



Crna Gora  
Ministarstvo finansija i socijalnog staranja

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

Br: 02-03-17905

Podgorica, 20.12.2021. godine

## MINISTARSTVO EKONOMSKOG RAZVOJA

-n/r ministra, gospodina mr Jakova Milatovića-

Poštovani gospodine Milatoviću,

Na osnovu Vašeg akta, broj: 002-328/21-10440/13 od 10.12.2021. godine, kojim se traži mišljenje na tekst *Predloga nacionalnog programa zaštite potrošača 2022 – 2024, sa Akcionim planom za 2022. godinu*, Ministarstvo finansija i socijalnog staranja daje sljedeće

### MIŠLJENJE

Na tekst Predloga programa i pripremljeni Izvještaj o analizi uticaja propisa sa aspekta uticaja na poslovni ambijent, nemamo primjedbi.

Predloženim Programom obezbijediće se kontinuitet u sprovođenju aktivnosti koje se tiču daljeg unaprijeđivanja pravnog sistema zaštite potrošača u skladu sa potrošačkim zakonodavstvom EU, sa posebnim akcentom na utvrđene prioritete koji se odnose na unaprijeđivanje zaštite potrošača u pojedinim oblastima, kao i informisanje i podizanje svijesti glavnih aktera o značaju zaštite potrošača.

Na osnovu podataka koje ste dostavili u Izvještaj o analizi uticaja propisa u dijelu procjene fiskalnog uticaja, za implementaciju Akcionog plana za 2022. godinu planirana su finansijska sredstva Predlogom Zakona o budžetu Crne Gore za 2022. godinu kod Ministarstva ekonomskog razvoja. Takođe, za sprovođenje Akcionog plana za 2022. godinu predložen je finansijski okvir na nivou od 142.200,00 €, odnosno: iz budžeta 114.000,00 € kod potrošačkih jedinica: Ministarstvo ekonomskog razvoja, Uprava za inspeksijske poslove, Ministarstvo ekologije, prostornog planiranja i urbanizma, Ministarstvo kapitalnih investicija, Uprava za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove, Ministarstvo javne uprave, digitalnog društva i medija, iz budžeta nezavisnih agencija i drugih pravnih lica 27.000,00 €, projekat koji CEZAP realizuje sa EU 1.200,00 €.

Shodno navedenom, Ministarstvo finansija i socijalnog staranja nema primjedbi za *Predlog nacionalnog programa zaštite potrošača 2022-2024, sa Akcionim planom za 2022. godinu*, s tim da se sredstva neophodna za implementaciju Akcionog plana usklade sa sredstvima planiranim nosiocima aktivnosti godišnjim Zakonom o budžetu za 2022. godinu.

S poštovanjem,



# IZVJEŠTAJ O SPROVEDENOJ ANALIZI PROCJENE UTICAJA PROPISA

MINISTARSTVO ILI  
REGULATORNO TIJELO  
PREDLAGAČ

Ministarstvo ekonomskog razvoja

NASLOV PROPISA

NACIONALNI PROGRAM ZAŠTITE POTROŠAČA 2022-  
2024, SA AKCIONIM PLANOM ZA 2022. GODINU

## Odjeljak 1: Definisane probleme

- ✓ 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 2021. godinu u obavezi je da pripremi Nacionalni program zaštite potrošača 2022-2024. Predmetnim programom 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.
- Uzroci su nedostatak adekvatne zakonske regulative, neaktivnost nadležnih organa u procesu edukovanja i informisanja potrošača o njihovim pravima, neadekvatna primjena važećih instituta zaštite potrošačkih prava, nizak nivo saradnje svih institucija zaduženih za oblasti zaštite potrošača.
- Posljedica je još uvijek nedovoljno visok stepen zaštite potrošačkih prava i interesa, 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 pravo na obeštećenje u slučaju povrede njihovih ekonomskih interesa.
- Bez NPZP 2022-2024, ne bi bilo kontinuiteta u realizovanju aktivnosti od značaja za unprjeđenje nivoa zaštite potrošača, a u cilju potpunog usklađivanja sa EU politikama i praksama.

