



Crna Gora
Vlada Crne Gore

CRNA GORA SKUPŠTINA CRNE GORE	
PRIMLJENO:	02.08 2024. GOD.
KLASIFIKACIONI BROJ:	00-72/24-34
VEZA:	
EPA:	335 XXVIII
SKRAĆENICA:	PRILOG:

Br: 08-328/24-3711/4

26. jul 2024. godine

SKUPŠTINA CRNE GORE

Gospodin Andrija Mandić, predsjednik

Vlada Crne Gore, na sjednici od 4. jula 2024. godine, usvojila je **IZVJEŠTAJ O REALIZACIJI AKCIONOG PLANA ZA SPROVOĐENJE NACIONALNOG PROGRAMA ZAŠTITE POTROŠAČA 2022-2024. ZA 2023. GODINU**, koji Vam u prilogu dostavljamo radi stavljanja u proceduru Skupštine Crne Gore.

Za predstavnicu Vlade koja će učestvovati u radu Skupštine i njenih radnih tijela, prilikom razmatranja ovog izvještaja, određena je JASNA VUJOVIĆ, generalna direktorica Direktorata za unutrašnje tržište i konkurenciju u Ministarstvu ekonomskog razvoja.

PREDSJEDNIK
mr Milojko Spajić, s. r.

Izvještaj o realizaciji Akcionog plana za 2023. godinu Nacionalnog programa zaštite potrošača 2022-2024

I UVODNI REZIME

Politika zaštite potrošača je izuzetno dinamična multidisciplinarna i multisektorska oblast koja zahtijeva uključenost i koordinaciju aktivnosti brojnih aktera, od nadležnih ministarstava, regulatornih agencija, privredne komore, nadzornih organa pa sve do nevladinih organizacija. Stoga, sama misija donešenog Nacionalnog programa zaštite potrošača za period od 2022 do 2024 godine je usmjerena na postizanju većeg stepena komplementarnosti zaštite potrošača/ica u svim sektorskim politikama i ostvarivanje visokog standarda zaštite potrošača/ica, na način da se štite ekonomski interesi potrošača/ica, omogućava informisanost i edukacija o važnosti politike zaštite potrošača svih aktera u ovom području. U skladu sa tim je koncipiran i glavni strateški cilj Programa koji se sastoji u unaprjeđenju sistema zaštite potrošača/ica u Crnoj Gori u skladu sa novim izazovima na svjetskom tržištu radi obezbjeđivanja potpunije zaštite potrošača/ica u skladu sa najboljim praksama Evropske Unije.

Kao nosilac politike zaštite potrošača/ica Ministarstvo ekonomskog razvoja snažno i posvećeno radi na jačanju zakonodavnog okvira kroz kontinuirano usklađivanje nacionalnog zakonodavstva sa pravnom tekovinom Evropske Unije, kao i koordinaciju svih aktera vezanu za sprovođenje Nacionalnog programa zaštite potrošača. U tom pogledu, važnu ulogu ima i Savjet za zaštitu potrošača, kao savjetodavno tijelo Vlade, koji je obezbijedio određeni stepen koordinacije među nosiocima zaštite potrošača naročito u kontekstu realizacije aktivnosti na sprovođenju Nacionalnog programa zaštite potrošača. Usljed izmjena nastalih donošenjem nove Uredbe o organizaciji i načinu rada državne uprave, pristupilo se izmjenama i dopuni Odluke o osnivanju Savjeta koja će uključiti i odgovarajuća rješenja kojim se jača uloga i efikasnost ovog tijela.

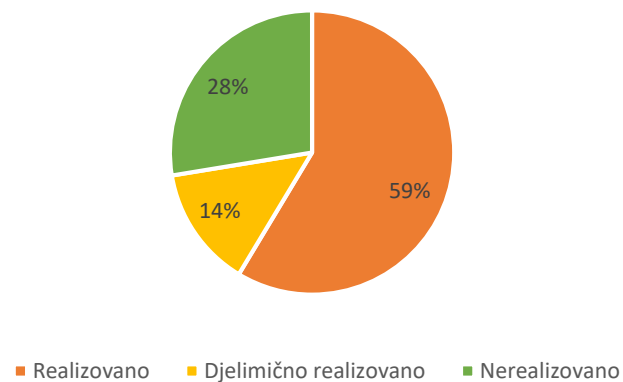
Slijedeći primjere dobre evropske prakse evidentno je da je ova oblast veoma kompleksna i da je neophodno da organizaciona struktura bude drugačije postavljena, u smislu stručnih kadrovskih kapaciteta u Direkciji za zaštitu potrošača čemu je potrebno posvetiti dužnu pažnju radi koncipiranja i sprovođenja razvojnih politika u ovoj oblasti. U bliskoj vezi sa tim su i finansijska sredstva koja se opredjeljuju za oblast zaštite potrošača, budući da su sredstva odobrena budžetom za 2023. godinu u značajnoj mjeri manja od planiranih i traženih. Navedeni izazovi istovremeno predstavljaju i preduslove za ostvarenje strateškog cilja unaprjeđenja sistema zaštite potrošača u Crnoj Gori u skladu sa novim izazovima na svjetskom tržištu radi obezbjeđivanja potpunije zaštite potrošača/ica u skladu sa najboljim praksama Evropske Unije.

Prikaz ispunjenih ciljeva, ostvarenih mjera i aktivnosti zadanih Nacionalnim programom zaštite potrošača 2022 — 2024 u ovom Izvještaju za 2023. godinu biće prikazani tako da slijede operativne ciljeve koji su programom bili zadani i to:

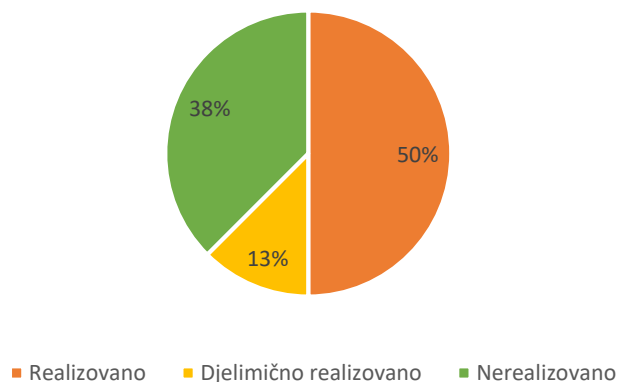
1. Obezbeđen veći stepen zaštite potrošačkih prava i interesa kroz dalje unapređenje zakonodavnog okvira i bolju primjenu važećih instituta zaštite potrošačkih prava
2. Unaprijeđeno znanje i informisanost potrošača/ica i trgovaca o njihovim pravima i obavezama kroz informativno-edukativne aktivnosti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

Tokom 2023. godine od 29 planiranih aktivnosti realizovano je 17, djelimično realizovano 4, dok 8 aktivnosti nije realizovano. Slijedi grafički prikaz sa procentualno izraženim stepenom realizacije na nivou cjelokupnog Akcionog plana, kao i po operativnim ciljevima.

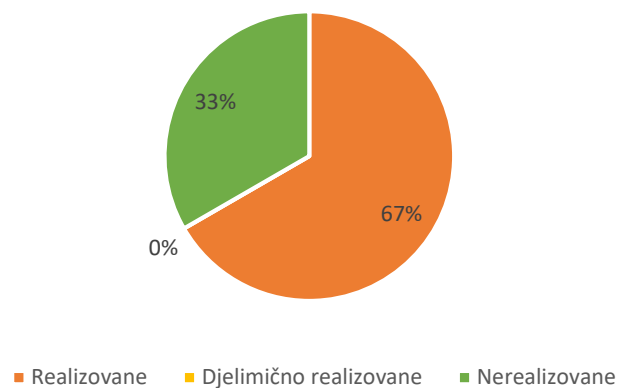
Prikaz 1. Pregled stepena realizacije Akcionog plana za 2023.godinu



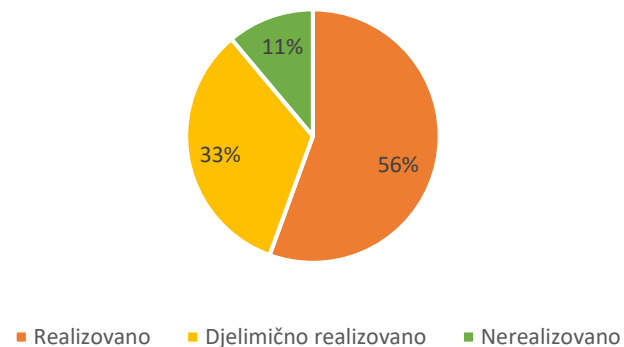
Prikaz 2. Pregled stepena realizacije aktivnosti za Operativni cilj 1



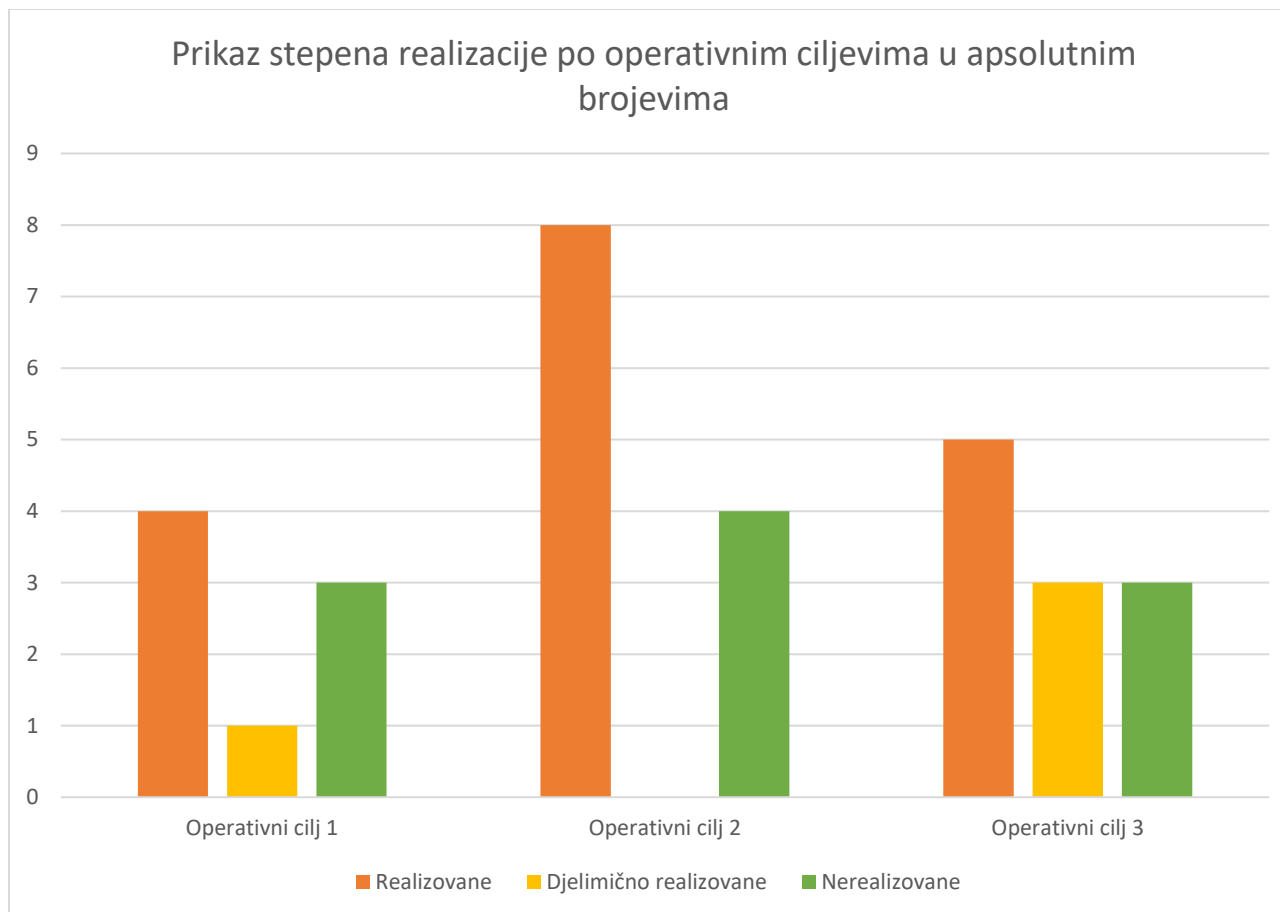
Prikaz 3. Pregled stepena realizacije aktivnosti za Operativni cilj 2



Prikaz 4. Pregled stepena realizacije aktivnosti za Operativni cilj 3



Kao što se može vidjeti na prethodno predstavljenim graphicima najveći nivo ispunjenosti planiranih aktivnosti od 67 % je u operativnom cilju 2, zatim u operativnom cilju 3 u kojem je nivo realizovanih aktivnosti 56 % i na kraju u operativnom cilju 1 gdje je realizovano 50 % planiranih aktivnosti. Slijedi prikaz u apsolutnim brojevima.



Najviše nerealizovanih aktivnosti, posmatrano po operativnim ciljevima je u okviru drugog operativnog cilja (4), dok je broj najviše realizovanih u drugom operativnom cilju (8), a djelimično realizovanih aktivnosti nije bilo u okviru istog operativnog cilja.

Nerealizovane aktivnosti odnose se na sva 3 operativna cilja. Neke od njih su na zahtjev nadležnih institucija prenijete u 2024. godinu, a kao glavni razlog za to se ističe nedostatak administrativnih kapaciteta sa kojim su se neke od institucija suočavale u 2023. godini, ali i zbog manjka finansijskih sredstava. Ministarstvo ekonomskog razvoja je nosilac velikog broja aktivnosti iz operativnog cilja 1, a tokom 2023. godine suočavao se sa nedostajućim kapacitetima Direkcije za zaštitu potrošača. Ključni izazov tokom implementacije AP za 2023. godinu ticao se toga što su predložene aktivnosti, za razliku od prethodnih godina, inovativne i izlaze iz okvira redovnih radnih

zadataka institucija kako bi se poboljšalo poznavanje potrošačkih prava i osmislilo nešto novo što bi unaprijedilo stanje u toj oblasti. Kod prvog operativnog cilja, nerealizovane aktivnosti se odnose na vansudsko rješavanje potrošačkih sporova, i to sprovođenje obuke i ispita za lica zadužena za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova i izrada studije podsticajnih mjera. Budući da je u ovoj oblasti jedino aktivan Odbor za vansudsko rješavanje potrošačkih sporovapri Privrednoj komori, čijim članovima/icama je mandat bio pri isteku, procijenjeno je da je konkretne aktivnosti svrsishodnije sprovesti sa novim sazivom Odbora. Nadalje, aktivnost predstavljanja novog Zakona o elektronskim komunikacijama nije mogla biti sprovedena jer predmetni zakon još uvijek nije usvojen. Kod drugog operativnog cilja nije realizovana aktivnost sprovođenja istraživanja za utvrđivanje upoznatosti građana o potrošačkim pravima usljed nedostatka finansijskih sredstava i kadrovskih kapaciteta Ministarstva da u prelaznoj godini realizacije Nacionalnog programa sprovede ovu aktivnost. Usljed takvih okolnosti, zaključeno je da je ovu aktivnost bolje prebaciti u Akcioni plan za 2024. godinu nakon čega će se dobiti rezultati o ispunjenosti oba indikatora ovog operativnog cilja za potrebe završnog izvještaja o realizaciji ovog strateškog dokumenta, a takođe će poslužiti kao osnova za izradu Nacionalnog programa zaštite potrošača 2025 – 2027. Iz istog razloga nije realizovana aktivnost izrade informativno-edukativnog materijala za potrošače/ice, dok izrada brošura o Zakonu o elektronskim komunikacijama koje je predložila Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost nije realizovana jer zakon nije donijet u planiranom periodu. Kod trećeg operativnog cilja, jedina nerealizovana aktivnost odnosi se na sprovođenje analize opština u kojim je potrebno organizovati savjetovalište za potrošače/ice. Za realizaciju ove aktivnosti potrebni su dodatni kapaciteti jer je nivo angažovanosti lokalnih samouprava u ovoj oblasti na niskom nivou, o čemu svjedoči i činjenica da dva dosadašnja Plana o unaprjeđenju nivoa zaštite potrošača u jedinicama lokalne samouprave iz 2010. i 2016. godine nijesu postigli željene rezultate. Usljed toga procijenjeno je da je potrebno izraditi odgovarajuću studiju koja će poslužiti kao osnov za reviziju važećeg Plana iz 2016. godine i planiranje politika u narednom Nacionalnom programu.

