

AKCIONI PLAN ZA SPROVOĐENJE NACIONALNOG PROGRAMA ZAŠTITE POTROŠAČA 2019-2021 ZA 2020 GODINU

Radi ostvarivanja ciljeva utvrđenih Nacionalnim programom zaštite potrošača 2019-2021 za 2020. godinu urađen je i plan prioriteta aktivnosti koje treba sprovesti u periodu 2020. godine (Akcioni plan za sprovođenje NPZP 2019-2021) koji je predstavljen u tabeli 1.

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.

Akcioni plan za sprovođenje Nacionalnog programa zaštite potrošača 2019-2021 za 2020. godinu u operativnom cilju 1 ima 58 planiranih aktivnosti, u operativnom cilju 2 ima 20 planiranih aktivnosti a u operativnom cilju 3 je 7 planiranih aktivnosti.

Tabela 1. Akcioni plan za sprovođenje revidovane Strategije

STRATEŠKI CILJ I:		Obezbijediti visok nivo zaštite potrošača u Crnoj Gori i unaprediti sistem zaštite potrošača u skladu sa standardima i praksom EU.			
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			
Indikator učinka a) broj donesenih zakonskih i podzakonskih propisa u cilju zaštite zdravlja i sigurnosti potrošača i zaštite njihovih ekonomskih interesa		Trenutno stanje	2020. godina		2021. godina
		10%	20%		30%
Indikator učinka b) ukupan broj kontrola, broj utvrđenih nepravilnosti, broj preduzetih mjera		10%	20%		30%
Ključne aktivnosti	Indikator rezultata	Nadležne institucije	Datum početka	Planirani Datum Završetka	Izvor finansiranja
Aktivnost 1.1. Nadzor nad primjenom zakonskih i podzakonskih propisa kojim se uređuje potrošačko kreditiranje	Podaci o sprovedenim postupcima posrednih i neposrednih kontrola kreditora (banaka i pružaoaca finansijskih usluga) i kreditnih posrednika,	CBCG	2020	2020	Budžet CBCG
Aktivnost 1.2. Razmatranje dostavljenih prigovora potrošača	Podaci o broju razmotrenih prigovora potrošača	CBCG	2020	2020	Budžet CBCG
Aktivnost 1.3. Upis u evidenciju kreditnih posrednika –na osnovu ocjene ispunjenosti propisanih uslova podnosioca za pružanje usluga kreditiranja	Evidentirani kreditori i kreditni posrednici	CBCG	2020	2020	Budžet CBCG

Aktivnost 1.4. Izmjene i dopune Zakona o potrošačkim kreditima (Transponovanje Direktive 2014/17/EU)	Usvajanje Zakona o potrosackim kreditima	ME CBCG	2019	2020/II	Budžet Crne Gore
Aktivnost 1.5. Revizija postojećih i izrada novih podzakonskih propisa	Izrada i usvajanje podzakonskih akata iz djelokruga nadležnosti CBCG	CBCG	2020/III	2020/III	Budžet CBCG
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 kreditorima i kreditnim posrednicima u cilju otklanjanja u postupku kontrole utvrđenih nepravilnosti Data mišljenja u vezi sa primjenom odredbe zakona, odnosno podzakonskog akta kojim se uređuje potrošačko kreditiranje	CBCG	2020	2020	Budžet CBCG
Aktivnost 1.7. Jačanje administrativnih kapaciteta za prenošenje i sprovođenje pravne tekovine EU	Povećanje broja zaposlenih	CBCG	2020	2020	Budžet CBCG
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	2020	2020	Budžet CBCG

Aktivnost 1.9. Nadzor nad radom operatora elektronskih komunikacionih i poštanskih usluga	Broj kontrola	EKIP - Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost	IQ 2020	Kontinuirano	ktivnost pokrivena iz Budžet EKIP-a
Aktivnost 1.10. Mjerenje i izvještavanje o parametrima Qos, preduzimanje mjera za zaštitu sigurnosti elektronskih komunikacionih mreža i usluga	Izveštaj o parametrima Qos, preduzimanje mjera za zaštitu sigurnosti elektronskih komunikacionih mreža i usluga	EKIP	IQ 2020	Kontinuirano	Aktivnost pokrivena iz Budžet EKIP-a
Aktivnost 1.11. Jačanje administrativnih kapaciteta u postupcima rješavanja žalbi korisnika zaštitu sigurnosti elektronskih komunikacionih mreža i	Zaposleno (koliko?) službenika	EKIP	IQ 2020	Kontinuirano	Aktivnost pokrivena iz Budžet EKIP-a
Aktivnost 1.12. Jačanje regionalne i međunarodne saradnje kroz već potpisane memorandume sa regulatornim tijelima iz zemalja okruženja i zemljama EU	Održano (koliko) konferencija ili sastanaka	EKIP	IQ 2020	Kontinuirano	Aktivnost pokrivena iz Budžet EKIP-a
Aktivnost 1.13. Obezbjedjivanje pune primjene propisa u cilju ostvarivanja propisanog kvaliteta usluga		MSP		Kontinuirano	Aktivnost pokrivena redovnim obavljanjem poslova državne uprave
Aktivnost 1.14. Izrada Predloga za izmjenu Zakona o		MSP	2018.	I Q 2020.	Aktivnost pokrivena redovnim obavljanjem poslova državne uprave

željeznici, koji će sadržati odredbe vezane za prava putnika, a u skladu sa Regulativom 1371/2007 o pravima putnika					
Aktivnost 1.15. <u>Izrada Predloga zakona o pravima putnika u pomorskoj i unutrašnjoj plovidbi, u skladu sa Uredba (EU) br. 1177/2010.</u>		MSP		IV Q 2020.	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		Inspekcija za drumski saobraćaj Inspekcija za željeznički saobraćaj		Kontinuirano	Aktivnost pokrivena redovnim obavljanjem poslova državne uprave
Aktivnost 1.17. Izvještaj o podacima iz nadzora uključujući i podatke iz nadzora po žalbama potrošača u ovoj oblasti, na utvrđenom obrascu		Inspekcija za drumski saobraćaj Inspekcija za željeznički saobraćaj			Aktivnost pokrivena redovnim obavljanjem poslova državne uprave
Aktivnost 1.18. 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	Usvojen Zakon	MORT	I kvartal 2019.	IV kvartal 2020.	Budžet

povezanim putnim aranžmanima					
Aktivnost 1.19. Izrada Zakona o komunalnim djelatnostima (novog)	Usvojen Predlog zakona	MORT	IV kvartal 2018.	II kvartal 2020.	Budžet
Aktivnost 1.20. Izrada Zakona o vodnim uslugama	Usvojen Predlog zakona	MORT	IV kvartal 2018.	II kvartal 2020.	Budžet
Aktivnost 1.21. 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 individualne komunalne potrošnje	Donesena podzakonska akta	MORT, JLS	II kvartal 2020. ¹	IV kvartal 2020.	Budžet
Aktivnost 1.22. Izrada podzakonskih akata koje propiše Zakon o vodnim uslugama, prije svega podzakonskih akata kojima se definiše obim i kvalitet usluga vodosnabdijevanja i upravljanja otpadnim vodama i cijene usluga u tim djelatnostima	Donesena podzakonska akta	Regulatorna agencija za energetiku (kao regulatorno tijelo), JLS	II kvartal 2020. ²	IV kvartal 2020.	Budžet

¹ Datumi početka i završka izrade podzakonskih akata zavisi od dana donošenja, odnosno stupanja na snagu Zakona

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

Aktivnost 1.23. Zakon o upravljanju otpadom	Donesen Zakon	MORT	II kvartal 2018	II kvartal 2019	Budžet
Aktivnost 1.24. Nadzor nad sprovođenjem Zakona o upravljanju otpadom	Broj kontrola	MORT	Kontinuirano	Kontinuirano	Budžet
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	Kontinuirano	Budžet
Aktivnost 1.26. Sprovođenje Zakona o socijalnom stanovanju	Donijet je Program socijalnog stanovanja za period 2017 – 2020 godine kojim se određuju ciljevi razvoja socijalnog stanovanja u skladu sa regionalnim, ukupnim ekonomskim i socijalnim razvojem, kao i razvoj socijalnog stanovanja i drugi elementi od značaja za socijalno stanovanje.	MORT; Jedinice lokalne samouprave	2017	2020	Budžet Napomena: Realizacija projekata predviđenim Programom socijalnog stanovanja, kao i finansiranje projekata predmet je posebnog izvještaja.
Aktivnost 1.27. Izmjene i dopune Zakona o potrošačkim kreditima (Transponovanje Direktive 2014/17/EU)	Usvajanje Zakona	ME CBCG	2019	2020/IV	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 inspekcijski nadzor nad sprovođenjem zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača („Sl.list CG“, br. 50/15)	Broj kontrola Broj utvrđenih nepravilnosti Broj preduzetih mjera	UIP	IQ 2020	IVQ 2020	Aktivnost pokrivena budžetom
Aktivnost 1.29. Izvještavanje 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	Izvještaj o sprovedenim kontrolama	UIP / sve nadležne inspekcije	IQ 2020 (IQ tekuće za prethodnu godinu)	IQ 2020	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 dragocenih metala, itd.	Broj kontrola Broj utvrđenih nepravilnosti Broj preduzetih mjera	UIP	IQ 2020	IVQ 2020	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	Izveštaj o sprovedenim kontrolama	UIP	2020	2020	Aktivnost pokrivena budžetom
Aktivnost 1.5. Nadzor nad sprovođenjem Zakona o turizmu i ugostiteljstvu, Zakona o ograničavanju upotrebe duvanskih proizvoda, Zakona o skijalištima i drugih propisa u oblasti turističke djelatnosti	Broj kontrola Broj utvrđenih nepravilnosti Broj preduzetih mjera	UIP	IQ 2020	IVQ 2020	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	Izveštaj o sprovedenim kontrolama	UIP	2020	2020	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	Broj kontrola Broj utvrđenih nepravilnosti Broj preduzetih mjera	UIP	IQ 2020	IVQ 2020	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	Izveštaj o sprovedenim kontrolama	UIP	2020	2020	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)	Broj kontrola Broj utvrđenih nepravilnosti Broj preduzetih mjera	UIP	IQ 2020	IVQ 2020	Aktivnost pokrivena budžetom
Aktivnost 1.37. Izveštavanje o podacima iz nadzora nad sprovođenjem zakona iz tačke 1.36. uključujući i žalbe potrošača u ovoj oblasti, na utvrđenom obrascu	Izveštaj o sprovedenim kontrolama	UIP	2020	2020	Aktivnost pokrivena budžetom
Aktivnost 1.38. Nadzor nad sprovođenjem Zakona o elektronskim komunikacijama i Zakona o poštanskim uslugama (aspekt zaštite potrošača - korisnika ovih usluga)	Broj kontrola Broj utvrđenih nepravilnosti Broj preduzetih mjera	UIP	IQ 2020	IVQ 2020	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	Izveštaj o sprovedenim kontrolama	UIP	2020	2020	Aktivnost pokrivena budžetom
Aktivnost 1.40. Nadzor nad sadržinom-iznosom računa za usluge vodosnabdijevanja i odvoza smeća, kao i za druge komunalne usluge	Broj kontrola Broj utvrđenih nepravilnosti Broj preduzetih mjera	UIP	IQ 2020	IVQ 2020	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	Izveštaj o sprovedenim kontrolama	UIP	2020	2020	Aktivnost pokrivena budžetom
Aktivnost 1.42. Nadzor nad sprovođenjem Zakona o potrošačkim kreditima u realnom sektoru	Broj kontrola Broj utvrđenih nepravilnosti Broj preduzetih mjera	UIP	IQ 2020	IVQ 2020	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	Izveštaj o sprovedenim kontrolama	UIP	2020	2020	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 obavještenjima o opasnim proizvodima) u skladu sa Uredbom o utvrđivanju grupa proizvoda nad kojima se vrši nadzor na tržištu	Broj kontrola Broj utvrđenih nepravilnosti Broj preduzetih mjera	UIP	IQ 2020	IVQ 2020	Aktivnost pokrivena budžetom
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.	Usvojen Izveštaj o realizaciji Opšteg programa nadzora proizvoda na tržištu	UIP	IQ 2020	IQ 2020	Aktivnost pokrivena budžetom
Aktivnost 1.46. Izrada Opšteg programa nadzora proizvoda na tržištu za 2021. godinu	Usvojen Opšti program proizvoda na tržištu	UIP	IVQ 2020	IVQ 2020	Aktivnost pokrivena budžetom
Aktivnost 1.47. Izveštavanje o funkcionisanju sistema za razmjenu podataka o opasnim proizvodima za	Usvojen Izveštaj o funkcionisanju Sistema za razmjenu podataka o opasnim proizvodima	UIP (kontakt tačka Sistema)	IQ 2020	IQ 2020	Aktivnost pokrivena budžetom