## Odjeljak 2: Ciljevi

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

Operativni ciljevi su:

1. Obezbjeden 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

Definisani ciljevi programa u potpunosti su usklađeni sa krovnim i pojedinačnim strateškim dokumentima Vlade Crne Gore. Predsjednik Vlade u svom Ekspozeu ističe da Crna Gora u skladu sa evropskim pristupom treba da se zasniva na, između ostalog, održivom razvoju koji uključuje primjenu zelene ekonomije, smanjenje emisije ugljenika, korišćenje pametnih tehnologija, posvećeniju zaštitu životne sredine, poboljšavanje poslovnog ambijenta za mala i srednja preduzeća i podršku potrošačima u ostvarivanju sopstvenih prava. Dalje, Programom rada Vlade za 2021. godinu, jedan od ključnih prioriteta Vlade – Zdrave finansije i ekonomski razvoj – obuhvata i podršku potrošačima u ostvarivanju svojih prava. U okviru predloženog prioriteta Vlade definisan je i cilj „Povećanje informisanosti potrošača o njihovim pravima i unaprijeđenje uslova za ostvarivanje prava potrošača“, gdje se kao ključna aktivnost izdvaja „Priprema i usvajanje Nacionalnog programa zaštite potrošača 2022-2024, sa Akcionim planom za sprovođenje NPZP za 2022. godinu“. Među ostalim aktivnostima su i utvrđivanje Predloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača, Predloga zakona o turizmu i ugostiteljstvu. Predviđeni indikatori su: a) Najmanje 3% povećan broj potrošačkih žalbi prema UIP; b) Povećanje stepena znanja i informisanosti potrošača o njihovim pravima za 5% u 2021. godini u odnosu na 2020. godinu; c) Povećan broj riješenih predmeta pred Odborom za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova za 10% u 2021. godini u odnosu na 2020. godinu i d) Unaprijeđenje zaštite potrošača u turizmu i ugostiteljstvu. Nacionalna Strategija održivog razvoja do 2030. godine proizašla je iz opredjeljenja Vlade Crne Gore o uspostavljanju ekološke države, te je Crna Gora jedna od prvih država Jugoistočne Evrope koje su ustanovile strateški i institucionalni okvir za održivi razvoj u skladu sa standardima razvijenih zemalja Evropske unije. Strategijom se uspostavlja sveobuhvatan okvir za nacionalni odgovor na izazove koji se nalaze na putu ka održivom razvoju crnogorskog društva do 2030. godine. Iako se među predloženim ciljevima i mjerama zaštita potrošača ne navodi eksplicitno, ukoliko uzmemo u obzir da su održivi razvoj i prava potrošača u tijesnoj vezi kroz upravo jedno od prava potrošača, zdrava i održiva životna sredina, a koje se tiče života i rada u sredini koja nije štetna po zdravlje i dobrobit sadašnjih i budućih generacija, evidentno je zašto je ova krovna politika u potpunom saglasju sa programskim dokumentom koji ima za cilj dalje unaprijeđenje predmetne oblasti. Programom pristupanja EU 2020-2022, obuhvaćeno je i Poglavlje 28 Zaštita potrošača i zdravlje. Poglavlje Zaštita potrošača i zdravlja razmatra teme i pitanja podijeljena u dvije cjeline: zaštita potrošača i javno zdravlje. Zaštita potrošača obuhvata oblast bezbjednosti proizvoda i oblast zaštite ekonomskih interesa potrošača. Ključna pitanja u oblasti bezbjednosti proizvoda su: opšta bezbjednost proizvoda, obmanjujući proizvodi i brza razmjena informacija o opasnim proizvodima. Ključna pitanja u oblasti zaštite ekonomskih interesa potrošača su: sklapanje ugovora na daljinu; ugovori sklopljeni van poslovnih prostorija; odredbe koje se protive načelima savjesnosti i poštenja (nepravilne odredbe u potrošačkim ugovorima); prodaja robe široke potrošnje i prateće garancije; isticanje cijena proizvoda ponuđenih potrošačima; obmanjujuće i komparativno oglašavanje; nepoštena komercijalna praksa; vremenski podijeljeno korišćenje nepokretnosti (timesharing), dugoročni proizvodi za odmor, preprodaja i razmjena; putovanja u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima; odgovornost za neispravne proizvode; sudska i upravna zabrana; potrošački krediti; vansudsko rješavanje potrošačkih sporova; saradnja između organa nadležnih za zaštitu potrošača. Poglavlje je otvoreno 16. decembra 2014. godine. Ovaj program u dijelu koji se tiče strateškog okvira za oblast zaštite potrošača predviđa usvajanje Akcionog plana za sprovođenje Nacionalnog programa zaštite potrošača 2019-2021, za 2021. godinu, čime se zaokružuje prethodni Nacionalni program zaštite potrošača 2019-2021 i otvara prostor za novi trogodišnji program koji će nastaviti dalji razvoj i unaprijeđenje predmetne oblasti po uzoru na primjere najbolje prakse EU. Jedno od mjerila koje je predviđeno PPCG-om odnosilo se na „Uspostaviti adekvatne administrativne kapacitete u oblasti zaštite potrošača i javnog zdravlja“, što je zapravo jedan od ključnih izazova u implementaciji ove politike, o čemu će detaljnije biti riječi dalje u dokumentu. Programom ekonomskih reformi 2020-2022 u okviru Poglavlja 3 Makroekonomska politika, kao jedna od bitnijih preporuka izdvaja se „Jačanje napora da se riješe preostali nekvalitetni krediti, uključujući one van bankarskog sistema, i pozabaviti se preprekama koje ometaju rezoluciju

