklađen sa evropskom pravnom tekovinom u dijelu koji se odnosi na bezbednost proizvoda. Takođe je u pravcu usklađivanja sa EU propisima, usvojen je Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača, u novembru 2019 godine. Ovim zakonom je imao za cilj usklađivanje sa Direktivom o pravima potrošača i sa Direktivom o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova. Međutim, potrebno je dalje usklađivanje prava potrošača, u oblasti potrošačkih kredita, alternativnog rješavanja sporova i novih pravnih tekovina EU o pravilima zaštite potrošača. U izvještajnom periodu Uprava za inspekcijske poslove izvršila je 18.662 inspekcijska pregleda u oblasti zaštite potrošača, čime je utvrđeno 4.577 nepravilnosti koje su dovele do upravnih mjera. Što se tiče sigurnosti proizvoda Crna Gora je izvjestila da je u ovoj oblasti izvršeno 6.124 inspekcijska pregleda, od čega 5.113 u proaktivnom a 1011 u reaktivnom nadzoru, čime su identifikovana 822 opasna proizvoda (42.211 predmeta) od čega su 386 proizvoda (9.450 predmeta) klasifikovani kao opasni proizvodi koji predstavljaju ozbiljan rizik i povučeni su sa tržišta, dok je 106 proizvoda (1.685 predmeta) uništeno.

Napredak po operativnim ciljevima, izazovi i preporuke

Pokazatelji realizovanosti planiranih aktivnosti koje su razvrstane u tri operativna cilja i predstavljene u relativnim i apsolutnim brojevima su sljedeći. Sveukupno od 85 planiranih aktivnosti:

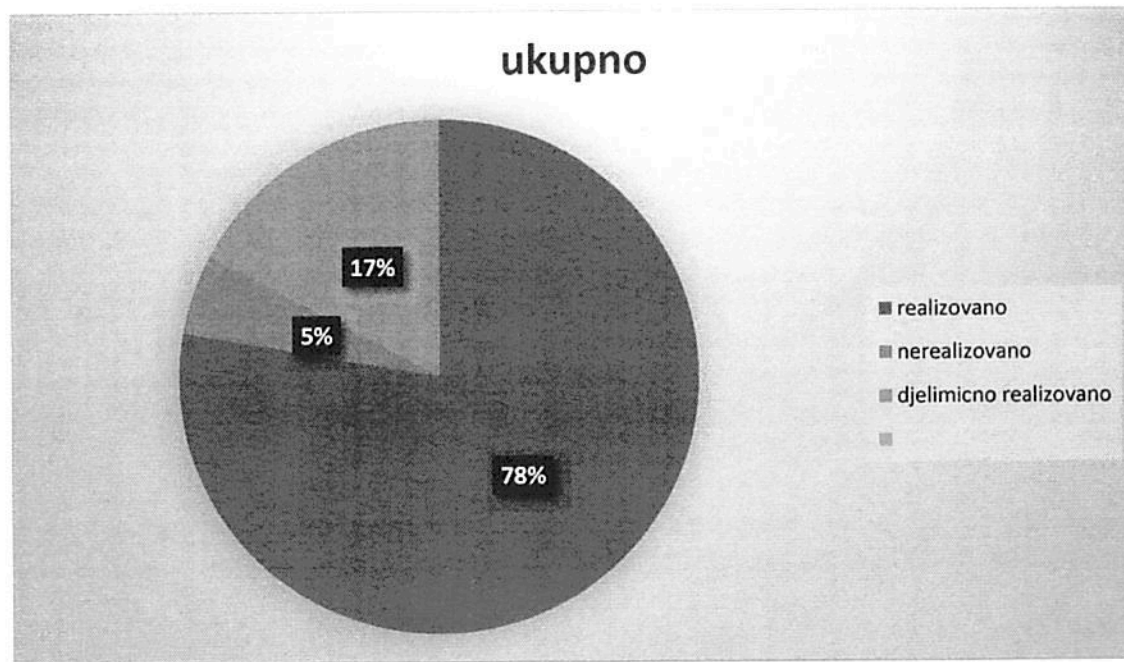
- realizovano je njih 70 ili u procentima 82 %;
- nerealizovane su 2 aktivnosti ili u procentima 3 %;
- djelimično je realizovano 13 aktivnosti odnosno 15 %:



Pojedinačni operativni ciljevi

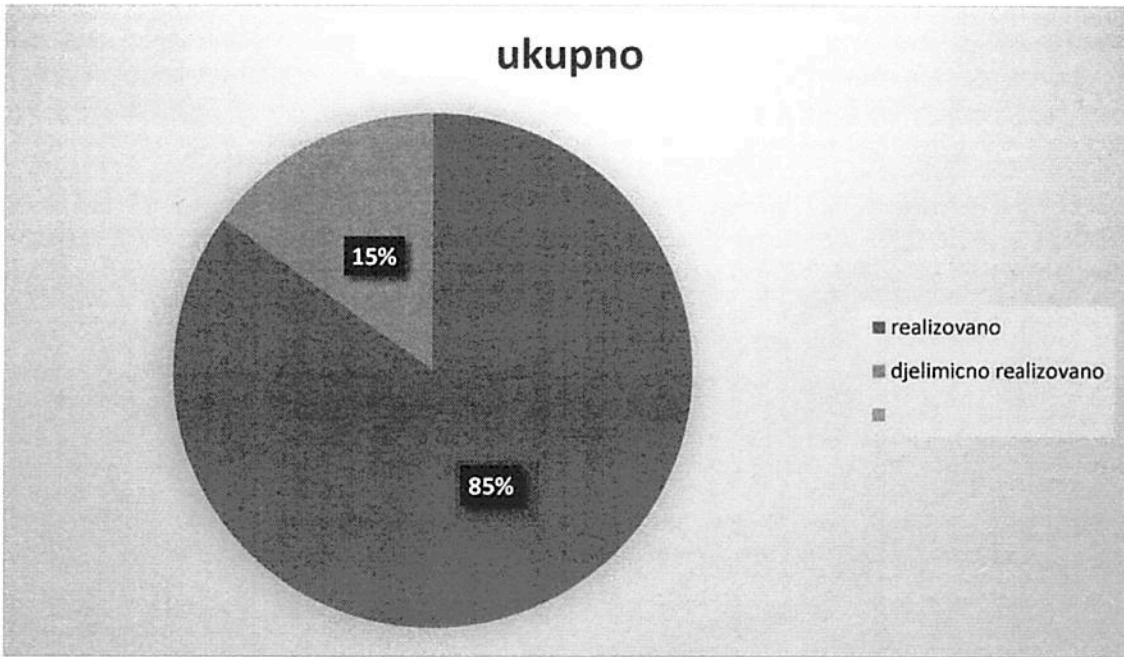
Operativni cilj 1: Zaštita zdravlja i sigurnost potrošača i zaštita njihovih ekonomskih interesa kroz povećan nadzor nad sprovođenjem zakonskih odredbi, donošenje novih i izmjenu postojećih zakonskih rješenja i pružanje pravne pomoći.

Od 58 aktivnosti planiranih ovim operativnim ciljem realizovano je 46 aktivnosti ili iskazano u procentima 78 %, nerealizovane su 2 aktivnosti odnosno 5 %, dok je ukupno 10 aktivnosti koje su djelimično realizovane i njihov procentualni iskaz je 17 %.

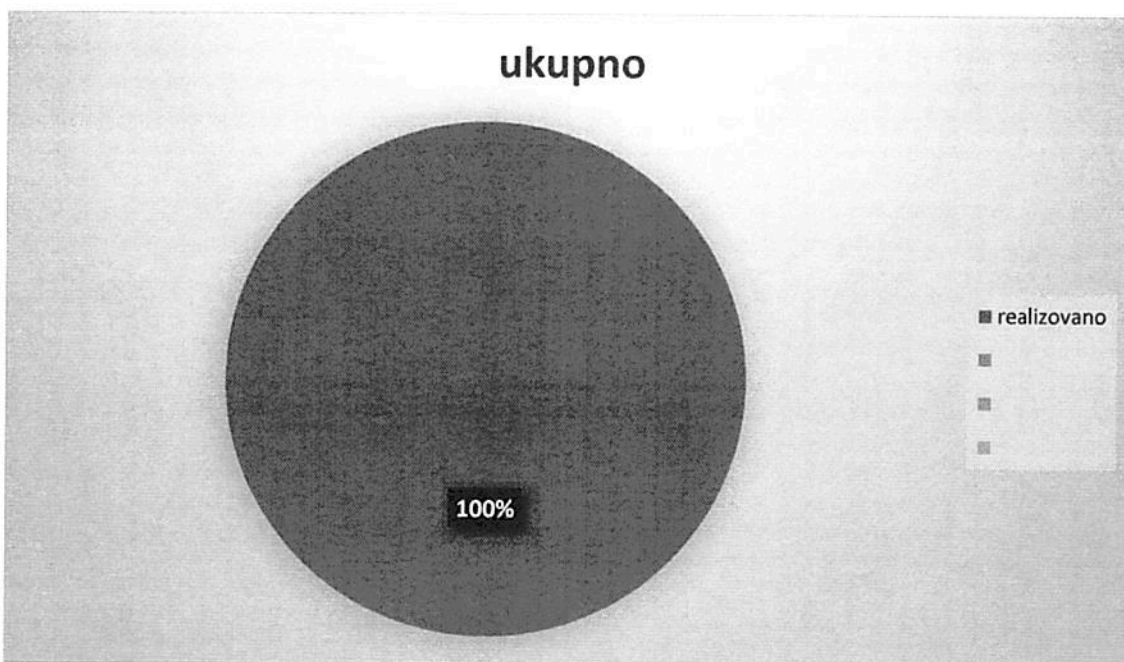


Operativni cilj 2: Pravo potrošača da budu informisani i edukovani i pravo na naknadu štete

Od 20 planiranih aktivnosti, realizovano je 17 tako da je procentualni prikaz ispunjenosti po ovom cilju 85 %, dok su djelimično realizovane 3 aktivnosti, procentualno iskazano 15 %.



Operativni cilj 3.: Udruživanje, zastupanje i učešće potrošača, radi ostvarenja svojih prava.
Ovim ciljem je planirano 7 aktivnosti od kojih je 7 realizovano, što procentualno iznosi 100%.





Najveći nivo ispunjenosti planiranih aktivnosti od 100% je u operativnom cilju 3 zatim u operativnom cilju 2 u kojem je nivo realizovanih aktivnosti 85 % i na kraju u operativnom cilju 1 gdje je realizovano 78 % planiranih aktivnosti. Sveukupno nivo ispunjenosti planiranih aktivnosti je 82 % što predstavlja visok nivo realizovanosti Akcionog plana za 2020. godinu.


