



**ИЗВЕШТАЈ О СПРОВОЂЕЊУ
АКЦИОНОГ ПЛАНА СТРАТЕГИЈЕ ЗАШТИТЕ ПОТРОШАЧА
ЗА ПЕРИОД 2019-2024. ГОДИНЕ
извештајни период: децембар, 2022 – децембар, 2023. године**

У складу са чланом 43. и 47. Закона о планском систему Републике Србије („Сл. гласник РС“, број 30/2018) и чланом 69, 70. и 71. Уредбе о методологији управљања јавним политикама, анализи ефеката јавних политика и прописа и садржају појединачних докумената јавних политика („Сл. гласник РС“, број 8/2019), Министарство унутрашње и спољне трговине сачињава извештај о резултатима спровођења Стратегије заштите потрошача за период 2019 – 2024. године („Сл. гласник РС“, број 93/2019) (у даљем тексту: Стратегија) која уређује политику у области заштите потрошача. Акциони план за реализацију Стратегије заштите потрошача за период 2023 – 2024. године (у даљем тексту Акциони план) представља интегрални део Стратегије којим су дефинисане специфичне активности и мере за реализацију, надлежне институције и партнери у реализацији активности и мера и рокови за спровођење активности и мера. Извештајни период односи се на децембар, 2022 – децембар, 2023. године.

Општи циљ Стратегије је унапређен систем заштите потрошача у Републици Србији у складу са новим изазовима на светском тржишту и њихова потпунија заштита у складу са најбољом ЕУ праксом

Посебни циљеви

Посебни циљеви идентификовани на основу анализе ситуације и планиране мере:

ПОСЕБАН ЦИЉ 1: Унапређена заштита права и интереса потрошача

Мера 1.1: Унапређење постојећег законодавства у области заштите потрошача

Мера 1.2: Унапређена казнена политика у циљу смањења учесталости кршења прописа о заштити потрошача

ПОСЕБАН ЦИЉ 2: Унапређен механизам за вансудско решавање потрошачких спорова

Мера 2.1: Јачање капацитета тела за вансудско решавање потрошачких спорова

Мера 2.2: Повећан проценат потрошачких спорова који се решавају вансудским путем

ПОСЕБАН ЦИЉ 3: Повећан капацитет и ресурси институционалног система за заштиту потрошача

Мера 3.1: Јачање капацитета и ресурса организационе јединице за заштиту потрошача

Мера 3.2: Развој партнерства и услуга које пружају удружења за заштиту потрошача и локална самоуправа

Мера 3.3: Обезбеђивање система за пружање услуга информационих технологија у сврху заштите потрошача

ПОСЕБАН ЦИЉ 4: Повећан ниво информисаности и свести јавности о правима и интересима потрошача

Мера 4.1: Повећан проценат опште јавности која је упозната са правима потрошача

Мера 4.2: Обезбеђивање континуиране едукације деце школског узраста о правима потрошача

Мера 4.3: Повећан ниво обавештености трговаца о њиховим законским обавезама

Мера 4.4: Повећање транспарентности електронске трговине

Табела 1 – Остварене вредности показатеља

Извештајна година	2023					
Назив	Акциони план за спровођење Стратегије заштите потрошача (2019-2024) за период 2013-2024 (20157)					
	Година ПВ	ПВ	ЦВ	Остварено	Статус	Образложење одступања од циљане вредности
1. Ниво задовољства потрошача (%) ¹ (51748)	2013	40.00	65.00	65.50	0.00	
1. 1. Потрошачи који нису остварили своја права у односу на број потрошача који су упутили приговоре (%) (51752)	2018	8.00	4.50	2.32	1.00	
1. 1. 1. Усклађени релевантни прописи којима се побољшава заштита потрошача (1 - одређени напредак, 2) (51756)	2018	0.00	1.00	1.00	1.00	
1. 1. 2. Превентивне саветодавне посете у складу са Законом о заштити потрошача (Број) (51760)	2018	300.00	275.00	367.00	1.00	
1. 2. Успешно окончани поступци за вансудско решавање потрошачких спорова (Број) (51764)	2022	72.00	120.00	694.00	1.00	
1. 2. 1. Посредници уписани на листу тела за вансудско решавање потрошачких спорова (Број) (51768)	2021	25.00	35.00	54.00	1.00	
1. 2. 2. Поднети захтеви за покретање поступка вансудског решавања потрошачких спорова (Број) (51772)	2022	497.00	600.00	2,224.00	1.00	
1. 3. Едуковани и обучени представници релевантних институција у области заштите	2018	50.00	170.00	174.00	1.00	

¹ Ниво задовољства потрошача рађен је на основу параметара преузетих из Националног регистра потрошачких приговора (НРПП) и информационог система за вансудско решавање потрошачких спорова (АДР платформа). НРПП: од укупно 17.388 захтева потрошача, 12.078 је тражило информацију/савет, док је 5.310 тражило помоћ у решавању приговора. Од 5.310 захтева, за 572 приговора је исход непознат у време уписа, 53 су у раду, док 2.799 је остварило своја права деловањем удружења. $4.738 : 100 = 2.799 : x$, $x = 59\%$. Од 12.078 захтева за информацијама/савет, 11.237 потрошача је добило помоћ ($12.078 : 100 = 11.237 : x$, $x = 93\%$). Када је је у питању АДР платформа, од 1.548 вансудских спорова у 2023. години било је 588 споразума, 619 обустава поступака, 173 препорука о начину решавања спора, 168 одбачених - $1.370 : 100\% = 761 : x$, $x = 55\%$. Ниво задовољства је добијен на основу три параметра – проценат потрошача који су остварили своја права деловањем удружења, проценат потрошача којима је пружена информација/савет и проценат потрошача чији је вансудски поступак окончан споразумом/препоруком.

потрошача (Број) (51776)						
1. 3. 1. Број запослених и обучених државних службеника у организационој јединици за заштиту потрошача (Број) (51780)	2018	9.00	13.00	19.00	1.00	
1. 3. 2. Удружења потрошача која су остварила сарадњу са органима аутономне покрајине и јединицама локалне самоуправе (Број) (51784)	2017	6.00	12.00	6.00	-1.00	Сарадња локалне самоуправе и удружења за заштиту потрошача је један од стратешких приоритета и у великој мери се ослања на активности у оквиру ИПА 2018 пројекта. Спроведене су значајне активности у смислу одржавања састанака и обука представника локалне самоуправе и удружења за заштиту потрошача, уз подршку Сталне конференције градова и општина. Забележен је недовољан одзив локалне самоуправе овим састанцима и обукама услед чега Министарство унутрашње и спољне трговине (у даљем тексту: МУСТ) у наредном периоду, кроз ИПА 2021 пројекат, планира системски приступ овом комплексном питању како би се локална самоуправа, као носилац заштите потрошача, активније укључила у систем заштите.
1. 3. 3. Израђене и надограђене софтверске платформе у систему заштите потрошача (Број) (51788)	2018	0.00	1.00	2.00	1.00	
1. 4. Предузете активности које за циљ имају подизање свести јавности о правима потрошача (Број) (51792)	2018	5.00	9.00	9.00	1.00	
1. 4. 1. Израђени едукативни и информативни материјали за промовисање права потрошача (Број) (51796)	2018	4.00	8.00	9.00	1.00	
1. 4. 2. Едукована деца школског узраста на тему заштите права и интереса потрошача ² (Број) (51800)	2018	30.00	350,000.00	380,000.00	1.00	
1. 4. 3. Број едукованих трговаца (Број) (51804)	2018	60.00	200.00	200.00	1.00	
1. 4. 4. Јавно доступни документи информативног карактера о заштити права потрошача у области електронске трговине (Број) (51808)	2018	3.00	3.00	3.00	1.00	

² Број добијен на основу података о броју наставника који су се пријавили за обуку. Регистрацију је попунило 2.857 наставника основних школа (завршило 1.948) и 1.733 наставника средњих школа (завршило 983). Од 2.931 наставника колико их је завршило обуку, 454 су наставници разредне наставе, а 2.477 је осталих наставника предметне наставе, стручних сарадника, и остало. Број наставника разредне наставе се множи са 30, будући да је то просечан број ученика у одељењу, док се број наставника предметне наставе и стручних сарадника множи са 150, будући да наставници предметне наставе раде са по пет одељења: $(454 \cdot 28) + (2.477 \cdot 140) = 359.492$. Претпоставка је да су наставници основних и средњих школа који нису завршили обуку (909 и 750), и поред тога, држали предавање ученицима о темама заштите потрошача услед чега је број заокружен на 380.000.