Glavni izazov u dostizanju ciljeva i ciljnih vrijednosti sa rodnom dimenzijom odnosi se na samo praćenje indikatora, naročito kod prvog operativnog cilja. Razlog je u činjenici da se u evidenciji prigovora potrošača/ica koju vode nadležne institucije ne vrši disagregacija po polu podnosilaca prigovora i žalbi, što otežava praćenje eventualnih trendova po tom principu. Moguće rješenje je u centralizovanoj evidenciji kakva je CISZP koja bi vodila i navedenu statistiku. Takođe, prilikom izvještavanja o realizovanim aktivnostima koje imaju rodnu dimenziju, često nedostaju disagregirani podaci o polu.

Osvrt na planirana/utrošena sredstva sa razlozima za većom/manjom utrošenom sumom od planirane

Iznos sredstava 2023. godina	Utrošeno	Planirano	Izvor finansiranja
Operativni cilj 1	6.582,88	7.150,00	Budžet
	3.445,00	3.470,00	Donatorska sredstva
Operativni cilj 2	14.075,00	19.000,00	Budžet
	4.744,73	5.250,00	Donatorska sredstva
Operativni cilj 3	7.545,50	13.650,00	Budžet
	2.800,90	2.800,00	Donatorska sredstva
Ukupno	28.203,38	39.800,00	Budžet
	10.990,63	11.520,00	Donatorska sredstva

II INFORMACIJA O NAPRETKU U POSTIZANJU OPERATIVNIH CILJEVA

Opšti pregled

Jedna od važnih karika evroatlantskog integracionog procesa je zaštita prava potrošača i jačanje institucija koje rade na uspostavljanju uslova za sigurno funkcionisanje sistema zaštite potrošačkih prava kako u primarnom dijelu zakonske regulative, tako i u onom praktičnom dijelu primjene i poštovanja donesenih propisa. Stoga je jedan od ciljeva crnogorske ekonomske politike unaprijeđenje zaštite potrošača i obezbjeđivanje crnogorskim potrošačima/icama jednakih prava koja imaju građani/ke EU.

Vlada Crne Gore je na sjednici od 11. aprila 2024. godine usvojila Izvještaj o radu Savjeta za zaštitu potrošača za period mart 2023. – mart 2024. godine. U ovom izvještajnom periodu Savjet za zaštitu potrošača održao je jednu sjednicu 26. decembra 2023. godine. na kojima je fokus bio na nalazima i preporukama Izvještaja ekspertske misije Evropske komisije „Ispunjavanje završnog mjerila za Poglavlje 28” koji je finalizovan u oktobru 2023. godine, Izvještaja Evropske komisije o napretku Crne Gore za 2023. godinu iz novembra, kao i operativne zaključke sa sastanaka Pododbora za unutrašnje tržište i konkurenciju i Odbora za stabilizaciju i pridruživanje

U izvještaju EK za 2023. godinu, za oblast zaštite potrošača, istaknuto je da je sastav Savjeta za zaštitu potrošača, savjetodavnog tijela vlade, promijenjen tako da uključuje predstavnike svih zainteresovanih strana u oblasti zaštite potrošača. Postoji potreba za jačanjem administrativnih kapaciteta i da se obezbijedi puna primjena pravnih tekovina EU. Prošlogodišnje preporuke ostaju na snazi, pa bi u narednoj godini Crna Gora posebno trebalo da:-završi usklađivanje nacionalnog zakonodavstva sa pravnim tekovinama EU o zaštiti potrošača i ojača ulogu i djelotvornost Savjeta za zaštitu potrošača. U dijelu legislativnog usklađivanja sa relevantnim pravnim tekovinama Evropske unije, izvještaj konstatuje da postoji nekoliko zakona koji čekaju na usvajanje i to: zakon o zaštiti potrošača, zakon o kolektivnim tužbama, zakon o potrošačkim kreditima, zakon o turizmu i ugostiteljstvu i izmjene zakona o nadzoru proizvoda na tržištu kako bi se u potpunosti uskladilo nacionalno zakonodavstvo sa najnovijim pravnim tekovinama EU u ovim oblastima. Takođe treba obezbijediti dalje usklađivanje sa Regulativom o saradnji između nacionalnih tijela nadležnih za sprovođenje propisâ o zaštiti potrošača (2017/2394). Konstatuje se i da su preduzete neke mjere u sprovođenju akcionih planova za 2022. i 2023. godinu u okviru Nacionalnog programa zaštite potrošača (2022–2024), što uključuje imenovanje članova/ica Savjeta za zaštitu potrošača u oktobru 2022. godine.

Izvještaj ekspertske misije Evropske komisije (*peer review*) „Ispunjavanje završnog mjerila za Poglavlje 28” prepoznaje da je Crna Gora razvila sveobuhvatnu administrativnu strukturu nadležnu za zaštitu potrošača, koja uključuje institucije odgovorne za strateško planiranje i razvoj politike i institucije odgovorne za sprovođenje zakona o zaštiti potrošača. Naročito je uvažen značajan napor koji je Crna Gora uložila u koordinaciji aktivnosti različitih organa uprave i drugih nevladinih aktera nadležnih za zaštitu potrošača, sa ciljem efikasnije i transparentnije implementacije zaštite potrošača, čiji je važan dio Centralni informacioni sistem za zaštitu potrošača (CISZP).

Takođe, u Izvještaju je akcentovana potreba za daljim radom na usklađivanju zakonodavnog okvira, što se u prvom redu odnosi na transponovanje Direktiva (EU) 2019/2161, 2014/17/EU, 2019/770, 2019/771, 2020/1828, 2015/2302. U preporukama je takođe istaknuto da je potrebno uložiti dalje napore na kadrovskom jačanju nadležnih institucija, nastaviti sa razvojem programa edukacije i obuka u oblasti zaštite potrošača za šta je potrebno obezbijediti dodatna finansijska sredstva. Pored toga, naglašenja je i potreba jačanja finansijske i logističke podrške nevladinim organizacijama i vanskudskim mehanizmima, kao i da se uložiti dodatni napor da se lokalne samouprave više angažuju u zaštiti potrošača, posebno njihovim uključivanjem u Centralni informacioni sistem za zaštitu potrošača.

Na XIV sastanku Pododbora za unutrašnje tržište i konkurenciju, održanog 20. juna 2023. godine kojim je za Crnu Goru predsjedavala predsjednica Savjeta, Jasna Vujović, Komisija je u operativnim zaključcima sa sastanka istakla, da pored daljeg normativnog usaglašavanja, Crna Gora treba da pojača implementaciju i sprovođenje zaštite potrošača, posebno povećanjem uloge i efikasnosti Savjeta za zaštitu potrošača i mehanizama za vanskudsko rješavanje sporova.

U Podgorici je 21. februara 2024. godine održan XIII sastanak Odbora za stabilizaciju i pridruživanje, na koji je Delegacija EU, pored ukazivanja na potrebu daljeg legislativnog usaglašavanja, pozvala Crnu Goru da ispuni preporuke iz Izvještaja ekspertske misije (*peer review*) EU posebno o administrativnim strukturama i kapacitetima. Takođe, podvučena je potreba jačanja uloge i efikasnosti Savjeta za zaštitu potrošača i mehanizama za vanskudsko rješavanje sporova. Crnogorska delegacija koju je, u dijelu unutrašnjeg tržišta i konkurencije, predvodila predsjednica Savjeta predložila je status relevantnih zakona kojim se prenosi pravna tekovina EU u ovoj oblasti, i istakla da je u pripremi Odluka o izmjenama i dopunama Odluke o osnivanju Savjeta za zaštitu potrošača kojom će se doprinijeti jačanju položaja i uloge ovog tijela. Kada je u pitanju vanskudsko rješavanje sporova Akcionim planom za sprovođenje Nacionalnog programa zaštite potrošača 2022-2024, za 2023, koji je Vlada donijela 6. VII 2023, predviđeno je niz aktivnosti na jačanju ovog mehanizma zaštite prava potrošača posvećenih primarno unaprjeđenju kriterijuma stručnosti i podsticajnim mjerama.

Procjena dostignuća po operativnim ciljevima

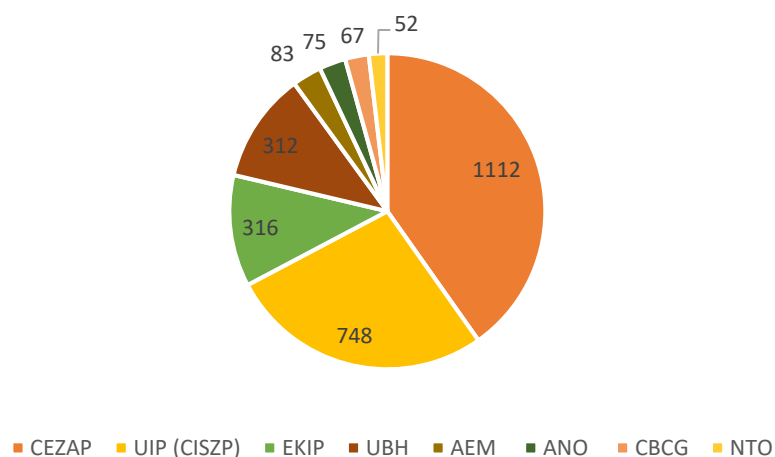
Polazeći od istaknutih preporuka relevantnih izvještaja Evropske komisije, analizom ostvarenih indikatora u okviru sva tri operativna cilja, može se doći do sljedećih zaključaka.

	NAZIV INDIKATORA	POLAZNA VRIJEDNOST	OSTVARENA VRIJEDNOST INDIKATORA U2023. GODINI	TREND	CILJANA VRIJEDNOST ZA2024. GODINU
OPERATIVNI CILJ 1					
1	Povećanje broja pozitivno riješenih prigovora potrošača/ica u odnosu na broj podnijetih prigovora	2022: /	Broj podnijetih prigovora potrošača: 2765		Povećanje za 5 % u odnosu na 2022. godinu
2	Povećanje broja podnijetih zahtjeva za vansudsko rješavanje sporova	2022: 3	Broj podnijetih tužbi Odboru za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova: 2		Povećanje za 5 u odnosu na 2022. godinu

Indikator operativnog cilja 1 koji se odnosi na broj podnijetih prigovora potrošača/ica ukazuje na značajniju angažovanost potrošača/ica da koriste dostupne mehanizme zaštite svojih prava. Pritom, indikatori učinka nijesu prikazani disagregirano po polu jer nadležni organi ne vode evidencije na potreban način za pravilan prikaz tih vrijednosti. Iz strukture podnesenih prigovora može se uočiti da su potrošači/ce svoje prigovore najčešće upućivali organizaciji potrošača (40.2%) i Upravi za inspekcijske poslove koji su unijeti u Centralni informacioni sistem za zaštitu potrošača (27%). Potrošači/ce su se neposredno obraćali i Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (11.4%), Upravi za bezbjednost hrane i fitosanitarne poslove (11.28%), dok su se u preostalih 10.1% slučajeva obraćali ostalim relevantnim institucijama (Agencija za elektronske medije, Centralna banka Crne Gore, Agencija za nadzor osiguranja, Nacionalna turistička organizacija). Iz navedenog se može zaključiti da je dostupnost više različitih kanala za podnošenje potrošačkih prigovora i žalbi prednost što svakako treba očuvati. Međutim, sa aspekta planiranja politika u ovoj oblasti od suštinskog je značaja unaprijediti sistem izvještavanja nadležnih institucija o podnijetim prigovorima i njihovom rješavanju, kako bi se dobio bolji uvid u stanje zaštite potrošača. U tom smislu, od izuzetnog je značaja Centralni informacioni sistem za zaštitu

potrošača koji treba dalje unaprjeđivati budući da posjeduje odgovarajuće analitičke kapacitete koji bi poslužili ovoj svrsi. Stoga je i Nacrtom novog Zakona o zaštiti potrošača predviđeno zakonsko uređenje ovog sistema po kom će nosioci zaštite potrošača biti dužni da vode evidenciju o podacima iz nadzora, uključujući i evidenciju o primljenim žalbama i drugim podnescima (pitanja, inicijative) potrošača/ica i njihovom rješavanju upravo kroz Centralni informacijski sistem za zaštitu potrošača. Na taj način će se obezbijediti egzaktna procjena rizika i planiranje njegovog rješavanja, efikasnije korištenje ljudskih i budžetskih resursa, reaktivno i pro-aktivno djelovanje i planiranje.

Prikaz 5. Struktura podnesenih prigovora po institucijama u apsolutnim brojevima



Kad je riječ o drugom indikatoru u okviru ovog cilja, nije ostvarena planirana vrijednost budući da su Odboru za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova podnesene ukupno dvije tužbe tokom 2023. godine. Planirane aktivnosti na unaprjeđenju ovog mehanizma zaštite potrošačkih prava su djelimično realizovane u izvještajnom periodu. Tako je, u dijelu koji se odnosi na podsticanje licenciranih medijatora da prođu obuku za vansudsko rješavanje sporova potrošača/ica, održan sastanak sa izvršnom direktoricom Centra za alternativno rješavanje sporova pa se očekuje da će i izvjestan broj licenciranih medijatora/ki proći obuku za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova. Tokom 2024 godine, Ministarstvo ekonomskog razvoja će, shodno članu 5 Pravilnika o programu i načinu polaganja ispita za stručno osposobljavanje lica zaduženih za sprovođenje postupka vansudskog rješavanja sporova (Sl. List CG br.

85/22) obrazovati Komisiju za obuku i polaganje stručnog ispita za stručno osposobljavanje lica zaduženih za sprovođenje postupka vansudskog rješavanja sporova i nakon toga organizovati odgovarajuću obuku i ispit. Kako bi se ovaj sistem zaštite potrošačkih prava dalje unaprijedio, Ministarstvo će izraditi studiju podsticajnih mjera za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova.

Iako su indikatori učinka u okviru prvog operativnog cilja usmjereni na bolju primjenu postojećeg zakonodavnog okvira, isti je postavljen na način da obuhvati i njegovo dalje unaprjeđenje. S tim u vezi, u izvještajnom periodu praćen je indikator broja donesenih zakona i podzakonskih propisa u cilju zaštite zdravlja i sigurnosti potrošača/ica i zaštite njihovih ekonomskih interesa, pa je zabilježeno donošenje tri podzakonska akta. Agencija za nadzor osiguranja donijela je Pravilnik o postupanju po prigovorima osiguranika i drugih lica ("Službeni list Crne Gore", br. 120/23 od 29.12.2023), i Pravilnik o bližem sadržaju i načinu pružanja informacija koje pruža društvo za osiguranje ("Službeni list Crne Gore", br. 019/23 od 20.02.2023), dok je Centralna banka Crne Gore donijela Odluku o načinu i rokovima za dostavljanje podataka o prigovorima klijenata kreditnih institucija i korisnika finansijskih usluga („Sl. list Crne Gore“ br. 47/23).

OPERATIVNI CILJ 2					
3	Stepen povećanja informisanosti građana o njihovim potrošačkim pravima u tradicionalnoj kupovini	2022: 11.7% ispitanika/ica je upoznato da potrošač/ica nije dužan/na da uz prigovor podnese i račun	n/a Nijesu rađena istraživanja javnog mnjenja		18% ispitanika/ca je upoznato da potrošač/ica nije dužan/na da uz prigovor podnese i račun
4	Stepen povećanja informisanosti građana o potrošačkim pravima u elektronskoj kupovini	2022: 9,9% ispitanika/ica upoznato sa tačnim rokom u kom potrošač/ica može da raskine ugovor sklopljen na daljinu (online) ili van prostorija trgovca	n/a Nijesu rađena istraživanja javnog mnjenja		18% ispitanika/ca je upoznato sa tačnim rokom u kom potrošač/ica može da raskine ugovor sklopljen na daljinu (online) ili van prostorija trgovca

U okviru drugog operativnog cilja, indikatori koji se odnose na stepen informisanosti potrošača/ica u tradicionalnoj i online trgovini nijesu mjereni jer planirana aktivnost sprovođenja istraživanja javnog mnjenja nije mogla biti realizovana u planiranom roku, budući da je Ministarstvo tokom 2023. godine imalo smanjene administrativne kapacitete. Indikatori su postavljeni tako da obuhvate rodnu komponentu budući da istraživanje na osnovu kog su postavljene polazne vrijednosti obuhvata takvu analizu. Istraživanje će biti sprovedeno u 2024. godini te će se navedeni indikatori moći cijeliti u završnom izvještaju važećeg Nacionalnog programa. Međutim, treba primijetiti da je najveći stepen realizacije aktivnosti ostvaren upravo u okviru ovog operativnog cilja (67%). Najznačajniji

postignuti rezultati odnose se na se na izradu posebne web stranice za potrošače/ice na portalu Uprave za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove u cilju unaprijeđenja znanja potrošača/ica o hrani, rizicima u hrani, načinu čuvanja i rukovanja hranom nakon kupovine, alergenima u hrani i obavješćavanju potrošača/ica o povlačenju s tržišta određene hrane ili proizvoda po zaprimljenim RASSF notifikacijama odmah po prijemu. Takođe, Ministarstvo je izradilo priručnik o zakonskim obavezama trgovaca u cilju poštovanja potrošačkih prava koji je distribuiran u planiranom broju primjeraka, a radi unaprijeđenja blagovremenog javno-privatnog dijaloga organizovani su i odgovarajući događaji za trgovce u saradnji sa Sekretarijatom Savjeta za konkurentnost na temu novog Zakona o zaštiti potrošača.