U cilju mjerenja ostvarenog učinka, odnosno ostvarenih efekata u izvještajnom periodu u tabeli koja slijedi dat je prikaz postignutih i planiranih učinaka. Ovdje je neophodno pomenuti da Nacionalni program zaštite potrošača 2019-2021 nije pripremljen u skladu sa Metodologijom razvijanja politika, izrade, praćenja i sprovođenja strateških dokumenata te posjeduje određene manjkavosti u dijelu koji se odnosi na definisanje indikatora i polaznih vrijednosti, kao i definisanje budžetskih sredstava planiranih za realizaciju aktivnosti. Međutim, u cilju utvrđivanja stepena ostvarenog napretka i definisanja nedostajuće polazne vrijednosti, sprovedeno je konsultovanje članova Savjeta za zaštitu potrošača kao i svih institucija uključenih u realizaciju AP, koji su dostavili pregled traženih podataka za



baznu godinu, na osnovu kojih je izračunata polazna vrijednost, a u skladu sa tim i procenat ostvarenja ciljane vrijednosti za 2020. godinu.


Tabela 1. Grafički prikaz kretanja vrijednosti indikatora učinka za 2020. godinu

	Naziv indikatora	Polazna vrijednost 2019. godine ¹	Ostvarena vrijednost u 2020. godini	Trend	Ciljana vrijednost u 2020. godini	Obrazloženje
Operativni cilj 1 Zaštita zdravlja i sigurnost potrošača i zaštita njihovih ekonomskih interesa kroz povećan nadzor nad sprovođenjem zakonskih odredbi, donošenje novih i izmjenu postojećih zakonskih rješenja i pružanje pravne pomoći						
1.	Indikator učinka a) Broj donesenih zakona i podzakonskih propisa u cilju zaštite zdravlja i sigurnosti potrošača i zaštite njihovih ekonomskih interesa	7	9 Povećanje za 28,5%		Povećanje za 20%	Bolji učinak u odnosu na planirani ostvaren je zbog toga što su tokom 2020. Godine usvojeni i neki propisi koji nisu bili planirani zadržanom dinamikom iz AP.
2.	Indikator učinka b) Broj kontrola, broj utvrđenih nepravilnosti, broj preduzetih mjera	27270	24062 Smanjenje za 11.7%		Povećanje za 20%	Imajući u vidu da je 2020. godina bila godina u kojoj je proglašena epidemija i koju su pratili

¹ Imajući u vidu da je Program zaštite potrošača za 2019-2021 usvojen u formi koja nije usklađena sa Metodologijom razvijanja politika, izrade, praćenja i sprovođenja strateških dokumenata, bazna vrijednost je izostala u inicijalnoj verziji dokumenta koja je usvojena. U cilju utvrđivanja stepena ostvarenog napretka i definisanja nedostajuće polazne vrijednosti, sprovedeno je konsultovanje članova Savjeta za zaštitu potrošača kao i svih institucija uključenih u realizaciju AP, koji su dostavili pregled traženih podataka za baznu godinu, na osnovu kojih je izračunata polazna vrijednost, a u skladu sa tim i procenat ostvarenja ciljane vrijednosti za 2020. godinu.

						česti lockdowni, kao i učestale kampanje za ostajanje kućama, došlo je do neznatnog pada u potrošačkoj aktivnosti, ali i do smanjenja redovnih kontrola od strane nadležnih organa, što se odrazilo i na indikator učinka.
Operativni cilj 2 Pravo potrošača da budu informisani i edukovani i pravo na naknadu štete						
3.	Indikator učinka a) Broj pruženih informacija/organizovanih okruglih stolova/seminara /javnih rasprava/broj korisnika/polaznika	18	36 Povećanje za 50%		Povećanje za 20%	S obzirom da se u 2020. Godini veliki broj aktivnosti organizovao online, posredstvom različitih platformi za komunikaciju, bilo je moguće pozvati veći broj učesnika online

						dogadjaja, te je zbog toga i povećanje veće od onog planiranog AP za 2020.
4.	Indikator učinka b) broj javnih nastupa u medijima	27	36 Povećanje za 25%		Povećanje za 20%	Zbog veće aktivnosti NVO sektora na promociju zaštite potrošača kroz realizaciju projekta koji finansira EU, a koji za cilj ima podizanje svijesti o zaštiti potrošača.
Operativni cilj 3 Udruživanje, zastupanje i učešće potrošača, radi ostvarenja njihovih prava						
5.	Indikator učinka a) Broj konsultacija sa NVO pruženih informacija/ organizovanih okruglih stolova/seminara /javnih rasprava/broj korisnika/polaznika	2629	2903 Povećanje za 9,4%		Povećanje za 20%	Neispunjavanje planiranog povećanja posledica je manje aktivnosti potrošača u smislu traženja savjeta i informacija u vezi sa svojim potrošačkim pravima, a usled smanjene

						potražacke aktivnosti zbog važenja epidemioloških mjera za suzbijanje širenja zarazne bolesti (COVID 19)
6.	Indikator učinka b) Broj podnesenih prigovora	24	126 Povećanje za 80%		Povećanje za 20%	Povećanje u odnosu na zadato od 20% ostvareno je zbog donošenja Odluke CB o uvođenju moratorijuma (zbog situacije sa COVID19), zbog koje su potrošači učestaliji podnosili zahtjeve za dobijanje dodatnih informacija kao i uputstava o predmetnoj odluci.

Posebno je neophodno istaći ulogu koju ima **Uprava za inspekcijske poslove** odnosno inspekcije koje sprovode inspekcijski nadzor u oblasti *zaštite ekonomskih interesa potrošača* (u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i drugim zakonima koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača), u tom kontekstu navodimo izvršene aktivnosti inspekcijskog nadzora za 2020 godinu, kada je izvršeno ukupno 24.014 inspekcijskih pregleda, u kojima je utvrđena 3.641 nepravilnost, za čije otklanjanje su preduzete propisane upravne i kaznene mjere.

U nadzoru nad primjenom *Zakona o zaštiti potrošača (ZPP)* - Tržišna inspekcija, Inspekcija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost i Zdravstveno-sanitarna inspekcija, u 2020. godini, izvršile su ukupno 7.745 inspekcijskih pregleda. U izvršenim inspekcijskim pregledima utvrđene su 1.254 nepravilnosti, za čije otklanjanje su izrečene upravne mjere (247 ukazivanja i 1.000 rješenja). Za počinjene prekršaje izdato je 1.988 prekršajnih naloga (kojima su izrečene novčane kazne) i podnijeto 19 zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka područnim sudovima za prekršaj..

U nadzoru nad primjenom *drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača* (Zakon o potrošačkim kreditima, Zakon o turizmu i ugostiteljstvu, Zakon o unutrašnjoj trgovini, Zakon o lijekovima, Zakon o energetici, Zakon o pravima pacijenata, Zakon o ograničavanju upotrebe duvanskih proizvoda, Zakon o skijalištu, Zakon o metrologiji i Zakon o kontroli predmeta od dragocjenih metala), Tržišna, Turistička, Zdravstveno-sanitarna, Elektroenergetska i Metrološka inspekcija izvršile su ukupno 16.269 inspekcijskih pregleda, u kojima je utvrđeno 2.387 nepravilnosti, za čije otklanjanje su izrečene upravne mjere (1.145 ukazivanja i 1.050 rješenja), a za počinjene prekršaje izdata su 1.842 prekršajna naloga i podnijet 71 zahtjev za pokretanje prekršajnog postupka.

Najveći broj kontrola u oblasti zaštite potrošača izvršila je Tržišna inspekcija (ukupno 25.870), u kojima je utvrđena 3.691 nepravilnost. U skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača izvršeno je 7.678 kontrola, u kojima je utvrđeno 1.240 nepravilnosti, a za čije otklanjanje su izrečene upravne mjere (247 ukazivanja i 993 rješenja). Za počinjene prekršaje izdato je 1.986 prekršajnih naloga i podnijeto šest zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka. U skladu sa drugim zakonima koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača (Zakon o potrošačkim kreditima, Zakon o unutrašnjoj trgovini, Zakon o lijekovima, Zakon o energetici i Zakon o ograničavanju upotrebe duvanskih proizvoda) Tržišna inspekcija je izvršila 18.192 inspekcijska pregleda, u kojima je utvrđena 2.451 nepravilnost, za čije otklanjanje su izrečene upravne mjere (473 ukazivanja i 1.978 rješenja). Za počinjene prekršaje izdato je 3.485 prekršajnih naloga i podnijeto 16 zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka.

U naznačenom periodu inspekcije Uprave su primile ukupno 999 *žalbi potrošača* (673 su se odnosile na povredu prava iz Zakona o zaštiti potrošača i 326 na povredu prava iz drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača).

U postupcima po 673 žalbe (po ZZP), 177 žalbi je prihvaćeno, a 52 žalbe su djelimično prihvaćene, u 362 slučaja žalba je odbijena kao neosnovana, dok su 43 žalbe prosljeđene drugom nadležnom organu na postupanje, a u 39 slučajeva potrošači su odustali od podnesenih žalbi.

Od ukupno 326 primljenih žalbi po drugim zakonima koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača prihvaćena je 91 žalba, u 226 slučajeva žalba je odbijena kao neosnovana, dok je pet žalbi prosljeđeno drugom nadležnom organu na postupanje, a u četiri slučaja potrošači su odustali od podnesenih žalbi.

Od ukupnog broja primljenih žalbi, 1.457 je primila Tržišna inspekcija (577 žalbi se odnosilo na povredu prava iz Zakona o zaštiti potrošača i 880 na povredu prava iz drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača). Od 577 žalbi (po ZZP) po kojima je postupala Tržišna inspekcija, 175 žalbi je prihvaćeno, 21 žalba je djelimično prihvaćeno, u 313 slučajeva žalba je odbijena kao neosnovana, dok je 30 žalbi prosljeđeno drugom nadležnom organu na postupanje, a u 38 slučajeva potrošač je odustao od podnesene žalbe. Od ukupno 880 primljenih žalbi (po drugim zakonima koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača – Zakon o potrošačkim kreditima, Zakon o unutrašnjoj trgovini, Zakon o lijekovima, Zakon o energetici i Zakon o ograničavanju upotrebe duvanskih proizvoda), 243 žalbe su prihvaćene, 21 žalba je djelimično prihvaćena, u 539 slučajeva žalba je odbijena kao neosnovana, dok je 35 žalbi prosljeđeno drugom nadležnom organu na postupanje, a u 42 slučaja potrošači su odustali od podnesenih žalbi.