Табела 2 - Реализација активности

Извештајна година					2023				
Назив					Акциони план за спровођење Стратегије заштите потрошача (2019-2024) за период 2019-2022 (20157)				
	Орган који спровод и активно ст	Поче так	Ква ртал	Статус активно сти	Нови рок (годи на)	Нови рок (квартал)	Кратко образложење постигнутог напретка	Разлози за одступање	Будући кораци
1. 1. 1. 01 Усклађивање прописа Републике Србије у области заштите потрошача са законодавством ЕУ у овој области - статус (101734)	МУСТ	1/20 23	I	0 1 – у току			Континуирана активност. На основу Националног програма за усвајање правних тековина Европске уније НПАА, почела је израда Закона о изменама и допунама закона о заштити потрошача у који ће бити интегрисане одредбе Директиве 2019/2161, Директиве 2019/770, Директиве 2019/771.		
1. 1. 1. 02 Усвајање правилника о раду регистра „Не зови” - статус (101735)	МУСТ	1/20 23	I	0 2 – завршено			Решење о образовању Радне групе за израду Правилника о регистру потрошача који не желе примати позиве и/или поруке у оквиру промоције и/или продаје телефоном донето је у децембру 2022. године (рок за усвајање – 19. септембар 2022. године). У рад међуресорне радне групе укључени су, поред Министарства унутрашње и спољне трговине, представници РАТЕЛ, А1, Телеком Србија, Теленор Србија и Савета страних инвеститора. Дана 29. новембра 2023. године, усвојен је Правилник о Регистру потрошача који не желе примати позиве и/или поруке у оквиру промоције и/или продаје телефоном који је послат Републичком секретаријату на објављивање у Службеном гласнику Републике Србије		Активности су усмерене на израду софтверског решења и у 1. кварталу 2024. године софтвер за унос података у смислу спровођења Правилника „Не зови“ је оспособљен, а тиме и примена наведеног подзаконског акта.

							26. децембра 2023. године. Правилник је објављен у броју 118 од 28. децембра 2023. године.		
1. 1. 1. 03 Усвајање правилника о евиденцији потрошачких спорова - статус (101736)	МПРАВ ДЕ	1/20 23	I	0 1 – у току	2024		Израда је одложена, будући да зависи од измена и допуна Судског пословника.	У извештајном периоду, приоритет Министарства правде била је припрема Амандмана на Устав Републике Србије и правосудних закона, а ради усклађивања са наведеним амандманима. У складу са наведеним, започете су и измене и допуне Судског пословника.	У оквиру измена и допуна Судског пословника, уредиће се питање садржине начина вођења евиденције потрошачких спорова, у складу са обавезом из члана 148. Закона о заштити потрошача („Службени гласник РС”, број 88/21), за који се очекује да буде завршен у току 2024. године.
1. 1. 1. 04 Формирање Радне групе за израду Нацрта закона о изменама и допунама закона о заштити потрошача и израда Нацрта закона - статус (101737)	МУСТ	1/20 23		0 1 – у току			МУСТ, у складу са НПАА 2022-25, планира усвајање Закона о изменама и допунама Закона о заштити потрошача од стране Владе РС до II квартала 2024. г. Основана је Радна група за израду закона коју чине представници МУСТ, Министарства туризма и омладине, Министарства телекомуникација и информација, Комисије за заштиту конкуренције, Савеза страних инвеститора, удружења за заштиту потрошача, Привредне коморе Србије.		
1. 1. 1. 05 Предлагање Нацрта закона о изменама и допунама закона о заштити потрошача Влади ради утврђивања Предлога закона - статус (101738)	МУСТ	1/20 23		0 1 – у току			МУСТ је покренуло јавне консултације у оквиру процеса израде Нацрта закона о изменама и допунама Закона о заштити потрошача које су завршене 15. септембра 2023.г. Радна група је у фази израде Нацрта закона.		

1. 1. 1. 06 Израда и усвајање стратегије заштите потрошача за период 2025-2030. године - статус (101739)	МУСТ	1/2023		0 1 – у току			Израда и усвајање Стратегије планирани су као активност током имплементације ИПА 2021 Пројекта „ЕУ подршка за унутрашње тржиште“. Пројекат је започео у 4. кварталу 2023. године и један од приоритета је израда наведеног стратешког документа.		
1. 1. 2. 01 Припрема годишњег извештаја организационе јединице за заштиту потрошача ради давања подршке изради годишњег плана инспекцијског надзора и контроле - статус (101744)	МУСТ	1/2023		0 2 – завршено			Сектор за заштиту потрошача доставио је Сектору тржишне инспекције у III кварталу 2023. г. документ „Предлог мера ради давања подршке изради годишњег плана инспекцијског надзора и контроле у складу са Стратегијом заштите потрошача за период 2019-2024. године“.		
1. 1. 2. 02 Редовне инспекцијске контроле са нарочитим освртом на одредбе и питања повезана са непоштеностом пословном праксом и неправичним уговорним одредбама - статус (101745)	МУСТ	1/2023		0 2 – завршено			Имајући у виду процену ризика у области заштите потрошача, као и капацитете овог инспекцијског органа, тржишна инспекција је у оквиру Годишњег плана инспекцијског надзора за 2023. годину, извршила 2.690 инспекцијских надзора над применом Закона о заштити потрошача, у којима је извршено укупно 4.089 контрола по различитим областима надзора у оквиру овог закона. У инспекцијским контролама изречено је 187 мера за отклањање незаконитости путем записника, донета су 23 решења, поднето је 15 захтева за покретање прекршајног поступка и за прекршаје код којих су казне утврђене у фиксном износу, издато је 786 прекршајних налога. У оквиру редовног инспекцијског		

						надзора контролисана је општа дужност обавештавања, истицање цена, издавање рачуна, дужности које испуњава пружалац услуга од општег економског интереса (обавештавање, рекламације), обавезе које трговац има у погледу вансудског решавања потрошачког спора и сл. У оквиру Плана у области надзора Контрола обмањујуће пословне праксе у интернет продаји, контролисане су електронске продавнице у смислу примене члана 20. став 1. тачка 5) Закона о заштити потрошача (непоштена пословна пракса – црна листа). С тим у вези извршено је 95 контрола, у једном случају донета је мера за отклањање незаконитости путем записника, као и једно решење. Поднета су 3 захтева за покретање прекршајног поступка надлежном Прекршајном суду. Због повреде Закона издато је 7 прекршајних налога.		
1. 1. 2. 03 Ванредне инспекцијске контроле у вези са применом Закона о заштити потрошача - статус (101746)	МУСТ	1/2023		0 2 – завршено		У складу са процењеним ризиком, у 2023. години, извршена су 1.832 ванредна инспекцијска надзора, са укупно 2.767 надзора по областима надзора што представља 79% свих ванредних надзора које је извршила тржишна инспекција у извештајној години. Такође, извршено је 319 мешовитих надзора, у којима се инспекцијски надзор, поред Годишњег плана реферисао и на наводе из представки грађана. У ванредним инспекцијским контролама изречене су 73 мере за отклањање незаконитости путем записника и 25 мера путем решења, поднето је 36 захтева за покретање прекршајног поступка и		