Od značaja za podizanje svijesti potrošača/ica su i aktivnosti organizovanja Potrošačkog karavana u tri opštine na sjeveru Crne Gore, kao i radionica za građane/ke na temu zaštite od finansijskih prevara i zloupotreba, a izrađene su i brošure na temu zaštite korisnika/ca finansijskih proizvoda prilikom ugovaranja i na temu vansudskog rješavanja potrošačkih sporova.

OPERATIVNI CILJ 3					
5.	Povećanje broja lokalnih samouprava koje su ostvarile saradnju sa NVO udruženjima	2022: 1	2023: 0		Povećanje broja lokalnih samouprava koje su uspostavile saradnju sa udruženjem potrošača za 1 u odnosu na 2022. godinu
6.	Povećanje broja inicijativa i projekata koji se odnose na zaštitu potrošača pokrenutih od strane ostalih stakeholdera	2022: 2	2023: 2 (planirano povećanje za 1)		Povećanje projekata za 2 u odnosu na 2023. godinu

Posljednja dva indikatora odnose se na treći operativni cilj. Ni u ovom izvještajnom periodu nije bilo pomaka kod indikatora učinka 1 u okviru ovog operativnog cilja, pa još uvijek nema lokalnih samouprava koje su ostvarile saradnju sa NVO udruženjima. Stoga, aktivnosti u ovom dijelu bi primarno trebalo usmjeriti na ostvarivanje adekvatne saradnje i podrške lokalnih samouprava organizacijama potrošača radi formiranja savjetovališta za zaštitu potrošača, shodno odredbi člana 163 Zakona o zaštiti potrošača, odnosno Planu aktivnosti na podizanju nivoa zaštite potrošača u jedinicama lokalne samouprave iz 2016. godine. Izvještaj ekspertske misije Evropske komisije (peer review) prepoznaje da lokalne samouprave u Crnoj Gori trenutno nisu posebno aktivne u oblasti zaštite potrošača, što stvara značajne probleme potrošačima/icama, posebno onima u ruralnim, teško dostupnim područjima zemlje. Stoga je jedna od važnih preporuka ovog izvještaja upravo jačanje njihovog angažmana u ovoj oblasti, posebno uključivanjem lokalnih samouprava u Centralni informacioni sistem za zaštitu potrošača.

S tim u vezi, primjetno je da drugi indikator učinka kod ovog operativnog cilja uglavnom broji projekte pokrenute od strane NVO sektora, pa imamo dva takva projekta te se može konstatovati da je ovaj indikator ostvaren budući da je planirano povećanje za jedan projekat u prelaznom periodu. Međutim, treba istaći da ovdje izostaju adekvatne inicijative ostalih stejkholdera. Budući da je ovaj operativni cilj posvećen efikasnijoj saradnji između različitih stejkholdera, to se uočava prostor da se određene aktivnosti koje nadležne institucije planiraju mogu ustupiti organizacijama potrošača, ali i pravnom, odnosno fizičkom licu na osnovu javnog oglasa, koje obavlja djelatnost, odnosno vrši poslove u oblasti zaštite potrošača, u skladu sa članom 156 Zakona o zaštiti potrošača i Uredbom o uslovima za ustupanje i obavljanje poslova utvrđenim Nacionalnim programom zaštite potrošača i bližim kriterijumima, načinu i postupku finansiranja organizacija potrošača ("Službeni list Crne Gore", br. 040/15 od 24.07.2015). Na ovaj način bi se obezbijedila tješnja i bolja saradnja svih relevantnih stejkholdera u ovoj oblasti, a istovremeno bi se pružila neophodna finansijska podrška razvoju organizacija potrošača, što je jedna od preporuka pomenutog *peer review* izvještaja ekspertske misije EU.

Određeni stepen međuinstitucionalne saradnje ostvaren je između Odbora za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova i NVO CEZAP i to kroz projekat „Tvoje pravo je zagarantovano“ (M'Base program), u okviru kog je izrađena platforma za online pokretanje postupka pred Odborom, kroz koju je upućeno 26 upita potrošača/ica, a organizovana je i nacionalna konferencija za trgovce o prednostima vansudske zaštite kojoj su prisustvovali predstavnici/e svih relevantnih institucija.

Kada su u pitanju obuke, tokom 2023. godine uloženi su naponi u dodatno osposobljavanje tržišnih inspektora/ki, koji su zaduženi za zaštitu potrošačkih prava. Imajući u vidu da su tržišni inspektori/ke, pored oblasti zaštite potrošačkih prava, zaduženi i za druge oblasti nadzora na tržištu, prepoznajući značaj i neophodnost unapređenja i jačanja njihovih kapaciteta, obezbijeđeno je sprovođenje i učešće na različitim obukama. Ovo je veoma značajno sa aspekta usvajanja novih evropskih direktiva koje se odnose na online trgovinu. Zajednica opština Crne Gore organizovala je dvije obuke za potrebe jačanja kapaciteta nadležnih organa lokalne uprave i vršilaca komunalnih djelatnosti u postupanju po prigovorima potrošača/ica – korisnika/ca usluga.

Kada je riječ o finansijskoj podršci nevladinim organizacijama, Ministarstvo ekonomskog razvoja u izvještajnom periodu na osnovu izrađene Sektorske analize za finansiranje projekata/programa NVO u 2023. godini, dana 14. 03. 2023. godine, raspisalo Javni konkurs za raspodjelu sredstava nevladinim organizacijama za realizaciju projekata u 2023. godini u oblasti zaštite potrošača pod nazivom Informisan i aktivan potrošač je zaštićen potrošač - Jačanje sistema zaštite potrošača u Crnoj Gori za 2023. godinu“. Odlukom o utvrđivanju prioritetnih oblasti od javnog interesa i visine sredstava za finansiranje projekata i programa nevladinih organizacija u 2023. godini („Sl. list CG“, br.151/22),) za oblast zaštite potrošača je opredijeljeno 40.000,00 eura od čega je civilnom sektoru dodijeljeno 37.551,80€ za realizaciju projekata. Podržano je ukupno šest nevladinih organizacija i to:

- Jak potrošač – jaka ekonomija“, u iznosu od 6240,00€ predložen od NVO Centar za zaštitu potrošača CEZAP;

- „Informisan potrošač – zdravija konkurencija“, u iznosu od 6396,00€ predložen od NVU Građanski aktivizam;
- „Ponuda po mjeri potrošača s invaliditetom“, u iznosu od 5968,80€ predložen od NVO Savez slijepih Crne Gore;
- „Informacije mnogo znače za aktivne potrošače“, u iznosu od 6240,00€ predložen od NVO Đakomo Adriatic;
- „Vaš novac, vaša prava“, u iznosu od 6320,00€ predložen od NVO Multimedijal Montenegro;
- „Edukovan potrošač- zaštićen potrošač“ u iznosu od 6.387,00 € predložen od NVO Mreža za evropske politike MASTER.

Navedene organizacije su dale doprinos boljem poznavanju i većem korišćenju prava koja su potrošačima data na osnovu Zakona o zaštiti potrošača, a samim tim smanjenju broja neriješenih potrošačkih prigovora kao i jeftinijem rješavanju potrošačkih sporova.

Primjeri dobre prakse

Tokom realizacije određenih aktivnosti predviđenih AP 2023. godine, posebno treba istaći veoma efiksanu saradnju sa nevladinom organizacijom CEZAP, čemu svjedoči veliki broj aktivnosti koje su tokom 2023. godine realizovane njihovom inicijativom. Naročito je značajno istaći aspekt međuinstitucionalnog povezivanja koji je ova organizacija ostvarila sa Odborom za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova. Sa druge strane, važno je pomenuti i da je operativnost i kontinuitet u radu Savjeta za zaštitu potrošača umnogome doprinio boljoj realizaciji aktivnosti uz maksimalan doprinos daljem razvoju ove oblasti.

Procjena izazova

Kako je u uvodnom rezimeu istaknuto, neophodno je da organizaciona struktura bude drugačije postavljena, u smislu stručnih kadrovskih kapaciteta u Direkciji za zaštitu potrošača. Ukoliko se u narednom periodu ne pronađe mehanizam za rješavanje problema administrativnih kapaciteta, potpuno dostizanje zadatih ciljeva i usmjerenje ka evropskom standardu nivoa zaštite potrošača biće veoma izazovan i teško ostvariv proces. Kadrovskim planom za 2024. godinu predviđeno je zaposlenje jednog samostalnog savjetnika III i procedura je u toku. Međutim, još jedan način za prevazilaženje ovog problema kojim se istovremeno unaprjeđuje međusobna saradnja nosilaca zaštite potrošača jeste i ustupanje aktivnosti iz Akcionog plana organizacijama potrošača i drugim pravnim i fizičkim licima na osnovu člana 156 Zakona o zaštiti potrošača. To je posebno važno jer su aktivnosti Akcionog plana koncipirane na način da izlaze van okvira redovnih nadležnosti i poslova nosilaca zaštite potrošača, pa institucije nijesu u mogućnosti uvijek adekvatno sprovesti planirane aktivnosti.

Ključni izazov ostaju finansijska sredstva koja se opredjeljuju za oblast zaštite potrošača, budući da su sredstva odobrena budžetom za 2023. godinu u značajnoj mjeri manja od planiranih i traženih. Takođe, obezbjeđivanje sredstava kroz donatorske programe ili evropske

fondove bi moglo dati rješenje na predmetni izazov, ali su u tijesnoj vezi sa prethodnim izazovom, manjak administrativnih kapaciteta. Uzimajući u obzir da je u krovnoj instituciji veoma ograničen administrativni kapacitet ovakva vrsta aktivnosti bi zahtijevala angažovanje dodatnih kapaciteta i njihovo obučavanje za pisanje projekata i praćenje raspoloživih poziva za projekte iz oblasti zaštite potrošača. Stoga su za Akcioni plan za 2024. godinu planirana veća sredstva u odnosu na prethodnu godinu.

Povećanje broja pozitivno riješenih sporova potrošača/ica i broja pokrenutih postupaka vanskudske zaštite podrazumijeva jačanje administrativnih kapaciteta nadležnih organa, obezbjeđivanje efikasnosti svih mehanizama pravne zaštite i podizanje svijesti potrošača/ica o svojim pravima i načinu njihovog ostvarenja. Dominantan oblik pravne zaštite u potrošačkim sporovima je upravno-pravna zaštita koja se ostvaruje kod nadležnih inspekcija i regulatornih tijela, i to dominantno tržišne inspekcije. Nedostatak kadrovskih kapaciteta i širok spektar nadležnosti ovih organa može dovesti do rizika neefikasne pravne zaštite potrošačkih prava. Zbog toga je neophodno jačanje tih kapaciteta, ali i jačanje drugih oblika pravne zaštite. U tom smislu je naročito prepoznata vanskudska zaštita pa je i postavljena kao indikator ostvarenja ovog operativnog cilja. Glavni izazov se ogleda u nedovoljnoj angažovanosti potrošača/ica i trgovaca da svoje sporove rješavaju na ovaj način. Radi unaprjeđenja ovog oblika zaštite, Akcionim planom za 2024. godinu predviđeno je više aktivnosti. Najprije, Ministarstvo će organizovati obuku i ispit za članove postojećeg Odbora za vanskudsko rješavanje potrošačkih sporova kao jedinog tijela te vrste u zemlji, ali i za druga zainteresovana lica, naročito licencirane medijatore/ke. Na taj način se želi djelovati podsticajno na zainteresovanu i stručnu javnost da osnivaju posebna tijela za vanskudsko rješavanje potrošačkih sporova. S tim u vezi, Ministarstvo će izraditi i odgovarajuću studiju podsticajnih mjera. Osim toga, izazov u dostizanju ovog indikatora predstavlja nizak nivo svijesti potrošača/ica i trgovaca o benefitima koje ovaj mehanizam može ponuditi, istovremeno postižući i rasterećenje pomenutih organa, te naposljetku brži i efikasniji pravni promet. U tom smislu, u saradnji sa Odborom i nevladinim organizacijama radiće se na dodatnom promovisanju vanskudske zaštite kako bi se podstakla veća angažovanost potrošača/ica i trgovaca da rješavaju sporove na ovaj način.

Indikatori drugog operativnog cilja su u cjelosti posvećeni podizanju svijesti potrošača/ica o svojim pravima u tradicionalnoj i online trgovini. Ključni izazovi u dostizanju ciljanih vrijednosti ogledaju se u nedovoljnoj informisanosti potrošača/ica o svojim pravima. U tom smislu, naročitu prepreku predstavlja nepostojanje dovoljnog broja savjetovališta za potrošače/ice, što predstavlja najbolji mehanizam za prevazilaženje ovog izazova budući da se potrošači/ce najbolje informišu onda kada su suočeni sa nekim problemom. Veća dostupnost kompetentnih savjetovališta bi olakšala pristup potrošačima/icama tačnim i pravovremenim informacijama, a time bi se pospješila i njihova angažovanost u zaštiti tih prava što je u vezi i sa prvim operativnim ciljem. Nadalje, tu su i kampanje podizanja svijesti potrošača/ica koje mogu doprinijeti postizanju ovog cilja. U tom smislu, Ministarstvo je prošle godine i raspisalo javni konkurs za projekte nevladinih organizacija sa fokusom na aktivnostima koje imaju za cilj informisanje i edukaciju potrošača/ica, dok su drugi nosioci zaštite potrošača u izvještajnom periodu takođe sproveli odgovarajuće aktivnosti, pa i u budućem periodu treba koncipirati takve aktivnosti.

Nizak stepen aktivnosti lokalnih samouprava u oblasti zaštite potrošača ostaje permanentan izazov, pa je neophodan značajniji angažman prevashodno u domenu ostvarivanja saradnje sa organizacijama potrošača u pravcu otvaranja i funkcionisanja savjetovališta za potrošače, ali i sa aspekta aktivnosti koje se preduzimaju na lokalnom nivou. U ovom dijelu, Akcionim planom za 2024. godinu predviđena je aktivnost analize opština u kojima je potrebno uspostaviti Savjetovalište za zaštitu potrošača, koju će sprovesti Ministarstvo. To je u direktnoj vezi i sa prethodnim operativnim ciljem usmjerenim na povećanje informisanosti potrošača/ica. Evidentno je da postojeći Plan aktivnosti na unaprijeđenju zaštite potrošača u jedinicama lokalne samouprave treba revidirati i unaprijediti, što će i uslijediti nakon što Ministarstvo sprovede pomenutu analizu opština u cilju pronalaženja odgovarajućeg dugoročnog rješenja. Budući da se zaštita potrošača najbolje ostvaruje na nivou najbližem potrošačima upravo zbog identifikovanja specifičnih potreba i problema potrošača/ica na lokalnom nivou, decentralizacija u ovom smislu je neophodnost. Nasuprot tome, centralizovano vođenje evidencije o podacima iz nadzora nadležnih organa i primljenim žalbama je takođe značajno na planu dostizanja ovog operativnog cilja. Međutim, i ovdje izazov predstavlja nedovoljna angažovanost lokalnih samouprava i nedostatak podataka o potrošačkim sudskim sporovima. S tim u vezi, ovaj izazov se nastoji riješiti zakonskim uređenjem Centralnog informacionog sistema za zaštitu potrošača koja podrazumijeva dužnost svih nosilaca zaštite potrošača, uključujući i lokalne samouprave i sudove, da vode odgovarajuće evidencije kroz taj sistem. Pored toga, izazov predstavlja i nedostatak međuinstitucionalnih inicijativa i zajedničkih projekata koji bi obezbijedili veći stepen saradnje nadležnih institucija i bolju operativnost cjelokupnog sistema.

Tokom implementacije Akcionog plana za 2023. godinu nijesu identifikovane prepreke ili rizici koji proističu iz pripadnosti određenom polu, koje bi sprječavale građane/ke da koriste benefite politike zaštite potrošača. Ipak, potrebno je rodnu komponentu uključiti pri vođenju evidencija kako bi se blagovremeno uočili trendovi koji bi eventualno ukazali na takve prepreke.