izvan nadležnosti Centralne banke. Sprovoditi sveobuhvatnu reviziju kontrole sredstava finansijskog sektora u skladu sa najboljom međunarodnom praksom i objaviti rezultate. Pomno pratiti rizike u vezi sa segmentom potrošačkih kredita, koristeći ako je potrebno odgovarajuće alate mikro i makro prudencijalne politike i razmotriti mjere da se osnaže resursi na raspolaganju Fondu za zaštitu depozita Crne Gore.“ Predmetno se odnositi na zaštitu prava potrošača korisnika finansijskih usluga, što je takođe jedna od oblasti zaštite prava potrošača, kojoj u narednom periodu mora biti posvećena ogromna pažnja.

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. 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 aktuelne pandemije bolesti COVID-19. Kao što je i očekivano, sama pandemija je stvorila znatne probleme koji mnogome 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 prioritetnih područja:

1. zelena tranzicija;
2. digitalna transformacija;
3. pravna zaštita i sprovođenje prava potrošača;
4. posebne potrebe određenih grupa potrošača i
5. međunarodna saradnja.

Predmetni program zaštite potrošača 2022-2024, 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, potrošače u digitalnom okruženju, ali i posebne potrebe određenih grupa potrošača.

Kada je riječ o nacionalnim strateškim dokumentima kojima se uređuju pojedinačne oblasti, iz obavljene analize dolazi se do zaključka da, čak i ako je oblast zaštite potrošača veoma široka i odnosi se na različite vrste potrošača (između ostalog potrošače korisnike finansijskih usluga, potrošače kao korisnike usluga prevoza, turističkih usluga, usluga od javnog interesa itd), pojedinačni strateški dokumenti, ovoj oblasti ne pridaju veliki značaj. Ovo svakako ostavlja prostor da se programom zaštite potrošača kao krovnim dokumentom u ovoj oblasti u narednom trogodišnjem periodu pažnja usmjeri i na različite oblasti zaštite prava potrošača, uz koordinaciju sa drugim institucijama čija je to primarna nadležnost. Međutim, ovdje treba pomenuti da je pitanje zaštite potrošača tretirano Planom aktivnosti na podizanju nivoa zaštite potrošača u jedinicama lokalne samouprave, koji je donesen u julu 2016. godine. Planom aktivnosti na podizanju nivoa zaštite potrošača u jedinicama lokalne samouprave, predviđeno je uspostavljanje savjetovališta u Podgorici, kao i dva savjetovališta za južni i sjeverni region. Formiranjem savjetovališta, stvorili bi se i uslovi za kvalitetnije i efikasnije informisanje potrošača, savjetovanje i rješavanje potrošačkih problema zajedničkim aktivnostima državnih i lokalnih organa, kao i nevladinog sektora. Prema Planu aktivnosti lokalna samouprava treba da obezbijedi infrastrukturnu osnovu za nesmetano funkcionisanje savjetovališta kroz potpisivanje sporazuma o saradnji i korišćenju opredijeljenog kancelarijskog prostora dok bi se sredstva za naknade za zaposlene savjetnike, kao i za angažovanje stručnih saradnika za pojedine složenije segmente zaštite potrošača, u periodu funkcionisanja savjetovališta, obezbjeđivala iz projekata podrške NVO sektoru u ovoj oblasti i drugih izvora finansiranja, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača. Osim ovog plana, treba pomenuti i Strategiju informisanja javnosti o pristupanju Crne Gore Evropskoj uniji 2019 - 2022. godine, koja je u okviru Operativnog cilja - Podizanje vidljivosti