							изречено је 898 прекршајних налога. Од укупног броја највише надзора било је у области начина решавања рекламација 841, дужности издавања рачуна 562, непоштене пословне праксе 226. Повреда дужности трговца код вансудског решавања потрошачких спорова контролисана је 32 пута и изречена су 22 прекршајна налога. Када је у питању Министарство туризма и омладине - Сектор туристичке инспекције, извршено је 837 ванредних инспекцијских контрола у вези са применом Закона о заштити потрошача.		
1. 1. 2. 04 Инспекцијски надзор трговаца на које се односи велики број потрошачких приговора из Националног регистра потрошачких приговора - статус (101747)	МУСТ	1/20 23		0 2 – у раду			У 2023. години, није било инспекцијских контрола које су везане за велики број потрошачких приговора из Националног регистра потрошачких приговора, већ се поступање Сектора тржишне инспекције реферисало на актуелна питања у извештајној години. С тим у вези извршена су укупно 4.522 инспекцијска надзора у конкретној области надзора „Заштита потрошача“, са укупно 6.857 контрола у различитим областима надзора. Донето је 260 мера за отклањање незаконитости путем записника и 46 решења о отклањању незаконитости. Поднета су 52 захтева за покретање прекршајног поступка, а заједно са применом чл. 6. и 11. Закона, што се контролисало у оквиру спречавања сиве економије, изречена су 2.483 прекршајна налога због утврђених прекршаја из Закона о заштити потрошача. У 2023. години, на основу изречених прекршајних налога у складу са		

							Законом о заштити потрошача, трговци су уплатили 36.564.000,00 динара.		
1. 1. 2. 05 Превентивно деловање надлежног инспекцијског органа у вези са применом Закона о заштити потрошача - статус (101748)	МУСТ	1/2023		0 2 – завршено			У 2023. години, извршене су 284 службене саветодавне посете, са циљем провере дужности обавештавања за трговце код уговора које закључују на даљину. У службеним саветодавним посетама тржишни инспектори написали су субјектима 118 дописа са препорукама за поступање по закону. Када је у питању Министарство туризма и омладине - Сектор туристичке инспекције, спроведено је 85 превентивних посета, односно превентивних деловања у складу са Законом о заштити потрошача.		
1. 1. 2. 06 Пренос најбоље европске праксе инспекторима надлежним за инспекцијски надзор у области заштите потрошача, кроз студијске посете - статус (101749)	МУСТ	1/2023		0 2 – завршено			У оквиру ИПА 2018 Пројекта, организована је обука „Дигитални изазови у заштити потрошача“ за представнике Сектора тржишне инспекције који су били и учесници студијских посета у Италију и Немачку/Француску. Такође, одржано је је 10 (десет) онлајн обука/радионица у трајању од 2 часа, на којима су учествовала 252 тржишна инспектора из свих организационих јединица Сектора тржишне инспекције, на тему примене Закона о заштити потрошача, у области обмањујуће пословне праксе и у области заштите потрошача у остваривању права из уговора о продаји.		
1. 2. 1. 01 Организовање обучавања тела за вансудско решавање спорова путем платформе за учење нових вештина (Е-	МУСТ	1/2023		0 2 – завршено			Тела за вансудско решавање потрошачких спорова присуствовала су обукама организованим за релевантне институције о претњама у области трговине путем Интернета, обукама о спровођењу прописа по питању онлајн игара на срећу, заштити малолетних лица и оглашавању инфлуенсера.		

learning), а преко Интернет система - статус (101758)							Одржане су радионице на којима су тела за вансудско решавање потрошачких спорова дискутовала о маркетингу односно промовисању рада у вансудском поступку. Такође, АДР тела били су учесници студијских посета у Италији и Немачкој/Француској у оквиру ИПА 2018 пројекта.Током посете Немачкој организован је и онлајн састанак са представницима 4 тела за вансудско решавање потрошачких спорова из других ЕУ чланица (Белгија, Француска, Луксембург и Аустрија).		
1. 2. 1. 02 Обезбеђивање стабилног финансијског оквира за унапређење капацитета тела за вансудско решавање потрошачких спорова - статус (101759)	МУСТ	1/20 23		0 1 – у току			У Закону о заштити потрошача је чланом 152. прописано да надлежно Министарство финансијски подржава рад тела за вансудско решавање потрошачких спорова, односно да врши исплату накнаде за рад. Правилник о раду тела за вансудско решавање спорова прописује у члану 5. накнаду за рад тела. У буџету за 2023. годину алоцирана средства у ту сврху су 4.000.000 динара.		
1. 2. 2. 01 Медијско промовисање система за вансудско решавање потрошачких спорова (кроз приказивање видео и радио спотова) - статус (101764)	МУСТ	1/20 23		0 1 – у току			Израђена је студија за промовисање вансудског решавања потрошачких спорова са аспекта потрошача, трговаца, ресорног министарства и тела за решавање спорова. Израђен је и емитован видео и радио спот посвећен промовисању вансудског решавања потрошачког спора. Израђени су промотивни материјали који су, између осталог, садржали податке о начину вансудског решавања потрошачког спора.		
1. 2. 2. 02 Организовање информативних	МУСТ	1/20 23		0 1 – у току			У оквиру ИПА 2018 пројекта одржане су обуке за представнике трговаца о непоштеној пословној пракси у		

догађаја за трговце у циљу упознавања са предностима које нуди систем вансудског решавања потрошачких спорова - статус (101765)							прехранбеној индустрији. Представник Сектора за заштиту потрошача присуствовао је панелу поводом обележавања Светског дана права потрошача под називом „Права потрошача - докле смо стигли и чему стремимо“ у организацији „Лидл“ у циљу дискутовања о правима потрошача и улогама компанија у заштити истих.		
1. 3. 1. 01 Јачање кадровског капацитета организационе јединице за заштиту потрошача у складу са НПАА - статус (101774)	МУСТ	1/20 23		0 1 – у току			У току 2023. године, Сектор за заштиту потрошача ојачао је капацитете и тренутно је 21 запослених у Сектору. Представници Сектора за заштиту потрошача похађали су обуке и радионице за различитим тематикама у току 2023. године - измене и допуне ЕУ законодавства и непоштена пословна пракса у области туризма, претње приликом куповине путем интернета, вебинару „Студија о имплементацији Нове ЕУ методологије и Зеленој Агенди за Западни Балкан у вези са УН Агендом 2030 и Циљевима одрживог развоја“, онлајн консултацији/обуци за све запослене у министарствима и органима у саставу министарства у вези коришћења е-Писарнице. Представници Сектора присуствовали су трећој (Италија) и четвртој студијској посети (Немачка/Француска) током које су одржани састанци са представницима надлежних министарстава, удружења за заштиту потрошача, ЕСС-net мреже, тела за вансудско решавање потрошачких спорова.		
1. 3. 1. 02 Похађање обука и сталног стручног усавршавања запослених у	МУСТ	1/20 23		0 1 – у току			У оквиру ИПА 2018, одржани су састанци са представницима РАТЕЛ и скенирано је законодавство у области телекомуникација. Организоване су две обуке о изменама и допунама ЕУ		