2019. godinu – podnosi se Vladi Crne Gore					
Aktivnost 1.48. Unapređivanje rada Koordinacionog tijela za tržišni nadzor	Broj održanih sjednica Broj sprovedenih zajedničkih aktivnosti	UIP	2020	2020	Aktivnost pokrivena budžetom
Aktivnost 1.49. Izveštavanje o radu Koordinacionog tijela za tržišni nadzor za 2019.godinu - podnosi se Vladi Crne Gore	Usvojen Izveštaj o radu Koordinacionog tijela za tržišni nadzor	UIP	IQ 2020	IQ 2020	Aktivnost pokrivena budžetom
Aktivnost 1.50. Evidentiranje i praćenje žalbi potrošača	Broj kontrola izvršenih po žalbama potrošača	UIP	2020	2020	Aktivnost pokrivena budžetom
Aktivnost 1.51. Izveštavanje o funkcionisanju sistema za zaštitu potrošača	Izveštaj o funkcinisanju sistema za zaštitu potrošača	UIP	2020	2020	Aktivnost pokrivena budžetom
Aktivnost 1.52. Unapređivanje rada Sistema za zaštitu potrošača kroz podsystem za praćenje žalbe potrošača i podsystem za razmjenu informacija o opasnim proizvodima.	Aktivan rad svih članova Sistema Širenje liste učesnika Sistema (svih nosilaca zaštite potrošača) Veća posjećenost web stranice Sistema za zaštitu potrošača	UIP (kontakt tačka Sistema)	2020	2020	Aktivnost pokrivena budžetom Podrška kroz EU projekte
Aktivnost 1.52. Edukacija inspektora u cilju efikasnog nadzora nad primjenom	Broj održanih radionica/seminara/obuka	UIP	2020	2020	Aktivnost pokrivena budžetom

potrošačkog zakonodavstva					
Aktivnost 1.54. Iniciranje izmjena i dopuna, kao i donošenja novih propisa u oblasti potrošačkog zakonodavstva	Pripremljene sugestije i dopune na nacрте propisa, kao i učešće u radnim grupama resornih ministarstava	UIP	2020	2020	Aktivnost pokrivena budžetom
Aktivnost 1.55. Pravna pomoć potrošačima u vezi sa potrošačkim pravima, posredovanje i upućivanje žalbi nadležnim inspekcijama, evidentiranje žalbi potrošača	Broj prigovora i njihov ishod; Evaluacija od potrošača.	CEZAP	I 2020	IV 2020	Nije obezbijeđen. U slučaju da se ne obezbijedi finansiranje grantovima preko projekata planiramo da aktivnost realizujemo volonterskim radom članova / 5.000 EUR
Aktivnost 1.56. Izveštavanje o broju prigovora i načinu rješavanja	Izveštaj o broju prigovora i načinu rješavanja; Evaluacija od donatora	CEZAP	I 2020	IV 2020	Nije obezbijeđen. U slučaju da se ne obezbijedi finansiranje grantovima preko projekata planiramo da aktivnost realizujemo volonterskim radom članova / 2.000 EUR
Aktivnost 1.57. Iniciranje izmjena i dopuna ZZP, kao i donošenje novih propisa u oblasti zaštite prava potrošača	Sugestije na nacрте propisa	CEZAP	I 2020	IV 2020	Nije obezbijeđen. U slučaju da se ne obezbijedi finansiranje grantovima preko projekata planiramo da aktivnost realizujemo volonterskim radom članova / 2.000 EUR
Aktivnost 1.58. Povećanje poštovanja propisa zaštite potrošača sa invaliditetom	Povećan je broj prijavljenih slučajeva diskriminacije u vezi sa dostupnošću koji su prijavljeni Ombudsmanu i Inspekcijama	CEZAP I SSCG (Savez Slijepih Crne Gore)	II 2018	II 2020	

Operativni cilj 2		Pravo potrošača da budu informisani i edukovani i pravo na naknadu štete			
		Trenutno stanje	2020. godina	2021. godina	
Indikator učinka a) Broj pruženih informacija/organizovanih okruglih stolova/seminara /javnih rasprava/broj korisnika/polaznika		10%	20%	30%	
Indikator učinka b) broj javnih nastupa u medijima		10%	20%	30%	
Ključne aktivnosti	Indikator rezultata	Nadležne institucije	Datum početka	Planirani datum završetka	Izvor finansiranja
Aktivnost 2.1. Pružanje odgovora na dostavljene zahtjeve za zaštitu prava potrošača	Pružena pravna pomoć potrošačima u pogledu načina ostvarivanja zaštite potrošačkih prava	CBCG	2020	2020	Budžet CBCG
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 sredstavima javnog informisanja (štampani i elektronski mediji)	CBCG	2020	2020	Budžet CBCG
Aktivnost 2.3. Informisanje i edukacija potrošača	Broj štampanih brošura i saopštenja preko sredstava informisanja. Objava informacija na sajtu EKIP-a	EKIP	IQ 2020	Kontinuirano	Aktivnost pokrivena iz budžeta EKIP-a

Aktivnost 2.4. Aplikacije-"Tarifni kalkulator " i "Izmjeri brzinu"	Broj pristupa i korišćenja aplikacija	EKIP	IQ 2020	Kontinuirano	Aktivnost pokrivena iz budžeta EKIP-a
Aktivnost 2.5. Analiza zadovoljstva korisnika elektronskim komunikacionim uslugama	Izrađen izvještaj o sprovedenoj analizi zadovoljstva korisnika elektronskim komunikacionim uslugama	EKIP	IQ 2020	IVQ 2020	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 i ostvarenih kontakata putem telefona	EKIP	IQ 2020	Kontinuirano	Aktivnost pokrivena iz budžeta EKIP-a
Aktivnost 2.7. Povećanje broja elektronskih usluga na portalu eUprave	Veći broj e- usluga na portalu za 10%	Ministarstvo javne uprave	2019	Kontinuirano	Aktivnost je pokrivena budžetom, nije potrebno izdvajati posebna sredstva
Aktivnost 2.8. Objavljivanje podataka iz oblasti	Objavljeni setovi podataka iz oblasti zaštite potrošača na portalu www.data.gov.me	Ministarstvo javne uprave Ministarstvo ekonomije	2019	Kontinuirano	Aktivnost je pokrivena budžetom, nije potrebno izdvajati posebna sredstva

zaštite potrošača u otvorenom formatu					
Aktivnost 2.9. Krerenje elektronskih anketa za potrošače	Kreirane ankete na portalu eUprave www.euprava.me	Ministarstvo ekonomije, Ministarstvo javne uprave i udruženja potrošača	2019	Kontinuirano	Aktivnost je pokrivena budžetom, nije potrebno izdvajati posebna sredstva
Aktivnost 2.10. Informisanje korisnika usluga u prevozu o njihovim pravima		MSP NVO Autobuske stanice Drugi nadležni organi		Kontinuirano	Aktivnost pokrivena iz budžeta

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 drugim informacionim sistemima	Broj primljenih pritužbi/reklamacija /prigovora i broj povratnih odgovora od nadležnog organa	NTO CG	2018. Kontinuirano	2020. Kontinuirano	Budžet
Aktivnost 2.12. Na internet stranici pružaoca usluga redovno objavljivati servisne informacije u pogledu planiranih i neplaniranih prekida u pružanju usluge	Broj objavljenih informacija	Pružaoци usluga	2020. - Kontinuirano	Kontinuirano	Budžet

Aktivnost 2.13. Pružanje pravovremenih i kvalitetnih informacija u oblastima komunalnih djelatnosti i vodnih usluga	Broj pruženih informacija	MORT, JLS, pružaoci usluga	2019. - kontinuirano	kontinuirano	Budžet
Aktivnost 2.14. 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	2020. ³	2021.	Budžet
Aktivnost 2.15. Pružanje odgovora na pitanja potrošača iz oblasti zaštite ekonomskih interesa potrošača i bezbjednosti proizvoda	Povećan broj upita potrošača	UIP	2020	2020	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	2020	2020	Aktivnost pokrivena budžetom

³ Datumi početka i završetka izrade opštih uslova zavisi od dana donošenja, odnosno stupanja na snagu Zakona