EU programa podrške predviđala sprovođenje aktivnosti Obilježavanje Svjetskog dana zaštite potrošača, tokom 2019. godine. Iako je Strategijom razvoja energetike do 2030. godine načelno predviđeno usvajanje posebne strategije za zaštitu malih kupaca energije (domaćinstava) koju bi Regulatorna agencija za energetiku pripremila u saradnji sa organom zaduženim za zaštitu potrošača, do danas nisu inicirane niti predlagane bilo kakve aktivnosti u ovom pravcu. Nadalje, kontekst u kojem je prepoznat potrošač i njegova prava odnosi se na jedan od prepoznatih ciljeva do 2030. godine, a to je unaprijeđenje nivoa pouzdanosti napajanja potrošača električne energije u Crnoj Gori. Možemo zaključiti da se ovaj cilj više indirektno naslanja na zaštitu prava potrošača, jer je fokus na unaprijeđenju kvaliteta usluge, što je svakako jedan od ciljeva politike, ali strategijom ipak nijesu predviđeni ciljevi koji bi omogućili veći stepen poznavanja i poštovanja potrošača korisnika električne energije, te se i u ovom dijelu daje prostor za pokretanje određene inicijative kroz predmetni program. Opštim programom nadzora proizvoda na tržištu za 2021. godinu utvrđenim od strane Koordinacionog tijela za nadzor na tržištu, obuhvaćeno je ukupno 26 proizvoda, odnosno grupa proizvoda, nad kojima će nadzor vršiti osam inspekcija, i to: pet inspekcija Uprave za inspekcijske poslove (Tržišna inspekcija, Inspekcija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, Metrološka inspekcija, Zdravstveno-sanitarna inspekcija i Termoenergetska inspekcija); Inspekcija za drumski saobraćaj (MKI), Inspekcija za eksplozivne materije, zapaljive materije, tečnosti i gasove (MUP) i Fitosanitarna inspekcija (UBHFVP). Sam program je, s obzirom na svoj obuhvat i svrhu u tijesnoj vezi sa politikom zaštite potrošača, sa aspekta kontrole i utvrđivanja nepravilnosti koje mogu označavati direktno kršenje prava potrošača, posebno sa aspekta bezbjednosti proizvoda, odnosno uticaja proizvoda na zdravlje 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 i implementacija Nacionalnog programa zaštite potrošača 2022-2024 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 2021. godinu.
- Izabrana opcija 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 najvjerojatnije uticati rješenja u propisu - Nabrojati pozitivne i negativne uticaje, direktne i indirektno
- ✓ 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.