III TABELA ZA IZVJEŠTAVANJE

STRATEŠKI CILJ I:	Unaprjeđenje sistema zaštite potrošača u Crnoj Gori u skladu sa novim izazovima na svjetskom tržištu radi obezbjeđivanja potpunije zaštite potrošača u skladu sa najboljim praksama Evropske Unije									
Operativni cilj 1:	Obezbjeđen veći stepen zaštite potrošačkih prava i interesa kroz dalje unaprjeđenje zakonodavnog okvira i bolju primjenu važećih instituta zaštite potrošačkih prava									
	Polazne vrijednosti - 2022			2023			2024			
Indikator učinka 1. Povećanje broja pozitivno riješenih prigovora potrošača/i ca u odnosu na broj podnijetih prigovora	Početna vrijednost biće definisana prije donošenja Programa, trenutno se prikupljaju potrebni podaci za izračunavanje			Povećanje za 3% u odnosu na 2022. godinu			Povećanje za 5 % u odnosu na 2022. godinu			
Indikator učinka 2. Povećanje broja podnijetih zahtjeva za vansudsko rješavanje sporova	3			Povećanje za 2 u odnosu na 2022. godinu			Povećanje za 5 u odnosu na 2022. godinu			

Aktivnost koja utiče na realizaciju Operativnog cilja 1.	Indikator rezultata i postignute vrijednosti na kraju izvještajnog perioda	Institucije odgovorne za sprovođenje aktivnosti	Datum početka	Planiрани datum završetka	Status realizacije	Novi rok za realizaciju (uz odgovarajuće obrazloženje)	Sredstva planirana	Sredstva realizovana	Izvor finansiranja	Preporuke za naredni period sprovođenja
1. Organizovanje obuke za lica zadužena za vansudsko rješavanje sporova potrošača	Broj obuka – najmanje 1 u 2023. godini Broj učesnika/ca obuke – najmanje 5, od kojih najmanje 1 žena	Ministarstvo ekonomskog razvoja	III Q 2023	IV Q 2023	Nerealizovano	I – II Q 2024	3000 eur		Budžet MER	MER će obrazovati Komisiju za obuku i polaganje stručnog ispita za stručno osposobljavanje lica zaduženih za sprovođenje postupka vansudskog rješavanja sporova i nakon toga organizovati obuke.

2. Podsticanje licenciranih medijatora da prođu obuku za vanskodsudsko rješavanje sporova potrošača	Broj medijatora kojima je izdato uvjerenje o položenom ispitu za lica zadužena za vanskodsudsko rješavanje sporova potrošača - najmanje 2	Ministarstvo ekonomskog razvoja	I Q 2023	IV Q 2023	Realizovano		Nijesu potrebna sredstva	/	
	-								
3. Izrada studije podsticajnih mjera za vanskodsudsko rješavanje potrošačkih sporova	Izrađena studija	Ministarstvo ekonomskog razvoja	III Q 2023	IV Q 2023	Nerealizovano	II Q 2024	2.500 eur	Budžet MER	Aktivnost prebaciti za Akcioni plan za 2024. godinu; MER će raspisati tender za izradu studije ili aktivnost realizovati u skladu sa

										Uredbom o uslovima za ustupanje i obavljanje poslova utvrđenih Nacionalnim programom zaštite potrošača i bližim kriterijumima, načinu i postupku finansiranja
4. Organizovanje obuka za inspekcij ske službe u oblasti zaštite potrošača	Broj održanih obuka - najmanje 5 Broj učesnika/ca – najmanje 30	Uprava za inspekcij ske poslove	III Q 2023	IV Q 2023	Nerealizovano	II Q2024	Nijesu potrebna sredstva		/	Aktivnost prebaciti za Akcioni plan za 2024.godinu.

5. Izrada platforme za online pokretanje postupka pred Odborom za vansudsko rješavanje sporova	Izrađena platforma; Broj podnijetih inicijativa: 26	CEZAP u saradnji sa Odborom	II Q 2023	IV Q 2023	Realizovano		2.470 eur	2.470,00 eur	Projekat „Tvoje pravo je zagarantovano“ (M'Base program)	
6. Organizovanje konferencije za trgovce o prednostima vansudske zaštite	Organizovana konferencija – 27 učesnika/ ca od čega 16 žena	CEZAP	III Q 2023	IV Q 2023	Realizovano		1.000 eur	975,00 eur	Projekat EU	
7. Predstavljanje i promovisanje novog Zakona o elektronskim komunikacijama	Broj informacija – najmanje 1 Broj distribuiranih brošura –	EKIP	III Q 2023	IV Q 2023	Nerealizovano		150 eur		Budžet EKIP	Istu aktivnost planirati za 2024. godinu. Tekst Zakona još uvijek nije pripremljen.

	najmanje 50									
8. Jačanje kapaciteta nadležnih organa lokalne uprave i vršilaca komunalnih djelatnosti u postupanju po prigovori ma potrošača – korisnika /ca usluga	Broj realizovanih obuka: 2 Broj učesnika/ca: 39, od kojih 24 žene	Zajednica opština	III Q 2023	IV Q 2023	Realizovano		1.500	932,88 €	Budžet Zajednice opština	
Operativni cilj 2:	Unaprijeđeno znanje i informisanost potrošača i trgovaca o njihovim pravima i obavezama kroz informativno-edukativne aktivnosti									
	Polazne vrijednosti - 2022		2023			2024				
Indikator učinka 1. Stepen povećanja informisanosti građana/ki	11,7% ispitanika/ca je upoznato da potrošač/ica nije dužan/na da uz prigovor podnese i		15% ispitanika/ca je upoznato da potrošač/ica nije dužan/na da uz prigovor podnese i račun			2024 18% ispitanika/ca je upoznato da potrošač/ica nije dužan/na da uz prigovor podnese i račun				

o njihovim potrošačkim pravima u tradicionalnoj kupovini	račun									
Indikator učinka 2. Stepen povećanja informisanosti građana/ki o potrošačkim pravima u elektronskoj kupovini	9,9% ispitanika/ca upoznato sa tačnim rokom u kom potrošač/ica može da raskine ugovor sklopljen na daljinu (online) ili van prostorija trgovca	15% ispitanika/ca upoznato sa tačnim rokom u kom potrošač/ica može da raskine ugovor sklopljen na daljinu (online) ili van prostorija trgovca	18% ispitanika/ca upoznato sa tačnim rokom u kom potrošač/ica može da raskine ugovor sklopljen na daljinu (online) ili van prostorija trgovca							
Aktivnost koja utiče na realizaciju Operativnog cilja 2.	Indikator rezultata i postignute vrijednosti na kraju izvještajnog perioda	Institucije odgovorne za sprovođenje aktivnosti	Datum početka	Plani rani datum završetka	Status realizacije	Novi rok za realizaciju (uz odgovarajuće obrazloženje)	Sredstva planirana	Sredstva realizovana	Izvor finansiranja	Preporuke za naredni period sprovođenja

1. Sprovede nje istraživa nja za utvrđiva nje nivoa znanja i informisa nosti građana/ ki o potrošač kim pravima obuhvata jući i elektrons ku trgovinu	Sprovede no istraživanj e i na bazi rezultata, pripremlj ene preporuke za unaprijedi vanje znanja i informisa nosti	Ministar stvo ekonomsk og razvoja	III Q 2023	IV Q 2023	Nerealizo vano	II Q 2024	5.000 eur		Budžet MER	Aktivnost prebaciti za Akcioni plan za 2024. godinu; MER će raspisati tender za izradu studije ili aktivnost realizovati u skladu sa Uredbom o uslovima za ustupanje i obavljanje poslova utvrđenih Nacionalni m programo m zaštite potrošača i bližim kriterijumi ma, načinu i postupku finansiranj a
2. Izrada informati vno- edukativ	Izrađen informativ no- edukativn	Ministar stvo ekonomsk og	III Q 2023	IV Q 2023	Nerealizo vano	III Q 2024	3.000 eur		Budžet MER	Aktivnost prebaciti za Akcioni plan za

nog materijal a za potrošač e o njihovim pravima, postupku ostvariva nja istih, sa posebni m akcento m na elektrons ku trgovinu	i materijal Broj podijeljeni h komada materijala -najmanje 10/broj preuzetih informativ no- edukativn ih materijala sa sajta Ministarst va ekonomsk og razvoja i turizma - najmanje 30	razvoja								2024. godinu; MER će raspisati tender za izradu studije ili aktivnost realizovati u skladu sa Uredbom o uslovima za ustupanje i obavljanje poslova utvrđenih Nacionalni m programo m zaštite potrošača i bližim kriterijumi ma, načinu i postupku finansiranj a
---	--	---------	--	--	--	--	--	--	--	--

3. Izrada vodiča/ priručnika o zakonskim obavezama trgovaca u cilju poštovanja potrošačkih prava	Izrađeno i distribuirano 50 primjeraka	Ministarstvo ekonomskog razvoja u saradnji sa CEZAP	III Q 2023	IV Q 2023	Realizovano	-	3.000 eur	475,00 eur	Budžet MER	
4. Priprema i sprovođenje informativnog događaja u cilju unapređenja znanja trgovaca o njihovim obavezama i predstavljanje priručnika	Organizovan okrugli sto na temu novog Zakona o zaštiti potrošača, u saradnji sa Sekretarijatom Savjeta za konkurentnost Broj učesnika/ ca: 20	Ministarstvo ekonomskog razvoja u saradnji sa Privrednom komorom i CEZAP	III Q 2023	IV Q 2024	Realizovano		2.000 eur	0 eur	Budžet MER	

5. Organizovanje radionica za građane na temu zaštite od finansijskih prevara i zloupotreba	Broj radionica: 1 Broj učesnika/ca: 50	CBCG	IV Q 2023	IV Q 2023	Realizovano		Nijesu potrebna sredstva		Budžet CBCG	
6. Izrada brošure na temu zaštite korisnika finansijskih proizvoda prilikom ugovaranja	Izrađena brošura Broj distribuiranih brošura: 2000	CBCG	III Q 2023	IV Q 2023	Realizovano		3.000 eur	600,00 eur	Budžet CBCG	

7. Obilježavanje međunarodnog dana zaštite potrošača	Organizovana panel diskusija na Ekonomskom fakultetu UCG Prisustvovalo 100 učesnika/ca	Ministarstvo ekonomskog razvoja i turizma, Uprava za inspekcije poslove i CEZAP u saradnju sa Ekonomskim i Pravnim fakultetom UCG	I Q 2023	I Q 2023	Realizovano		Nijesu potrebna sredstva		--	
8. Organizovanje Potrošačkog karavana	Održane tri info sesije u Beranama, Andrijević i Bijelom Polju	CEZAP	III Q 2023	IV Q 2023	Realizovano		2.500 eur	2494,73 eur	Projekat „Tvoje pravo je zagarantovano“ (M'Base program, finansiran od EU)	

9. Izrada brošure „Arbitraž a prečica za obeštećenje“	Izrađena brošura Broj distribuiranih primjeraka: 250	CEZAP	III Q 2023	IV Q 2023	Realizovano		1.250 eur	750,00 eur	Projekat „Tvoje pravo je zagarantovano“ (M'Base program, finansiran od EU)	
10. Izrada kratkih edukativnih video klipova o pravima potrošača	Pripremljeno i emitovano najmanje 4 video klipa	CEZAP	III Q 2023	IV Q 2023	Nerealizovano	II Q 2024	1.500 eur		CEZAP	Aktivnost prebaciti za AP 2024
11. Izrada brošure o pravima potrošača u oblasti elektronskih komunikacija I poštanske djelatnosti	Broj podijeljenih brošura - najmanje 100	EKIP	III Q 2023	IV Q 2023	Nerealizovano		3.000 eur		Budžet EKIP	Nije realizovano. Budući da Zakon o elektronskim komunikacijama još nije pripremljen, to je štampanje brošura odloženo za naredni period.

12. Izrada posebne web stranice za potrošače/ice na portalu Uprave za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove u cilju unaprijeđenja znanja potrošača/ica hrani, rizicima u hrani, načinu čuvanja i rukovanja hranom nakon kupovine, alergentima u hrani i obavještanju	Izrađena web stranica Nije bilo zaprimljenih RASSF notifikacija o povlačenju u proizvodstva sa tržišta putem EU RASSF. Nije bilo zaprimljenih RASSF notifikacija o povlačenju u hrane putem EU RASSF.	Uprava za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove	III Q 2023	IV Q 2023	Realizovano		Nijesu potrebna sredstva	--	
--	--	---	------------	-----------	--------------------	--	--------------------------	----	--

potrošač a/ica o povlačenj u s tržišta određene hrane ili proizvod a po zaprimlje nim RASSF notifikaci jama odmah po prijemu										
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Operativni cilj 3	Uspostavljanje efikasnog sistema saradnje i koordinacije sa različitim stejkholderima značajnim za implementaciju politike zaštite potrošača		
	Polazne vrijednosti - 2022	2023	2024
Indikator učinka 1. Povećanje broja lokalnih samouprava koje su ostvarile saradnju sa NVO udruženjima	1	Povećanje broja lokalnih samouprava koje su uspostavile saradnju sa udruženjem potrošača za 1 u odnosu na 2022. godinu	Povećanje broja lokalnih samouprava koje su uspostavile saradnju sa udruženjem potrošača za 1 u odnosu na 2022. godinu
Indikator učinka 2. Povećanje broja inicijativa i projekata koji se odnose na zaštitu potrošača pokrenutih od strane ostalih stejkholdera	2	Povećanje projekata za 1 u odnosu na 2022. godinu	Povećanje projekata za 2 u odnosu na 2023. godinu

Aktivnost koja utiče na realizaciju Operativnog cilja 3.	Indikator rezultata i postignute vrijednosti na kraju izvještajnog perioda	Institucije odgovorne za sprovođenje aktivnosti	Datum početka	Plani rani datum završetka	Status realizacije	Novi rok za realizaciju (uz odgovarajuće obrazloženje)	Sredstva planirana	Sredstva realizovana	Izvor finansiranja	Preporuke za naredni period sprovođenja
1. Unapređenje CISZP	Broj potrošačkih žalbi podnijetih preko CISZP: 748	Ministarstvo ekonomskog razvoja i turizma Ministarstvo kapitalnih investicija Uprava za inspeksijske poslove Agencija za	III Q 2023	IV Q 2023	Realizovano		Nijesu potrebna sredstva		--	Aktivnost prenijeti u Akcioni plan za 2024.godinu. U pitanju je sistem koji je potrebno kontinuirano unapređivati i angažovati sve članove sistema da budu aktivni učesnici.

		nadzor osiguranja Uprava za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove Centralna banka Crne Gore Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost								
2. Sprovode nje analize opština u kojima je potrebno uspostavi	Sprovede na analiza	Ministarstvo ekonomskog razvoja i turizma	III Q 2023	IV Q 2023	Nerealizovano	I – IVQ 2024	1.000 eur		Budžet MER	Aktivnost realizovati u AP 2024 <i>Usljed nedovoljne angažovan</i>

ti Savjetova lište za zaštitu potrošač a		UIP jedinice lokalne samoupr ave								osti lokalnih samouprav a u sistemu zaštite potrošača, neophodno je izvršiti reviziju postojećeg Plana aktivnosti na unaprjeđen ju zaštite potrošača u jedinicama lokalne samouprav e iz 2016. U tom pravcu, prethodno će se uraditi analiza opština radi uspostavlja nja Savjetovali šta
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

3. Organizovanje radionice za osobe iz ranjivih grupa na temu „Prevenција diskriminacije ranjivih grupa kroz unapređenje izvještavanja i predstavljanja u medijima“	Broj održanih radionica – najmanje 3 Broj učesnika/ca po radionici – najmanje 10 , od kojih najmanje 3 žene	Agencija za elektronske medije	III Q 2023	IV Q 2023	Djelimično realizovano		2.500 eur	1.772 eur	Budžet Agencije za elektronske medije	
4. Izrada publikacija - medijska pismenost	Broj izrađenih publikacija – najmanje 2 Broj distribuiranih publikacija – najmanje 2	Agencija za elektronske medije	III Q 2023	IV Q 2023	Realizovano		6.000 eur	5.273,5 eur	Budžet Agencije za elektronske medije	

5. Izrada i distribucija flajera "Prigovori potrošača na postupanje društava za osiguranje prilikom obrada odštetnih zahtjeva."	Flajer je javno dostupan na internet stranici Agencije za nadzor osiguranja	Agencija za nadzor osiguranja	III Q 2023	IV Q 2023	Realizovano		Nijesu potrebna sredstva	250,00 €	Budžet Agencije za nadzor osiguranja	

6. Podjela i organizovanje igranja igrice „Manje rizika više zabave“ u osnovnim i srednjim školama	Broj podijeljenih primjeraka: 10	Agencija za nadzor osiguranja	III Q 2023	IV Q 2023	Djelimično realizovano		3.900 eur	/	Budžet Agencije za nadzor osiguranja	
7. Organizovanje okruglog stola na temu ostvarivanja prava po osnovu saobraznosti, garancija i vještačenja	Organizovan okrugli sto u Podgorici Broj učesnika: 21, od čega 12 žena	CEZAP	III Q 2023	IV Q 2023	Realizovano		800 eur	800,90 eur	Projekat „Tvoje pravo je zagarantovano“ (M'Base program, finansiran od EU)	