органима државне управе и регулаторним телима задуженим за заштиту потрошача (обуке које организује СУК, донаторске институције, итд.) - статус (101775)						законодавства и непоштеној пословној пракси у области туризма и две обуке о заштити потрошача у области финансијских услуга.		
1. 3. 1. 03 Одржавање седница Националног савета за заштиту потрошача - статус (101776)	МУСТ	1/20 23		0 1 – у току		Национални савет за заштиту потрошача основан је Одлуком Владе РС у фебруару 2023. године. Ово Владино тело је давало своје мишљење и коментаре на Акциони план за спровођење Стратегије заштите потрошача за период 2019-2024. године, у периоду 2023. и 2024. године, као и на Извештај о реализацији Акционог плана за спровођење Стратегије заштите потрошача за период 2019-2024, извештајни период: децембар, 2021 - децембар, 2022. године.		
1. 3. 1. 03 Активно учешће представника организационе јединице за заштиту потрошача на догађајима и стручним скуповима на међународном и регионалном нивоу - статус (101777)	МУСТ	1/20 23		0 1 – у току		У оквиру међународне и регионалне сарадње, представници Сектора за заштиту потрошача присуствовали су годишњој конференцији ICPEN (Међународна мрежа за заштиту потрошача и осигуравање спровођења потрошачких права) током пољског председавања ICPEN-ом у периоду 2023 - 2024, регионалној радионици „Закон и политика електронске трговине у оквиру ЦЕФТА” која се одржала у Црној Гори, као и обуци на нивоу региона „Закон и политика електронске трговине у оквиру ЦЕФТА“ која се одржавала у Републици Северној Македонији. Представници Сектора за заштиту потрошача присуствовали су и другој рунди преговора у оквиру		

							Споразума о свеобухватном економском партнерству између Републике Србије и УАЕ (СЕРА споразум), а у области дигиталне трговине, представници Сектора за заштиту потрошача учествовали у раду Заједничке комисије за економску сарадњу између Србије и Мађарске. На основу тога, у мају 2023. године, у Сенти, се одржао састанак високих мађарских и српских представника за заштиту потрошача како би се размотрили даљи кораци у сарадњи.		
1. 3. 2. 01 Успостављање система за увезивање свих евидентираних удружења за заштиту потрошача - статус (101782)	МУСТ	1/2023		01 – у току			У оквиру ИПА 2018 пројекта, израђена је и студија о унапређењу удружења за заштиту потрошача како би цивилни сектор у области заштите потрошача био одрживији. Одржане су две обуке за удружења за заштиту потрошача у смислу регионалне сарадње, а приказани су и модели финансирања и организовања рада удружења у Чешкој и Пољској.		
1. 3. 2. 02 Организовање активности усмерених ка изградњи капацитета удружења потрошача - статус (101783)	МУСТ	1/2023		01 – у току			Представници удружења за заштиту потрошача посетили су институције у Италији и Немачкој/Француској релевантне за заштиту потрошача, у оквиру студијских посета. Одржана је обука за удружења за заштиту потрошача са темама које су представници цивилног сектора сматрали релевантним (ЕУ законодавство, продаја од-врата-до-врата и е-трговина). Одржано је шест обука за представнике државних органа и удружења за заштиту потрошача: две обуке о изменама и допунама ЕУ законодавства и непоштеној пословној пракси у области туризма, две обуке о заштити потрошача у области финансијских услуга и две обуке о		

							претњама приликом куповине путем интернета.		
1. 3. 2. 03 Додељивање подстицајних финансијских средстава удружењима за заштиту потрошача - статус (101784)	МУСТ	1/20 23		0 2 – заврше но			Сprovedен је Конкурс за финансирање програма од јавног интереса у области заштите потрошача за 2023. годину чија је тема: „Јачање заштите потрошача кроз рад и сарадњу удружења за заштиту потрошача“. Одабрано је девет програма удружења за заштиту потрошача чија реализација ће трајати девет месеци. Удружења за заштиту потрошача чији су програми одабрани на Конкурсу пружају помоћ потрошачима у остваривању њихових права у следећим регионима: Регион Београда (четири удружења: Републичка унија потрошача, Национална организација потрошача Србије, Удружење „Заштита потрошача“ и Организација потрошача Храм); Регион Војводине (три удружења: Удружење за заштиту права потрошача „ПРОСПЕРИТЕТ“, Удружење за заштиту потрошача Војводине и Удружење потрошача Кикинде); Регион Шумадије и Западне Србије (један програм: Организација потрошача Крагујевца) и Регион Јужне и Источне Србије (један програм: Центар за заштиту потрошача и унапређење квалитета живота грађана ФОРУМ). Циљ Конкурса је да подржи програме које ће реализовати удружења за заштиту потрошача, а који ће допринети унапређењу заштите потрошача у Републици Србији, кроз активности информисања и едукације потрошача о њиховим правима, саветовања потрошача, пружања правне помоћи потрошачима у решавању конкретног проблема, заступања		

							потрошача у судским поступцима, вођења електронске базе потрошачких приговора које обавезно укључује и коришћење Националног регистра потрошачких приговора, организовања информативног догађаја у циљу подизања свести јавности о правима потрошача и сарадња са другим евидентираним удружењима за заштиту потрошача како би се разменило искуство и подстакло заједничко деловање на заштити потрошача, а нарочито у подизању свести јавности и организовању заједничких едукативних активности. Додељена су средства у износу од 16.400.000 динара.		
1. 3. 2. 04 Унапређена сарадња представника локалних самоуправа и удружења за заштиту потрошача како би систем заштите потрошача био доступнији на локалном нивоу - статус (101785)	МУСТ	1/2023		0 1 – у току			Удружења за заштиту потрошача учествовала су у обукама које се фокусирају на регионалну сарадњу, а приказани су и модели финансирања и организовања рада удружења у земаљама чланицама ЕУ.		У току реализације ИПА 2021, чија је реализација почела у 4. кварталу 2023. године, планира се остваривање трипартитне сарадње једног удружења-локалне самоуправе-Министарства унутрашње и спољне трговине као примера добре праксе који ће се развијати у наредном периоду.
1. 3. 3. 01 Одржавање платформе за онлајн примање и решавање вансудских спорова - статус (101790)	МУСТ	1/2023		0 1 – у току			Информациони систем за вансудско решавање потрошачких спорова (АДР платформа), који је покренут у јулу 2022. године, редовно се одржава. Трошкови ангажовања стручне институције за пружање услуга одржавања и ажурирања платформе за онлајн примање и решавање вансудских спорова предвиђени су Законом о буџету РС за 2023. годину у износу од 600.000 РСД. У току 2023. године укупно је било 2.224 поступака.		

1. 3. 3. 02 Одржавање интранет система за организациони систем заштите потрошача - статус (101791)	МУСТ	1/2023		0 1 – у току		Успостављено је решење за е-учење (eLearning) (засновано на Moodle), које је један од основа Интранета. Е-учење је алат за одрживост резултата пројекта и дисеминацију информација будући да су обуке, радионице и студијске посете, односно све активност за подизање административних капацитета, постављене на овај портал за приступ свим заинтересованим странама.	Потпуна имплементација Интранета није била могућа будући да је за функционисање система потребна куповина лиценци за Microsoft Office 365, али је урађен концепт у форми студије о Интранету и демо верзија.	У току реализације ИПА 2021, чија је реализација почела у 4. кварталу 2023. године, планира се набавка неопходних лиценци.
1. 3. 3. 03 Надоградња Националног регистра потрошачких приговора - статус (101792)	МУСТ	1/2023		0 1 – у току		Континуирана активност која се спроводи на годишњем нивоу - у току 2023. године, предвиђени су трошкови доградње информационог система за заштиту потрошача у износу од 568.000 РСД и ангажована је агенција за одржавање/доградњу Националног регистра потрошачких приговора.		
1. 4. 1. 01 Догађаји усмерени на подизање свести јавности о правима потрошача - статус (101801)	МУСТ	1/2023		0 2 – завршено		Одржана су три (3) Инфо дана у три прометна тржна центра у различитим градовима – Ниш, Крагујевац и Нови Сад. Потрошачима су дистрибуирани едукативни материјали у области заштите потрошача који се тичу заштите права и безбедне куповине путем интернета.		
1. 4. 1. 02 Израда информативних и едукативних материјала о правима потрошача са посебним освртом на осетљиве категорије становништва - статус (101802)	МУСТ	1/2023		0 2 – завршено		У оквиру капања обележавања Светског дана права потрошача, израђени су едукативни материјали (флајери) „Упознај своја права“ и „Потрошачки водич за е-трговину“. Израђено је и пет видео и радио спотова који обрађују различите теме: безбедна куповина путем интернета, продаја од-врата-до-врата, саобразност, вансудско решавање потрошачких спорова, Правилник о регистру потрошача који не желе примати позиве и/или поруке у оквиру промоције и/или продаје телефоном (регистар „Не зови“). Када су у питању трговци, израђен је модел		