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 gostovanja, novinski članci, održane konferencije	UIP	2020	2020	Aktivnost pokrivena budžetom
Aktivnost 2.18. Jačanje regionalne i međunarodne saradnje	Sastanci, okrugli stolovi, razmjena informacija, potpisani protokoli o saradnji	UIP	2020	2020	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")	5 TV gostovanja, 10 objavljenih članaka u dnevnoj štampi, 2 održanih konferencija, 1.000 posjeta internet prezentaciji	CEZAP	I 2020	IV 2020	Nije obezbijeđen. U slučaju da se ne obezbijedi finansiranje grantovima preko projekata planiramo da aktivnost realizujemo volonterskim radom članova / 5.000 EUR
Aktivnost 2.20. Savjetovanje potrošača o pravima i načinu ostvarivanja njihovih prava putem telefona, elektronske pošte i prilikom posjeta CEZAP-u	Telefonski pozivi, razmjenjena elektronska pošta i posjete; Evaluacija od potrošača	CEZAP	I 2020	IV 2020	Nije obezbijeđen. U slučaju da se ne obezbijedi finansiranje grantovima preko projekata planiramo da aktivnost realizujemo volonterskim radom članova / 5.000 EUR

(putem informativno-konsultativnog centra)					
--	--	--	--	--	--

Operativni cilj 3: Broj konsultacija sa NVO pruženih informacija/ organizovanih okruglih stolova/seminara /javnih rasprava/broj korisnika/polaznika		Udruživanje, zastupanje i učešće potrošača, radi ostvarenja njihovih prava			
		Trenutno stanje	2020. godina		2021. godina
Indikator učinka a) broj podnesenih prigovora		10%	20%		30%
Ključne aktivnosti	Indikator rezultata	Nadležne institucije	Datum početka	Planirani datum završetka	Izvor finansiranja
Aktivnost 3.1. Podizanje nivoa svijesti potrošača o njihovim pravima i obavezama iz ove oblasti putem informisanja potrošača	Broj pruženih informacija/organizovanih okruglih stolova/seminara /javnih rasprava	MORT i Uprava za inspekcijske poslove u saradnji sa nadležnim institucijama i NVO za zaštitu potrošača	2018. Kontinuirano	2020. Kontinuirano	Budžet
Aktivnost 3.2. Podizanje nivoa svijesti potrošača o njihovim pravima i obavezama iz ove oblasti putem informisanja potrošača	Broj okruglih stolova / seminara / javnih rasprava	MORT, JLS, pružaoci usluga	2019. - Kontinuirano	Kontinuirano	
Aktivnost 3.3. Organizacija treninga i radionica u cilju	Broj organizovanih treninga/radionica	MORT; JSL;	2020	Kontinuirano	Budžet

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.					
Aktivnost 3.4. Podizanje nivoa informisanosti potrošača o njihovim pravima i obavezama iz ove oblasti	Broj pruženih informacija/organizovanih okruglih stolova/seminara /javnih rasprava/broj korisnika/polaznika	ME	2019. Kontinuirano	- Kontinuirano	Budžet
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	ME	2019. Kontinuirano	- Kontinuirano	Budžet
Aktivnost 3.6. Obilježavanje međunarodnog dana potrošača	Broj TV gostovanja, objavljeni članci, održane pres konferencije, podijeljene informativne brošura	ME	Mart 2020.	20 mart 2020	Budžet
Aktivnost 3.7. Jačanje zaštite potrošača u oblasti finansijskih usluga i svakodnevna komunikacija sa 320 korisnika stambenih kredita koji vode spor	TV gostovanja, objavljeni članci, održane konferencije, komunikacija sa 320 tužilaca (korisnicima stambenih kredita) u sporu protiv Hipo Alpe Adria banke	CEZAP	I 2020	IV 2020	Nije obezbijeđen. U slučaju da se ne obezbijedi finansiranje grantovima preko projekata planiramo da aktivnost realizujemo volonterskim radom članova / 5.000 EUR

protiv Hipo Alpe Adria
banke

--	--	--	--	--	--



Crna Gora
Ministarstvo ekonomije

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

Uvodni rezime

Ministarstvo ekonomije 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 ekonomije 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 period jul 2018 – decembar 2020. godine. 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.

Opšti napredak u realizaciji strateških ciljeva (Dijalog sa EK i zbirni pregled ključnih rezultata)

Propisi EU štite potrošače u pogledu bezbjednosti proizvoda opasnih imitacija i odgovornosti za neispravne proizvode. Prema izvještajima za 2018. i 2019. godinu Crna Gora je na dobrom putu da zaokruži proces usklađivanja nacionalnih propisa sa propisima EU u oblasti zaštite potrošača. Prema izvještaju EU za 2018. godinu navedeno je sljedeće:

Domaće zakonodavstvo djelimično je usklađeno s pravnom tekovinom EU u oblasti zaštite potrošača. U dijelu pitanja vezanih za bezbjednost proizvoda, izmjene i dopune Zakona o opštoj bezbjednosti proizvoda, donesene početkom 2018. godine, imaju za cilj usklađivanje s pravnom tekovinom EU. Međutim, za punu usklađenost s pravnom tekovinom EU, potrebno je dalje izmijeniti Zakon o zaštiti potrošača. Potrebno je jačati administrativne kapacitete i kapacitete za sprovođenje politike zaštite potrošača kako bi se osigurala pravilna implementacija svih primjenljivih zakona. U septembru 2017. donesen je Akcioni plan za period 2017–2018. godine za sprovođenje Nacionalnog plana zaštite potrošača. Neophodno je jačati svijest građana o bankarskom ombudsmanu i o vansudskim poravnanjima. Osim toga potrebna je i dodatna podrška za organizacije civilnog društva. Iako kapacitete za nadzor tržišta treba dalje poboljšati, broj izvršenih inspekcija (vezanih za bezbjednost proizvoda i onih koje nijesu vezane za bezbjednost) porastao je na 22.930, a utvrđeno je 5.550 nepravilnosti i 210 vrsta opasnih proizvoda (ukupna količina 15.042 komada). Od toga je za 105 vrsta (3.193 komada) izrečena trajna zabrana prometa, 63 proizvoda (707 komada) vraćeno je dobavljaču/distributeru, a uništeno je 16 vrsta proizvoda (2.375 komada). Što se tiče oblasti koje nijesu vezane za bezbjednost proizvoda, potrebno je dalje raditi na podizanju svijesti potrošača i poboljšanju pristupa informacijama o pravima potrošača. Propisi EU štite potrošače u pogledu zaštite ekonomskih interesa potrošača, bezbjednosti proizvoda, opasnih imitacija i odgovornosti za neispravne proizvode.

U Izvještaju EK za 2018. godinu se kaže da je Crna Gora umjereno spremna u oblasti zaštite potrošača i zdravlja. Određeni napredak je postignut, posebno u usklađivanju s pravnom tekovinom EU. Međutim, ranije preporuke u oblasti zdravstvene zaštite i jedna iz oblasti zaštite potrošača treba da se sprovedu. Stoga, u narednoj godini, Crna Gora treba da:

- obezbijedi neophodne implementacione kapacitete za primjenu pravne tekovine EU o zaštiti potrošača;

U cilju ispunjavanja navedene preporuke raspisan je Javni oglas za prijem službenika na radno mjesto načelnika Direkcije za zaštitu potrošača u Direktoratu za razvoj nacionalnog brenda i zaštitu potrošača čime se nastoji ispuniti ova preporuka do kraja 2019. godine. Na ovaj način će biti ostvaren planirani cilj ispunjavanja kriterijuma za privremeno zatvaranje poglavlja 28. Kada je riječ o izvještaju EK za 2019. godinu njime se ističe da je u pravnom okviru za zaštitu potrošača, Crna Gora usvojila zakonodavstvo kako bi osigurala

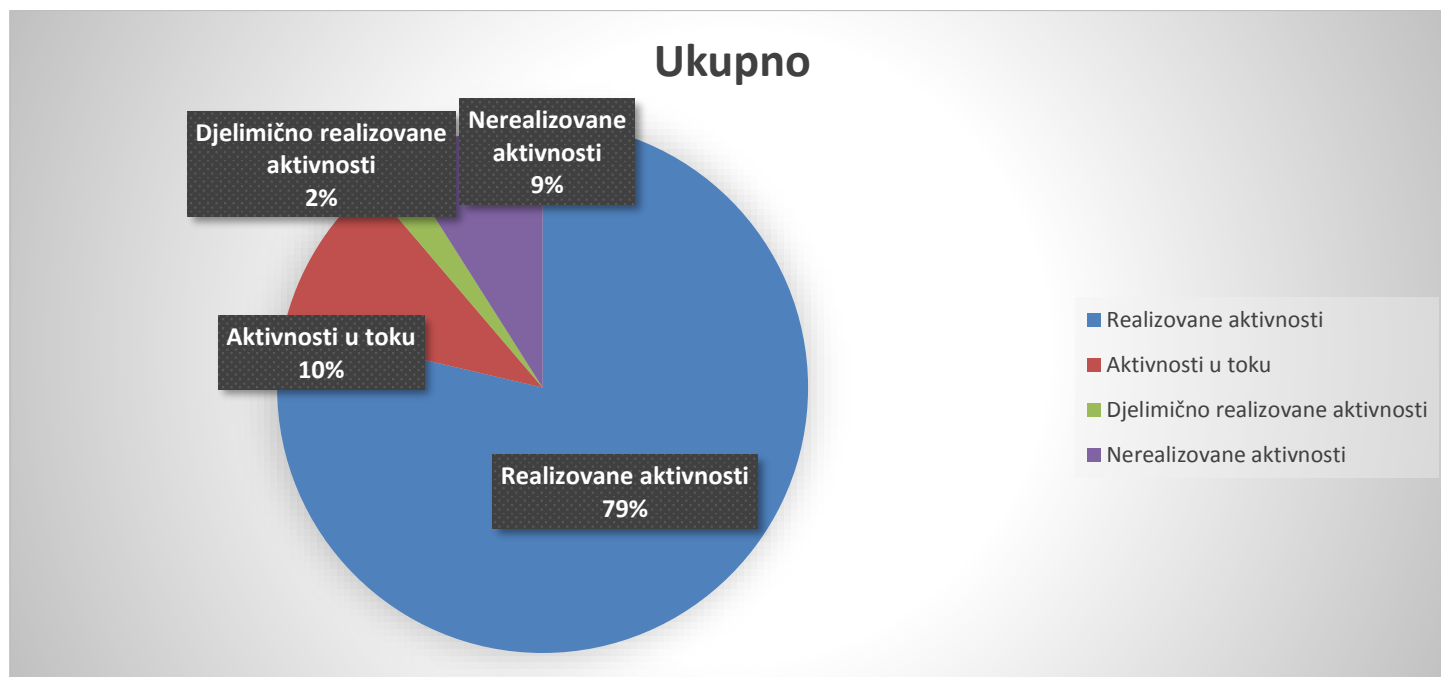
usklađenost s pravnom tekovinom o zaštiti potrošača i izmjene i dopune zakonodavstva kako bi se uskladila s pravnom tekovinom o opštoj bezbjednosti proizvoda u februaru 2018. U oktobru 2018. usvojene su izmjene Uredbe o načinu rada sistema za brzu razmjenu informacija o proizvodima koji predstavljaju rizik, a u julu 2018. godine Zakon o nadzoru proizvoda na tržištu. U periodu januar 2018 – februar 2019, Uprava za inspekcijske poslove je izvršila 2.277 kontrola u oblasti zaštite potrošača (uključujući 161 kontrolu po žalbama potrošača), i utvrdila 436 nepravilnosti koje su dovele do administrativnih mjera (245 optužnice i 186 odluka). Kad je riječ o bezbjednosti proizvoda, sproveden je 4.771 inspekcijski pregled, od čega 4.086 u proaktivnom nadzoru i 685 u reaktivnom nadzoru, pri čemu je utvrđeno 235 opasnih proizvoda (44.696 komada). Od toga je 132 (5.028 komada) okvalifikovano kao opasni proizvodi koji predstavljaju ozbiljan rizik i povučeni su sa tržišta, a 19 proizvoda (1.570 komada) su uništeni.⁴