Zaštita potrošača od nebezbednih proizvoda

U skladu sa Opštim programom nadzora na tržištu (proaktivni nadzor), u izvještajnom periodu, postupalo je ukupno osam inspekcija, od čega pet iz Uprave za inspeksijske poslove, jedna inspekcija Ministarstva unutrašnjih poslova, jedna inspekcija Ministarstva kapitalnih investicija i jedna inspekcija Uprave za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove, koje su kontrolisale ukupno 29 vrsta proizvoda.

Na osnovu podataka iz RAPEX-a i Regionalne mreže za razmjenu informacija o opasnim proizvodima, po obavještenju inspektora iz nadzora, po prijavi oprivrednih subjekata, po obavještenju Uprave carina, po prijavi potrošača, po obavještenju proizvođača/distributera (reaktivni nadzor), postupale su: Tržišna inspekcija, Zdravstveno-sanitarna inspekcija, Inspekcija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost i Inspekcija za drumski saobraćaj (Ministarstvo kapitalnih investicija).

Na tržištu je izvršeno ukupno 1.658 inspeksijskih pregleda, od čega 1.297 pregleda u proaktivnom nadzoru (redovni, produženi) i 361 pregled u reaktivnom nadzoru (po RAPEX obavještenjima 211 pregleda, po informacijama iz Regionalne mreže 122 pregleda, po obavještenju inspektora iz nadzora 14 pregleda, po prijavi privrednih subjekata 1 pregled, po obavještenju Uprave carina 4 pregleda, po prijavi potrošača 3 pregleda, po obavještenju proizvođača/distributera 6 pregleda). U ovom nadzoru, pronađeno je 530 vrsta opasnih proizvoda u ukupnoj količini od 28.769 komada i jedna vrsta u količini 25.000kg. Od toga, 183 vrste u količini 3.599 komada predstavlja opasne proizvode s ozbiljnim rizikom, 276 vrsta u ukupnoj količini 8.670 komada su opasni proizvodi koji ne predstavljaju ozbiljan rizik, dok 71 vrsta u ukupnoj količini 16.500 komada i jedna vrsta u količini 25.000kg predstavlja neusaglašene proizvode.

U ovom nadzoru inspektori su izrekli sljedeće mjere: povlačenje sa tržišta i trajna zabrana prometa za opasne proizvode sa ozbiljnim rizikom za 183 vrste u količini od 3.599 komada; povlačenje sa tržišta i trajna zabrana prometa za opasne proizvode koji ne predstavljaju ozbiljan rizik za 6 vrsta u količini od 14 komada i povlačenje sa tržišta i trajna zabrana prometa za neusaglašene proizvode za 43 vrste u količini od 16.206 komada. Mjera opoziva od krajnjih potrošača je izrečena za 35 vrsta opasnih proizvoda u količini 4.396 komada. Obavještenja o opozivima su objavljivana u dnevnim novinama i isticana na vidnom mjestu u objektima. Za opasne proizvode s ozbiljnim rizikom, koji su povučeni s tržišta, sprovedena je mjera uništenja za 80 vrsta u količini od 1.246 komada. Za neusaglašene proizvode koji su povučeni s tržišta, čiji je promet trajno zabranjen, sprovedena je mjera uništenja za 12 vrsta u količini od 271 komad. Zemlje porijekla uništenih proizvoda su: Kina 55.43%, Srbija 7,61 %, nepoznata 36.96%. Za opasne i neusaglašene proizvode, proizvođaču/distributeru vraćeno je ukupno 128 vrsta u količini 3.032 komada (opasni proizvodi sa ozbiljnim rizikom 93 vrste – 1.682 komada, opasni proizvodi koji ne predstavljaju ozbiljan rizik 1 vrsta – 2 komada, neusaglašeni proizvodi 34 vrste – 1.348 komada). Privremena zabrana prometa izrečena je za opasne proizvode koji ne predstavljaju ozbiljan rizik i neusaglašene proizvode za 298 vrsta u količini 8.950 komada i 1 vrstu u količini 25.000kg (opasni proizvodi koji ne predstavljaju ozbiljan rizik 270 vrsta – 8.656 komada, neusaglašeni proizvodi – 28 vrsta – 294 komada i 1 vrsta – 25.000kg). Nakon otklanjanja neusaglašenosti, proizvodi koji su privremeno zabranjeni vraćeni su u promet. Koordinaciono tijelo za nadzor na tržištu je u naznačenom periodu održalo tri elektronske sjednice

Centralni informacioni sistem za zaštitu potrošača www.potrosac.me

Od ukupnog broja primljenih žalbi, preko ovog sistema su evidentirane 243 žalbe, od kojih su 223 žalbe bile u nadležnosti Tržišne inspekcije, 14 u nadležnosti Inspekcije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, tri u nadležnosti Metrološke inspekcije, dvije u nadležnosti Turističke inspekcije i jedna u nadležnosti Elektroenergetske inspekcije. U 2020. godini, od ukupno primljenih žalbi (243), riješeno je 212 žalbi, od kojih je povučena 21 žalba, a 80 žalbi je bilo neosnovano. Potpuno u korist potrošača riješene su 82 žalbe, djelimično u korist potrošača riješeno je devet žalbi, dok se 20 žalbi odnosilo na slučajeve u kojima je potrošač upućen da se shodno zakonu prvo obrati trgovcu i slučajeve u kojima nije utvrđeno da su žalbe neosnovane, a nije se moglo udovoljiti zahtjevu, već je potrošač upućen da svoja prava ostvari u sudskom postupku. Značajan broj žalbi se odnosio na kvalitet proizvoda i usluga, kao i na saobraznost i garancije.

Informacije o planiranim i utrošenim sredstvima za realizaciju aktivnosti iz Nacionalnog programa zaštite potrošača za 2020 godinu: Većina od aktivnosti koje su predviđene Akcionim planom za realizaciju Nacionalnog programa zaštite potrošača za 2020. godinu, su financirane redovnim budžetskim sredstvima, organa koji su nosioci realizacije tih aktivnosti jer se uglavnom radilo o redovnim aktivnostima tih organa, te se utrošak za njihovu realizaciju svodio na plate zaposlenih u tim organima. Izuzetak su sledeće aktivnosti:

- aktivnost 1.52, čiji je nosilac Uprava za inspekcijske poslove (unapređivanje rada Sistema za zaštitu potrošača kroz podsistem za praćenje žalbi potrošača i podsistem za razmjenu informacija o opasnim proizvodima) koja je za realizaciju te aktivnosti pored redovnih budžetskih sredstava, dobila podršku kroz EU projeke;

- aktivnost 1.58, čiji je nosilac NVO "Centar za zaštitu potrošača" (povećanje poštovanja propisa iz oblasti zaštite potrošača osoba sa invaliditetom) koja je financiranja putem granta Delegacije EU u Crnoj Gori u iznosu od 122.000 eura, dok je sredstva za kofinansiranje obezbijedilo Ministarstvo javne uprave u iznosu od 6.782, 50 eura i

- aktivnost 2.19, čiji je nosilac NVO "Centar za zaštitu potrošača" (informisanje potrošača o pravima i načinu ostvarivanja putem sredstava javnog informisanja) koja je financiranja putem granta Delegacije EU u Crnoj Gori u iznosu od 169.380 eura, dok je sredstva za kofinansiranje obezbijedilo Ministarstvo javne uprave u iznosu od 9.234, 40 eura.

Takođe treba istaći i da su aktivnosti koje su prikazane u tabeli pod brojevima 1.55, 1.56, 1.57, 2.20, 3.7 a čiji je nosilac NVO "Centar za zaštitu potrošača" realizovane volonterskim radom članova te nevladine organizacije, dakle bez utroška finansijskih sredstava, kako je i planirano za realizaciju tih aktivnosti.

III TABELA ZA IZVJEŠTAVANJE

Tabelarni prikaz aktivnosti iz Akcionog plana za 2020. godinu

Operativni cilj 1	<i>Zaštita zdravlja i sigurnost potrošača i zaštita njihovih ekonomskih interesa kroz povećan nadzor nad sprovođenjem zakonskih odredbi, donošenje novih i izmjenu postojećih zakonskih rješenja i pružanje pravne pomoći</i>		
Indikator učinka a) Broj donesenih zakona i podzakonskih propisa u cilju zaštite zdravlja i sigurnosti potrošača i zaštite njihovih ekonomskih interesa	Polazna vrijednost 2019	2020 godina	2021 godina
	7	20%	25%
Indikator učinka b) Broj kontrola, broj utvrđenih nepravilnosti, broj preduzetih mjera	27270	20%	25%

Aktivnost koja utiče na realizaciju Operativnog cilja 1	Indikator rezultata i postignute vrijednosti na kraju izvještajnog perioda	Institucije odgovorne za sprovođenje aktivnost	Rok (datum početka i planirani datum završetka)	Stepen realizacije	Novi rok realizacije uz obrazloženje	Financijski izvori	Komentari	Preporuke
Aktivnost 1.1. Nadzor nad primjenom	Podaci o sprovedenim postupcima	CBCG	I Q - IV Q 2020	Realizovano		Budžet CBCG		

	zakonskih i podzakonskih propisa kojim se uređuje potrošačko kreditiranje	posrednih i neposrednih kontrola kreditora (banaka i pružaoća finansijskih usluga) i kreditnih posrednika							
	Aktivnost 1.2. Razmatranje dostavljenih prigovora potrošača	Podaci o razmotrenim prigovorima potrošača	CBCG	I Q - IV Q 2020	Realizovano		Budžet CBCG		

<p>Aktivnost 1.3. Upis u evidenciju kreditnih posrednika –na osnovu ocjene ispunjenosti propisanih uslova podnosioca za pružanje usluga kreditiranja</p>	<p>Evidentira ni kreditori i kreditni posrednici</p>	<p>CBCG</p>	<p>I Q- VI Q 2020</p>	<p>Realizovano</p>		<p>Budžet CBCG</p>		
<p>Aktivnost 1.4. Izmjene i dopune Zakona o potrošačkim kreditima (Transponovanje Direktive 2014/17/EU)</p>		<p>ME CBCG</p>	<p>2019 - II Q 2020</p>	<p>Djelimično realizovano</p>	<p>Izrađen Nacrt zakona, očekuje se stavljanje na javnu raspravu u II Q 2021 godine, uz pribavljanje mišljenja nadležnih organa a nakon toga utvrđivanje Predloga zakona na sjednici Vlade</p>	<p>Budžet Crne Gore</p>		
<p>Aktivnost 1.5. Revizija postojećih i izrada novih podzakonskih propisa</p>		<p>CBCG</p>	<p>III Q 2020</p>	<p>Nije realizovano</p>	<p>Realizacija ove aktivnosti zavisi od usvajanja novog zakonskog rješenja iz koga proizilaze predmetni podzakonski propisi, te stoga nije moguće precizirati tačan rok realizacije.</p>	<p>Budžet CBCG</p>		