						интернет продавнице (web-shop) који је намењен трговцима који врше продају на даљину, као и едукативни материјал „Потрошачка права“ који садржи практичне савете за трговце који нуде робу/услуге у својим просторијама и на даљину.		
1. 4. 1. 03 Набавка и одржавање електронских киоска (таблета) у тржним центрима као самоуслужних тачака са лако доступним информацијама о правима потрошача и онлајн услугама - статус (101803)	МУСТ	1/2023		01 – у току		Законом о буџету РС за 2023. годину („Службени гласник РС“, бр. 138/22) алоцирана су средства за одржавање електронских киоска у износу од 660.000 динара.	Законом о буџету РС за 2023. годину („Службени гласник РС“, бр. 138/22) алоцирана су средстава за набавку електронских киоска у износу од 3 милиона динара, али су ребалансом буџета, односно Законом изменама и допунама Закона о буџету РС за 2023. годину („Службени гласник РС“, бр. 75/23) средства преусмерена на другу ставку, услед чега није спроведена набавка електронских киоска.	
1. 4. 1. 04 Објављивање релевантних информација на интернет страници посвећеној заштити потрошача (ажурирање) - статус (101804)	МУСТ	1/2023		02 – завршено		Континуирана активност која се спроводи на годишњем нивоу - у току 2023. године, предвиђени су трошкови ангажовања стручне институције за пружање услуга одржавања и ажурирања информационог система за заштиту потрошача у износу од 550.000 РСД. Запослени у МУСТ - Сектор за заштиту потрошача редовно уносе ажуриране информације на званичној интернет страници МУСТ, www.must.gov.rs , као и на www.zastitapotrosaca.gov.rs .		
1. 4. 1. 05 Организовање медијских кампања на тему заштите	МУСТ	1/2023		02 – завршено		Поводом Светског дана права потрошача, израђено је пет видео спотова који су били емитовани на Јавном сервису РТС у циљу подизања		

права и интереса потрошача - статус (101805)						свести јавности. Теме спотова односиле су се на саобразност, безбедну куповину путем интернета, вансудско решавање потрошачких спорова, Правилник о регистру потрошача који не желе примати позиве и/или поруке у оквиру промоције и/или продаје телефоном (регистар „Не зови“) и продају ван пословних просторија (од врата до врата).		
1. 4. 2. 01 Такмичење ученика у познавању области заштите потрошача - статус (101810)	МУСТ	1/20 23		0 2 – завршено		Министарство унутрашње и спољне трговине, у сарадњи са ИПА 2018 Твининг пројектом и Министарством просвете, организовало је такмичење ученика осам основних школа поводом Светског дана права потрошача. Такмичење се састојало из два дела – квиз знања о правима потрошача и креативног дела у изради продајних излога, а под називом: Иако смо млади, желимо да знамо. Комисија је оцењивала радове, а након оба такмичења, проглашен је победник конкурса, док су сви учесници добили награде за показано знање у области заштите потрошача.		
1. 4. 2. 02 Обука наставника у области заштите потрошача - статус (101811)	МУСТ	1/20 23		0 1 – у току		Министарство унутрашње и спољне трговине, у сарадњи са Заводом за унапређивање образовања и васпитања, финализовало је Приручник за наставнике о заштити потрошача и презентације за обуку наставника који су постављени на платформу за спровођење обука од јавног интереса, а која је намењена наставницима и стручним сарадницима. У периоду од септембра до децембра 2023. године, обуци је, у основним школама, приступило 2.702 наставника, а завршило 1.807, а у средњим школама, обуци је приступило 1.595, а обуку		

							завршило 863 наставника.		
1. 4. 2. 03 Увођење потрошачких тема у програм наставе и учења - статус (101812)	МУСТ	1/20 23		0 2 – заврше но			У оквиру увођења заштите потрошача у наставни план и програм, Министарство унутрашње и спољне трговине потписало је са Министарством просвете Протокол о сарадњи којим се дефинишу појединачне и заједничке активности министарстава потписника Протокола.		
1. 4. 3. 01 Подела материјала о трговцима о законским обавезама трговаца у складу са законом о изменама и допунама закона о заштити потрошача - статус (101817)	МУСТ	1/20 23		0 1 – у току			Израђен је едукативни материјал за трговце „Потрошачка права“ који садржи практичне савете за трговце који нуде робу/услуге у својим просторијама и на даљину.		
1. 4. 3. 02 Организовање информативних догађаја за трговце - статус (101818)	МУСТ	1/20 23		0 2 – заврше но			Одржане су обуке за представнике трговаца о непоштеној пословној пракси у прехранбеној индустрији. Представници Сектора за заштиту потрошача присуствовали су панелу поводом обележавања Светског дана права потрошача у организацији „Лидл“ у циљу дискутовања о правима потрошача и улогама компанија у заштити истих.		
1. 4. 4. 01 Израда сажетог едукативног материјала о електронској куповини који садржи све потребне информације за потрошаче како да	МУСТ	1/20 23		0 2 – заврше но			Израђен, одштампан и дистрибуиран едукативни материјал о електронској трговини „Потрошачки водич кроз е-трговину“ у оквиру обележавања Светског дана права потрошача. Материјал садржи практичне савете о безбедном обављању куповине електронским путем.		

безбедно купују преко интернета - статус (101823)									
1. 4. 4. 02 Редовно ажурирање информација о законитом начину трговине путем интернета уз модел веб-шопа - статус (101824)	МУСТ	1/2023		0 2 – завршено			У оквиру ИПА 2018 пројекта, финализиран је модел интернет продавнице (webshop) намењен е-трговцима који започињу продају путем интернета са нагласком на законски обавезним подацима који се користе у онлајн продаји. Модел интернет продавнице постављен је на линку https://zastitapotrosaca.gov.rs/mws .		

Табела 3 – Утрошена финансијска средства

Извештајна година	2023				
Назив	Акциони план за спровођење стратегије заштите потрошача (2019-2024) за период 2019-2022 (20157)				
Верзија	1				
	Планирано (у хиљадама РСД)	Обезбеђено (у хиљадама РСД)	Извршено (у хиљадама РСД)	Доступни подаци о утрошеним средствима	Намена планираних средстава
1. 1. 1. 01. Усклађивање прописа - финансирање активности (101734)	0.00	0.00	0.00	0.00	
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Јачање заштите потрошача, 01 - Приходи из буџета /Редовна издвајања (40313)	0.00	0.00	0.00	0.00	
1. 1. 1. 02. Регистар „Не зови” - финансирање активности (101735)					
2.	0.00	0.00	0.00	0.00	
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Јачање заштите потрошача, 01 - Приходи из буџета (40314)	0.00	0.00	0.00	0.00	
1. 1. 1. 03. Усвајање правилника о евиденцији потрошачких спорова - финансирање активности (101736)	0.00	0.00	0.00	0.00	
МПРАВДЕ, ПР: Уређење и управљање у систему правосуђа, ПА/ПЈ: Администрација и управљање, 01 - Приходи из буџета (40315)	0.00	0.00	0.00	0.00	
1. 1. 1. 04. Израда Нацрта закона о изменама и допунама закона о заштити потрошача - финансирање активности (101737)	0.00	0.00	0.00	0.00	
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Јачање заштите потрошача, 01 - Приходи из буџета (40316)	0.00	0.00	0.00	0.00	
1. 1. 1. 05. Предлагање Нацрта закона Влади - финансирање активности (101738)	0.00	0.00	0.00	0.00	
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Јачање заштите потрошача, 01 - Приходи из буџета (40317)	0.00	0.00	0.00	0.00	
1. 1. 1. 06. Стратегија заштите потрошача за период 2025-2030. године - финансирање активности (101739)	0.00	0.00	0.00	0.00	
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Јачање заштите потрошача, 01 - Приходи из буџета (40318)	0.00	0.00	0.00	0.00	
1. 1. 2. 01. Припрема годишњег извештаја - финансирање активности (101744)	0.00	0.00	0.00	0.00	
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Јачање заштите потрошача, 01 - Приходи из буџета (40319)	0.00	0.00	0.00	0.00	
1. 1. 2. 02. Редовне инспекцијске контроле - финансирање активности (101745)	0.00	0.00	0.00	0.00	

МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Тржишна инспекција, 01 - Приходи из буџета (40321)	0.00	0.00	0.00	0.00	
1. 1. 2. 03. Ванредне инспекцијске контроле - финансирање активности (101746)	0.00	0.00	0.00	0.00	
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Тржишна инспекција, 01 - Приходи из буџета (40322)	0.00	0.00	0.00	0.00	
1. 1. 2. 04. Инспекцијски надзор трговаца - финансирање активности (101747)	0.00	0.00	0.00	0.00	
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Тржишна инспекција, 01 - Приходи из буџета (40323)	0.00	0.00	0.00	0.00	
1. 1. 2. 05. Превентивно деловање надлежног инспекцијског органа - финансирање активности (101748)	0.00	0.00	0.00	0.00	
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Тржишна инспекција, 01 - Приходи из буџета (40324)	0.00	0.00	0.00	0.00	
1. 1. 2. 06. Пренос најбоље европске праксе инспекторима - финансирање активности (101749)	54,675.00	72,425.00	76,479.00	72,424.29 +4,053.59	
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2018 - Јачање заштите потрошача у Републици Србији као одговор на нове изазове на тржишту, 01 - Приходи из буџета (40429)	0.00	0.00	0.00	0.00	
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2018 - Јачање заштите потрошача у Републици Србији као одговор на нове изазове на тржишту, 56 - Финансијска помоћ ЕУ (Донатор: ЕУ) (40430)	54,675.00	72,425.00	76,479.00	72,424.29 +4,053.59	
1. 2. 1. 01. Организовање обучавања тела за вансудско решавање спорова - финансирање активности (101758)	54,675.00	72,425.00	76,479.00	72,424.29 +4,053.59	
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2018 - Јачање заштите потрошача у Републици Србији као одговор на нове изазове на тржишту, 01 - Приходи из буџета (40326)	0.00	0.00	0.00	0.00	
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2018 - Јачање заштите потрошача у Републици Србији као одговор на нове изазове на тржишту, 56 - Финансијска помоћ ЕУ (Донатор: ЕУ) (40327)	54,675.00	72,425.00	76,479.00	72,424.29 +4,053.59	
1. 2. 1. 02. Обезбеђивање стабилног финансијског оквира за АДР тела - финансирање активности (101759)	4,000.00	6,556.00	6,554.67	6,554.67	
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Подршка програмима удружења потрошача и вансудском решавању потрошачких спорова, 01 - Приходи из буџета (40330)	4,000.00	6,556.00	6,554.67	6,554.67	
1. 2. 2. 01. Промовисање система за вансудско решавање потрошачких спорова - финансирање активности (101764)	54,675.00	72,425.00	76,479.00	72,424.29 +4,053.59	
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2018 - Јачање заштите	0.00	0.00	0.00	0.00	

потрошача у Републици Србији као одговор на нове изазове на тржишту, 56 - Финансијска помоћ ЕУ (Донатор: ЕУ) (40331)					
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2018 - Јачање заштите потрошача у Републици Србији као одговор на нове изазове на тржишту, 01 - Приходи из буџета (40332)	54,675.00	72,425.00	76,479.00	72,424.29 +4,053.59	
1. 2. 2. 02. Организовање информативних догађаја за трговце - финансирање активности (101765)	30.00	30.00	0.00	0.00	
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Јачање заштите потрошача, 01 - Приходи из буџета (40333)	30.00	30.00	0.00	0.00	
1. 3. 1. 01. Јачање кадровског капацитета организационе јединице - финансирање активности (101774)	54,675.00	72,425.00	76,479.00	72,424.29 +4,053.59	
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2018 - Јачање заштите потрошача у Републици Србији као одговор на нове изазове на тржишту, 01 - Приходи из буџета (40334)	0.00	0.00	0.00	0.00	
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2018 - Јачање заштите потрошача у Републици Србији као одговор на нове изазове на тржишту, 56 - Финансијска помоћ ЕУ (Донатор: ЕУ) (40335)	54,675.00	72,425.00	76,479.00	72,424.29 +4,053.59	
1. 3. 1. 02. Похађање обука и сталног стручног усавршавања запослених - финансирање активности (101775)	100.00	100.00	0.00	0.00	
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Јачање заштите потрошача, 01 - Приходи из буџета (40336)	100.00	100.00	0.00	0.00	
1. 3. 1. 03. Одржавање седница Националног савета за заштиту потрошача - финансирање активности (101776)	20.00	20.00	0.00	0.00	
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Јачање заштите потрошача, 01 - Приходи из буџета (40337)	20.00	20.00	0.00	0.00	
1. 3. 1. 04. Активно учешће на догађајима на међународном нивоу - финансирање активности (101777)	100.00	100.00	00.00	0.00	
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Јачање заштите потрошача, 01 - Приходи из буџета (40338)	100.00	100.00	0.00	0.00	
1. 3. 2. 01. Успостављање система за увезивање свих евидентираних удружења за ЗП - финансирање активности (101782)	54,675.00	72,425.00	76,479.00	72,424.29 +4,053.59	
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2018 - Јачање заштите потрошача у Републици Србији као одговор на нове изазове на тржишту, 01 - Приходи из буџета (40339)	0.00	0.00	0.00	0.00	
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2018 - Јачање заштите потрошача у Републици Србији као одговор на нове изазове на тржишту, 56 - Финансијска помоћ ЕУ (Донатор: ЕУ) (40340)	54,675.00	72,425.00	76,479.00	72,424.29 +4,053.59	