8. Uspostavljanje usluge sertifikacije za kompanije "Fer sa potrošačem"	Obnovljeni sertifikati za dva dosadašnja dobitnika	CEZAP	III Q 2023	IV Q 2023	Djelimično realizovano	I – IV Q 2024	2.000 eur	2.000 eur	Nije obezbijeđen. U slučaju da se ne obezbijedi i finansiranje grantovima preko projekata planiram da aktivnost realizujem volonterskim radom članova	Aktivnost nastaviti kroz AP za 2024. godinu. <i>Po mogućnosti, organizovati poziv za zainteresovane kompanije da prođu sertifikacioni proces i dobiju sertifikat.</i>
---	---	-------	------------	-----------	------------------------	---------------	-----------	-----------	--	---

IV PREPORUKE ZA NAREDNI PERIOD

1) **Preporuke za Operativni cilj 1:** Obezbjeden veći stepen zaštite potrošačkih prava i interesa kroz dalje unapređenje zakonodavnog okvira i bolju primjenu važećih instituta zaštite potrošačkih prava

- 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, uz opštu preporuku nosiocima zaštite potrošača da svoje aktivnosti koncipiraju u skladu sa preporukama iz Izvještaja ekspertske misije Evropske komisije (peer review) „Ispunjavanje završnog mjerila za Poglavlje 28“. Za izradu zakonskih i podzakonskih propisa **Ministarstva ekonomskog razvoja i drugih resornih ministarstava** koji nijesu završeni u planiranom periodu neophodno je uspostaviti dodatnu komunikaciju između članova/ica radnih grupa i intezivirati saradnju kako bi sve radnje predviđene za izradu ovih propisa bile završene u novom planiranom roku.
- U dijelu nadležnosti **Ministarstva ekonomskog razvoja** je potrebno formirati Komisiju za lica zadužena za vansudsko rješavanje sporova potrošača i organizovati obuku i polaganje tog ispita. Neophodno je da navedenu obuku prođu članovi/ce **Odbora za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova**, a potrebno je pozvati i licencirane medijatore/ke i drugu zainteresovanu javnost radi podsticanja osnivanja drugih tijela za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova.
- U dijelu učešća **NVO** na realizaciji planiranih aktivnosti potrebno je i u narednom periodu tokom cijele godine obezbijediti pružanje usluge – davanje pravnih savjeta, posredovanje, upućivanje nadležnim organima, evidentiranje žalbi potrošača/ica i sveukupno pomoći potrošačima/icama 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 isti nivo realizovanosti planiranih aktivnosti. U tom smjeru treba sprovoditi kontrole po žalbama potrošača/ica, povećati broj zaposlenih u ovim organima, održavati radionice, seminare, obuke za inspektore/ke i trgovce.

2) **Preporuke za Operativni cilj 2:** Unaprijeđeno znanje i informisanost potrošača i trgovaca o njihovim pravima i obavezama kroz informativno-edukativne aktivnosti

- Preporučuje se **Ministarstvu ekonomskog razvoja i drugim organima državne uprave koji su nosioci aktivnosti iz operativnog cilja 2** da, usljed nedostataka kadrovskih kapaciteta za sprovođenje ovih aktivnosti, iste realizuju ustupanjem organizacijama potrošača ili drugim pravnim ili fizičkim licima, na osnovu javnog poziva shodno članu 156 Zakona o zaštiti

potrošača i Uredbi o uslovima za ustupanje i obavljanje poslova utvrđenih Nacionalnim programom zaštite potrošača i bližim kriterijumima, načinu i postupku finansiranja. Na ovaj način bi se obezbijedila tješnja i bolja saradnja svih relevantnih stejkholdera u ovoj oblasti.

3) **Preroruke za Operativni cilj 3:** Uspostavljanje efikasnog sistema saradnje i koordinacije sa različitim stejkholderima značajnim za implementaciju politike zaštite potrošača

- **Savjet za zaštitu potrošača** je glavno tijelo kroz koje se ostvaruje ovaj operativni cilj, i njegova uloga i adekvatan rad su od suštinskog značaja za ostvarivanje ostalih ciljeva politike zaštite potrošača. Taj značaj je prepoznat i u odgovarajućim izvještajima Evropske komisije kojim se preporučuje jačanje uloge i efikasnosti ovog tijela. Stoga je ključna preporuka da se nastavi sa intenzivnim radom i sjednicama Savjeta za zaštitu potrošača u pravcu realizacije obaveza koje su utvrđene odlukom o osnivanju ovog radnog tijela, a naročito da se ojača njegova koordinaciona uloga u realizaciji planiranih aktivnosti u okviru Nacionalnog programa zaštite potrošača na način što će omogućiti bližu međusobnu saradnju različitih nosilaca zaštite potrošača.
- U dijelu **Centralnog informacionog sistema za zaštitu potrošača (CISZP)** potrebno je obezbijediti kontinuitet rada i postepeno usmjeravati institucije nosioce zaštite potrošača da svoju evidenciju o podacima iz nadzora, naročito uključujući podatke o primljenim žalbama i postupanju, kako je i planirano Nacrtom novog Zakona za zaštitu potrošača. Takođe je potrebno uključiti i lokalne samouprave u ovaj sistem.
- Preporučuje se **jedinicama lokalne samouprave** da svoje aktivnosti usmjere na ostvarivanje adekvatne saradnje i podrške organizacijama potrošača radi formiranja savjetovališta za zaštitu potrošača, shodno odredbi člana 163 Zakona o zaštiti potrošača, odnosno Planu aktivnosti na podizanju nivoa zaštite potrošača u jedinicama lokalne samouprave iz 2016. godine.



Crna Gora

**Organ državne uprave nadležan za oblast na koju se propis
odnosi/donosilac akta**

MINISTARSTVO EKONOMSKOG RAZVOJA

Naziv propisa	Izveštaj o realizaciji Akcionog plana za sprovođenje Nacionalnog programa zaštite potrošača 2022 – 2024 za 2023. godinu	
Klasifikacija propisa po oblastima i podoblastima uređivanja	oblast	podoblast
	XVII. Tržište, ugostiteljstvo i turizam	8. Zaštita potrošača (propisi o zaštiti potrošača i sl.)
Klasifikacija po pregovaračkim poglavljima Evropske Unije	poglavlje	podpoglavlje
	28. Zaštita potrošača i zdravstvena zaštita	28.20.40 Zaštita ekonomskih interesa [15.20.40]
Ključni termini - eurovok deskriptori	- Trgovac - Potrošač	



Ministarstvo
finansija

Crna Gora
MINISTARSTVO EKONOMSKOG RAZVOJA
PODGORICA

Primljeno 13. 06. 2024				
Org. jed.	Jed. kod. znak	Redni broj	Prijava	Vrijednost
002 - 328/24 - 1004/11				

Adresa: ul. Stanka Dragojevića 2,
81000 Podgorica, Crna Gora
tel: +382 20 242 835
fax: +382 20 224 450
www.mif.gov.me

Br: 01-02-040/24-3745/2

Podgorica, 05.06.2024. godine

Za: MINISTARSTVO EKONOMSKOG RAZVOJA, ul. Rimski trg 46

n/r: gospodinu, Niku Gjelošhaju, ministru

Veza: Vaš akt br. 002-328/24-1004/12, od 29.05.2024. godine

Predmet: Predlog Akcionog plana za sprovođenje Nacionalnog programa zaštite potrošača 2022-2024, za 2024. godinu sa Izvještajem o realizaciji Akcionog plana za 2023. godinu

Poštovani,

Ministarstvu finansija obratili ste se dopisom, kojim se traži mišljenje na Predlog Akcionog plana za sprovođenje Nacionalnog programa zaštite potrošača 2022-2024, za 2024. godinu sa Izvještajem o realizaciji Akcionog plana za 2023. godinu.

Uvidom u dostavljeni akt, za implementaciju Akcionog plana za sprovođenje Nacionalnog programa zaštite potrošača 2022-2024, za 2024. godinu, potrebna su sredstva u iznosu od 53.450,00 €, od čega je iznos od 27.000,00 € opredijeljen iz budžeta Crne Gore, dok je iznos od 26.450,00 € opredijeljen iz budžeta ostalih institucija koje se ne finansiraju iz Budžeta Crne Gore.

Zakonom o budžetu Crne Gore za 2024. godinu („Službeni list Crne Gore“, br.125/23), kod Ministarstva ekonomskog razvoja (organizacioni kod 40901), na programu Trgovina, zaštita konkurencije, potrošača i intelektualne svojine i unaprijeđenje poslovnog ambijenta (programski kod 15 004), na potprogramu Unutrašnja trgovina i zaštita intelektualne svojine (programski kod 15 004 003), na aktivnosti Razvoj zaštite potrošača (programski kod 15 004 003 004), na izdatku 4147 – Konsultantske usluge, projekti i studije, planirana su sredstva u iznosu od 25.000,00 €, dok je iznos od 2.000,00 € planiran kod Uprave za bezbjednost hrane i fitosanitarne poslove (organizacioni kod 41107).

Imajući u vidu navedeno, Ministarstvo finansija sa aspekta budžeta nema primjedbi na Predlog Akcionog plana za sprovođenje Nacionalnog programa zaštite potrošača 2022-2024, za 2024. godinu sa Izvještajem o realizaciji Akcionog plana za 2023. godinu.

S poštovanjem,


MINISTAR
Novica Vuković


IZVJEŠTAJ O SPROVEDENOJ ANALIZI PROCJENE UTICAJA PROPISA

MINISTARSTVO ILI
REGULATORNO TIJELO
PREDLAGAČ

Ministarstvo ekonomskog razvoja

NASLOV PROPISA

PREDLOG AKCIONOG PLANA ZA REALIZACIJU
NACIONALNOG PROGRAMA ZAŠTITE POTROŠAČA 2022-
2024. ZA 2024. GODINU, SA IZVJEŠTAJEM ZA
2023.GODINU

Odjeljak 1: Definisanje problema

- ✓ Koje probleme treba da riješi predloženi akt?
- ✓ Što su uzroci problema?
- ✓ Što su posljedice problema?
- ✓ Ko je oštećen, na koji način i koliko?
- ✓ Kako bi problem evoluirao bez promjene propisa ("status quo" opcija)?

- Ministarstvo ekonomskog razvoja, shodno Zakonu o zaštiti potrošača („Sl. List CG“ br. 002/14, 006/14, 043/15, 070/17, 067/19) i u skladu sa Programom rada Vlade Crne Gore za 2024. godinu u obavezi je da pripremi Akcioni plan za realizaciju Nacionalnog programa zaštite potrošača 2022-2024 za 2024.godinu sa Izvještajem za 2023.godinu Predmetnim Akcionim planom obezbijediće se kontinuitet u sprovođenju aktivnosti koje se tiču daljeg unaprijeđivanja pravnog sistema zaštite potrošača u skladu sa potrošačkim zakonodavstvom EU, kao i sprovođenje zakonodavstva u praksi, sa posebnim akcentom na utvrđene prioritete koji se odnose na: unaprijeđivanje zaštite potrošača u pojedinim oblastima (bezbjednost proizvoda, finansijske usluge, telekomunikacije, usluge od javnog interesa, prava putnika u prevozu itd.), kao i na informisanje i podizanje svijesti glavnih aktera o značaju zaštite potrošača. Izvještaj sadrži pregled realizovanih/nerealizovanih i djelimično realizovanih aktivnosti za 2023.godinu sa posebnim osvrtom na utrošena sredstva za svaku aktivnost.

Akcioni plan 2024. (AP 2024) obuhvata 3 operativna cilja sa odgovarajućim indikatorima učinka, dodatno sa 35 aktivnosti. U okviru planiranih aktivnosti koje doprinose realizaciji pojedinačnih operativnih ciljeva, definisane su nadležne institucije, indikatori rezultata, datum početka kao i planirani datum završetka aktivnosti, izvori finansiranja i sredstva planirana za sprovođenje aktivnosti u 2024. godini.

Politika zaštite potrošača je multidisciplinarna i multisektorska oblast koja zahtijeva uključenost i koordinaciju aktivnosti brojnih aktera, od nadležnih ministarstava, regulatornih agencija, privredne komore, nadzornih organa pa sve do nevladinih organizacija. Stoga, sama misija donešenog Nacionalnog programa zaštite potrošača za period od 2022 do 2024 godine je usmjerena na postizanju većeg stepena komplementarnosti zaštite potrošača/ica u svim sektorskim politikama i ostvarivanje visokog standarda zaštite potrošača/ica, na način da se štite ekonomski intresi potrošača/ica, omogućava informisanost i edukacija o važnosti politike zaštite potrošača svih aktera u ovom području. U skladu sa tim je koncipiran i **glavni strateški cilj** Programa koji se sastoji u unaprjeđenju sistema zaštite potrošača/ica u Crnoj Gori u skladu sa novim izazovima na svjetskom tržištu radi obezbjeđivanja potpunije zaštite potrošača/ica u skladu sa najboljim praksama Evropske Unije.

Polazeći od krovnih strateških dokumenata, evidentna je potreba razvoja politike zaštite potrošača. Srednjoročnim programom rada Vlade za 2024-2027, jedan od ključnih prioriteta Vlade – Stabilan finansijski i ekonomski sistem za bogatu državu, građane i građanke definiše cilj 7 „Razvijenom ekonomijom do evropskog životnog standarda“. Akcioni plan za 2024. godinu, sa izvještajem o realizaciji Akcionog plana za sprovođenje Nacionalnog programa zaštite potrošača 2022 – 2024 je jedna od aktivnosti koja doprinosu ostvarenju pomenutih ciljeva i prioriteta rada Vlade.

U izvještaju EK za 2023. godinu, za oblast zaštite potrošača, istaknuto je da je sastav Savjeta za zaštitu potrošača, savjetodavnog tijela vlade, promijenjen tako da uključuje predstavnike svih zainteresovanih strana u oblasti zaštite potrošača. Postoji potreba za jačanjem administrativnih kapaciteta i da se

obezbjedi puna primjena pravnih tekovina EU. Prošlogodišnje preporuke ostaju na snazi, pa bi u narednoj godini Crna Gora posebno trebalo da: završi usklađivanje nacionalnog zakonodavstva sa pravnim tekovinama EU o zaštiti potrošača i ojača ulogu i djelotvornost Savjeta za zaštitu potrošača. U dijelu legislativnog usklađivanja sa relevantnim pravnim tekovinama Evropske unije, izvještaj konstatuje da postoji nekoliko zakona koji čekaju na usvajanje i to: zakon o zaštiti potrošača, zakon o kolektivnim tužbama, zakon o potrošačkim kreditima, zakon o turizmu i ugostiteljstvu i izmjene zakona o nadzoru proizvoda na tržištu kako bi se u potpunosti uskladilo nacionalno zakonodavstvo sa najnovijim pravnim tekovinama EU u ovim oblastima. Takođe treba obezbijediti dalje usklađivanje sa Regulativom o saradnji između nacionalnih tijela nadležnih za sprovođenje propisa o zaštiti potrošača (2017/2394). Konstatuje se i da su preduzete neke mjere u sprovođenju akcionih planova za 2022. i 2023. godinu u okviru Nacionalnog programa zaštite potrošača (2022–2024), što uključuje imenovanje članova/ica Savjeta za zaštitu potrošača u oktobru 2022. godine.

Izvještaj ekspertske misije Evropske komisije (peer review) „Ispunjavanje završnog mjerila za Poglavlje 28” prepoznaje da je Crna Gora razvila sveobuhvatnu administrativnu strukturu nadležnu za zaštitu potrošača, koja uključuje institucije odgovorne za strateško planiranje i razvoj politike i institucije odgovorne za sprovođenje zakona o zaštiti potrošača. Naročito je uvažen značajan napor koji je Crna Gora uložila u koordinaciji aktivnosti različitih organa uprave i drugih nevladinih aktera nadležnih za zaštitu potrošača, sa ciljem efikasnije i transparentnije implementacije zaštite potrošača, čiji je važan dio Centralni informacioni sistem za zaštitu potrošača (CISZP).