Napredak po operativnim ciljevima, izazovi i preporuke

Pokazatelji realizovanosti planiranih aktivnosti koje su razvrstane u tri operativna cilj i predstavljene u relativnim i apsolutnim brojevima su sljedeći. Sveukupno od 88 planiranih aktivnosti:

- realizovano je njih 70 ili u procentima 79%;
- nerealizovano je 8 aktivnosti ili u procentima 9%;
- djelimično su realizovane 2 aktivnosti odnosno 2%;
- a u toku je 8 aktivnosti ili 10%.

⁴ COMMISSION STAFF WORKING DOCUMENT Montenegro 2019 Report Accompanying the document Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions 2019 Communication on EU Enlargement Policy
<https://www.eu.me/mn/pregovori-o-pristupanju/dokumenti-pregovori/category/57-izvjestaji-o-napretku#>



Pojedinačni operativni ciljevi.

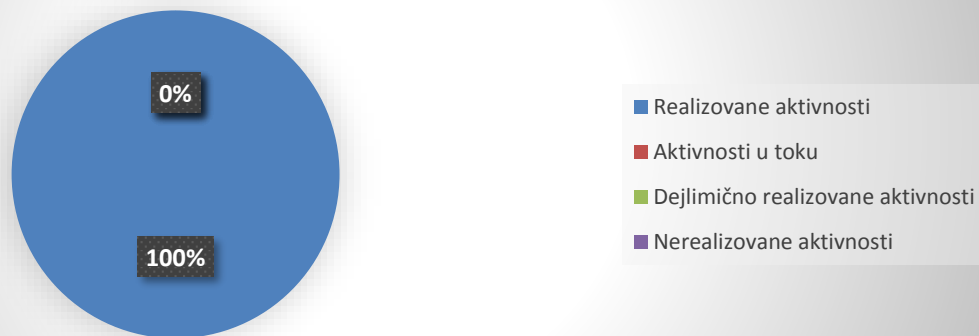
Operativni cilj 1 Zaštita zdravlja i sigurnost potrošača i zaštita njihovih ekonomskih interesa kroz povećan nadzor nad sprovođenjem zakonskih odredbi, donošenje novih i izmjenu postojećih zakonskih rješenja i pružanje pravne pomoći. Od 65 aktivnosti planiranih ovim operativnim ciljem realizovano je 48 aktivnosti ili iskazano u procentima 73%, a nerealizovano je 7 aktivnosti odnosno 10 %, djelimično su realizovane 2 aktivnosti ili u relativnim pokazateljima, 3%, a aktivnosti čija je realizacija u toku je 9, i njihov procentualni iskaz je 14%.

Napomena. Jedna aktivnost je brisana.

Operativni cilj 1

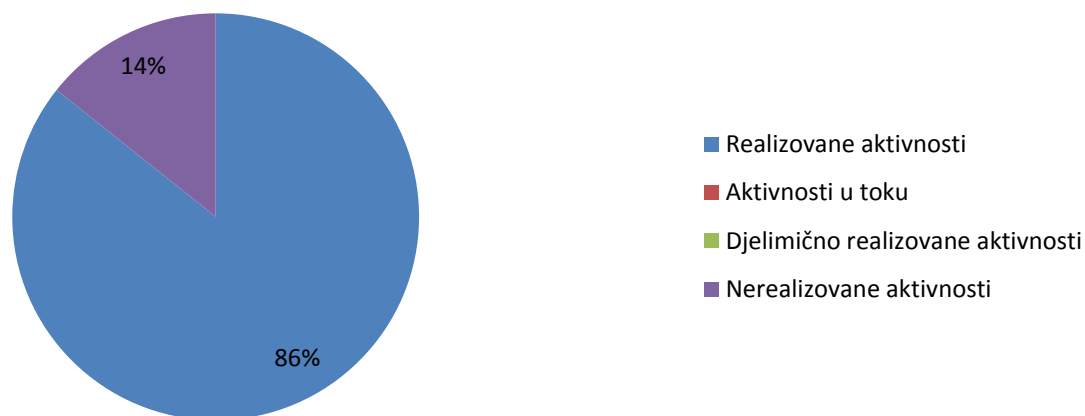


Operativni cilj 2



Operativni cilj 2. Pravo potrošača da budu informisani i edukovani i pravo na naknadu štete imao je 12 planiranih aktivnosti i sve su realizovane tako da je procentualni prikaz ispunjenosti po ovom cilju 100%.

Operativni cilj 3



Operativni cilj 3. Udruživanje, zastupanje i učešće potrošača, radi ostvarenja svojih prava. Ovim ciljem je sprovedeno 7 aktivnosti od kojih je 6 realizovano odnosno 86%, a 1 aktivnost je nerealizovana odnosno 14% od ukupnog broja aktivnosti koje su planirane u operativnom cilju 3.

Najveći nivo ispunjenosti planiranih aktivnosti od 100% je u operativnom cilju 2 zatim u operativnom cilju 3 u kojem je nivo realizovanih aktivnosti 86% i na kraju u operativnom cilju 1 je realizovano 73% planiranih aktivnosti. Sveukupno nivo ispunjenosti planiranih aktivnosti je 79% što predstavlja visko nivo realizovanosti Akcionog plana za 2019. godinu.

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 period januar – oktobar 2019, kada je

izvršno ukupno 24.410 inspekcijskih pregleda, u kojima je utvrđeno ukupno 11.408 nepravilnosti, za čije otklanjanje su preduzete propisane upravne, kao i kaznene mjere.

U nadzoru nad primjenom *Zakona o zaštiti potrošača* (ZPP) - Tržišna inspekcija, Turistička inspekcija, Inspekcija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost i Zdravstveno-sanitarna inspekcija, u periodu januar – oktobar 2019, izvršile su ukupno 7.101 inspekcijskih pregleda. U izvršenim inspekcijskim pregledima je utvrđeno 3.157 nepravilnosti, za čije otklanjanje su izrečene upravne mjere (905 ukazivanja i 2.241 rješenje). Za počinjene prekršaje izdato je 3.488 prekršajnih naloga (kojima su izrečene novčane kazne) i podnijeto 19 zahtjeva nadležnim sudovima za pokretanje prekršajnog postupka.

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 raftingu, Zakon o metrologiji i Zakonom o kontroli predmeta od dragocjenih metala), Tržišna, Turistička, Zdravstveno-sanitarna inspekcija, Elektro-energetska i Metrološka inspekcija izvršile su ukupno 17.309 inspekcijska pregleda, u kojima je utvrđena 8.251 nepravilnost, za čije otklanjanje su izrečene upravne mjere (3.171 ukazivanje i 4.016 rješenja), a za počinjene prekršaje izdata su 6.484 prekršajna naloga i podnijet 121 zahtjev za pokretanje prekršajnog postupka.

Najveći broj kontrola u oblasti zaštite potrošača izvršila je Tržišna inspekcija (ukupno 14.355), u kojima je utvrđeno 7.096 nepravilnosti. U skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača izvršeno je 6.913 kontrola, u kojima je utvrđeno 3.115 nepravilnosti, za čije otklanjanje su izrečene upravne mjere (882 ukazivanja i 2.233 rješenja). Za počinjene prekršaje izdato je 3.429 prekršajnih naloga i podnijeto je 17 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 7.442 inspekcijska pregleda, u kojima je utvrđena 3.981 nepravilnost, za čije otklanjanje su izrečene upravne mjere (672 ukazivanja i 3.309 rješenja). Za počinjene prekršaje izdato je 4.360 prekršajnih naloga i podnijeto 14 zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka.

U naznačenom periodu inspekcije Uprave su primile ukupno 751 *žalbu potrošača* (472 su se odnosile na povredu prava iz Zakona o zaštiti potrošača i 279 na povredu prava iz drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača).

U postupcima po 472 žalbe (po ZPP), 134 žalbe su prihvaćene, 30 žalbi je djelimično prihvaćeno, u 254 slučaja žalba je odbijena kao neosnovana, dok su 43 žalbe prosljeđene drugom nadležnom organu na postupanje, a u 11 slučajeva potrošači su odustali od podnesenih žalbi.

Od ukupno 279 primljenih žalbi po drugim zakonima koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača prihvaćena je 101 žalba, dvije su djelimično prihvaćene, u 151 slučaju žalba je odbijena kao neosnovana, dok je 21 žalba proslijeđena drugom nadležnom organu na postupanje, a u četiri slučaja potrošači su odustali od podnesenih žalbi.

Od ukupnog broja primljenih žalbi, 631 je primila Tržišna inspekcija (368 su se odnosile na povredu prava iz Zakona o zaštiti potrošača i 263 na povredu prava iz drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača). Od 368 žalbe (po ZZP) po kojima je postupala Tržišna inspekcija, 134 žalbi su prihvaćene, pet žalbi je djelimično prihvaćeno, u 194 slučaja žalba je odbijena kao neosnovana, dok je 27 žalbi proslijeđeno drugom nadležnom organu na postupanje, a u osam slučajeva potrošač je odustao od podnesene žalbe. Od ukupno 263 primljene žalbe (po drugim zakonima koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača - Zakon o unutrašnjoj trgovini, Zakon o lijekovima, Zakon o energetici i Zakon o ograničavanju upotrebe duvanskih proizvoda), 87 žalbi je prihvaćeno, dvije žalbe su djelimično prihvaćene, u 151 slučaju žalba je odbijena kao neosnovana, dok je 19 žalbi proslijeđeno drugom nadležnom organu na postupanje, a u četiri slučaja potrošači su odustali od podnesenih žalbi.