1. 3. 2. 02. Организовање изградње капацитета удружења потрошача - финансирање активности (101783)	54,675.00	72,425.00	76,479.00	72,424.29 +4,053.59	
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2018 - Јачање заштите потрошача у Републици Србији као одговор на нове изазове на тржишту, 56 - Финансијска помоћ ЕУ (Донатор: ЕУ) (40341)	0.00	0.00	0.00	0.00	
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2018 - Јачање заштите потрошача у Републици Србији као одговор на нове изазове на тржишту, 01 - Приходи из буџета (40342)	54,675.00	72,425.00	76,479.00	72,424.29 +4,053.59	
1. 3. 2. 03. Додељивање подстицајних финансијских средства удружењима за ЗП - финансирање активности (101784)	20.000,00	17.784,00	16,399.69	0.00	
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Поддршка програмима удружења потрошача и вансудском решавању потрошачких спорова, 01 - Приходи из буџета (40343)	20.000,00	17.784,00	16,399.69	0.00	
1. 3. 2. 04. Унапређена сарадња локалне самоуправе и удружења за ЗП - финансирање активности (101785)	54,675.00	72,425.00	76,479.00	72,424.29 +4,053.59	
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2018 - Јачање заштите потрошача у Републици Србији као одговор на нове изазове на тржишту, 01 - Приходи из буџета (40344)	0.00	0.00	0.00	0.00	
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2018 - Јачање заштите потрошача у Републици Србији као одговор на нове изазове на тржишту, 56 - Финансијска помоћ ЕУ (Донатор: ЕУ) (40345)	54,675.00	72,425.00	76,479.00	72,424.29 +4,053.59	
1. 3. 3. 01. Одржавање платформе за онлајн примање и решавање вансудских спорова - финансирање активности (101790)	600.00	600.00	0.00	0.00	
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Јачање заштите потрошача, 01 - Приходи из буџета (40346)	600.00	600.00	0.00	0.00	
1. 3. 3. 02. Одржавање интранет система за организациони систем заштите потрошача - финансирање активности (101791)	250.00	250.00	0.00	0.00	
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Јачање заштите потрошача, 01 - Приходи из буџета (40347)	250.00	250.00	0.00	0.00	
1. 3. 3. 03. Напоградња Националног регистра потрошачких приговора - финансирање активности (101792)	250.00	250.00	0.00	0.00	
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Јачање заштите потрошача, 01 - Приходи из буџета (40348)	250.00	250.00	0.00	0.00	
1. 4. 1. 01. Догађаји усмерени на подизање свести јавности о правима потрошача - финансирање активности (101801)	54,675.00	72,425.00	76,479.00	72,424.29 +4,053.59	
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2018 - Јачање заштите потрошача у Републици Србији као одговор на нове изазове на тржишту, 56 - Финансијска помоћ ЕУ	0.00	0.00	0.00	0.00	

(Донатор: ЕУ) (40349)					
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2018 - Јачање заштите потрошача у Републици Србији као одговор на нове изазове на тржишту, 01 - Приходи из буџета (40350)	54,675.00	72,425.00	76,479.00	72,424.29 +4,053.59	
1. 4. 1. 02. Израда информативних и едукативних материјала - финансирање активности (101802)	800.00	800.00	511.93	511.93	
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Јачање заштите потрошача, 01 - Приходи из буџета (40351)	800.00	800.00	511.93	511.93	
1. 4. 1. 03. Набавка и одржавање електронских киоска (таблета) у тржним центрима - финансирање активности (101803)	3.600,00	3.600,00	0.00	0.00	
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Јачање заштите потрошача, 01 - Приходи из буџета (40352)	3.600,00	3.600,00	0.00	0.00	
1. 4. 1. 04. Објављивање информација на интернет страници о заштити потрошача - финансирање активности (101804)	1.118,00	1.118,00	387.50	387.50	
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Јачање заштите потрошача, 01 - Приходи из буџета (40353)	1.118,00	1.118,00	387.50	387.50	
1. 4. 1. 05. Организовање кампања на тему заштите права и интереса потрошача - финансирање активности (101805)	11.500,00	11.500,00	1.185,60	1.185,60	
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Јачање заштите потрошача, 01 - Приходи из буџета (40354)	11.500,00	11.500,00	1.185,60	1.185,60	
1. 4. 2. 01. Такмичење ученика у познавању области заштите потрошача - финансирање активности (101810)	54,675.00	72,425.00	76,479.00	72,424.29 +4,053.59	
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2018 - Јачање заштите потрошача у Републици Србији као одговор на нове изазове на тржишту, 01 - Приходи из буџета (40355)	0.00	0.00	0.00	0.00	
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2018 - Јачање заштите потрошача у Републици Србији као одговор на нове изазове на тржишту, 56 - Финансијска помоћ ЕУ (Донатор: ЕУ) (40356)	54,675.00	72,425.00	76,479.00	72,424.29 +4,053.59	
1. 4. 2. 02. Обука наставника у области заштите потрошача - финансирање активности (101811)	0.00	0.00	0.00	0.00	
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Јачање заштите потрошача, 01 - Приходи из буџета (40357)	0.00	0.00	0.00	0.00	
1. 4. 2. 03. Увођење потрошачких тема у програм наставе и учења - финансирање активности (101812)	0.00	0.00	0.00	0.00	
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Јачање заштите потрошача, 01 - Приходи из буџета (40358)	0.00	0.00	0.00	0.00	

1. 4. 3. 01. Подела материјала трговцима о законским обавезама трговаца - финансирање активности (101817)	0.00	0.00	0.00	0.00	
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Јачање заштите потрошача, 01 - Приходи из буџета (40359)	0.00	0.00	0.00	0.00	
1. 4. 3. 02. Организовање информативних догађаја за трговце - финансирање активности (101818)	0.00	0.00	0.00	0.00	
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Јачање заштите потрошача, 01 - Приходи из буџета (40360)	0.00	0.00	0.00	0.00	
1. 4. 4. 01. Израда сажетог едукативног материјала о електронској куповини - финансирање активности (101823)	54,675.00	72,425.00	76,479.00	72,424.29 +4,053.59	
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2018 - Јачање заштите потрошача у Републици Србији као одговор на нове изазове на тржишту, 56 - Финансијска помоћ ЕУ (Донатор: ЕУ) (40361)	0.00	0.00	0.00	0.00	
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2018 - Јачање заштите потрошача у Републици Србији као одговор на нове изазове на тржишту, 01 - Приходи из буџета (40362)	54,675.00	72,425.00	76,479.00	72,424.29 +4,053.59	
1. 4. 4. 02. Ажурирање информација о начину трговине путем интернета уз модел вебшопа - финансирање активности (101824)	54,675.00	72,425.00	76,479.00	72,424.29 +4,053.59	
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2018 - Јачање заштите потрошача у Републици Србији као одговор на нове изазове на тржишту, 01 - Приходи из буџета (40363)	0.00	0.00	0.00	0.00	
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2018 - Јачање заштите потрошача у Републици Србији као одговор на нове изазове на тржишту, 56 - Финансијска помоћ ЕУ (Донатор: ЕУ) (40364)	54,675.00 ³	72,425.00	76,479.00 ⁴	72,424.29 +4,053.59	

³ Износ од 54.675.000 РСД су средства Европске уније алоцирана за спровођење ИПА 2018 Пројекта у 2023.г. години у складу са Законом о буџету Републике Србије за 2023. годину. Активности обухваћене Програмом 1506 - Развој трговине и заштите потрошача, Функција 410 - Општи економски и комерцијални послови и послови по питању рада на програмским активностима, Пројекат 4005, приказане су у укупном износу који је алоциран за спровођење ИПА 2018 Пројекта „Јачање заштите потрошача у Републици Србији као одговор на нове изазове на тржишту” - 54.675.000 динара.

Будући да активности ИПА 2018 пројекта „Јачање заштите потрошача у Републици Србији као одговор на нове изазове на тржишту”, који се финансира ИПА фондовима, могу бити спроведене кроз ИПА 2021 пројекат „ЕУ за интерно тржиште”, а у зависности од динамике њиховог спровођења, пројекат ИПА 2021 „ЕУ за интерно тржиште” је могући извор финансирања за све активности у којима је предвиђено финансирање из претприступне помоћи ЕУ.

⁴ Износ од 76,479.00 РСД представља укупан износ обезбеђених средстава у износу од 72,424,296.35 РСД и увећања на апропријацији у износу од 4,053,597.14 РСД спровођењем обрачунског налога у складу са чланом 61. став 8. Закона о буџетском систему и чланом 47. Закона о буџету Републике Србије за 2023. годину.

У току 2023. године, најзначајнији резултати у области заштите потрошача односе се на следеће:

У складу са мером 1.1: Унапређење постојећег законодавства у области заштите потрошача, образована је Радна група за израду Закона о изменама и допунама закона о заштити потрошача. Како је и предвиђено Националним програмом за усвајање правних тековина Европске уније (НПАА) за период 2022 – 2025. године, наведени закон ће бити хармонизован са три директиве Европске уније: Директива 2019/2161, Директива 2019/770 и Директива 2019/771. Поред хармонизације са правним тековинама, циљ израде Закона је и унапређење области заштите потрошача.