Takođe, u Izvještaju je akcentovana potreba za daljim radom na usklađivanju zakonodavnog okvira, što se u prvom redu odnosi na transponovanje Direktiva (EU) 2019/2161, 2014/17/EU, 2019/770, 2019/771, 2020/1828, 2015/2302. U preporukama je takođe istaknuto da je potrebno uložiti dalje napore na kadrovskom jačanju nadležnih institucija, nastaviti sa razvojem programa edukacije i obuka u oblasti zaštite potrošača za šta je potrebno obezbijediti dodatna finansijska sredstva. Pored toga, naglašenja je i potreba jačanja finansijske i logističke podrške nevladinim organizacijama i vansudskim mehanizmima, kao i da se uloži dodatni napor da se lokalne samouprave više angažuju u zaštiti potrošača, posebno njihovim uključivanjem u Centralni informacioni sistem za zaštitu potrošača. odgovornosti za neispravne proizvode.

- Uzroci su nedostatak adekvatne zakonske regulative, neaktivnost nadležnih organa u procesu edukovanja i informisanja potrošača o njihovim pravima, nizak nivo angažovanosti lokalnih samouprava u sistemu zaštite potrošača, neadekvatna primjena važećih instituta potrošačkog prava, nedovoljan nivo saradnje svih institucija zaduženih za oblasti zaštite potrošača.
- Posljedica je još uvijek nedovoljno visok stepen zaštite potrošačkih prava i interesa, neefikasnost pojedinih mehanizama pravne zaštite, neadekvatan nivo znanja i informisanosti potrošača i trgovaca o pravima potrošača.
- Oštećeni su potrošači. Potrošači kao slabija strana na tržištu treba da uživaju zaštitu od opasnih proizvoda i od robe/usluge lošeg kvaliteta, kao i od nepoštenih poslovnih praksi i nepoštenih ugovornih odredbi, uključujući i pravo na obeštećenje u slučaju povrede njihovih prava
- Bez Akcionog plana za realizaciju aktivnosti iz NPZP 2022-2024, za 2024. godinu ne bi bilo kontinuiteta u realizovanju aktivnosti od značaja za unapređenje nivoa zaštite potrošača, ispunjenja preporuka relevantnih izvještaja Evropske komisije, a samim tim ni ostvarenja strateškog cilja u ovoj oblasti unapređenje sistema zaštite potrošača u Crnoj Gori u skladu sa novim izazovima na svjetskom tržištu radi obezbjeđivanja potpunije zaštite potrošača u skladu sa najboljim praksama Evropske Unije.

Odjeljak 2: Ciljevi

- ✓ Koji ciljevi se postižu predloženim propisom ?
- ✓ Navedi dosljednost ovih ciljeva sa postojećim strategijama ili programima Vlade, ako je primjenljivo.

Operativni ciljevi su:

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

Značajan napredak je ostavljen u oblasti zaštite potrošača u proteklom periodu, kroz aktivnosti koje su realizovane. Prije svega uspostavljen je kontinuitet rada Savjeta za zaštitu potrošača, Vladinog savjetodavnog tijela, kroz koji nosioci zaštite potrošača ostvaruju određeni stepen saradnje, uključujući i saradnju na nivou sprovođenja aktivnosti predviđenih akcionim planovima za sprovođenje Nacionalnog programa zaštite potrošača. Rad ovog tijela će dodatno biti unaprijeđen nakon što je Vlada usvojila Odluku o izmjenama i dopuni odluke o osnivanju Savjeta za zaštitu potrošača na sjednici održanoj 10. maja 2024. godine.

Još jedan važan element obezbjeđivanja visokog nivoa zaštite potrošačkih prava, odnosi se na uspostavljanje sistema kolektivnih tužbi, odnosno usvajanje i sprovođenje predmetne prakse u mjeri u kojoj to zahtijevaju situacije u kojima se istovremeno krše ista prava velikog broja potrošača, što je najčešći slučaj sa pružacima usluga, kao što je slučaj sa bankarskim sektorom ili uslugama od javnog interesa (telekomunikacione usluge, usluge električne energije, usluge javnog prevoza, osiguranja itd). NVO sektor je prepoznajući neophodnost predmetnog mehanizma, za efikasnu zaštitu potrošačkih prava, u prethodnom periodu preduzeo korake i pokrenuo dvije kolektivne tužbe, od kojih je i druga presuda postala pravosnažna početkom ove godine. Na ovaj način, sistem podnošenja kolektivne tužbe odnosno tužbe za zaštitu kolektivnih prava i interesa, dajući rezultate i štiteći prava potrošača, postaje neizostavan mehanizam borbe protiv nepoštenih poslovnih praksi i kao takav omogućava korak bliže evropskom nivou zaštite potrošačkih prava. S tim u vezi, Ministarstvo preduzima normativne aktivnosti na izradi Zakona o kolektivnim tužbama kojim se prenosi Direktiva EU 2020/1828 o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača.

Planirane aktivnosti na unaprijeđenju vanskudske zaštite potrošačkih prava su djelimično realizovane u izvještajnom periodu. Tako je, u dijelu koji se odnosi na podsticanje licenciranih medijatora da prođu obuku za vanskudsko rješavanje sporova potrošača/ica, održan sastanak sa izvršnom direktoricom Centra za alternativno rješavanje sporova pa se očekuje da će i izvjestan broj licenciranih medijatora/ki proći obuku za vanskudsko rješavanje potrošačkih sporova. U okviru predloženih aktivnosti u Akcionom planu za 2024. godinu, Ministarstvo ekonomskog razvoja će, shodno članu 5 Pravilnika o programu i načinu polaganja ispita za stručno osposobljavanje lica zaduženih za sprovođenje postupka vanskudskog rješavanja sporova (Sl. List CG br. 85/22) obrazovati Komisiju za obuku i polaganje stručnog ispita za stručno osposobljavanje lica zaduženih za sprovođenje postupka vanskudskog rješavanja sporova i nakon toga organizovati odgovarajuću obuku i ispit. Kako bi se ovaj sistem zaštite potrošačkih prava dalje unaprijedio, Ministarstvo će izraditi studiju podsticajnih mjera za vanskudsko rješavanje potrošačkih sporova. Navedene aktivnosti su bile planirane i u okviru AP za 2023. godinu, ali usljed nedostatka kapaciteta, te imajući u vidu da je u ovoj oblasti jedino aktivan Odbor za vanskudsko rješavanje potrošačkih sporov apri Privrednoj komori, čijim članovima/icama je mandat istekao, procijenjeno je da je konkretne aktivnosti svrsishodnije sprovesti sa novim sazivom Odbora. U vezi sa predmetnom aktivnošću nisu prepoznate prepreke u pogledu rodne ravnopravnosti, obuka će biti ponuđena svim licima koja učestvuju u sprovođenju vanskudskog rješavanja sporova, uz posebnu pažnju na zastupljenost lica ženskog pola, radi obezbjeđenja rodne ravnopravnosti i jednake zastupljenosti polova.

Kada je riječ o unaprijeđenju znanje i informisanost potrošača i trgovaca o njihovim pravima i obavezama kroz informativno-edukativne aktivnosti, najveći stepen realizacije aktivnosti ostvaren je upravo u okviru ovog operativnog cilja (67%). Najznačajniji postignuti rezultati

odnose se na se na izradu posebne web stranice za potrošače/ice na portalu Uprave za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove u cilju unaprijeđenja znanja potrošača/ica o hrani, rizicima u hrani, načinu čuvanja i rukovanja hranom nakon kupovine, alergenima u hrani i obavještanju potrošača/ica o povlačenju s tržišta određene hrane ili proizvoda po zaprimljenim RASSF notifikacijama odmah po prijemu. Takođe, Ministarstvo je izradilo priručnik o zakonskim obavezama trgovaca u cilju poštovanja potrošačkih prava koji je distribuiran u planiranom broju primjeraka, a radi unaprijeđenja blagovremenog javno-privatnog dijaloga organizovani su i odgovarajući događaji za trgovce u saradnji sa Sekretarijatom Savjeta za konkurentnost na temu novog Zakona o zaštiti potrošača. Od značaja za podizanje svijesti potrošača/ica su i aktivnosti organizovanja Potrošačkog karavana u tri opštine na sjeveru Crne Gore, kao i radionica za građane/ke na temu zaštite od finansijskih prevara i zloupotreba, a izrađene su i brošure na temu zaštite korisnika/ca finansijskih proizvoda prilikom ugovaranja i na temu vansudskog rješavanja potrošačkih sporova.

Ni u ovom izvještajnom periodu nije bilo pomaka kod indikatora učinka 1 u okviru ovog operativnog cilja, pa još uvijek nema lokalnih samouprava koje su ostvarile saradnju sa NVO udruženjima. Stoga, aktivnosti u ovom dijelu bi primarno trebalo usmjeriti na ostvarivanje adekvatne saradnje i podrške lokalnih samouprava organizacijama potrošača radi formiranja savjetodajskih zaštitu potrošača, shodno odredbi člana 163 Zakona o zaštiti potrošača, odnosno Planu aktivnosti na podizanju nivoa zaštite potrošača u jedinicama lokalne samouprave iz 2016. godine. Izvještaj ekspertske misije Evropske komisije (peer review) prepoznaje da lokalne samouprave u Crnoj Gori trenutno nisu posebno aktivne u oblasti zaštite potrošača, što stvara značajne probleme potrošačima/icama, posebno onima u ruralnim, teško dostupnim područjima zemlje. Stoga je jedna od važnih preporuka ovog izvještaja upravo jačanje njihovog angažmana u ovoj oblasti, posebno uključivanjem lokalnih samouprava u Centralni informacijski sistem za zaštitu potrošača. S tim u vezi, primjetno je da drugi indikator učinka kod ovog operativnog cilja uglavnom broji projekte pokrenute od strane NVO sektora, pa imamo dva takva projekta te se može konstatovati da je ovaj indikator ostvaren budući da je planirano povećanje za jedan projekat u prelaznom periodu. Međutim, treba istaći da ovdje izostaju adekvatne inicijative ostalih stejkholdera. Budući da je ovaj operativni cilj posvećen efikasnijoj saradnji između različitih stejkholdera, to se uočava prostor da se određene aktivnosti koje nadležne institucije planiraju mogu ustupiti organizacijama potrošača, ali i pravnom, odnosno fizičkom licu na osnovu javnog oglasa, koje obavlja djelatnost, odnosno vrši poslove u oblasti zaštite potrošača, u skladu sa članom 156 Zakona o zaštiti potrošača i Uredbom o uslovima za ustupanje i obavljanje poslova utvrđenim Nacionalnim programom zaštite potrošača i bližim kriterijumima, načinu i postupku finansiranja organizacija potrošača ("Službeni list Crne Gore", br. 040/15 od 24.07.2015). Na ovaj način bi se obezbijedila tješnja i bolja saradnja svih relevantnih stejkholdera u ovoj oblasti, a istovremeno bi se pružila neophodna finansijska podrška razvoju organizacija potrošača, što je jedna od preporuka pomenutog peer review izvještaja ekspertske misije EU, pa su i aktivnosti u Akcionom planu za 2024. godinu usmjerene na postizanje takve saradnje što će se naročito pratiti kroz rad Savjeta za zaštitu potrošača.

Određeni stepen međuinstitucionalne saradnje ostvaren je između Odbora za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova i NVO CEZAP i to kroz projekat „Tvoje pravo je zagarantovano“ (M'Base program), u okviru kog je izrađena platforma za online pokretanje postupka pred Odborom, kroz koju je upućeno 26 upita potrošača/ica, a organizovana je i nacionalna konferencija za trgovce o prednostima vansudske zaštite kojoj su prisustvovali predstavnici/e svih relevantnih institucija.

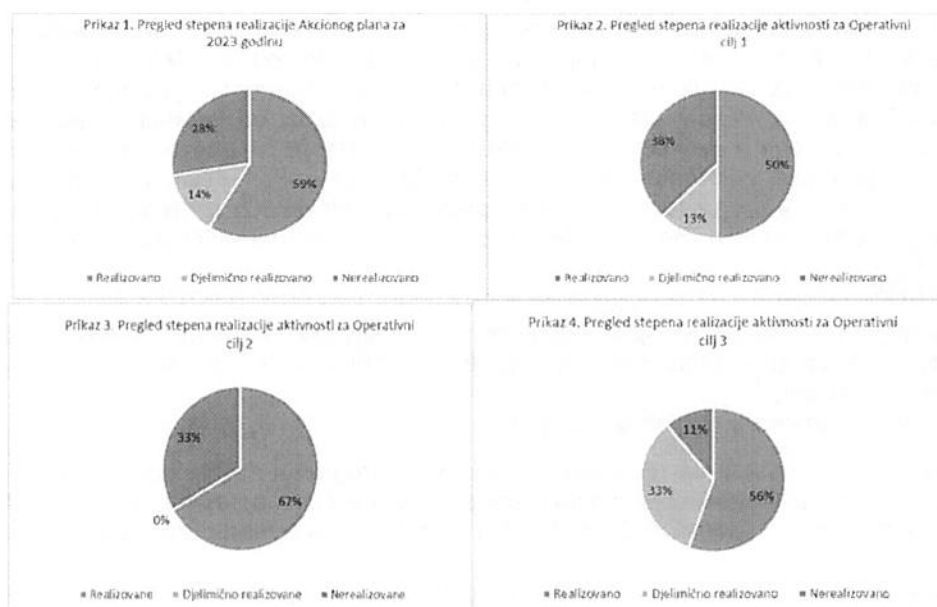
Potpisivanjem Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju između EU i njenih država članica, sa jedne strane i Crne Gore, sa druge strane, Zakonom o ratifikaciji SSP („Sl. list CG“ br. 7/07), Crna Gora se opredijelila za evropski put i evropske standarde zaštite potrošača. Polazeći od toga u proteklom periodu ostvareni su značajni rezultati na području zaštite potrošača, ali sam proces izgradnje crnogorskog sistema zaštite potrošača još uvijek nije završen, iako se posljednjih godina puno toga postiglo, potrebno je i u narednom periodu kontinuirano djelovati u cilju unaprijeđenja politike zaštite potrošača i jačanja administrativnih kapaciteta, naročito u dijelu sprovođenja potrošačkog zakonodavstva. Ovdje je veoma značajno pomenuti i Novu strategiju za potrošače pod nazivom „Jačanje otpornosti potrošača radi održivog oporavka“ koju

je donijela Evropska komisija 13. novembra 2020. godine. Predmetnom strategijom predstavljena je vizija politike Evropske unije za zaštitu potrošača za period od 2020. do 2025. godine, koja za cilj ima da odgovori na neposredne potrebe potrošača proizašle iz pandemije bolesti COVID-19. Kao što je i očekivano, sama pandemija je stvorila znatne probleme koji umnogome usložnjavaju svakodnevni život potrošača, naročito u dijelu dostupnosti i pristupačnosti proizvoda i usluga, putovanja u Evropsku uniju ali i iz nje. Veoma važno je pomenuti i to da ova strategija obuhvata različite politike Unije i izražava potrebu da se prilikom kreiranja i sprovođenja drugih politika i aktivnosti u obzir uzmu zahtjevi koji se odnose na potrošače. Ova strategija predviđa pet ključnih prioriteta područja: 1. zelena tranzicija; 2. digitalna transformacija; 3. pravna zaštita i sprovođenje prava potrošača; 4. posebne potrebe određenih grupa potrošača i 5. međunarodna saradnja. Postizanje navedenih operativnih i strateškog cilja Nacionalnog programa zaštite potrošača 2022- 2024. godine koji se postižu upravo realizacijom aktivnosti iz Akcionog plana za 2024. godinu, prepoznato je kao aktivnost koja doprinosu ostvarenju cilja 7 Srednjoročnog programa rada Vlade „Razvijenom ekonomijom do evropskog životnog standarda“ u okviru prioriteta– Stabilan finansijski i ekonomski sistem za bogatu državu. Nacionalni program zaštite potrošača 2022-2024, kao i Akcioni plan za 2024.godinu a polazeći od prioriteta predviđenih Novom strategijom Evrope u ovoj oblasti, svoj fokus upravo stavlja na obezbjeđivanje većeg stepena poštovanja prava potrošača kroz dalje unaprijeđenje zakonodavnog okvira i veći stepen ostvarenja potrošačkih prava, ispunjenje preporuka relevantnih izvještaja Evropske komisije, jačanje međuinstitucionalne saradnje, ali i posebne potrebe određenih grupa potrošača.	Odjeljak 3: Opcije ✓ Koje su moguće opcije za ispunjavanje ciljeva i rješavanje problema? (uvijek treba razmatrati "status quo" opciju i preporučljivo je uključiti i neregulatornu opciju, osim ako postoji obaveza pravnog djelovanja). ✓ Obrazložiti preferiranu, tj izabranu opciju. - Izrada Akcionog plana za realizaciju Nacionalnog programa zaštite potrošača 2022-2024, sa Izvještajem za 2024 godinu je obaveza koja proizilazi iz Zakona o zaštiti potrošača („Sl. List CG“ br. 002/14, 006/14, 043/15, 070/17, 067/19) i Programa rada Vlade Crne Gore za 2024. godinu. - Opcija koja se preferira je neophodna za organizovano sprovođenje ove politike, usmjerene na koordinaciju i saradnju nosilaca zaštite potrošača na području unaprijeđenja institucionalnih uslova za uspostavljanje jedinstvenog sistema zaštite potrošača, jačanjem saradnje između subjekata uključenih u sistem zaštite na svim nivoima, a u cilju obezbjeđivanja većeg stepena zaštite potrošačkih prava i dalje usklađivanje sa EU politikom i najboljim praksama u ovoj oblasti.
Odjeljak 4: Analiza uticaja ✓ na koga će i kako će najvjerovatnije uticati rješenja u propisu - Nabrojati pozitivne i negativne uticaje, direktne i indirektne ✓ kakve troškove će primjena propisa stvoriti građanima i privredi (naročito malim i srednjim preduzećima), ✓ da li su pozitivne posljedice donošenja propisa takve da opravdavaju troškove koje će on stvoriti, ✓ da li se propisom podržava stvaranje novih privrednih subjekata na tržištu i tržišna konkurencija ✓ uključiti procjenu administrativnih opterećenja i biznis barijera. - Akcioni plan za realizaciju Nacionalnog programa zaštite potrošača 2022-2024, za 2024.godinu tiče se sljedećih subjekata: javnog sektora (Vlada Crne Gore, resori javne službe, državne agencije, uprave i organizacije, lokalna samouprava), privatnog sektora (tradicionalni i online trgovci), civilnog sektora (građani – potrošači, NVO sektor), medija i obrazovnih institucija. Vlada Crne Gore odnosno njeni resori (Ministarstvo ekonomskog razvoja kao nosilac politike zaštite	