Zaštita potrošača od nebezbednih proizvoda

Saglasno Opštem programu nadzora na tržištu (proaktivni nadzor), u naznačenom periodu, postupalo je ukupno devet inspekcija, od čega pet iz Uprave za inspekcijske poslove, jedna inspekcija Ministarstva unutrašnjih poslova, jedna inspekcija Ministarstva saobraćaja i pomorstva i dvije inspekcije Uprave za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove, koje su kontrolisale ukupno 24 vrste proizvoda.

Na osnovu podataka iz RAPEX-a i Regionalne mreže za razmjenu informacija o opasnim proizvodima, po obavještenju inspektora iz nadzora, po obavještenju Uprave carina, po prijavi potrošača (reaktivni nadzor), postupale su: Tržišna, Zdravstveno-sanitarna, Termo-energetska i Inspekcija za drumski saobraćaj (Ministarstvo saobraćaja i pomorstva).

Na tržištu je izvršeno ukupno 5.639 inspekcijskih pregleda, od čega 4.703 pregleda u proaktivnom nadzoru (redovni, produženi) i 936 pregleda u reaktivnom nadzoru (po RAPEX obavještenjima 736 pregleda, po informacijama iz Regionalne mreže 136 pregleda, po obavještenju inspektora iz nadzora 50 pregleda, po obavještenju Uprave carina dva pregleda, po prijavi potrošača 12 pregleda). U ovom nadzoru, pronađena je 721 vrsta opasnih proizvoda u ukupnoj količini od 38.651 komad. Od toga, 344 vrste (u količini od 6.449 komada) predstavljaju opasne proizvode s ozbiljnim rizikom. Opasnih proizvoda koji ne predstavljaju ozbiljan rizik je 352 vrste (u ukupnoj količini od 7.880 komada), dok 25 vrsta (u ukupnoj količini 24.322 komada) predstavlja neusaglašene proizvode.

U ovom nadzoru inspektori su izrekli sljedeće mjere: povlačenje sa tržišta i trajna zabrana prometa za opasne proizvode sa ozbiljnim rizikom i neusaglašene proizvode za 369 vrsta u količini od 12.720 komada, mjera opoziva od krajnjih potrošača je izrečena za 22 vrste opasnih proizvoda u količini od 6.108 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 i za neusaglašene proizvode čiji je promet trajno zabranjen, sprovedena je mjera uništenja za 96 vrsta u količini od 1.669 komada. Zemlje porijekla uništenih proizvoda su: Kina 76.1%, Srbija 3,4 %, Turska 0.8%, nepoznata 19.7%. Proizvođaču/distributeru vraćene su 184 vrste opasnih proizvoda u količini od 8.933 komada. Privremena zabrana prometa do otklanjanja utvrđenih neusaglašenosti je izrečena za 352 vrste proizvoda u ukupnoj količini od 25.931 komad). Pored navedenih mjera, inspektori su sudu za prekršaje podnijeli šest zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka.

Koordinaciono tijelo za nadzor na tržištu je u naznačenom periodu održalo jednu sjednicu i četiri tematska sastanka.

Centralni informacioni sistem za zaštitu potrošača www.potrosac.me

Od ukupnog broja primljenih žalbi, preko ovog sistema je evidentirana 251 žalba, od kojih su 172 žalbe bile u nadležnosti Tržišne inspekcije, 55 u nadležnosti Inspekcije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, 15 u nadležnosti Turističke inspekcije, pet u nadležnosti Metrološke inspekcije i jedna u nadležnosti Elektroenergetske inspekcije. Po jedna žalba je bila u nadležnosti Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, Regulatorne agencije za energetiku i Agencije za nadzor osiguranja.

Tabelarni prikaz aktivnosti iz Akcionog plana za 2019. godinu

	Aktivnost	Nosilac Aktivnost	Rok	Pokazatelj realizacije	Financijski izvori	Stepen realizacije	Preporuke
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>							
	1.1. Pripremanje Predloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o turizmu i ugostiteljstvu	MORT	I Q 2018	- Vlada CG u IV Q 2018. godine utvrdila Predlog zakona; - Zakon objavljen u "Službenom listu CG", br. 25/19 od 30.04.2019.	Budžet	Realizovano	
	1.2. Pravilnik o obrascu, sadržaju i načinu vođenja knjige prigovora u objektima u kojima se pružaju turističke i ugostiteljske usluge);	MORT	I Q 2019	"Službeni list Crne Gore", br. 15/19 od 08.03.2019.	Budžet	Realizovano	

	1.3.	Unapređenje softverskog rješenja Centralnog turističkog registra i Jedistvene evidencije turističkog prometa	MORT	I Q 2018.	<u>Pravilnik o bližem sadržaju i načinu vođenja Centralnog turističkog registra</u> ("Službeni list Crne Gore", br. 56/18 od 03.08.2018);	Budžet	Realizovano	
	1.4.	Savjet za praćenje turističkog razvoja i pripremu i praćenje turističkih sezona	MORT u saradnji sa relevantnim institucijama i primorskim opštinama kao i opštinama Žabljak i Kolašin	Kontinuirano	Održavanje redovnih sjedica Koordinacioog tijela za pripremu i praćenje odvijanja turističke sezone	Budžet	Realizovano	
	1.5.	Usluge pružanja informacija, primanja žalbi / komentara / sugestija od strane turista/gostiju preko besplatnog telefona NTO-a br. 0 8000 1300	NTO CG	Kontinuirano	Tokom cijele godine obezbjeđuje se pružanje usluge – prosleđivanje informacija i preduzimanje mjera i radnji na osnovu sugestija/upita/negodovanja od strane turista	Budžet	Realizovano	
	1.6.	Izrada Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o	MORT	II Q 2019	U toku je izrada Nacrta predloga zakona, održani su sastanci RG, slijedi javna	Budžet	U toku	Usled komplikovane procedure obezbjeđenja TAIX konsultanata u

	turizma i ugostiteljstvu (usaglašavanje sa EU Direktivom 2015/2302) Evropskog parlamenta i Vijeća od 25. novembra 2015. godine o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima			rasprava i usaglašavanje sa nadežnim institucijama, zatim prosleđivanje Predloga zakona EK na mišljenje			cilju njihove podrške u postupku prenošenja EU Direktive, aktivnosti se odvijaju sa zakašnjenjem, a s obzirom na predstojeće aktivnosti, predloženo je da rok za donošenje zakona bude IV Q 2020.
	1.7. Pravilnik o bližim uslovima u pogledu uređenosti i opremljenosti, vrstama i uslovima korišćenja kupališta na moru	MORT	II Q 2019.	"Službeni list Crne Gore", br. 38/19 od 05.07.2019.	Budžet	Realizovano	
	1.8. Podizanje nivoa informisanosti potrošača o njihovim pravima i obavezama iz ove oblasti putem	MORT u saradnji sa NTO CG	Kontinuirano		Budžet	Realizovano	

	informisanja potrošača						
	1.9. 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	MSP	I Q 2019.	Izrada nacrtu Zakona o željeznici je u toku. Rok za realizaciju je pomjeren za II kvartal 2020. godine.	Aktivnost pokrivena redovnim obavljanjem poslova državne uprave	U toku	
	1.10. Nadzor nad sprovođenjem propisa iz oblasti prava putnika i zakona koji uređuju predmetno područje i u vezi sa ZZP	Inspekcija za drumski saobraćaj Inspekcija za željeznički saobraćaj	Kontinuirano	Inspektor za željeznički saobraćaj tokom redovnih kontrola vrši kontinuiran nadzor nad sprovođenjem važećih propisa iz oblasti željeznice.	Aktivnost pokrivena redovnim obavljanjem poslova državne uprave	U toku	
				Redovne kontrole javnog prevoza putnika i tereta u drumskom saobraćaju koje sprovodi Inspekcija za drumski saobraćaj		Realizovano	

	1.11. Uredba o minimalno-tehničkim uslovima načinu pružanja pojedinih turističkih usluga koje uključuju sportsko-rekreativne i avanturističke aktivnosti	MORT	III Q 2019.	"Službeni list Crne Gore", br. 38/19 od 05.07.2019.	Budžet	Realizovano	
	1.12. Podizanje nivoa informisanosti potrošača o njihovim pravima i obavezama iz ove oblasti putem informisanja potrošača	MORT u saradnji sa NTO CG	Kontinuirano		Budžet	Realizovano	
	1.13. Sprovođenje Zakona o socijalnom stanovanju	MORT, jedinica lokalne samouprave	2017-2020	Program socijalnog stanovanja za period 2017 – 2020 donijet u septembru 2017. godine. Izvještaj o realizaciji Programa socijalnog stanovanja za period 2017 – 2020 godine sastavni je dio Izvještaja o realizaciji Nacionalne stambene	Budžet	U toku	

				strategije za period 2011-2020 i AP za period 2015-2020. Program sadrži planirane programe/projekte sa ciljem obezbjeđivanja stambenog prostora za lica koja mogu ostvariti pravo na socijalno stanovanje, te se najveći dio izvještavanja odnosi na sprovođenje državnog i lokalnih programa socijalnog stanovanja. Vlada je usvojila Izvještaj u decembru 2018. godine			
	1.14. Uredba o načinu i kriterijumima za korišćenje sredstava za socijalno stanovanje	MORT	IV Q 2018.		Budžet	Realizovano	
	1.15. Zakon o izmjenama i dopunama zakona o održavanju stambenih zgrada	MORT	IV Q 2018.		Budžet	Realizovano	
	1.16. Sprovođenje komunikacione kampanje u vezi sa primjenom Zakona o planiranju prostora i izgradnji objekata u dijelu legalizacije bespravnih objekata	MORT, jedinica lokalne samouprave	I-IV Q 2018.	Tokom 2018. godine sprovedena je medijska/komunikaciona kampanja sa ciljem upoznavanje javnosti sa procesom legalizacije bespravnih objekata, kao i podizanje svijesti	Budžet	Realizovano	