- Nacionalni program zaštite potrošača 2022-2024 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. Premda još uvijek nivo svijesti i na strani privatnog sektora nije na zadovoljavajućem nivou, trgovci su sve više svjesni značaja koji ova oblast ima za uspostavljanje lojalnog odnosa sa potrošačima, čime nastoje povećati svoju konkurentnost i stvoriti bolju reputaciju svog preduzeća, te će predmetni propis djelovati pozitivno i na njih kroz različite aktivnosti kojima će se nastojati dodatno približiti ova oblast trgovcima, ali i povećati njihova motivisanost za visok stepen zaštite potrošačkih prava. Građani predstavljaju najvažniju interesnu grupu, jer se sama politika i predmetni dokument upravo direktno odnose na njih kao potrošače. Samim tim njihov interes za implementaciju predmetnog dokumenta, a i politike je ogroman. Sa druge strane, građani još uvijek nijesu dovoljno informisani, niti motivisani za aktivnije djelovanje po pitanju ostvarivanja svojih prava, što je vjerovatno posljedica nekih ranije usvojenih obrazaca ponašanja, ali i nepostojanja dovoljno znanja kao ni motivisanosti da se u slučaju bilo kojeg pokušaja kršenja njihovih prava preduzmu potrebni koraci. NVO sektor, odnosno udruženja potrošača igraju ogromnu ulogu u podizanju svijesti potrošača o pravima, pravnom savjetovanju i u krajnjem zaštiti kolektivnih interesa potrošača, što je veoma značajno sa aspekata unaprijeđenja sistema zaštite potrošača. Oni takođe pokazuju ogroman interes i odazivaju se na pozive koji uključuju konsultovanje zainteresovane javnosti i predlaganje članova u radna tijela koja se bave ovom tematikom. Veliki je broj inicijativa i projekata koje implementiraju, a u proteklom periodu su čak podnijeli i prvu kolektivnu tužbu, što je veoma pohvalno. Mediji su veoma važni za podizanje svijesti javnosti o ovoj oblasti, odnosno kako o aktivnostima koje nadležne institucije preduzimaju u cilju stvaranja efikasnije zaštite potrošačkih prava, tako i u cilju upoznavanja samih potrošača sa njihovim pravima. Njihov interes je još uvijek na nedovoljno visokom nivou iako su u proteklom periodu realizovane određene tematske emisije koje su bile posvećene upravo ovoj oblasti. Obrazovne institucije, čak i shodno Zakonu o zaštiti potrošača, igraju ogromnu ulogu u unaprijeđenju znanja i obučavanju različitih grupa građana o njihovim pravima kao potrošača. Posebno su značajni sa aspekta podizanja svijesti mlađih generacija o ovoj veoma važnoj oblasti. Iako postoji zakonodavni prostor za veći angažman obrazovnih institucija kroz organizovanje posebnih edukativnih programa na ovu temu, još uvijek nijedan nije realizovan. Negativnih uticaja nema.

- Primjena ovog Plana ne stvara nikakve troškove građanima/potrošačima i privredi.
- Propis neće stvoriti troškove.
- Ovim Programom 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 2022. godinu predložen je finansijski okvir na nivou od 145.200 €, odnosno:
  - nacionalni budžet – 114.000€
  - budžet nezavisnih agencija i drugih pravnih lica: 27.000€
  - projekat koji CEZAP realizuje sa EU – 1.200 €
- Posmatrano po operativnim ciljevima najviše sredstava treba izdvojiti za realizaciju aktivnosti iz operativnog cilja 2 u iznosu od 83.200 €, zatim slijedi operativni cilj 3 za čiju realizaciju je potrebno 59.000 €, dok za aktivnosti iz operativnog cilja 1 treba izdvojiti 3.000 €.
- Međunarodne finansijske obaveze ne proizilaze iz implementacije Programa.
- 
- Sredstva su planirana i tražena predlogom budžeta Ministarstva ekonomskog razvoja za 2022. godinu.
- 
- Nije primjenljivo.
- 
- Nije primjenljivo.
- 
- Za obračun izdataka konsultovan je Respin Metodološki vodič za obračun troškova strategija Vlade.
- 

### 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

- Nije korišćena eksterna ekspertiza. Dokument je pripremljen od strane nadležnih lica Direkcije za zaštitu potrošača, Ministarstva ekonomskog razvoja.