Aktivnost 1.6. Obezbeđivanje pravilne primjene propisa od strane kreditora i kreditnih posrednika, u cilju ostvarenja odgovarajućeg nivoa zaštite ekonomskih interesa potrošača	Podaci o izrečenim mjerama prema kreditorim a i kreditnim posrednici ma u cilju otklanjanj a u postupku kontrole utvrđenih nepravilno sti Data mišljenja u vezi sa primjenom odredbe zakona, odnosno podzakon skog akta kojim se uređuje potrošačk o kreditiranj e	CBCG	I Q - IV Q 2020	Realizovano		Budžet CBCG		
Aktivnost 1.7. Jačanje administrativnih	Povećanje broja	CBCG	I Q - IV Q 2020	Realizovano		Budžet CBCG		

kapaciteta za prenošenje i sprovođenje pravne tekovine EU	zaposlenih							
Aktivnost 1.8. Jačanje regionalne i međunarodne saradnje u cilju efikasnije zaštite potrošača	Organizovani sastanci, okrugli stolovi, radionice u cilju razmjene informacija, znanja i iskustva	CBCG u saradnji sa drugim subjektima, resornim ministarstvima, institucijama i relevantnim udruženjima	IQ - IV Q 2020	Realizovano		Budžet CBCG	Aktivnost je realizovana na regionalnom nivou - u mjeri mogućeg s obzirom na aktuelnu epidemološku situaciju	
Aktivnost 1.9. Nadzor nad radom operatora elektronskih komunikacionih i poštanskih usluga	U toku 2020. godine 1. u <u>oblasti elektronskih komunikacionih usluga</u> izvršeno je 122 kontrole, od čega 105 po službenoj dužnosti i	EKIP - Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost	I Q 2020 - Kontinuirano	Realizovano		Aktivnost pokrivena iz budžeta EKIP-a		

	<p>17 po prijavama Utvrđena je 21 nepravilnost i to: 5 u vezi cijena, računa i uslova prodaje; 2 u vezi kvaliteta i bezbjednosti proizvoda; 6 u vezi obavještanja-reklama i u 9 slučajeva-ostalo U 19 slučajeva su preduzete mjere i to: donijeto 10 rješenja kojima je naloženo otklanjanje nepravilno</p>							
--	---	--	--	--	--	--	--	--

b
r
t

	<p>sti i u 9 slučajeva su preduzete preventivne mjere ukazivanja 2. u oblasti <u>poštanskih usluga</u> izvršeno je 26 pregleda, od čega 22 redovna i 4 vanredna stručna nadzora. U 20 slučajeva su naložene mjere za otklanjanje nepravilnosti koje su se odnosile na pružanje poštanskih usluga i</p>							
--	--	--	--	--	--	--	--	--

	aktivnosti sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma							
Aktivnost 1.10. Mjerenje i izvještavanje o parametrima Qos, preduzimanje mjera za zaštitu sigurnosti elektronskih komunikacionih mreža i usluga	1. EKIP je krajem 2019. godine i početkom 2020. godine izvršila mjerenja parametara kvaliteta usluge u javnim mobilnim elektronskim komunikacionim mrežama u cilju provjere ispunjenosti zahtjeva nakon treće godine važenja	EKIP	I Q 2020 - Kontinuirano	Realizovano		Aktivnost pokrivena iz budžeta EKIP-a		

	<p>odobrenja za korišćenje radio-frekvencija, dodijeljenih u postupku aukcije spektra 2016. godine. Provjera je urađena u skladu sa "Uputstvom za provjeru ispunjenosti zahtjeva u pogledu obima i dinamike pokrivanja signalom mobilne mreže po isteku treće godine važenja odobrenja za korišćenje</p>							
--	--	--	--	--	--	--	--	--

	<p>radio-frekvencija".</p> <p>2. EKIP je vršila mjerenja i sačinila kvartalne izvještaje o parametrima kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj i mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži kao godišnji izvještaj za 2020. godinu</p> <p>Više detalja o sprovedenim mjerenjima</p>							
--	---	--	--	--	--	--	--	--

	<p>a kao i odgovarajući izvještaji mogu se pronaći na internet stranici Agencije na adresi www.ekip.me/zastita/kvalitet.php</p> <p>3. Po pitanju sigurnosti mreža i usluga za 2020. godinu urađeno je slijedeće: - operatori su dostavili planove za vanredne situacije za 2021. godinu kao i spisak kontakt</p>							
--	---	--	--	--	--	--	--	--

	<p>osoba u slučaju vanrednih situacija. Spisak kontakt osoba je objedinjen i proslijeđen svim operatorima i OKC 112 koji će ga dalje distribuirati nadležnim državnim organima.</p> <ul style="list-style-type: none">- Agenciji su dostavljani izvještaji o stepenu realizacije DRS-ova (obaveza za operatore koji imaju više od 10 000 korisnika). <p>Na</p>							
--	--	--	--	--	--	--	--	--

	<p>osnovu dostavljenih izvještaja Agencija je preduzimala odgovarajuće radnje u cilju stavljanja DRS-ova u funkciju. - operatori su prema OKC 112 izvršili obaveze povezivanja linkovima na lokacijama OKC 112: Podgorica, Bijelo Polje i Bar, izuzev Telemach-a koji je u fazi povezivanja. U toku je</p>							
--	--	--	--	--	--	--	--	--

	<p>poboljšanje preciznosti i lociranja korisnika (putem AML-a) i uvođenje novog servisa e-call.</p> <p>- završeni i pušteni u rad Registar "NeZoviMe" koji je u funkciji zaštite građana od neželjenih komunikacija (pozivanja i slanja SMS-ova u cilju marketinških poruka)</p>							
--	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>Aktivnost 1.11. Jačanje administrativnih kapaciteta u postupcima rješavanja žalbi korisnika zaštitu sigurnosti elektronskih komunikacionih mreža i</p>	<p>U toku 2020. godine donijeto je:</p> <p>1. u oblasti elektronskih komunikacionih usluga donijeto je 482 odluka po žalbama korisnika elektronskih komunikacionih usluga., Od tog broja 72 žalbe su usvojene, odbijeno je 152 žalbe i djelimično usvojene 10 žalbi. Donijeto je 199 rješenja</p>	<p>EKIP</p>	<p>I Q 2020 - Kontinuirano</p>	<p>Realizovano</p>		<p>Aktivnost pokrivena iz budžeta EKIP-a</p>		
---	---	-------------	--------------------------------	--------------------	--	--	--	--

	<p>kojima je obustavljen postupak zbog odustanka od žalbi, jer su operatori u ponovnim postupcima usvojili zahtjeve korisnika. Za 11 žalbi su donijeta rješenja u skladu sa čl.99 ZUP-a jer su se žalbe odnosile na ranija dugovanja, što nije u nadležnosti rješavanja ove Agencije. 10 žalbi je procesuirano na nadležnos</p>							
--	---	--	--	--	--	--	--	--

	<p>t drugim organima, a na 18 žalbi je odgovoren o pisanim putem i korisnici upućeni na postupak koji je potrebno da sprovedu shodno zakonu o elektronskim komunikacijama 2. u oblasti poštanskih usluga, Agencija je primila 10 prigovora korisnika poštanskih usluga, od čega je donijeta jedna odluka, po</p>							
--	--	--	--	--	--	--	--	--

	ostalim prigovorima je poslat odgovor korisnicima							
Aktivnost 1.12. Jačanje regionalne i međunarodne saradnje kroz već potpisane memorandume sa regulatornim tijelima iz zemalja okruženja i zemljama EU	Sporazum o smanjenju cijena usluga roaminga u javnim mobilnim komunikacionim mrežama je u regionu Zapadnog Balkana potpisan dana 04. aprila 2019. godine u Beogradu, između predstavnika Vlada zemalja Zapadnog Balkana: Bosne i Hercegov	EKIP	I Q 2020 - Kontinuirano	Realizovano		Aktivnost pokrivena iz budžeta EKIP-a	Za realizaciju ovog Sporazuma zadužena su regulatorna tijela zemalja potpisnica Sporazuma, i ta realizacija teče kontinuirano shodno potpisanim Sporazumu	

	<p>ne, Kosova, Crne Gore, Republike Albanije Republike Sjeverne Makedonij e i Republike Srbije.</p> <p>Ovim Sporazum om su se učesnici Sporazum a zemalja potpisnica saglasili da se cijene usluga rominga dodatno smanje do nivoa cijena prema pravilu "kao kod kuće", ne kasnije od 01. jula 2021.</p>							
--	--	--	--	--	--	--	--	--

	godine, a da se, počevši od 01. jula 2019. godine primijeni prelazni režim za usluge rominga, tzv. RLAH + koji podrazumi jeva dodatne nakande na domaće maloprodajne cijene.							
Aktivnost 1.13. Obezbjedjivanje pune primjene propisa u cilju ostvarivanja propisanog kvaliteta usluga	Broj žalbi i postupanje po istim	MSP	Kontinuirano	Realizovano		Aktivnost pokrivena redovnim obavljanjem poslova državne uprave		
Aktivnost 1.14. Izrada Predloga za izmjenu Zakona o željeznici, koji će sadržati odredbe vezane za prava putnika, a u skladu	Usvojen Predlog Zakona o izmjeni Zakona o željeznici	MSP	2018 - I Q 2021	Djelimično realizovano	Nacrt zakona je pripremljen. Usvajanje Predloga o izmjenama Zakona je planirano za 2021. godinu.	Aktivnost pokrivena redovnim obavljanjem poslova državne uprave		

sa Regulativom 1371/2007 o pravima putnika								
Aktivnost 1.15. Izrada Predloga zakona o pravima putnika u pomorskoj i unutrašnjoj plovidbi, u skladu sa Uredba (EU) br. 1177/2010.	Utvrđen Predlog zakona	MSP	IV Q 2020	Realizovano		Aktivnost pokrivena redovnim obavljanjem poslova državne uprave		
Aktivnost 1.16. Nadzor nad sprovođenjem propisa iz oblasti prava putnika i zakona koji uređuju predmetno područje i u vezi sa ZZP	Redovne kontrole javnog prevoza u drumskom saobraćaj u koje sprovodi inspekcija za drumski saobraćaj Inspekcija za željeznički saobraćaj Inspektor za željeznički saobraćaj tokom redovnih kontrola vrši kontinuiran nadzor nad	Inspekcija za drumski saobraćaj Inspekcija za željeznički saobraćaj	Kontinuirano	Realizovano		Aktivnost pokrivena redovnim obavljanjem poslova državne uprave		

		spvođen jem važećih propisa iz oblasti željeznice							
Aktivnost 1.17. Izvještaj o podacima iz nadzora uključujući i podatke iz nadzora po žalbama potrošača u ovoj oblasti, na utvrđenom obrascu	Inspektori za željeznički saobraćaj ne postupaju po žalbama korisnika željezničk og prevoza, već isključivo vrše nadzor nad spvođen jem željeznički h propisa	Inspekcija za drumski saobraćaj Inspekcija za željeznički saobraćaj	Kontinuirano	Realizovano			Aktivnost pokrivena redovnim obavljanje m poslova državne uprave		