				pojedina o benefitima samog procesa. U saradnji sa opštinama i nevladinim sektorom organizovane su javne tribine sa ciljem upoznavanja građana sa pravima i obavezama u postupku legalizacije bespravnih objekata.			
	1.17. Sprovođenje komunikacione kampanje sa ciljem podizanja svijesti etažnih vlasnika stambenih zgrada o očuvanju stambenog fonda i podizanju nivoa kvaliteta stanovanja u stambenim zgradama	MORT, jedinica lokalne samouprave	IV Q 2018.		Sredstva nisu odobrena	Nije realizovano	Komunikacija sa građanima, inspekcijom za stanovanje, nadležnim organima lokalne uprave, organima upravljanja u stambenim zgradama se sprovodi u kontinuitetu. Nije organizovana medijska kampanja jer sredstva za ovu aktivnost nisu odobrena.
	1.18. Organizacija treninga i radionica u cilju obuke službenika jedinica lokalne samouprave za sprovođenje propisa kojima se uređuje legalizacija bespravnih objekata-Zakon o	MORT, Zajednica opština Crne Gore	I-IV Q 2018.			Realizovano	Tokom 2018. godine, održan je niz sastanaka sa ciljem upoznavanja i obuke službenika jedinica lokalne samouprave za sprovođenje ovog propisa. Odvija se kontinuirana saradnja sa jedinicama lokalne samouprave i

	planiranju prostora i izgradnji objekata						Zajednicom opština Crne Gore, u vezi sa sprovođenjem ovog zakona.
	1.19. Organizovanje treninga/radionica u cilju obuke službenika jedinica lokalne samouprave, inspektora za stanovanje i komunalnih inspektora za sprovođenje i vršenje nadzora nad sprovođenjem Zakona o održavanju stambenih zgrada	MORT, jedinica lokalne samouprave	2018		Sredstva nijesu odobrena	Nerealizovano	Aktivnosti nijesu sprovedene jer nijesu obezbijeđena sredstva ali se komunikacija sa građanima, inspekcijom za stanovanje, nadležnim organima lokalne uprave, organima upravljanja u stambenim zgradama se sprovodi u kontinuitetu.
	1.20. Izrada Zakona o komunalnim djelatnostima (novog)	MORT	III Q 2019.	Usvojen Predlog zakona		Nerealizovano	Programom rada Vlade planirano usvajanje ovog predloga zakona za III kvartal 2019. godine. Radne grupe su intezivno radile na tekstu ovog zakona, međutim zbog složenosti materije koja se obrađuje i neslaganja pojedinih članova Radne grupe, nije se mogao ispoštovati planirani rok.

							Poziv za Javnu raspravu o nacrtu ovog zakona raspisan je 8. oktobra 2019. godine. Javna rasprava je trajala 30 dana, do 6. novembra 2019. godine. U toku je sređivanje prispjelih mišljenja i komentara sa javnih rasprava na nacrt ovog zakona. Planirano je da radne grupe nastave rad na izradi predloga zakona kako bi isti bio dostavljen na mišljenje, u formi predloga.
	1.21.Izrada Zakona o vodnim uslugama	MORT	III Q 2019.	Usvojen Predlog zakona		Nerealizovano	Programom rada Vlade planirano usvajanje ovog predloga zakona za III kvartal 2019. godine. Radne grupe su intezivno radile na tekstu ovog zakona, međutim zbog složenosti materije koja se obrađuje i neslaganja pojedinih članova Radne grupe, nije se mogao ispoštovati planirani rok.

							Poziv za Javnu raspravu o nacrtu ovog zakona raspisan je 8. oktobra 2019. godine. Javna rasprava je trajala 30 dana, do 6. novembra 2019. godine. U toku je sređivanje prispjelih mišljenja i komentara sa javnih rasprava na nacrt ovog zakona. Planirano je da radne grupe nastave rad na izradi predloga zakona kako bi isti bio dostavljen na mišljenje, u formi predloga.
	1.22. 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 individualne komunalne potrošnje	MORT, JLS	IV Q 2020.	Donesena podzakonska akta		Nerealizovano	Datumi početka i završetka izrade podzakonskih akata zavise od dana donošenja, odnosno stupanja na snagu Zakona
	1.23. Izrada podzakonskih akata	Regulatorna agencija za	II Q 2020.	Donesena podzakonska akta		Nerealizovano	Datumi početka i završetka izrade

	koje propiše Zakon o vodnim uslugama, prije svega podzakonskih akata kojima se definiše obim i kvalitet usluga vodosnabdijevanja i upravljanja otpadnim vodama i cijene usluga u tim djelatnostima	energetiku (kao regulatorno tijelo), JLS					podzakonskih akata zavise od dana donošenja, odnosno stupanja na snagu Zakona
	1.24. Zakon o upravljanju otpadom	MORT	II Q 2019.	Usvojen Predlog zakona		Nerealizovano	U periodu od 31. avgusta do 10. oktobra 2018. godine, Ministarstvo održivog razvoja i turizma je sprovelo postupak javne rasprave za Nacrt zakona o upravljanju otpadom. Krajem 2018. godine predložene su izmjene Predloga zakona o upravljanju otpadom koje nijesu bile predmet Javne rasprave (zabrana plastičnih kesa i uvođenje depozitnog sistema) i koje su zahtijevale dodatne konsultacije sa članovima Radne grupe.

							U vezi sa navedenim aktivnostima iz 2018. godine, sastanci Radne grupe održani su 15. maja 2019. i 09. oktobra 2019. godine. Imajući u vidu prethodno navedeno planirano je da Zakon bude usvojen u III kvartalu 2020.
	1.25. Nadzor nad sprovođenjem Zakona o upravljanju otpadom	MORT organi državne uprave nadležni za oblast poljoprivrede, šumarstva, energetike, rudarstva, saobraćaja, unutrašnje trgovine, naplatu poreza i carinjenje robe, i	Kontinuirano	Broj kontrola		Realizovano	U cilju uspostavljanja efikasnijeg nadzora nad sprovođenjem Zakona o upravljanju otpadom, između ostalog, pokrenute su aktivnosti na izradi novog Zakona o upravljanju otpadom. Planirano je da Zakon bude usvojen u III kvartalu 2020.

		nadležni organi lokalne uprave					
	1.26.Uspostavljanje sistema upravljanja posebnim vrstama otpada (otpadne baterije i akumulatori, otpadna električna i elektronska oprema, otpadna ambalaža, otpadna vozila i otpadne gume)	MORT	Kontinuirano	Uspostavljen sistem		U toku	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. Planirano je da Zakon bude usvojen u III kvartalu 2020.
	1.27.Nadzor nad sprovođenjem zakonskih i podzakonskih propisa iz domena zaštite korisnika finansijskih usluga	CBCG	Kontinuirano	Sprovedeni postupci posrednih i neposrednih kontrola kreditora (banaka i pružaoca finansijskih usluga) i kreditnih posrednika	Budžet CBCG	Realizovano	U cilju unapređenja prava potrošača i ostvarivanja zadovoljavajućeg nivoa zaštite korisnika potrošačkih kredita, CBCG je izrekla šest

							mjera pisanog upozorenja, kojim je kreditorima naložila otklanjanje u postupku nadzora utvrđenih nepravilnosti, u pogledu: • 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
--	--	--	--	--	--	--	--

							(„Službeni list CG“, br. 51/13 i 52/14); • obračunatih i naplaćenih naknada na ime prijevremene otplate kredita; CBCG je procesuirala sedam prekršajnih postupaka protiv kreditora i odgovornih lica u njima. U okviru redovnih aktivnosti usmjerenih na zaštitu korisnika potrošačkih kredita, Centralna banka je pismima upozorenja preventivno intervenisala, ukazujući kreditorima na obavezu poštovanja propisa kojima se reguliše zaštita potrošača i principa dobre poslovne prakse.
	1.28. Evidencija kreditora (banaka i pružaoca finansijskih usluga) i kreditnih posrednika)	CBCG	Kontinuirano	Podnijeti zahtjevi za upis u evidenciju od strane kreditora i kreditnih posrednika	Budžet CBCG	Realizovano	Savjet Centralne banke izdao je dvije dozvole za rad lizing društava, i to za Porsche leasing doo – Podgorica i S leasing doo - Podgorica.

	1.29. Izvještavanje o podacima iz postupka nadzora	CBCG	Kontinuirano	Izvještavanje o podacima iz postupaka nadzora kreditora i kreditnih posrednika, i podacima o razmatranim prigovorima potrošača	Budžet CBCG	Realizovano	Izrađen godišnji izvještaj CBCG, dostavljeni podaci za potrebe Poglavlja 28 – Zaštita potrošača i zaštita zdravlja. Takođe, podaci iz postupka nadzora objavljuvani u sredstvima javnog informisanja (štampani i elektronski mediji).
	1.30. Izmjene i dopune Zakona o potrošačkim kreditima (Transponovanje Direktive 2014/17/EU)	ME CBCG	IV Q 2020.	U saradnji sa nadležnim institucijama - izrađen Nacrt zakona o potrošačkim kreditima	Budžet CBCG	U toku	Nacrt zakona o potrošačkim kreditima na jednom mjestu u potpunosti preuzima odredbe Direktive 2014/17/EU o potrošačkim stambenim kreditima i Direktive 2008/48/EZ o potrošačkim kreditima. Izrada novog zakona i odgovarajuće podzakonske regulative, obezbjeđuje da potrošači koji sklapaju ugovore o kreditu obezbjeđene nekretninom uživaju visok stepen zaštite.
	1.31. Revizija postojećih i izrada	CBCG	III Q 2020.		Budžet CBCG	U toku	

	novih podzakonskih propisa						
	1.32. Obezbjediavanje pravilne primjene propisa od strane kreditora i kreditnih posrednika, u cilju ostvarenja odgovarajućeg nivoa zaštite ekonomskih interesa potrošača	CBCG	Kontinuirano	Sastanci sa predstavnicima kreditora koji su pod regulatornim i supervizorskim nadzorom CBCG	Budžet CBCG	Realizovano	CBCG je pružala potrebna pojašnjenja i tumačenja u vezi sa pojedinim odredbama pozitivnih propisa kojima se reguliše zaštita potrošača iz nadležnosti CBCG. Organizovani sastanci sa predstavnicima kreditora i Udruženjem banaka, posvećeni unapređenju prava potrošača.
	1.33. Jačanje administrativnih kapaciteta za prenošenje i sprovođenje pravne tekovine EU	CBCG	2019	Povećanje broja zaposlenih	Budžet CBCG	Realizovano	Povećan broj kontrolora u Službi za zaštitu korisnika finansijskih usluga. Jedan zaposleni preraspoređen iz drugog organizacionog dijela CBCG.
	1.34. Jačanje regionalne i međunarodne saradnje u cilju efikasnije zaštite potrošača	CBCG	Kontinuirano	CBCG u saradnji sa drugim subjektima, resornim ministarstvima, institucijama i relevantnim udruženjima	Budžet CBCG	Realizovano	Uzeto učešće u Programme for Strengthening the Central Bank Capacities in the Western Balkans with a view to the integration to the European System of Central Banks.