Ministarstvo ekonomskog razvoja je prije pripreme Nacrta Nacionalnog programa zaštite potrošača 2022-2024, sa Akcionim planom za 2022. godinu sprovedo konsultacije zainteresovane javnosti u cilju prikupljanja predloga i sugestija od značaja za predmetnu oblast, u trajanju od 15 dana, ali nije pristigao nijedan predlog. Nakon pripreme Nacrta programa sprovedena je Javna rasprava u trajanju od 20 dana, počev od 11. novembra i tom prilikom nije pristigao nijedan predlog ili sugestija. Neposredne konsultacije u vezi predmetnog programa su obavljene sa svim nosiocima 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 (u pogledu kapaciteta ove direkcije, važno je napomenuti da su shodno Pravilniku o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta sistematizovana 4 radna mjesta, i sva su popunjena. Međutim, u posljednjih 6 godina, jedan od pomenuta četiri službenika je na bolovanju, dok je trenutno upražnjeno i mjesto načelnika Direkcije, čime su kapaciteti same direkcije oslabljeni. Kako bi se u određenoj mjeri obezbijedio kontinuitet obavljanja poslova, angažovano je jedno lice po ugovoru o djelu).
  - nedovoljna angažovanost ostalih subjekata značajnih za implemetaciju predmetne politike
- Nacionalnim programom zaštite potrošača 2022-2024 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.
- Da bi proces praćenja i sprovođenja mogao što kvalitetnije i efikasnije da se obavlja, Ministarstvo ekonomskog razvoja će formirati operativni tim za praćenje programa sačinjen od predstavnika svih institucija koje su uključene u proces sprovođenja. Operativni tim će se sastajati najmanje dva puta godišnje, a tokom prve godine implementacije po potrebi i češće. Na taj način će se blagovremeno i u kontinuitetu razmatrati proces sprovođenja, kao i moguće prepreke i izazovi sa kojima se institucije mogu suočavati prilikom implementacije aktivnosti. Podaci neophodni za sačinjavanje izvještaja prikupljaće se u drugoj polovini godine i biti dostavljeni Ministarstvu prije posljednjem godišnjem sastanka, a prije sačinjavanja godišnjeg odnosno završnog izvještaja. Na posljednjem sastanku isti će biti razmotreni i eventualno dopunjeni kako bi se obezbijedio neophodan kvalitet izvještaja. Takođe na taj način nastojaće se animirati institucije da pravovremeno dostavljaju podatke i da se izbjegne najčešći problem sa kojim se suočavaju institucije u procesu izvještavanja (neblagovremeno dostavljanje potrebnih podataka od strane institucija koje su uključene u realizaciju pojedinih aktivnosti, manjak interesovanja institucija koje nisu ključni nosilac aktivnosti da se posvete procesu izvještavanja i sl.). Ministarstvo će biti zaduženo za prikupljanje i objedinjavanje podataka relevantnih za sačinjavanje izvještaja, kao i za koordinaciju i rad operativnog tima. Osim toga, svi eventualni problemi i prepreke biće adresirani Savjetu za zaštitu potrošača, koji će biti oformljen do kraja 2021. godine. Proces izvještavanja, prolaziće nekoliko instanci. Naime, članovi operativnog tima će dostavljati podatke Ministarstvu prije posljednjeg sastanka planiranog za tu godinu, a Ministarstvo će objediniti iste i sačiniti izvještaj prije održavanja posljednjeg sastanka operativnog tima u predmetnoj godini. Nakon usaglašavanja sa operativnim timom, izvještaj (godišnji ili završni) biće upućen



Generalnom sekretarijatu Vlade Crne Gore na mišljenje. Poslije toga isti će biti razmotren od strane Savjeta za zaštitu potrošača, pa tek onda upućen Vladi Crne Gore na usvajanje.

- Evaluacija predmetnog strateškog dokumenta biće sprovedena ex post i od strane eksternih eksperata zbog složenosti i obuhvata, ali i zbog obezbjeđivanja većeg stepena objektivnosti. Sredstva za sprovođenje biće obezbjeđena budžetom Ministarstva. Planirano je da ovaj proces otpočne u martu 2024. godine i bude završen do oktobra iste godine, kako bi se pravovremeno obezbjedili nalazi evaluacije, koji će biti predstavljeni u završnom izvještaju, ali i u cilju obezbjeđivanja adekvatnih osnova za kreiranje potencijalno novog dokumenta, a nalazi evaluacije daće jasan i precizan nalaz uspješnosti razvijanja ove politike kroz unificiran dokument. Na ovaj način nastoji se odrediti da li se postižu planirani efekti, da li je predmetna politika održiva, kao i da li je moguće uz podršku fondova Evropske unije realizovati veći broj aktivnosti.

U Podgorici, 10.12.2021. godine

v.d generalne direktorice

Direktorat za unutrašnje tržište i konkurenciju