<p>Aktivnost 1.18.</p> <p>Izrada zakona o izmjenama i dopunama Zakona o turizmu i ugostiteljstvu (usaglašavanje sa EU Direktivom 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. novembra 2015. godine o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima</p>	<p>Utvrđen Predlog zakona</p>	<p>MER</p>	<p>I Q 2019 - IV Q 2021</p>	<p>Djelimično realizovano</p>	<p><u>-Predlog zakona proslijeđen je, 16.10.2020. godine, na mišljenje:</u> ministarstvima finansija (uz RIA obrazac), pravde, javne uprave, ekonomije, saobraćaja i pomorstva, PKCG, Upravi za inspekcijske poslove, Poreskoj upravi, Agenciji za nadzor osiguranja, Zajednici opština, predstavniku NVO sektora i, posredstvom Kancelarije za evropske integracije, <u>06.11.2020. godine, Evropskoj komisiji</u> (uz Izjavu i Tabelu usklađenosti, RIA obrazac i Izvještaj sa javne rasprave); <u>-Pristigla su mišljenja od:</u> ministarstava javne uprave, saobraćaja i pomorstva, ekonomije, pravde, Uprave za inspekcijske poslove, Agencije za nadzor osiguranja, opštine Budva i Rožaje i NVO „Utok“; -Imajući u vidu navedenu hronologiju</p>	<p>Budžet</p>		
--	-----------------------------------	------------	---------------------------------	-------------------------------	---	---------------	--	--

					aktivnosti, kao i novu strukturu Vlade CG/ ministarstava, načelni predlog roka za utvrđivanje Predloga zakona od strane Vlade CG je IV kvartal 2021. godine;			
Aktivnost 1.19. Izrada Zakona o komunalnim djelatnostima (novog)	Usvojen Predlog zakona	MORT	IV Q 2018 – I Q 2020	Djelimično realizovano		Aktivnost pokrivena redovnim obavljanjem poslova državne uprave		
Aktivnost 1.20. Izrada Zakona o vodnim uslugama	Usvojen Predlog zakona	MORT	IV Q 2018 - II Q 2020	Djelimično realizovano		Aktivnost pokrivena redovnim obavljanjem poslova državne uprave		
Aktivnost 1.21. Izrada podzakonskih akata koje propisuje Zakon o komunalnim djelatnostima ("Službeni list CG",	Donesena podzakonska akta: "Pravilnik o minimumu	MORT, JLS	II Q - IV Q 2020	Realizovano		Aktivnost pokrivena redovnim obavljanjem poslova		

<p>br. 55/16 i 66/19),, prije svega podzakonskih akata o kvalitetu i obimu komunalnih usluga i o cijenama komunalnih usluga individualne komunalne potrošnje</p>	<p>kvaliteta i obima poslova za obavljanje komunalne djelatnosti ("Sl. list CG", br. 54/20 od 8. juna 2020.) i Uredba o bližim elementima i metodologiji za određivanje cijena komunalnih usluga ("Sl. list CG", br. 55/20 od 12. juna 2020)</p>					<p>državne uprave</p>		
<p>Aktivnost 1.22. Izrada podzakonskih akata koje propiše Zakon o vodnim uslugama, prije svega podzakonskih akata kojima se definiše obim i</p>	<p>Pravila o minimumu kvaliteta i obimu poslova za obavljanje regulisani</p>	<p>Regulatorna agencija za energetiku (kao regulatorn</p>	<p>II Q - IV Q 2020</p>	<p>Realizovano</p>		<p>Aktivnost pokrivena redovnim obavljanjem poslova Agencije</p>	<p>Napomene : Naziv Agencije je Regulatorna agencija za energetiku i regulisane</p>	

kvalitet usluga vodosnabdijevanja i upravljanja otpadnim vodama i cijene usluga u tim djelatnostima	h komunalni h djelatnosti ("Službeni list CG", broj 58/19) Metodologija za utvrđivanje cijena za obavljanje regulisanih komunalnih djelatnosti ("Službeni list CG", broj 56/20)	o tijelo), JLS					komunalne djelatnosti. Zakon o vodnim uslugama nije donijet, predmetni akti su donijeti na osnovu Zakona o komunalnim djelatnostima ("Službeni list CG", br. 55/16 i 66/19)	
Aktivnost 1.23. Zakon o upravljanju otpadom	Usvojen Predlog zakona	MORT	II Q 2018 - II Q 2019	Djelimično realizovano	Imajući u vidu da su neophodne dodatne konsultacije sa članovima Radne grupe, planirano je da Zakon bude usvojen tokom 2021.	Budžet		
Aktivnost 1.24. Nadzor nad sprovođenjem	Broj kontrola	MORT organi državne	Kontinuirano	Djelimično realizovano	U cilju uspostavljanja efikasnijeg nadzora nad sprovođenjem	Budžet		

Zakona o upravljanju otpadom		uprave nadležni za oblast poljoprivrede, šumarstva, energetike, rudarstva, saobraćaja, unutrašnje trgovine i nadležni organi lokalne uprave			Zakona o upravljanju otpadom, između ostalog, pokrenute su aktivnosti na izradi novog Zakona o upravljanju otpadom. Planirano je da Zakon bude usvojen tokom 2021. godine			
Aktivnost 1.25. Uspostavljanje sistema upravljanja posebnim vrstama otpada (otpadne baterije i akumulatori, otpadna električna i elektronska oprema, otpadna ambalaža, otpadna vozila i otpadne gume)	Uspostavljen sistem	MORT	Kontinuirano	Djelimično realizovano	U cilju uspostavljanja efikasnijeg sistema upravljanja posebnim vrstama otpada (otpadne baterije i akumulatori, otpadna električna i elektronska oprema, otpadna ambalaža, otpadna vozila i otpadne gume), između ostalog, pokrenute su aktivnosti na izradi novog Zakona o upravljanju otpadom.	Budžet		

					Planirano je da Zakon bude usvojen tokom 2021. godine.			
Aktivnost 1.26. Sprovođenje Zakona o socijalnom stanovanju	Tokom 2020. godine započete su aktivnosti na izradi Programa socijalnog stanovanja za period 2021-2024 kao i aktivnosti na formulisanju strateškog dokumenta - Stambena politika Crne Gore, a koji je	MORT; Jedinice lokalne samouprave nadležni organi lokalne uprave	2017 - 2020	Nije realizovano		Budžet Napomena: Realizacija projekata predviđenim Programom socijalnog stanovanja, kao i finansiranje projekata predmet je posebnog izvještaja.		Neophodno je sprovesti sveobuhvatnu javnu raspravu, u vezi sa formulisanjem strateškog dokumenta politike stanovanja te definisati smjernice ove politike u narednom periodu, na osnovu koje će se Programom socijalnog stanovanja planirati

	nacrt izrađen.							projekti koji bi se realizovali u narednom periodu, u cilju podrške u rješavanju stambenih potreba građana Crne Gore
Aktivnost 1.27. Izmjene i dopune Zakona o potrošačkim kreditima (Transponovanje Direktive 2014/17/EU)	Usvojen zakon	ME CBCG	2019 - IV Q 2020	Djelimično realizovano	Izrađen Nacrt zakona, očekuje se stavljanje na javnu raspravu u II Q 2021 godine, uz pribavljanje mišljenja nadležnih organa a nakon toga utvrđivanje Predloga zakona na sjednici Vlade	Budžet Crne Gore		
Aktivnost 1.28. Nadzor nad sprovođenjem Zakona o zaštiti potrošača (ZZP) i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača u skladu sa utvrđenim nadležnostima iz Odluke o organima nadležnim za inspekcijски nadzor	Sprovedene kontrole	UIP	I Q – IV Q 2020	Realizovano		Aktivnost pokrivena budžetom		

nad sprovođenjem zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača („Sl.list CG“, br. 50/15)								
Aktivnost 1.29. Izveštavanje o podacima iz nadzora nad primjenom zakona iz tačke 1.28., uključujući i podatke iz nadzora po žalbama potrošača u ovoj oblasti, na utvrđenom obrascu	Sprovede ne kontrole	UIP / sve nadležne inspekcije	2020	Realizovano		Aktivnost pokrivena budžetom		
Aktivnost 1.30. Nadzor nad sprovođenjem Zakona o unutrašnjoj trgovini, Zakona o elektronskoj trgovini (u vezi sa ZZP - distanciona prodaja), zakona koji uređuju trgovinu duvanskim proizvodima, zakona koji uređuju metrologiju, kontrolu predmeta od dragocjenih metala, itd.	Sprovede ne kontrole	UIP	I Q – IV Q 2020	Realizovano		Aktivnost pokrivena budžetom		

Aktivnost 1.31. Izveštavanje o podacima iz nadzora nad primjenom zakona iz tačke 1.30., uključujući i podatke iz nadzora po žalbama potrošača u ovoj oblasti, na utvrđenom obrascu	Sprovedene kontrole	UIP	2020	Realizovano		Aktivnost pokrivena budžetom		
Aktivnost 1.32. Nadzor nad sprovođenjem Zakona o turizmu i ugostiteljstvu, Zakona o ograničavanju upotrebe duvanskih proizvoda, Zakona o skijalištima i drugih propisa u oblasti turističke djelatnosti	Sprovedene kontrole	UIP	I Q – IV Q 2020	Realizovano		Aktivnost pokrivena budžetom		
Aktivnost 1.33. Izveštavanje o podacima iz nadzora nad primjenom zakona iz tačke 1.32., uključujući i podatke iz nadzora po žalbama potrošača, na utvrđenom obrascu	Sprovedene kontrole	UIP	2020	Realizovano		Aktivnost pokrivena budžetom		