1.35. Pravna pomoć potrošačima u vezi sa potrošačkim pravima, posredovanje i upućivanje žalbi nadležnim inspekcijama, evidentiranje žalbi potrošača	CEZAP	Kontinuirano	Tokom cijele godine obezbjeđuje se pružanje usluge –davanje pravnih savjeta, posredovanje, upućivanje nadležnim organima, evidentiranje žalbi potrošača	Budžet nije obezbijeđen, Realizovano volonterskim radom članova/15.000 EUR	Realizovano	
1.36. Izvještavanje o broju prigovora i načinu rješavanja	CEZAP	Kontinuirano	Svake godine, CEZAP izvještava nadležno ministarstvo o broju žalbi i prigovora potrošača, strukturi istih i načinu rješavanja	Budžet nije obezbijeđen, Realizovano volonterskim radom članova/6.000EUR	U toku	
1.37. Iniciranje izmjena i dopuna ZZP-a i drugih propisa u oblasti zaštite prava potrošača, učešće u radnim grupama za izradu ovih propisa	CEZAP	2019	Učešće predstavnika CEZAP-a u radnoj grupi za izradu Zakona o potrošačkim stambenim kreditima	Budžet nije obezbijeđen, Realizovano volonterskim radom člana	U toku	
1.38. Povećanje poštovanja propisa zaštite potrošača sa invaliditetom	CEZAP i SSCG (Savez slijepih Crne Gore)	II Q 2018 - 2019	Sprovedeno istraživanje javnog mjenja o pravima potrošača osoba sa invaliditetom (OSI), saopšteni rezultati istraživanja na konferenciji, održana dva dvodnevna treninga za OSI,	Grant Delegacije Evropske unije u Crnoj Gori / 122.000 MJU obezbijedilo sredstva za kofinansiranje projekta u iznosu od 6.782,50 EUR	Realizovano	

				održan jedan trening za NVO, izrađena analiza normativnog okvira i druge aktivnosti u skladu sa projektom. Povećan je broj prijavljenih slučajeva diskriminacije u vezi sa dostupnošću, koji su prijavljeni Inspekcijama i Ombudsmanu	Ukupna vrijednost projekta 128.782,50 EUR		
	1.39. 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 inspekcijski nadzor nad sprovođenjem zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača ("Sl.list CG" br.50/15)	UIP	IV Q 2019.	Sprovedene kontrole	Budžet	Realizovano	
	1.40. Nadzor nad sprovođenjem Zakona o unutrašnjoj trgovini, Zakona o elektronskoj trgovini (u vezi sa ZZP - distanciona prodaja), Zakona o ograničavanju	UIP	IV Q 2019.	Sprovedene kontrole	Budžet	Realizovano	

	upotrebe duvanskih proizvoda, kao i zakona koji uređuju metrologiju, kontrolu predmeta od dragocjenih metala, ograničavanje upotrebe duvanskih proizvoda						
	1.41.Izvjешćavanje o podacima iz nadzora nad primjenom zakona iz ove oblasti,uključujući i podatke iz nadzora po žalbama potrošača u ovoj oblasti, na utvrđenom obrascu	UIP	IV Q 2019.	Sprovedene kontrole	Budžet	Realizovano	
	1.42. Nadzor nad sprovođenjem Zakona o turizmu i ugostiteljstvu, Zakona o ograničavanju upotrebe duvanskih proizvoda, Zakona o raftingu, Zakona o skijalištima i drugih propisa u oblasti turističke djelatnosti,uključujući i ZZP	UIP	IV Q 2019.	Sprovedene kontrole	Budžet	Realizovano	

	1.43. Izvještavanje o podacima iz nadzora nad primjenom zakona iz ove oblasti, uključujući i podatke iz nadzora po žalbama potrošača, na utvrđenom obrascu	UIP	IV Q 2019.	Sprovedene kontrole	budžet	Realizovano	
	1.44. Nadzor nad sprovođenjem zakona koji uređuju zdravstvenu zaštitu i prava pacijenata, kao i drugih zakona koji uređuju oblast zdravstvenih usluga	UIP	IV Q 2019.	Sprovedene kontrole	Budžet	Realizovano	
	1.45. Izvještavanje o podacima iz nadzora u oblasti zdravstvenih usluga, uključujući i podatke iz nadzora po žalbama potrošača u ovoj oblasti, na utvrđenom obrascu	UIP	IV Q 2019.	Sprovedene kontrole	Budžet	Realizovano	
	1.46. Nadzor nad sprovođenjem Zakona o energetici, Zakona o efikasnom korišćenju energije i podzakonskih akata, kao i Zakona o zaštiti potrošača u dijelu električne	UIP	IV Q 2019.	Sprovedene kontrole	Budžet	Realizovano	

	energije, naftnih derivata (kvalitet i cijene), a sve u cilju efikasne zaštite potrošača u ovoj oblasti						
	1.47. Nadzor nad sprovođenjem Zakona o metrologiji u dijelu mjernih instrumenata za korišćenja električne energije i naftnih derivata i biogoriva	UIP	IV Q 2019.	Sprovedene kontrole	Budžet	Realizovano	
	1.48. Izvještavanje o podacima iz nadzora u oblasti zdravstvenih usluga, uključujući i podatke iz nadzora po žalbama potrošača u ovoj oblasti, na utvrđenom obrascu	UIP	IV Q 2019.	Sprovedene kontrole	Budžet	Realizovano	
	1.49. Nadzor nad sprovođenjem Zakona o elektronskim komunikacijama i Zakona o poštanskim uslugama (aspekt zaštite potrošača - korisnika ovih usluga)	UIP	IV Q 2019.	Sprovedene kontrole	Budžet	Realizovano	
	1.50. Izvještavanje o podacima iz nadzora nad sprovođenjem	UIP	IV Q 2019.	Sprovedene kontrole	Budžet	Realizovano	

	zakona iz ove oblasti sa aspekta zaštite potrošača na utvrđenom obrascu						
	1.51. Nadzor nad sadržinom-iznosom računa za usluge vodosnabdijevanja i odvoza smeća, kao i za druge komunalne usluge	UIP	IV Q 2019.	Sprovedene kontrole	Budžet	Realizovano	
	1.52. Izvještavanje o podacima iz nadzora, uključujući i podatke iz nadzora po žalbama potrošača u ovoj oblasti, na utvrđenom obrascu	UIP	IV Q 2019.	Sprovedene kontrole	Budžet	Realizovano	
	1.53. Nadzor nad sprovođenjem Zakona o potrošačkim kreditima u realnom sektoru	UIP	IV Q 2019.	Sprovedene kontrole	Budžet	Realizovano	
	1.54. Izvještavanje o podacima iz nadzora u ovoj oblasti, uključujući i podatke iz nadzora po žalbama potrošača, na utvrđenom obrascu	UIP	IV Q 2019.	Sprovedene kontrole	Budžet	Realizovano	

	1.55. 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 proizvoda nad kojima se vrši nadzor na tržištu	UIP	IV Q 2019.	Sprovedene kontrole	Budžet	Realizovano	
	1.56. Izvještavanje o realizaciji Opšteg programa nadzora proizvoda na tržištu, uključujući i podatke iz tržišnog nadzora po obavještenjima o opasnim proizvodima, na utvrđenom obrascu za 2018. godinu.	UIP	IV Q 2019.	Usvojen Izvještaj o realizaciji Opšteg programa nadzora proizvoda na tržištu	Budžet	Realizovano	
	1.57. Izrada Opšteg programa nadzora proizvoda na tržištu za 2020. godinu	UIP	IV Q 2019.	U pripremi Opšti program proizvoda na tržištu	Budžet	Djelimično realizovano	

	1.58. Izvještavanje o funkcionisanju sistema za razmjenu podataka o opasnim proizvodima za 2018. godinu – podnosi se Vladi Crne Gore	UIP (kontakt tačka Sistema)	I Q 2019.	Usvojen izvještaj o funkcionisanju sistema za razmjenu podataka o opasnim proizvodima	Budžet	Realizovano	
	1.59. Efikasnije funkcionisanje rada Koordinacionog tijela za tržišni nadzor	UIP	I Q 2019.	Održane sjednice	Budžet	Realizovano	
	1.60. Izvještavanje o radu Koordinacionog tijela za tržišni nadzor za 2018. godinu - podnosi se Vladi Crne Gore	UIP	IV Q 2019.	Usvojen Izvještaj o radu Koordinacionog tijela za tržišni nadzor	Budžet	Realizovano	
	1.61. Evidentiranje i praćenje žalbi potrošača	UIP	IV Q 2019.	Sprovedene kontrole po žalbama potrošača	Budžet	Realizovano	
	1.62. Unapređivanje rada Sistema za zaštitu potrošača kroz podsistem za praćenje žalbe potrošača i podsistem za razmjenu informacija o opasnim proizvodima.	UIP (kontakt tačka Sistema)	IV Q 2019.	Unapređeniji rad Sistema za zaštitu potrošača	Budžet Podrška kroz EU projekte	Djelimično realizovano	

	1.63. Kadrovsko popunjavanje nadležnih inspekcija shodno budžetskim mogućnostima (popuna upražnjenih radnih mjesta inspektora po važećem aktu o sistematizaciji i izmjena akta o sistematizaciji), u cilju sprovođenja efikasnog nadzora nad primjenom potrošačkog zakonodavstva	UIP	IV Q 2019.	Povećanje broja zaposlenih	Budžet	Realizovano	
	1.64. Edukacija inspektora u cilju efikasnog nadzora nad primjenom potrošačkog zakonodavstva	UIP	IV Q 2019.	Održane radionice, seminari, obuke	Budžet	Realizovano	
	1.65. Iniciranje izmjena i dopuna, kao i donošenja novih propisa u oblasti potrošačkog zakonodavstva	UIP	IV Q 2019.	Pripremljene sugestije i dopune na nacрте propisa, kao i učešće u radnim grupama resornih ministarstava	Budžet	Realizovano	
	1.66. Pravilnik o metodologiji neevidentiranog turističkog prometa	MORT				Obaveza je brisana	