potrošača i ostali resori kao ključni akteri u implementaciji same politike) predstavljaju onu zainteresovanu stranu koja ima visok nivo moći i interesovanja za razvoj predmetne politike. Takođe, politički akteri zajedno sa ostalim ministarstvima nadležnim za prava potrošača proizašla iz specifičnih oblasti imaju visok nivo moći kao i interesovanja. Takođe, opredijeljenost Vlade Crne Gore za članstvo u EU, još jedan je važan element sa aspekta analize zainteresovanih strana. Kako je predmetna politika tretirana poglavljem 28 Zaštita potrošača i zdravlje, to joj daje na značaju i utiče na stvaranje većeg interesa u razvoju i dostizanju potpune usaglašenosti sa pravnom tekovinom i standardima EU u ovoj oblasti, jer je i to jedan od preduslova za sticanje članstva. S obzirom da je Crna Gora kandidat za članstvo, evidentan je interes i uticaj EU u vezi sa predmetnom politikom, te je ona zainteresovana strana koja ima ogroman uticaj i ogroman interes u ovoj oblasti.

Predložene aktivnosti će

Tokom 2023. godine od 29 planiranih aktivnosti realizovano je 17, djelimično realizovano 4, dok 8 aktivnosti nije realizovano. Slijedi grafički prikaz sa procentualno izraženim stepenom realizacije na nivou cjelokupnog Akcionog plana, kao i po operativnim ciljevima.



Kao što se može vidjeti na prethodno predstavljanim graficima najveći nivo ispunjenosti planiranih aktivnosti od 67 % je u operativnom cilju 2, zatim u operativnom cilju 3 u kojem je nivo realizovanih aktivnosti 56 % i na kraju u operativnom cilju 1 gdje je realizovano 50 % planiranih aktivnosti. Slijedi prikaz u apsolutnim brojevima.

Najviše nerealizovanih aktivnosti, posmatrano po operativnim ciljevima je u okviru drugog operativnog cilja (4), dok je broj najviše realizovanih u drugom operativnom cilju (8), a djelimično realizovanih aktivnosti nije bilo u okviru istog operativnog cilja. Nerealizovane aktivnosti odnose se na sva 3 operativna cilja. Neke od njih su na zahtjev nadležnih institucija prenijete u 2024. godinu, a kao glavni razlog za to se ističe nedostatak administrativnih kapaciteta sa kojim su se neke od institucija suočavale u 2023. godini, ali i zbog manjka finansijskih sredstava. Ministarstvo ekonomskog razvoja je nosilac velikog broja aktivnosti iz operativnog cilja 1, a tokom 2023. godine suočavao se sa nedostajućim kapacitetima Direkcije za zaštitu potrošača. Ključni izazov tokom implementacije AP za 2023. godinu ticao se toga što su predložene aktivnosti, za razliku od prethodnih godina, inovativne i izlaze iz okvira redovnih radnih zadataka institucija kako bi se poboljšalo poznavanje potrošačkih prava i osmislilo nešto novo što bi unaprijedilo stanje u toj oblasti.

Tokom realizacije određenih aktivnosti predviđenih AP 2023. godine, posebno treba istaći aspekt međuinstitucionalnog povezivanja koji je NVO Centar za zaštitu potrošača Crne Gore ostvario sa Odborom za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova. Sa druge strane, važno je pomenuti i da je operativnost i kontinuitet u radu Savjeta za zaštitu potrošača umnogome doprinio boljoj realizaciji aktivnosti uz maksimalan doprinos daljem razvoju ove oblasti.

- Primjena ovog Plana ne stvara nikakve troškove građanima/potrošačima i privredi.
- Propis neće stvoriti troškove.
- Ovim Planom će se stvoriti okruženje za brži i stabilniji razvoj, prosperitet, potpunu socijalnu sigurnost i bezbjednost potrošača.
- Propisom se podržava zdrava tržišna konkurencija.
- Ne postoje biznis barijere i administrativna opterećenja već se ovim Planom podstiče dalje unaprijeđivanje saradnje svih odgovornih subjekata na ovom području.

Odjeljak 5: Procjena fiskalnog uticaja

- ✓ Da li je potrebno izdvajanje finansijskih sredstava za implementaciju propisa i u kom iznosu?
- ✓ Da li je izdvajanje finansijskih sredstava jednokratno, ili tokom određenog vremenskog perioda? Obrazložiti.
- ✓ Da li implementacijom propisa proizilaze međunarodne finansijske obaveze? Obrazložiti.
- ✓ Da li su neophodna finansijska sredstva obezbijeđena u budžetu za tekuću fiskalnu godinu, odnosno da li su planirana u budžetu za narednu fiskalnu godinu?
- ✓ Da li je usvajanjem propisa predviđeno donošenje podzakonskih akata iz kojih će proisteći finansijske obaveze?
- ✓ Da li će se implementacijom propisa ostvariti prihoda za budžet Crne Gore?
- ✓ Obrazložiti metodologiju kojom je korišćenja prilikom obračuna finansijskih izdataka/prihoda.
- ✓ Da li su postojali problemi u preciznom obračunu finansijskih izdataka/prihoda? Obrazložiti.
- ✓ Da li su postojale sugestije Ministarstva finansija na inicijativu za donošenje predloga propisa?
- ✓ Da li su dobijene primjedbe implementirane u tekst propisa? Obrazložiti.

- Za sprovođenje Akcionog plana za 2024. godinu predložen je finansijski okvir na nivou od 53.450,00 € koje se izdvajaju u periodu važenja Akcionog plana u skladu sa sprovođenjem aktivnosti. Za realizaciju aktivnosti čiji je nosilac Ministarstvo ekonomskog razvoja i turizma, iz državnog budžeta je opredjeljeno je 25.000,00 eura. U budžetu za tekuću godinu, navedena sredstva su opredjeljena u okviru programa **15004** Trgovina, zaštita konkurencije, potrošača i intelektualne svojine i unaprijeđenje poslovnog ambijenta; potprograma **15 004 003** Unutrašnja trgovina i zaštita intelektualne svojine; aktivnosti **15 004 003 004** Razvoj zaštite potrošača; stavka **414-7** Konsultantske usluge, projekti i studije.

Ostatak sredstava u iznosu od 28.450,00 eur je opredijeljen budžetima nadležnih institucija, i to: Uprava za bezbjednost hrane i fitosanitarne poslove (2.000,00 eur) Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (2.650,00 eur), Centralna banka Crne Gore (3.000,00 eur), Agencija za elektronske medije (12.000,00 eur), Centar za zaštitu potrošača (7.800,00 eur) i Zajednica opština (1.000,00 eur). Posmatrano po operativnim ciljevima najviše sredstava za realizaciju aktivnosti iz operativnog cilja 2 su obezbijeđena u iznosu od 30.800,00 €, zatim slijedi operativni cilj 3 za čiju realizaciju je potrebno 16.000,00 €, dok za aktivnosti iz operativnog cilja 1 treba izdvojiti 6.650,00 €.

Kada je u pitanju realizacija Akcionog plana za 2023. godinu, sredstva su utrošena na sljedeći način:

Iznos sredstava 2023. godina	Utrošeno	Planirano	Izvor finansiranja
Operativni cilj 1	6.582,88	7.150,00	Budžet
	3.445,00	3.470,00	Donatorska sredstva

Operativni cilj 2	14.075,00	19.000,00	Budžet
	4.744,73	5.250,00	Donatorska sredstva
Operativni cilj 3	7.545,50	13.650,00	Budžet
	2.800,90	2.800,00	Donatorska sredstva
Ukupno	28.203,38	39.800,00	Budžet
	10.990,63	11.520,00	Donatorska sredstva

- Međunarodne finansijske obaveze ne proizilaze iz implementacije Programa.
- U budžetu za tekuću godinu, navedena sredstva su opredijeljena u okviru programa 15004 Trgovina, zaštita konkurencije, potrošača i intelektualne svojine i unaprijeđenje poslovnog ambijenta; potprograma 15 004 003 Unutrašnja trgovina i zaštita intelektualne svojine; aktivnosti 15 004 003 004 Razvoj zaštite potrošača; stavka 414-7 Konsultantske usluge, projekti i studije.
- Nije primjenljivo.
- Nije primjenljivo.
- Za obračun izdataka konsultovan je Respin Metodološki vodič za obračun troškova strategija Vlade.
- Nijesu postojale sugestije.

Odjeljak 6: Konsultacije zainteresovanih strana

- ✓ naznačiti da li je korišćena eksterna ekspertiza i ako da, kako
- ✓ naznačiti koje su grupe zainteresovanih strana konsultovane, u kojoj fazi RIA procesa i kako (javne ili ciljane konsultacije)
- ✓ naznačiti glavne rezultate, i kako je input zainteresovanih strana bio uzet u obzir ili zašto nije bio uzet u obzir

- Nije korišćena eksterna ekspertiza. Dokument je pripremljen od strane nadležnih lica Direkcije za zaštitu potrošača, Ministarstva ekonomskog razvoja.
- U izradi dokumenta i predlaganju aktivnosti koje su obuhvaćene ovim Akcionim planom su učestvovali članovi Savjeta za zaštitu potrošača, koji su nosioci zaštite potrošača u Crnoj Gori iz člana 157 Zakona o zaštiti potrošača.
- Prihvaćeni su svi dobijeni predlozi.

Odjeljak 7: Monitoring i evaluacija

- ✓ Koje su potencijalne prepreke za implementaciju propisa?
- ✓ Koje će mjere biti preduzete tokom primjene propisa da bi se ispunili ciljevi?
- ✓ Koji su glavni indikatori prema kojima će se mjeriti ispunjenje ciljeva?
- ✓ Ko će biti zadužen za sprovođenje monitoringa i evaluacije primjene propisa?

- Potencijalne prepreke za implementaciju predmetnog programa ogledaju se u: nedovoljnom broju kadrova u Direkciji za zaštitu potrošača; nedovoljna angažovanost jedinica lokalne samouprave u sistemu zaštite potrošača; nedovoljna međuinstitucionalna saradnja
- Planirane mjere su koncipirane u preporukama za ostvarenje operativnih ciljeva na osnovu kojih su i definisane aktivnosti u Akcionom planu:
 - 1) **Preporuke za Operativni cilj 1:** Obezbeđen veći stepen zaštite potrošačkih prava i interesa kroz dalje unapređenje zakonodavnog okvira i bolju primjenu važećih instituta zaštite potrošačkih prava

- 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, uz opštu preporuku nosiocima zaštite potrošača da svoje aktivnosti koncipiraju u skladu sa preporukama iz Izvještaja ekspertske misije Evropske komisije (peer review) „Ispunjavanje završnog mjerila za Poglavlje 28“. Za izradu zakonskih i podzakonskih propisa Ministarstva ekonomskog razvoja i drugih resornih ministarstava koji nijesu završeni u planiranom periodu neophodno je uspostaviti dodatnu komunikaciju između članova/ica radnih

grupa i intezivirati saradnju kako bi sve radnje predviđene za izradu ovih propisa bile završene u novom planiranom roku.

- U dijelu nadležnosti Ministarstva ekonomskog razvoja je potrebno formirati Komisiju za lica zadužena za vansudsko rješavanje sporova potrošača i organizovati obuku i polaganje tog ispita. Neophodno je da navedenu obuku prođu članovi/ce Odbora za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova, a potrebno je pozvati i licencirane medijatore/ke i drugu zainteresovanu javnost radi podsticanja osnivanja drugih tijela za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova.
- U dijelu učešća NVO na realizaciji planiranih aktivnosti potrebno je i u narednom periodu tokom cijele godine obezbijediti pružanje usluge – davanje pravnih savjeta, posredovanje, upućivanje nadležnim organima, evidentiranje žalbi potrošača/ica i sveukupno pomoći potrošačima/icama 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 isti nivo realizovanosti planiranih aktivnosti. U tom smjeru treba sprovoditi kontrole po žalbama potrošača/ica, povećati broj zaposlenih u ovim organima, održavati radionice, seminare, obuke za inspektore/ke i trgovce.

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

- Preporučuje se Ministarstvu ekonomskog razvoja i drugim organima državne uprave koji su nosioci aktivnosti iz operativnog cilja 2 da, usljed nedostataka kadrovskih kapaciteta za sprovođenje ovih aktivnosti, iste realizuju ustupanjem organizacijama potrošača ili drugim pravnim ili fizičkim licima, na osnovu javnog poziva shodno članu 156 Zakona o zaštiti potrošača i Uredbi o uslovima za ustupanje i obavljanje poslova utvrđenih Nacionalnim programom zaštite potrošača i bližim kriterijumima, načinu i postupku finansiranja. Na ovaj način bi se obezbijedila tješnja i bolja saradnja svih relevantnih stakeholdera u ovoj oblasti.

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

- Savjet za zaštitu potrošača je glavno tijelo kroz koje se ostvaruje ovaj operativni cilj, i njegova uloga i adekvatan rad su od suštinskog značaja za ostvarivanje ostalih ciljeva politike zaštite potrošača. Taj značaj je prepoznat i u odgovarajućim izvještajima Evropske komisije kojim se preporučuje jačanje uloge i efikasnosti ovog tijela. Stoga je ključna preporuka da se nastavi sa intenzivnim radom i sjednicama Savjeta za zaštitu potrošača u pravcu realizacije obaveza koje su utvrđene odlukom o osnivanju ovog radnog tijela, a naročito da se ojača njegova koordinaciona uloga u realizaciji planiranih aktivnosti u okviru Nacionalnog programa zaštite potrošača na način što će omogućiti bližu međusobnu saradnju različitih nosilaca zaštite potrošača.
- U dijelu Centralnog informacionog sistema za zaštitu potrošača (CISZP) potrebno je obezbijediti kontinuitet rada i postepeno usmjeravati institucije nosioce zaštite potrošača da svoju evidenciju o podacima iz nadzora, naročito uključujući podatke o primljenim žalbama i postupanju, kako je i planirano Nacrtom novog Zakona za zaštitu potrošača. Takođe je potrebno uključiti i lokalne samouprave u ovaj sistem.
- Preporučuje se jedinicama lokalne samouprave da svoje aktivnosti usmjere na ostvarivanje adekvatne saradnje i podrške organizacijama potrošača radi formiranja savjetovaništa za zaštitu potrošača, shodno odredbi člana 163 Zakona o zaštiti potrošača, odnosno Planu aktivnosti na podizanju nivoa zaštite potrošača u jedinicama lokalne samouprave iz 2016. godine.