Aktivnost 1.34. Nadzor nad sprovođenjem zakona koji uređuju zdravstvenu zaštitu i prava pacijenata, kao i drugih zakona koji uređuju oblast zdravstvenih usluga	Sprovede ne kontrole	UIP	I Q – IV Q 2020	Realizovano		Aktivnost pokrivena budžetom		
Aktivnost 1.35. Izveštavanje o podacima iz nadzora u oblasti zdravstvenih usluga, uključujući i podatke iz nadzora po žalbama potrošača u ovoj oblasti, na utvrđenom obrascu	Sprovede ne kontrole	UIP	2020	Realizovano		Aktivnost pokrivena budžetom		
Aktivnost 1.36. Nadzor nad sprovođenjem Zakona o energetici, Zakona o efikasnom korišćenju energije, Zakona o metrologiji (u dijelu mjernih instrumenata za korišćenje električne energije i naftnih derivata i biogoriva)	Sprovede ne kontrole	UIP	I Q – IV Q 2020	Realizovano		Aktivnost pokrivena budžetom		
Aktivnost 1.37. Izveštavanje o podacima iz nadzora nad sprovođenjem zakona iz tačke	Sprovede ne kontrole	UIP	2020	Realizovano		Aktivnost pokrivena budžetom		

1.36. uključujući i žalbe potrošača u ovoj oblasti, na utvrđenom obrascu								
Aktivnost 1.38. Nadzor nad sprovođenjem Zakona o elektronskim komunikacijama i Zakona o poštanskim uslugama (aspekt zaštite potrošača - korisnika ovih usluga)	Sprovedene kontrole	UIP	I Q – IV Q 2020	Realizovano		Aktivnost pokrivena budžetom		
Aktivnost 1.39. Izveštavanje o podacima iz nadzora nad sprovođenjem zakona iz tačke 1.38. uključujući i žalbe potrošača u ovoj oblasti, na utvrđenom obrascu	Sprovedene kontrole	UIP	2020	Realizovano		Aktivnost pokrivena budžetom		
Aktivnost 1.40. Nadzor nad sadržinom-iznosom računa za usluge vodosnabdijevanja i odvoza smeća, kao i za druge komunalne usluge	Sprovedene kontrole	UIP	I Q – IV Q 2020	Realizovano		Aktivnost pokrivena budžetom		

Aktivnost 1.41. Izveštavanje o podacima iz nadzora tačke 1.40, uključujući i podatke iz nadzora po žalbama potrošača u ovoj oblasti, na utvrđenom obrascu	Sprovedene kontrole	UIP	2020	Realizovano		Aktivnost pokrivena budžetom		
Aktivnost 1.42. Nadzor nad sprovođenjem Zakona o potrošačkim kreditima u realnom sektoru	Sprovedene kontrole	UIP	I Q – IV Q 2020	Realizovano		Aktivnost pokrivena budžetom		
Aktivnost 1.43. Izveštavanje o podacima iz nadzora tačka 1.42, uključujući i podatke iz nadzora po žalbama potrošača, na utvrđenom obrascu	Sprovedene kontrole	UIP	2020	Realizovano		Aktivnost pokrivena budžetom		
Aktivnost 1.44. Nadzor nad sprovođenjem zakona koji uređuju bezbjednost proizvoda i nadzor nad tržištem (po godišnjem Opštem programu nadzora proizvoda na tržištu, kao i po	Sprovedene kontrole	UIP	I Q – IV Q 2020	Realizovano		Aktivnost pokrivena budžetom		

obavještenjima o opasnim proizvodima) u skladu sa Uredbom o utvrđivanju grupa proizvoda nad kojima se vrši nadzor na tržištu								
Aktivnost 1.45. Izveštavanje o realizaciji Opšteg programa nadzora proizvoda na tržištu, uključujući i podatke iz tržišnog nadzora po obavještenjima o opasnim proizvodima, na utvrđenom obrascu za 2019. godinu.	Izveštaj o realizaciji Opšteg programa nadzora proizvoda na tržištu/ u toku	UIP	IQ 2020	Realizovano		Aktivnost pokrivena budžetom		
Aktivnost 1.46. Izrada Opšteg programa nadzora proizvoda na tržištu za 2021. godinu	Usvojen Opšti program proizvoda na tržištu za 2021.	UIP	IV Q 2020	Realizovano		Aktivnost pokrivena budžetom		
Aktivnost 1.47. Izveštavanje o funkcionisanju sistema za razmjenu podataka o opasnim proizvodima za 2019. godinu –	Usvojen izvještaj o funkcionisanju sistema za razmjenu podataka	UIP (kontakt tačka Sistema)	I Q 2020	Realizovano		Aktivnost pokrivena budžetom		

podnosi se Vladi Crne Gore	o opasnim proizvodima							
Aktivnost 1.48. Unapređivanje rada Koordinacionog tijela za tržišni nadzor	Održane elektronske sjednice KT, doneseni zaključci i izvještaji.	UIP	2020	Realizovano		Aktivnost pokrivena budžetom		
Aktivnost 1.49. Izvještavanje o radu Koordinacionog tijela za tržišni nadzor za 2019.godinu - podnosi se Vladi Crne Gore	Usvojen Izvještaj o radu Koordinacionog tijela za tržišni nadzor	UIP	I Q 2020	Realizovano		Aktivnost pokrivena budžetom		
Aktivnost 1.50. Evidentiranje i praćenje žalbi potrošača	Sprovedene kontrole po žalbama potrošača	UIP	2020	Realizovano		Aktivnost pokrivena budžetom		
Aktivnost 1.51. Izvještavanje o funkcionisanju sistema za praćenje žalbi potrošača	Izvještaj o ukupnom broju zaprimljenih žalbi i	UIP	2020	Realizovano		Aktivnost pokrivena budžetom		

	postupanj u po njima.							
Aktivnost 1.52. Unapređivanje rada Sistema za zaštitu potrošača kroz podsystem za praćenje žalbe potrošača i podsystem za razmjenu informacija o opasnim proizvodima	Nova/dop unjena platforma web sajta www.potrosac.me	UIP (kontakt tačka Sistema)	2020	Realizovano	Kontinuirano	Aktivnost pokrivena budžetom Podrška kroz EU projekte		
Aktivnost 1.53. Edukacija inspektora u cilju efikasnog nadzora nad primjenom potrošačkog zakonodavstva	Održane online radionice.	UIP	2020	Realizovano	Kontinuirano	Aktivnost pokrivena budžetom		
Aktivnost 1.54. Iniciranje izmjena i dopuna, kao i donošenja novih propisa u oblasti potrošačkog zakonodavstva	Pripremlje ne sugestije i dopune na nacrt propisa, kao i učešće u radnim grupama resornih ministarst ava.	UIP	2020	Realizovano	Kontinuirano	Aktivnost pokrivena budžetom		

Aktivnost 1.55. Pravna pomoć potrošačima u vezi sa potrošačkim pravima, posredovanje i upućivanje žalbi nadležnim inspekcijama, evidentiranje žalbi potrošača	Tokom cijele godine obezbjeđuju se pružanje usluge - davanje pravnih savjeta, posredova nje, upućivanj e nadležnim organima, evidentira nje žalbi potrošača	CEZAP	I Q - IV Q 2020	Realizovano		Realizova no volontersk im radom članova		
Aktivnost 1.56. Izvještavanje o broju prigovora i načinu rješavanja	Svake godine, CEZAP izvještava nadležno ministarst vo o broju žalbi i prigovora potrošača, strukturi istih i	CEZAP	I Q – IV Q 2020	Djelimično realizovano	I Q- II Q 2021	Realizova no volontersk im radom članova		

	načinu rješavanja							
Aktivnost 1.57. Iniciranje izmjena i dopuna ZZP, kao i donošenje novih propisa u oblasti zaštite prava potrošača	Sugestije na nacrtu propisa	CEZAP	I Q - IV Q 2020	Realizovano		Realizovano volonterskim radom članova		
Aktivnost 1.58. Povećanje poštovanja propisa zaštite potrošača sa invaliditetom	Osnovana radna grupa za izmjenu Pravilnika o listi proizvoda, načinu isticanja i vrsti objekata u kojima se ističu obavještenja o robama Brajevom pismu; Povećanje broj prijavljenih slučajeva diskriminacije u vezi sa dostupnoš	CEZAP I SSCG (Savez Slijepih Crne Gore)	II Q 2018 II Q 2020	Realizovano		Grant Delegacije Evropske unije u Crnoj Gori / 122.000. MJU obezbijedio sredstva za kofinansiranje projekta u iznosu od 6.782,50 EUR Ukupna vrijednost projekta 128.782,50 EUR		

	ću, koji su prijavljeni Inspekcijama i Ombudsmanu							
Operativni cilj 2		Pravo potrošača da budu informisani i edukovani i pravo na naknadu štete						
Indikator učinka a) Broj pruženih informacija/organizovanih okruglih stolova/seminara /javnih rasprava/broj korisnika/polaznika	Polazna vrijednost 2019	2020 godina			2021 godina			
	3962	20%			25%			
Indikator učinka b) broj javnih nastupa u medijima	18	20%			25%			

Aktivnost koja utiče na realizaciju Operativnog cilja 2	Indikatori rezultata i postignute vrijednosti na kraju izvještajnog perioda	Institucije odgovorne za sprovođenje aktivnosti	Rok (datum početka i planirani datum završetka)	Stepen realizacije	Novi rok realizacije uz obrazloženje	Financijski izvori	Komentari	Preporuke
Aktivnost 2.1.	Pružena pravna	CBCG	I Q- IV Q 2020	Realizovno		Budžet CBCG		

Pružanje odgovora na dostavljene zahtjeve za zaštitu prava potrošača	pomoć potrošačima u pogledu načina ostvarivanja zaštite potrošačkih prava							
Aktivnost 2.2. Informisanje potrošača o pravima i načinu ostvarivanja zaštite finansijskih prava	Objavljene informacije o načinu zaštite prava potrošača na web stranici www.cbcg.me , u sredstvima javnog informisanja (štampani i elektronski mediji)	CBCG	I Q – IV Q 2020	Realizovano		Budžet CBCG		
Aktivnost 2.3. Informisanje i edukacija potrošača	U toku 2020. godine informisanje potrošača je vršeno:	EKIP	I Q 2020 - Kontinuirano	Realizovano		Aktivnost pokrivena iz budžeta EKIP-a		