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

Cilj	Aktivnost	Nosilac Aktivnost	Rok	Pokazatelj realizacije	Financijski izvori	Stepen realizacije	Preporuke
	2.1. Dodjela sredstava NVO za zaštitu potrošača	Ministarstvo ekonomije	2019	Raspodijeljena sredstva predviđena konkursom u iznosu od minimum 50% predviđenog budžeta	Budžet	Realizovano	Konkurs raspisan prijavila se jedna NVO i na osnovu procjene projekata od strane ovlaštenih procjenjivača nije predložen za finansiranje.
	2.6 Kreiranje elektronskih anketa za potrošače	Ministarstvo ekonomije, Ministarstvo javne uprave i udruženja potrošača	2019	Kreirane ankete na portalu eUprave www.euprava.me	Aktivnost je pokrivena budžetom, nije potrebno izdvajati posebna sredstva	Realizovano	Obezbijeđeni su tehnički preduslovi, za potpunu realizaciju ove aktivnosti i na sajtuje postavljena anketa za potrošače.
	2.7 Povećanje broja elektronskih usluga na portalu eUprave	Ministarstvo javne uprave	2019	Veći broj e- usluga na portalu za 10%	Aktivnost je pokrivena budžetom, nije potrebno izdvajati posebna sredstva	Realizovano	
	2.8 Objavljivanje podataka iz oblasti zaštite potrošača u otvorenom formatu	Ministarstvo javne uprave	2019	Objavljeni setovi podataka iz oblasti zaštite potrošača na portalu www.data.gov.me	Aktivnost je pokrivena budžetom, nije	Realizovano	Na Portalu otvorenih podataka www.data.gov.me

					potrebno izdvajati posebna sredstva		Kreirana je nova tema "zaštita potrošača" kroz koju će se prikazivati podaci od značaja za oblast zaštite potrošača. Na Portalu je objavljeno 97 skupova podataka.
	2.9. Informisanje korisnika usluga u prevozu o njihovim pravima	MSP NVO Autobuske stanice Drugi nadležni organi	Kontinuirano	Broj informisanih korisnika usluga	Aktivnost pokrivena iz budžeta	Realizovano	
	2.10. Komunikacija sa potrošačima u cilju pružanja odgovora na pitanja iz oblasti zaštite finansijskih interesa potrošača	CBCG	Kontinuirano	Pruženi odgovori potrošačima u vezi sa zaštitom njihovih finansijskih interesa	Budžet CBCG	Realizovano	U okviru aktivnosti koja se, u cilju pružanja pomoći potrošačima u ostvarivanju njihovih prava i interesa, kontinuirano sprovodi, CBCG razmatrala i u skladu sa ovlašćenjima postupila po dostavljenim prigovorima potrošača.
	2.11. Informisanje potrošača o pravima i načinu ostvarivanja	CBCG	Kontinuirano	Objavljene informacije o pravima potrošača u sredstvima javnog informisanja (štampani i	Budžet CBCG	Realizovano	Redizajnirana internet stranica CBCG pruža podatke i informacije o načinu ostvarivanja

	zaštite finansijskih prava			elektronski mediji, web stranica)			zaštite prava potrošača. Na internet stranici CBCG potrošači mogu pronaći obrazac kojim, u cilju zaštite svojih prava, mogu inicirati postupak nadzora od strane CBCG. Takođe, u štampanim i elektronskim medijima, objavljivane su informacije o rezultatima nadzora i mehanizmima koje CBCG koristi u postupku zaštite prava potrošača.
	2.12. Informisanje potrošača o pravima i načinu ostvarivanja njihovih prava putem sredstava javnog informisanja (dnevna štampa, tv i radio emisije, portali, društvene mreže i putem internet stranice www.cezap.org i www.cezap.me)	CEZAP	Kontinuirano	Broj televizijskih gotovanja, objavljenih tekstova u dnevnoj štampi, na portalima, objavljenih članaka na društvenim mrežama, broj posjeta internet prezentaciji	Budzet nije obezbijeđen, realizovano vilonteriskim radom članova / 15.000 EURA	Realizovano	
	2.13. Savjetovanje potrošača o pravima i načinu ostvarivanja njihovih prava putem telefona, elektronske	CEZAP	Kontinuirano	Broj telefonskih poziva, posjeta potrošača i broj mail-ova potrošača upućenih elektronskim putem	Budzet nije obezbijeđen, realizovano vilonteriskim radom	Realizovano	

	pošte i prilikom posjeta CEZAP-u (putem informativno konsultativnog centra)				članova / 15.000 EUR		
	2.14. Pružanje odgovora na pitanja potrošača iz oblasti zaštite ekonomskih interesa potrošača i bezbjednosti proizvoda	UIP	IV Q 2019.	Povećan broj upita potrošača	Budžet	Realizovano	
	2.15. Saradnja sa NVO sektorom za zaštitu potrošača, u cilju informisanja potrošača o njihovim pravima i načinu rješavanja njihovih žalbi u upravnom postupku	UIP	IV Q 2019.	Smanjen broj žalbi potrošača	Budžet	Realizovano	
	2.16. Saradnja sa medijima u cilju informisanja potrošača i ažuriranje informacija na sajtovima www.uip.gov.me , www.ti.gov.me i www.potrosac.me .	UIP	IV Q 2019.	TV gostovanja, objavljeni novinski članci, održane konferencije	Budžet	Realizovano	
Operativni cilj 3: <i>Udruživanje, zastupanje i učešće potrošača, radi ostvarenja njihovih prava</i>							
Cilj	Aktivnost	Nosilac Aktivnost	Rok	Pokazatelj realizacije	Finansijski izvori	Stepen realizacije	Preporuke

3.1. Organizacija treninga i radionica u cilju obuke službenika lokalnih samouprava o značaju osnivanja potrošačkih savjetovališta na nivou opština.	Ministarstvo ekonomije	2019	Broj organizovanih treninga/radionica/broj učesnika/polaznika	Budžet	Nije realizovano	Zbog nedostatka kapaciteta nijesu preduzete aktivnosti na ispunjavanju planirane obuke.
3.2. Podizanje nivoa informisanosti potrošača o njihovim pravima i obavezama iz oblasti zaštite potrošača	Ministarstvo ekonomije	2019	Broj pruženih informacija/organizovanih okruglih stolova/seminara /javnih rasprava/broj korisnika/polaznika	Budžet	Realizovano	
3.3. Podizanje nivoa znanja trgovaca o njihovim pravima i obavezama iz iz oblasti zaštite potrošača	Ministarstvo ekonomije	2019	Broj pruženih informacija/organizovanih okruglih stolova/seminara /javnih rasprava/broj korisnika/polaznika	Budžet	Realizovano	
3.4. Obilježavanje međunarodnog dana potrošača	Ministarstvo ekonomije	Mart 2019	Broj TV gostovanja, objavljeni članci, održane pres konferencije, podijeljene informativne brošure	Budžet	Realizovano	
3.5. Podizanje nivoa informisanosti potrošača o njihovim pravima i obavezama iz	MORT u saradnji sa NTO CG	Kontinuirano	Unapređuje se sistem pružanja informacija turistima kao potrošačima u okviru Projekta čiji je rok završetka - jun 2020.	Budžet	Realizovano	

	oblasti zaštite potrošača						
	3.6. Jačanje zaštite potrošača u oblasti finansijskih usluga i svakodnevna komunikacija sa 320 korisnika stambenih kredita koji vode spor protiv Hipo Alpe Adria banke	CEZAP	2019	Broj tv gostovanja, objavljeni članci u medijima, komunikacija sa tužiocima (korisnicima stambenih kredita)	Budžet nije obezbijeđen, realizovano volonterskim radom članova / 5.000 EURA	Realizovano	
	3.7. Podizanje nivoa informisanosti potrošača o njihovim pravima i obavezama iz ove oblasti putem informisanja potrošača	MORT i Uprava za inspekcijske poslove u saradnji sa nadležnim institucijama i NVO za zaštitu potrošača	IV Q 2019.	Pružene informacije, organizovani okrugli stolovi, seminari, javne rasprave, broj korisnika, polaznika	Budžet	Realizovano	

Preporuke za naredni period sprovođenja Akcionog plana

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. Komunikacija sa građanima, inspekcijom za stanovanje, nadležnim organima lokalne uprave, organima upravljanja u stambenim zgradama se sprovodi u kontinuitetu. Uložiti dodatne napore kako bi se obezbijedila sredstva za organizovanje medijske kampanja jer sredstva za ovu aktivnost u prethodnom periodu nijesu odobrena. Takođe, dodatno iskoristiti mogućnosti koje pružaju TALEX projekti kako bi se unaprijedio opšti nivo edukovanosti i informisanosti potrošača u ovom dijelu usluga. Organizacija treninga i radionica u cilju obuke službenika jedinica lokalne samouprave za sprovođenje propisa kojima se uređuje legalizacija bespravnih objekata i ostalih aktivnosti na način što će se nastaviti sa održavanjem niza sastanaka sa ciljem upoznavanja i obuke službenika jedinica lokalne samouprave za sprovođenje ovog propisa. Takođe nastaviti kontinuiranu saradnju sa jedinicama lokalne samouprave i Zajednicom opština Crne Gore, u vezi sa sprovođenjem zakona iz ove oblasti. Za Zakon o održavanju stambenih zgrada preporuka je da se aktivnosti koje nijesu sprovedene jer nijesu obezbijeđena sredstva ali se komunikacija sa građanima, inspekcijom za stanovanje, nadležnim organima lokalne uprave, organima upravljanja u stambenim zgradama sprovodila u kontinuitetu da se nastavi sa započetim aktivnostima ali i da se ulože naponi da se obezbijede sredstva kako bi te aktivnosti imale veći opseg targetirane ciljne javnosti. 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. Posebno je značajno nastaviti da se u okviru redovnih aktivnosti usmjerenih na zaštitu korisnika potrošačkih kredita, pismima upozorenja preventivno interveniše, ukazujući kreditorima na obavezu poštovanja propisa kojima se reguliše zaštita potrošača i principa dobre poslovne prakse. 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, obezbjeđiće da potrošači koji sklapaju ugovore o kreditu obezbjeđene nekretninom uživaju visok stepen zaštite zato u tom dijelu nastaviti sa planiranim aktivnostima i zakon usvojiti u planiranom roku. 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 intenzitetom kako bi se i u sljedećem izvještajnom periodu ponovio istim nivo realizovanosti planiranih aktivnosti. U tom smjeru treba sprovoditi kontrole po žalbama potrošača, unaprijedavati 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 ali i na dodatnom unaprijeđenju svojih uslova rada. U ovom 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 sprovedu sljedeće aktivnosti: povećati 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 ekonomije je preporuka da kako bi podigli nivo informisanosti i edukacije potrošača i iskoristili mogućnosti koje pružaju moderna sredstva komunikacije i internet pripremi informativno edukativne aplikacije za mobilne telefone putem kojih će biti moguće podnositi potrošačke žalbe nadležnim inspekcijskim organima kao i da izradi i pusti u upotrebu sajt namijenjen potrošačima.