- Akcionim planom za realizaciju Nacionalnog programa zaštite potrošača 2022-2024 za 2024.godinu su definisana tri operativna cilja i indikatori kojima će se mjeriti njihovo ispunjenje:
- Operativni cilj 1** - Obezbiđen veći stepen zaštite potrošačkih prava i interesa kroz dalje unaprijeđenje zakonodavnog okvira i bolju primjenu važećih instituta zaštite potrošačkih prava, čiji su indikatori:
- Broj podnijetih prigovora,
 - Broj podnijetih zahtjeva za vansudsko rješavanje sporova.
 - Broj donesenih zakona i podzakonskih propisa u cilju zaštite zdravlja i sigurnosti potrošača i zaštite njihovih ekonomskih interesa
- Operativni cilj 2** - Unaprijeđeno znanje i informisanost potrošača i trgovaca o njihovim pravima i obavezama kroz informativno-edukativne aktivnosti sa indikatorima učinka:
- Stepenn informisanosti građana o njihovim potrošačkim pravima u tradicionalnoj kupovini,
 - Stepenn informisanosti građana o potrošačkim pravima u elektronskoj kupovini
- Operativni cilj 3** - Uspostavljanje efikasnog sistema saradnje i koordinacije sa različitim stakeholderima značajnim za implementaciju politike zaštite potrošača:
- Broj lokalnih samouprava koje su ostvarile saradnju sa NVO udruženjima
 - Broj inicijativa i projekata koji se odnose na zaštitu potrošača pokrenutih od strane ostalih stakeholdera.
- Sprovođenje monitoringa i evaluacije primjene propisa će vršiti zaposleni u Direkciji za zaštitu potrošača kao i članovi Savjet za zaštitu potrošača, na redovnim sjednicama kojih shodno Odluci o osnivanju ovog Vladoanog tijela ima najmanje jednom u četiri mjeseca.

U Podgorici, 29.05.2024. godine

Br. 002-328/24-1004/11


MINISTAR
Nik Gjeloahaj



Crna Gora
Vlada Crne Gore
Generalni sekretarijat

Adresa: Karađorđeva bb
81000 Podgorica, Crna Gora
tel: +382 20 482 814
fax: +382 20 224 138
www.gsv.gov.me

Broj: 02 - 328/24-2932/2

5. jun 2024.

Crna Gora
MINISTARSTVO EKONOMSKOG RAZVOJA
PODGORICA

MINISTARSTVO EKONOMSKOG RAZVOJA I TURIZMA
Gospodin Nik Đeljošaj, ministar

Primljeno: 07-06-2024				
Org. jed.	Jed. klas. znak	Redni broj	Prilog	Vrijednost
002-328/24-1004/10				

Predmet: Mišljenje na Izvještaj o realizaciji Akcionog plana za 2023. za sprovođenje Nacionalnog programa zaštite potrošača 2022 – 2024 i nacrt Akcionog plana za 2024.

Uvaženi,

U skladu sa vašim dopisom, br. 02-328/24-1004/9, od 29.05.2024, kao i obavezama, koje proističu iz *Uredbe o načinu i postupku izrade, usklađivanja i praćenja sprovođenja strateških dokumenata („Službeni list Crne Gore“, broj 54/18)* u prilogu Vam dostavljamo:

- **Pozitivno mišljenje** na *Izvještaj o realizaciji Akcionog plana za 2023. za sprovođenje Nacionalnog programa zaštite potrošača 2022 – 2024*; i
- **Pozitivno mišljenje** na nacrt Akcionog plana za 2024.

Ukazujemo na neophodnost da se Akcioni plan za 2024 dodatno unaprijedi, shodno sugestijama i, u formatu predloga, dostavi GSV-u na ponovno mišljenje, iako je nacrt strateškog dokumenta pozitivno ocijenjen.

S poštovanjem,

GENERALNI SEKRETAR
mr Dragoljub Nikolić



Mišljenje na Izvještaj o realizaciji Akcionog plana za 2023. za sprovođenje Nacionalnog programa zaštite potrošača 2022-2024

GENERALNI OSVRT NA GODIŠNJI IZVJEŠTAJ O PRAĆENJU SPROVOĐENJA

Izvještaj dostavljen na mišljenje je: Izvještaj o realizaciji Akcionog plana za 2023. godinu Nacionalnog programa zaštite potrošača 2022-2024 (Ministarstvo ekonomskog razvoja)	II godina sprovođenja strateškog dokumenta	
Ispunjava li dostavljeni Izvještaj minimum kriterijuma kvaliteta propisanih Metodologijom razvoja politika, izrade i praćenja sprovođenja strateških dokumenata?	DA	NE
OPŠTA PROCJENA KVALITETA IZVJEŠTAJA:		
Obrazloženje: Izvještaj o realizaciji Akcionog plana za 2023. za sprovođenje Nacionalnog programa zaštite potrošača 2022-2024 ispunjava kriterijume kvaliteta propisane Uredbom o načinu i postupku izrade, usklađivanja i praćenja sprovođenja strateškog dokumenta („Službeni list CG“, broj 54/18) i pratećom Metodologijom razvijanja politika, izrade i praćenja sprovođenja strateških dokumenata. Pohvaljujemo korišćenje rodno senzitivnog jezika u tekstu izvještaja.		
U susret narednom izvještajnom ciklusu, skrećemo pažnju na sljedeće nedostatke:		
– Izostao je u Uvodnom rezimeu osvrst na ključna dostignuća po operativnim ciljevima, koja predstavljaju rezime podataka sadržanih u Informaciji o napretku u postizanju operativnih ciljeva. – Neophodno je korigovati trendove za određene indikatore učinka do trenutka dostavljanja Izvještaja Vladi na usvajanje. – Neophodno je priručnike objavljivati na web stranici Ministarstva ekonomskog razvoja i u izvještaje unositi linkove sa zvanične stranice. Isto za tabelarni prikaz u okviru Izvještaja, gdje je u kategoriji „indikator rezultata“ neophodno unijeti linkove. – Zahtijeva se segregacija podataka prema polu, i u dijelu definisanih indikatora učinka. – Informaciju o napretku u postizanju operativnih ciljeva treba dopuniti i elaboracijom eventualno identifikovanih prepreka ili rizika koji su spriječili građane da koriste benefite koje proizvodi javna politika zbog pripadnosti određenom polu.		

OBRAZAC ZA PROCJENU ISPUNJENOSTI KRITERIJUMA ZA IZVJEŠTAVANJE

Elementi procjene godišnjeg izvještaja o sprovođenju akcionog plana	Procjena ispunjenosti kriterijuma	
	DA	Nije primjenjivo
1. SADRŽAJ IZVJEŠTAJA IZVODNI REZIME	✓	

1.1.	Sadrži li uvodni rezime informaciju o stepenu realizacije AP? (Procenat realizovanih aktivnosti, procenat aktivnosti koje nijesu pravovremeno realizovane, procenat djelimično realizovanih aktivnosti i sl.)		
Izveštaj sadrži odgovarajuću informaciju o stepenu realizacije planiranih aktivnosti, uz prikaz ukupnog statusa realizacije aktivnosti i statusa realizacije prema operativnim ciljevima u izvještajnom periodu.			
1.2.	Pružila li uvodni rezime kratka pojašnjenja zašto se aktivnosti nijesu realizovale u roku?		
Izveštaj sadrži obrazloženje za izostanak realizacije planiranih aktivnosti, prema operativnim ciljevima. Neophodno je dati odgovarajuće obrazloženje i za djelimično realizovane aktivnosti i objasniti okolnosti koje su dovele do kašnjenja u realizaciji.			
1.3.	Sadrži li uvodni rezime kratak osvrt na ključna dostignuća po operativnim ciljevima? Daje li se osvrt na dostignute vrijednosti najvažnijih indikatora učinka? * (Osvrt na vrijednosti najvažnijih indikatora obavezan za izvještaje nakon druge godine implementacije AP)		
Izostao je osvrt na ključna dostignuća po operativnim ciljevima, koja predstavljaju rezime podataka sadržanih u <i>Informaciji o napretku u postizanju operativnih ciljeva</i> . Ovo posebno imajući u vidu da se radi o izvještaju koji se podnosi nakon II godine sprovođenja Programa i koji obavezno sadrži pregled ostvarenih vrijednosti indikatora učinka.			
1.4.	Sadrži li uvodni rezime osvrt na izazove u dostizanju ciljeva i ciljnih vrijednosti indikatora učinka?		
Uvodni rezime sadrži ključne izazove u realizaciji aktivnosti koji su zapravo sadržani u razlozima za izostanak realizacije aktivnosti. Neophodno je, međutim, izazove izdvojiti, imajući u vidu da su upravo izazovi osnov za preporuke na kraju izvještaja institucijama kako da efikasnije realizuju aktivnosti prema sledećem Akcionom planu.			
1.5.	Sadrži li uvodni rezime osvrt na izazove u dostizanju ciljeva i ciljnih vrijednosti sa rodnom dimenzijom?		
Uvodni rezime sadrži osvrt na izazove u dostizanju ciljeva sa rodnom dimenzijom. Uvodni rezime konstatuje da se „glavni izazov u dostizanju ciljeva i ciljnih vrijednosti sa rodnom dimenzijom odnosi na samo praćenje indikatora, naročito kod prvog operativnog cilja. Razlog je u činjenici da se u evidenciji prigovora potrošačica koju vode nadležne institucije ne vrši disagregacija po polu podnosioca prigovora i žalbi, što otežava praćenje eventualnih trendova po tom principu. Moguće rješenje je u centralizovanoj evidenciji kakva je CISZP koja bi vodila i navedenu statistiku. Takođe, prilikom izvještavanja o realizovanim aktivnostima koje imaju rodnu dimenziju, često nedostaju disagregirani podaci o polu.“			
Kako smo naveli u mišljenju na Izveštaj o sprovođenju Programa u 2022. „neophodno je da se razmotre svi aspekti politike koji mogu izazvati određene rizike po rodnu ravnopravnost i da se, shodno tome, razmisli, prevashodno u kontekstu pripreme narednog akcionog plana, je li moguće definisati nove aktivnosti kako bi se odgovorilo na identifikovane rizike. Takođe, treba razmisliti i o rodno segregiranim indikatorima učinka i rezultata, koji bi ponudili rodno segregirane podatke, neophodne za temeljnu analizu rodne dimenzije u predmetnoj podoblasti javne politike.“			

2. SADRŽI LI IZVJEŠTAJ INFORMACIJU O NAPRETKU U POSTIZANJU OPERATIVNIH CILJEVA?		✓
--	--	---

2.1.	Sadrži li izvještaj analitički osvrt na dostignuća za svaki operativni cilj posebno? (Opis dostignuća i kako oni doprinose operativnim ciljevima, primjeri dobre prakse)		
Izvještaj, u Informaciji o napretku u postizanju operativnih ciljeva, sadrži analitički osvrt na dostignuća, po operativnim ciljevima, uz prikaz ključnih rezultata. Neophodno je unijeti linkove na rezultate aktivnosti; pominje se web stranica za potrošač/-ce (web adresa je bila navedena u Izvještaju za 2022.), priručnik o zakonskim obavezama trgovaca, brošure o zaštiti korisnika/ca finansijskih proizvoda itd. Neophodno je priručnike objavljivati na web stranici Ministarstva ekonomskog razvoja i u izvještaje unositi linkove sa zvanične stranice. Isto za tabelarni prikaz u okviru Izvještaja, gdje je u kategoriji „indikator rezultata“ neophodno unijeti linkove.			
2.2.	Sadrži li izvještaj osvrt na izazove u ostvarenju ciljeva za svaki operativni cilj posebno? (Opis izazova u dostizanju željenih promjena. Izazovi treba da budu adresirani preporukama za naredni period sprovođenja u posljednjem poglavlju – tačka 4)		
Informacija o napretku u postizanju operativnih ciljeva sadrži pregled ključnih izazova u realizaciji, koji su prevedeni u preporuke na kraju izvještaja.			
2.3.	Sadrži li izvještaj polaznu, ciljnu i ostvarenu vrijednost indikatora učinka (za svaki operativni cilj posebno)? * Osvrt na vrijednosti indikatora obavezan je za izvještaje za godinu za koju je postavljena prelazna (srednjoročna) vrijednost – najčešće nakon druge godine implementacije strateškog dokumenta		
Budući da se radi o drugoj godini sprovođenja strateškog dokumenta, prikaz ostvarenih vrijednosti indikatora učinka je obavezan. Ukazujemo, međutim, resornom ministarstvu, da je trendove potrebno korigovati: trend za indikator učinka 3 i 4 za operativni cilj 2 je 2023. treba prije označiti znakom ∅, nego unositi trendove, jer istraživanje javnog mnjenja, na osnovu kojeg bi se došlo do vrijednosti indikatora učinka u 2023, nije sprovedeno. Takođe, za indikator učinka 5 za operativni cilj 3 silazni je trend, dok je za indikator učinka 6 za operativni cilj 3 trend stagnira jer je vrijednost ista u 2022. i 2023.			
2.4.	Jesu li indikatori učinka prikazani disagregirano po polu? * Osvrt na vrijednosti indikatora obavezan je za izvještaje za godinu za koju je postavljena prelazna (srednjoročna) vrijednost – najčešće nakon druge godine implementacije strateškog dokumenta		
Zahtijeva se segregacija podataka prema polu, i u dijelu definisanih indikatora učinka. Izvještaj ne sadrži grafički prikaz podataka koji bi ukazivali na određene aspekte problematike i grafički prikazivali tendencije. Ovo se odnosi i na rodno disagregirane podatke, koji izostaju, uz obrazloženje da evidencija prigovora potrošača, zahtijeva, u kontekstu unapređenja, uvođenje funkcionalnosti koja bi obezbijedila unos podataka prema polu. U preporukama na kraju Izvještaja izostaje specifična smjernica u tom dijelu. Ponavljamo primjer iz našeg mišljenja na Izvještaj za 2022 da je „kod indikatora učinka za operativni cilj 2 npr. moguća disagregacija podataka o ispitanicima, prema polnoj strukturi.“			
2.5.	Sadrži li izvještaj prateću analizu uzroka, razloge za (ne)dostizanje željenih vrijednosti indikatora učinka? * Osvrt na vrijednosti indikatora obavezan je za izvještaje nakon druge godine implementacije AP		
U Izvještaju se navode odgovarajući razlozi koji su doveli do prikazanih trendova, uz predlog odgovarajućih mjera u interesu prevazilaženja izazova.			
2.6.	Jesu li tokom implementacije identifikovane neke prepreke ili rizici koji proističu iz pripadnosti određenom rodu, a koje sprečavaju građane da koriste benefite koje proizvodi javna politika?		
Vidjeti komentar 1.5. kojim se zahtijeva analiza rodne dimenzije. Dakle, optimalno, u samom programu moraju biti „orodnjeni“ ciljevi, iz kojih bi proizilaze „orodnjeni“ indikatori učinka“, a zatim „orodnjene aktivnosti“ sa „orodnjenim indikatorima rezultata“. Informaciju o napretku u postizanju operativnih ciljeva treba dopuniti i elaboracijom eventualno identifikovanih prepreka ili rizika koji su spriječili građane da koriste benefite koje proizvodi javna politika			

zbog pripadnosti određenom polu. Ovo je veoma važan kriterijum u godišnjim izvještajima jer omogućava reviziju i adaptaciju instrumenata javne politike kako bi se korigovala uočena nejednakost.

1

3. SADRŽI LI IZVJEŠTAJ TABELU ZA IZVJEŠTAVANJE O IMPLEMENTACIJI AP	
Sadrži li tabela ključne informacije propisane Metodologijom:	
Indikatori učinka (* obavezno nakon druge godine sprovođenja AP)	
Aktivnosti	
Nadležna institucija	
Početak realizacije aktivnosti	
Rok za realizaciju aktivnosti	
Status indikatora rezultata	
Status indikatora rezultata, disagregiranih po polu	
Status realizacije (semafor pristup)	
Razlozi kašnjenja sa sprovođenjem aktivnosti	
Novi rok za realizaciju aktivnosti	
Osvrt na planirana i utrošena sredstva za svaku aktivnost	
Preporuka za dalju realizaciju aktivnosti	

OBRAZLOŽENJE:

- Kako je navedeno u komentaru 2.4. neophodno je „orodniti“ indikatore učinka. Isto se odnosi i indikatore rezultata, koji bi ponudili rodno segregirane podatke, neophodne za temeljniju analizu rodne dimenzije u predmetnoj podoblasti javne politike. Ovo posebno za aktivnosti koje se tiču obuke, aktivnosti 6 i 8 za operativni cilj 1 prikazuju rodno segregirane podatke, dok kod ostalih indikatora rezultata treba segregirati podatke za žene i muškarce.
- Neophodno je obrazložiti kašnjenje aktivnosti uz novi rok za realizaciju. Moguće je navesti isto obrazložiti iz Informacije o napretku u postizanju operativnih ciljeva u tabelarnom prikazu.
- Unijeti odgovarajuće linkove na saopštenja sa događaja u tabelarni prikaz, kod indikatora rezultata. Vidi komentar 2.1.

4. SADRŽI LI IZVJEŠTAJ PREPORUKE ZA BUDUĆE EFIKASNIJE SPROVOĐENJE AP	
Izveštaj sadrži odgovarajuće preporuke za efikasnije sprovođenje aktivnosti u narednom periodu, grupisane prema operativnim ciljevima i prema institucijama zaduženim za realizaciju aktivnosti.	