	<p>- u kontinuitet u putem štampanih medija, - putem brošura sa odgovaraj ućim sadržajim a koje je uradila Agencija i distribuiral a preko škola, operatora, a iste su dostupne i u prostorija ma Agencije: i to: * Prava korisnika elektronsk ih komunika cionih usluga, * Zaštita djece prilikom korišćenja interneta,</p>							
--	--	--	--	--	--	--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> * Elektromagnetno zračenje, * Usluga prenosivosti broja, * Širokopojsni pristup internetu, * Mjerenje kvaliteta širokopojsne internet konekcije, * Kalkulator, * Upotreba pametnih telefona, * Brojevi hitnih službi, * Poštanske usluge. 							
Aktivnost 2.4. Aplikacije-"Tarifni kalkulator " i "Izmjeri brzinu"	Značajan broj korisnika je koristio aplikacije	EKIP	I Q 2020 - Kontinuirano	Realizovano		Aktivnost pokrivena iz budžeta EKIP-a		

	<p>za mjerenje brzine interneta i Tarifni kalkulator radi odabira odgovaraj ućeg paketa usluga. Iste aplikacije se nalaze na zvanićno m sajtu Agencije.</p>							
<p>Aktivnost 2.5. Analiza zadovoljstva korisnika elektronskim komunikacionim uslugama</p>	<p>Sredinom 2020. godine Agencija "Damar" je na zahtjev EKIP-a izvršila</p> <p>1. <u>Analizu zadovoljstva korisnika elektronskih komunika</u></p>	<p>EKIP</p>	<p>I Q - IV Q 2020</p>	<p>Realizovano</p>		<p>Aktivnost pokrivena iz budžeta EKIP-a</p>		

	<p><u>cionih usluga.</u> Pored ostalih rezultata analizom je utvrđeno da, procenat građana Crne Gore koji je upoznat sa pravima korisnika elektronskih komunikacionih usluga iznosi 38,3% dok je procenat onih koji su upoznati sa procedurom zaštite svojih prava 41,1%. Broj</p>							
--	--	--	--	--	--	--	--	--

	<p>građana koji se obratio operatoru ili Agenciji sa prigovorom ili žalbom je iznosio 11%, dok je procenat onih koji su zadovoljni ažurnošću odgovora na iste relativno visok i iznosi 59,4%. Rezultati istraživanja o stepenu zadovoljstva korisnika elektronskih komunikacionih usluga u</p>							
--	--	--	--	--	--	--	--	--

	<p>Crnoj Gori mogu se naći na sajtu Agencije www.ekip.me/izvjestaji/istrazivanja .</p> <p>2. <u>Istraživanja o stepenu zadovoljstva korisnika poštanskih uslugama u Crnoj Gori.</u> Istraživanje se odnosilo na individualne i poslovne korisnike poštanskih usluga. Uzorkom je bilo obuhvaćeno 1019 ispitanika/</p>							
--	---	--	--	--	--	--	--	--

	<p>građana i 208 preduzeće na teritoriji Crne Gore. Istraživanj e je sproveden o tokom novembra i decembra 2020. godine. Ovo istraživanj e je pokazalo da građani i preduzeća u velikom procentu koriste usluge poštanski h operatora (80.7% individualn ih korisnika i 70.7% poslovnih korisnika),</p>							
--	---	--	--	--	--	--	--	--

	<p>te da je većina građana i poslovnih korisnika generalno zadovoljna pružanjem poštanskih usluga i cijenama ovih usluga. Kao pokazatelj visokog stepena zadovoljstva pruženim poštanskim uslugama istraživanje je utvrdilo da je veoma mali procenat, 2,8% individualnih i 0,7% poslovnih korisnika poštanski</p>							
--	--	--	--	--	--	--	--	--

	h usluga, u poslednjih godinu dana podnijelo žalbu na rad poštanskih operatora.							
Aktivnost 2.6. Obezbeđenje posebnih email adresa i posebnih tf brojeva za direktnu komunikaciju sa korisnicima	U toku 2020. godine, je bilo pojačano interesovanje korisnika za dobijanje informacija o svojim pravima i načinu njihove zaštite, putem direktnog telefona koji je Agencija	EKIP	I Q 2020 - Kontinuirano	Realizovano		Aktivnost pokrivena iz budžeta EKIP-a		

obezbjedio za kontakt sa korisnicima, a i putem e-mail adresa www.ekip.me (link: Korisnici pitaju), i zastitakorisnika@ekip.me. Najveći broj žalbi je koncipiran na posebnom obrascu koji se nalazi na zvaničnom sajtu Agencije, i podnjet putem pomenutih adresa, na čime se u značajnom smanjio direktan kontakt sa

	<p>korisnicim a. Takođe na pomenute adrese je stigao veliki broj pitanja korisnika, na koji način je omogućen o da korisnici dobiju odgovore na postavljen a pitanja u najkraćem roku. Najveći broj pitanja korisnika se odnosio na postupak prigovora i žalbe, jednostran i raskid ugovora, na rješavanje</p>									
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

	<p>pitanja nagomilanog dugovanja prema operatoru, pomoć zbog nemogućnosti plaćanja ugovorenih obaveza zbog novonastalih okolnosti izazvanih pandemijom, promjenu iznosa dopune pripaid broja, prenosivost broja iz jedne u drugu mrežu, kvalitet usluga i sl.</p>							
Aktivnost 2.7. Povećanje broja	Veći broj e- usluga	Ministarstvo javne uprave	2019 - Kontinuirano	Realizovano		Aktivnost je pokrivena		Broj elektronskih usluga je

elektronskih usluga na portalu eUprave	na portalu za 10%					budžetom, nije potrebno izdvajati posebna sredstva		premašio planiranih 10%, potrebno je nastaviti sa aktivnostima u vezi povećanja kvaliteta elektronskih usluga i podizanja na veći nivo
Aktivnost 2.8. Objavljivanje podataka iz oblasti zaštite potrošača u otvorenom formatu	Objavljeni setovi podataka iz oblasti zaštite potrošača na portalu www.data.gov.me	Ministarstvo javne uprave Ministarstvo ekonomije	2019 - Kontinuirano	Realizovano		Aktivnost je pokrivena budžetom, nije potrebno izdvajati posebna sredstva	Na Portalu otvorenih podataka objavljena su 123 skupa podataka u otvorenom formatu.	
Aktivnost 2.9. Kreranje elektronskih anketa za potrošače	Kreirane ankete na portalu eUprave www.euprava.me	Ministarstvo ekonomije Ministarstvo javne uprave i udruženja potrošača	2019 - Kontinuirano	Djelimično realizovano	Realizacije aktivnosti zavisi od ispunjenja okolnosti koje su navedene u preporukama.	Aktivnost je pokrivena budžetom, nije potrebno izdvajati posebna sredstva		Obezbijeđeni su tehnički preduslovi, za potpunu realizaciju ove aktivnosti nedostaju predlozi za elektronsko anketiranje

								potrošača, pa je potrebno aktivnosti usmjeriti u pravcu izrade pitanja za anketiranje
Aktivnost 2.10. Informisanje korisnika usluga u prevozu o njihovim pravima	Na vidnom mjestu u Autobuskoj stanici istaknut Opšti akt o uslovima i načinu prijema i otpreme putnika	MSP NVO Autobuske stanice Drugi nadležni organi	Kontinuirano	Realizovano		Aktivnost je pokrivena budžetom, nije potrebno izdvajati posebna sredstva		
Aktivnost 2.11. Razmjena informacija (pružanje pravovremenih i adekvatnih informacija/odgovora u oblasti turizma i ugostiteljstva) call-centra (informacija broj 0 9000 1300) sa servisom Telekom-a „Informacije“ i	Broj informacija/saopštenja	NTO CG	2018 - 2020 Kontinuirano	Realizovano		Budžet		

drugim informacionim sistemima								
Aktivnost 2.12. Na internet stranici pružaoca usluga redovno objavljivati servisne informacije u pogledu planiranih i neplaniranih prekida u pružanju usluge	Broj informacija	Pružaoци usluga	2020 - Kontinuirano	Realizovano		Budžet		
Aktivnost 2.13. Pružanje pravovremenih i kvalitetnih informacija u oblastima komunalnih djelatnosti i vodnih usluga	Broj informacija	MORT, JLS, pružaoci usluga	2019 - Kontinuirano	Realizovano		Budžet		
Aktivnost 2.14. Izrada opštih uslova obavljanja komunalnih djelatnosti, odnosno pružanja komunalnih usluga	Izrađeni opšti uslovi	Pružaoци usluga uz saglasnost JLS za individualnu komunalnu potrošnju i JLS za zajedničku komunalnu potrošnju	2020 - 2021	Djelimično realizovano	Aktivnost nije dospjela za realizaciju s obzirom na predviđeni rok 2020-2021	Budžet		

Aktivnost 2.15. Pružanje odgovora na pitanja potrošača iz oblasti zaštite ekonomskih interesa potrošača i bezbjednosti proizvoda	Povećan broj upita potrošača	UIP	I Q - IV Q 2020	Realizovano		Aktivnost pokrivena budžetom		
Aktivnost 2.16. Saradnja sa NVO sektorom za zaštitu potrošača, u cilju informisanja potrošača o njihovim pravima i načinu rješavanja njihovih žalbi u upravnom postupku	Smanjen broj žalbi potrošača	UIP	I Q - IV Q 2020	Realizovano		Aktivnost pokrivena budžetom		
Aktivnost 2.17. Saradnja sa medijima u cilju informisanja potrošača i ažuriranje informacija na sajtovima www.uip.gov.me , www.ti.gov.me i www.potrosac.me .	TV gostovanj a, objavljeni novinski članci	UIP	I Q - IV Q 2020	Realizovano		Aktivnost pokrivena budžetom		

Aktivnost 2.18. Jačanje regionalne i međunarodne saradnje	/	UIP	I Q - IV Q 2020	Realizovano		Aktivnost pokrivena budžetom		
Aktivnost 2.19. Informisanje potrošača o pravima i načinu ostvarivanja njihovih prava putem sredstava javnog informisanja (dnevna štampa, tv i radio emisije i putem internet stranice, "Info centar za zaštitu potrošača")	Organizovani seminari o istraživačkom novinarstvu i etičkom kodeksu u Podgorici, u junu i oktobru 2020. Godine. Broj televizijskih gotovanja, objavljenih tekstova u dnevnoj štampi, na portalima, objavljenih članaka na društvenim mrežama, broj posjeta internet	CEZAP	I Q 2020- I Q 2022	Djelimično realizovano	Realizacija ove aktivnosti se sprovodi u skladu sa ugovorom koji je potpisan sa Delegacijom EU u CG. Rok za realizaciju obaveze je 31.01.2022.godine	Grant Delegacije Evropske unije u Crnoj Gori / 169.380 EUR. MJU obezbijedio sredstva za kofinansiranje projekta u iznosu od 9.234,40 EUR Ukupna vrijednost projekta 178.615,10 EUR		

	prezentaciji							
Aktivnost 2.20. Savjetovanje potrošača o pravima i načinu ostvarivanja njihovih prava putem telefona, elektronske pošte i prilikom posjeta CEZAP-u (putem informativno-konsultativnog centra)	Broj telefonskih poziva, posjeta potrošača i broj mail-ova potrošača upućenih elektronskim putem	CEZAP	I Q - IV Q 2020	Realizovano		Realizovano volonterskim radom članova		

Operativni cilj 3	<i>Udruživanje, zastupanje i učešće potrošača, radi ostvarenja njihovih prava</i>						
Indikator učinka a) Broj konsultacija sa NVO pruženih informacija/ organizovanih okruglih stolova/seminara /javnih rasprava/broj korisnika/polaznika	Polazna vrijednost 2019	2020 godina			2021 godina		
		76		20%			25%
Indikator učinka b) Broj podnesenih prigovora	27		20%			25%	

Aktivnost koja utiče na realizaciju Operativnog cilja 3	Indikator rezultata i postignute vrijednosti na kraju izvještajnog perioda	Institucije odgovorne za sprovođenje aktivnosti	Rok (datum početka i planirani datum završetka)	Stepen realizacije	Novi rok realizacije uz obrazloženje	Financijski izvori	Komentari	Preporuke
Aktivnost 3.1. Podizanje nivoa svijesti potrošača o njihovim pravima i obavezama iz ove oblasti putem informisanja potrošača	Zaprimljen broj upita i žalbi potrošača putem Call centra Uprave za inspekcije poslove.	MORT i Uprava za inspekcije poslove u saradnji sa nadležnim institucijama i NVO za zaštitu potrošača	2018 - 2020 Kontinuirano	Realizovano		Aktivnost pokrivena budžetom		
Aktivnost 3.2. Podizanje nivoa svijesti potrošača o njihovim pravima i obavezama iz ove oblasti putem informisanja potrošača	Broj pruženih informacija	MORT, JLS, pružaoci usluga	I Q -IV Q 2020	Realizovano		Budžet		

<p>Aktivnost 3.3. Organizacija treninga i radionica u cilju obuke službenika jedinica lokalne samouprave za sprovođenje Zakona o planiranju i izgradnji u odnosu na odredbe koje propisuju postupak, način i uslove legalizacije bespravno sagrađenih objekata</p>	<p>Kontinuirano se sprovodi neposredna komunikacija sa predstavnicima jedinica lokalne samouprave u vezi sa sprovođenjem Zakona u dijelu legalizacije objekata, jer organizacija treninga i obuka (skupova) nije bila moguća tokom 2020. godine</p>	<p>MORT; JSL;</p>	<p>I Q- IV Q 2020</p>	<p>Realizovano</p>		<p>Budžet</p>		
<p>Aktivnost 3.4. Podizanje nivoa informisanosti potrošača o njihovim pravima i</p>	<p>Broj pruženih informacija/organizovanih</p>	<p>Ministarstvo ekonomije</p>	<p>I Q- IV Q 2020</p>	<p>Realizovano</p>		<p>Budžet</p>		

obavezama iz ove oblasti	okruglih stolova/seminara /javnih rasprava/broj korisnika/polaznika							
Aktivnost 3.5. Podizanje nivoa znanja trgovaca o njihovim pravima i obavezama iz ove oblasti	Broj pruženih informacija/organizovanih okruglih stolova/seminara /javnih rasprava/broj korisnika/polaznika	Ministarstvo ekonomije	I Q – IV Q 2020	Realizovano		Budžet		
Aktivnost 3.6. Obilježavanje međunarodnog dana potrošača	Broj TV gostovanja, objavljeni članci, održane pres konferencije, podijeljene informativ	Ministarstvo ekonomije	Mart 2020 - 20. mart 2020	Realizovano		Budžet		

		ne brošura							
Aktivnost 3.7. Jačanje zaštite potrošača u oblasti finansijskih usluga i svakodnevna komunikacija sa 320 korisnika stambenih kredita koji vode spor protiv Hipo Alpe Adria banke	Broj tv gostovanj a, objavljeni članci u medijima, komunika cija sa tužiocima (korisnici ma stambenih kredita)	CEZAP	I – IV Q 2020	Relizovano		Realizova no volontersk im radom članova			
	Pokrenuta dva postupka za kolektivnu zaštitu potrošača u oblasti finansijski h usluga: protiv Erste banke, u vezi sa nezakonit om naplatom troškova zatvaranja								

	računa i gašenja platnih kartica i protiv CKB banke u vezi sa nezakonit om naplatom troškova prijevreme ne otplate kredita.							
--	---	--	--	--	--	--	--	--

IV PREPORUKE ZA NAREDNE FAZE SPROVOĐENJA STRATEŠKOG DOKUMENTA

Generalna preporuka: U pripremi narednog NPZP neophodno je posebnu pažnju posvetiti poštovanju propisane Metodologije, naročito u dijelu koji se odnosi na planiranje budžetskih sredstava i blagovremeno definisanje izvora finansiranja, kako bi se na adekvatan način moglo pratiti realizovanje samih aktivnosti, ali i obezbjeđivanje potrebnih sredstava. Takođe, u krajnjem imao uvid u sredstva uložena u unapređenje određene oblasti.

Preporuke za Operativni cilj 1: Zaštita zdravlja i sigurnost potrošača i zaštita njihovih ekonomskih interesa kroz povećan nadzor nad sprovođenjem zakonskih odredbi, donošenje novih i izmjenu postojećih zakonskih rješenja i pružanje pravne pomoći

U svim aktivnostima koje su realizovane kroz prvi operativni cilj i koje daju dobar osnov za njihov dalji kontinuirani napredak neophodno je nastaviti istim tempom rada kako bi i u narednom izvještajnom periodu ostvarili pozitivni rezultati. Za izradu zakonskih i podzakonskih propisa koji nijesu završeni u planiranom periodu neophodno je uspostaviti dodatnu komunikaciju između članova radnih grupa i intezivirati saradnju kako bi sve radnje predviđene za izradu ovih propisa bile završene u novom planiranom roku. U dijelu aktivnosti koje se odnose na unaprijeđenje prava potrošača i ostvarivanje zadovoljavajućeg nivoa zaštite korisnika potrošačkih kredita, nastaviti sa istim radnjama koje obezbjeđuju bolje poštovanje zakona i kontrolu subjekata nadzora posebno u dijelu predugovornog informisanja potrošača o glavnim karakteristikama kreditnog proizvoda, ukupnim troškovima kredita i ostalim važnim pravnim aspektima značajnim za potrošača, bitnih elemenata ugovora o potrošačkom kreditu, obračuna i iskazivanja EKS, bliže uređenim Odlukom o jedinstvenom načinu obračuna i iskazivanja efektivne kamatne stope na kredite i depozite, obračunatih i naplaćenih naknada na ime prijevremene otplate kredita. Takođe nastaviti sa procesuiranjem prekršajnih postupaka protiv kreditora i odgovornih lica u njima. Izrada Zakona o potrošačkim kreditima i

preuzimanje odredbe Direktive 2014/17/EU o potrošačkim stambenim kreditima i Direktive 2008/48/EZ o potrošačkim kreditima i izrada odgovarajuće podzakonske regulative, obezbjediće da potrošači koji sklapaju ugovore o kreditu obezbjeđene nekretninom uživaju visok stepen zaštite zato u tom dijelu nastaviti sa planiranim aktivnostima. U dijelu učešća NVO na realizaciji planiranih aktivnostima potrebno je i u narednom periodu tokom cijele godine obezbijediti pružanje usluge – davanje pravnih savjeta, posredovanje, upućivanje nadležnim organima, evidentiranje žalbi potrošača i sveukupno pomoći potrošačima u zaštiti njihovih prava. U dijelu rada inspekcijskih organa prema dosadašnjim zadovoljavajućem nivou sprovođenja planiranih aktivnosti potrebno je nastaviti istim intezitetom kako bi se i u sljedećem izvještajnom periodu ponovio istim nivo realizovanosti planiranih aktivnosti. U tom smjeru treba sprovesti kontrole po žalbama potrošača, unaprijeđavati rad Sistema za zaštitu potrošača, povećati broja zaposlenih u ovim organima, održavati radionice, seminare, obuke za inspektore i trgovce.

Preporuke za Operativni cilj 2: Pravo potrošača da budu informisani i edukovani i pravo na naknadu štete.

Preporuke za ovaj operativni cilj su da se nastavi sa planiranjem i obezbjeđivanjem sredstava za podršku NVO projektima kako bi nevladin sektor imao odgovarajuću finansijsku pomoć koju bi usmjerio u realizaciju planiranih projekata prije svega na edukaciji i savjetovanju potrošača. U tom cilju je potrebno i da se započete aktivnosti koje se odnose na učešće javne uprave u informisanju potrošača nastave i da se kontinuirano sprovode istraživanja poznavanja potrošačkih prava kako bi se na osnovu njih mogle preduzimati i nove aktivnosti u cilju jačanja položaja potrošača na tržištu.

Operativni cilj 3: Udruživanje, zastupanje i učešće potrošača, radi ostvarenja njihovih prava

Za ovaj operativni cilj za koji se može konstatovati da je visok nivo ispunjenosti odnosno realizovanosti planiranih aktivnosti preporuka je da se u dijelu koji se odnosi na podizanje nivoa informisanosti potrošača o njihovim pravima i obavezama iz oblasti zaštite potrošača, zatim na podizanje nivoa znanja trgovaca o njihovim pravima i obavezama iz oblasti zaštite potrošača, kao i obilježavanje međunarodnog dana potrošača i jačanje zaštite potrošača u oblasti finansijskih usluga i pružanja usluga od javnog interesa sprovedu sljedeće aktivnosti: poveća broj pruženih informacija/organizovanih okruglih stolova/seminara /javnih rasprava/broj korisnika/polaznika, broj TV gostovanja, objavljenih članaka, održanih press konferencija, podijeljenih informativnih brošura. Takođe, za Ministarstvo ekonomskog razvoja preporuka je da u cilju podizanja nivoa informisanosti i edukacije potrošača izradi i pusti u upotrebu sajt namijenjen potrošačima.