Спровodeћи активности на основу мере 2.1: Јачање капацитета тела за вансудско решавање потрошачких спорова и мере 2.2: Повећан проценат потрошачких спорова који се решавају вансудским путем, забележена је експанзија раста поступака вансудског решавања потрошачких спорова, као и упис тела за решавање потрошачких спорова вансудским путем на Листу тела за решавање потрошачких спорова потрошачким путем. Подаци за 2023. годину су следећи:

Број предмета вансудског потрошачког спора		Исход вансудског потрошачког спора	
Додељен	54	Закључен споразум о решавању спора	588
Дупликат	10	Одбачен	168
Нов	9	Одлука да се поступак обустави	619
Решен	1546	Препорука о начину решавања спора	173
У раду	245	Укупно	1.548
Укупно	1.864		

Просечан број дана за решавање спорова: 41

Проценат решених: 82,94%

Број тела за вансудско решавање потрошачких спорова уписаних 2022. године: 13

Број тела за вансудско решавање потрошачких спорова уписаних 2023. године: 20

Када је у питању међународна и регионална сарадња, односно спровођење мере 3.1: Јачање капацитета и ресурса организационе јединице за заштиту потрошача, значајно је да су представници Сектора за заштиту потрошача присуствовали годишњој конференцији ICPEN (Међународна мрежа за заштиту потрошача и осигуравање спровођења потрошачких права) током пољског председавања ICPEN-ом у периоду 2023 – 2024. године. Током присуствовања је остварена одлична сарадња са представницима органа задужених за заштиту потрошача у другим земљама, са напоменом о будућем чланству у овој међународној мрежи. Такође, представници ресорног сектора присуствовали су регионалној радионици „Закон и политика електронске трговине у оквиру ЦЕФТА“ која се одржала у Црној Гори, као и обуци на нивоу региона „Закон и политика електронске трговине у оквиру ЦЕФТА“ која се одржавала у Републици Северној Македонији.

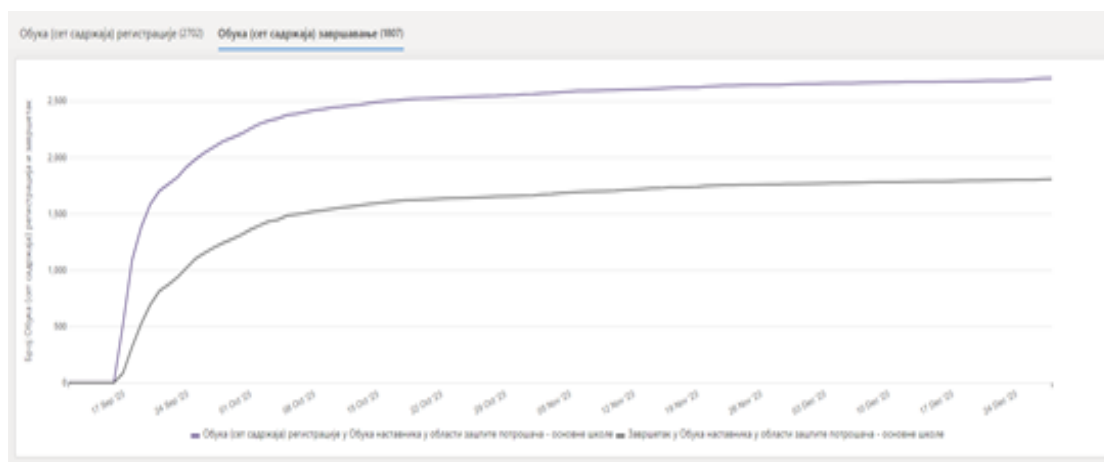
У циљу јачања капацитета удружења за заштиту потрошача, а у складу са мером 3.2. Развој партнерства и услуга које пружају удружења за заштиту потрошача и локална самоуправа, спроведен је Конкурс за финансирање програма од јавног интереса у области заштите потрошача за 2023. годину чија је тема: „Јачање заштите

потрошача кроз рад и сарадњу удружења за заштиту потрошача“. Одабрано је девет програма удружења за заштиту потрошача чија реализација траје девет месеци. Удружења за заштиту потрошача чији су програми одабрани на Конкурсу пружају помоћ потрошачима у остваривању њихових права у следећим регионима: Регион Београда (четири удружења: Републичка унија потрошача, Национална организација потрошача Србије, Удружење „Заштита потрошача“ и Организација потрошача Храм); Регион Војводине (три удружења: Удружење за заштиту права потрошача „ПРОСПЕРИТЕТ“, Удружење за заштиту потрошача Војводине и Удружење потрошача Кикинде); Регион Шумадије и Западне Србије (један програм: Организација потрошача Крагујевца) и Регион Јужне и Источне Србије (један програм: Центар за заштиту потрошача и унапређење квалитета живота грађана ФОРУМ). Циљ Конкурса је да подржи програме које ће реализовати удружења за заштиту потрошача, а који ће допринети унапређењу заштите потрошача у Републици Србији, кроз активности информисања и едукације потрошача о њиховим правима, саветовања потрошача, пружања правне помоћи потрошачима у решавању конкретних проблема, заступања потрошача у судским поступцима, вођења електронске базе потрошачких приговора које обавезно укључује и коришћење Националног регистра потрошачких приговора, организовања информативног догађаја у циљу подизања свести јавности о правима потрошача и сарадња са другим евидентираним удружењима за заштиту потрошача како би се разменило искуство и подстакло заједничко деловање на заштити потрошача, а нарочито у подизању свести јавности и организовању заједничких едукативних активности. Додељена су средства у износу од 16.400.000 динара.

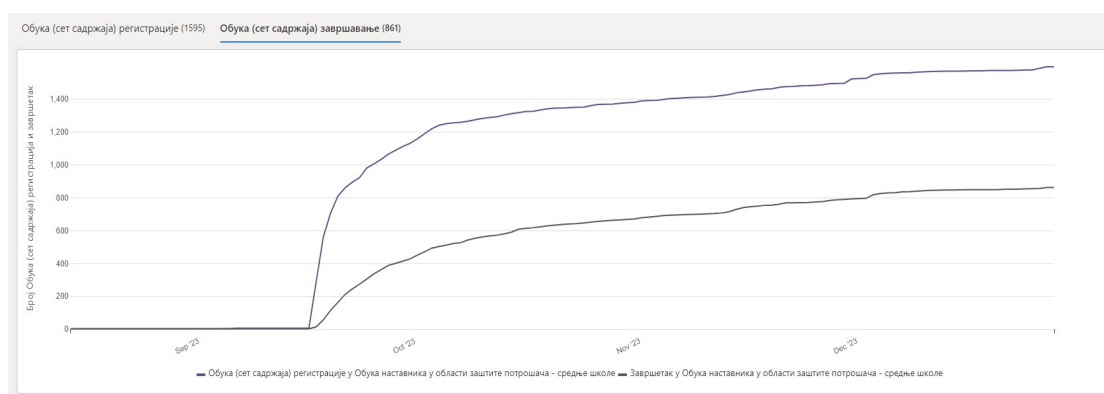
У складу са мером 4.2 Стратегије: Обезбеђивање континуиране едукације деце школског узраста о правима потрошача, Министарство унутрашње и спољне трговине потписало је са Министарством просвете Протокол о сарадњи којим се дефинишу појединачне и заједничке активности министарстава потписника Протокола. Радна група за израду Програма обуке наставника у области заштите потрошача финализирала је материјал за обуку наставника који је постављен је на Еду Платформу за спровођење обука од јавног интереса (<https://obuke.zuov.gov.rs>) како би наставници могли да приступе истој и образују се по питању тема у области заштите потрошача ради предавања различитих тема ученицима основних и средњих школа. Обука је намењена свим наставницима и стручним сарадницима у основној и средњој школи који у свој рад са ученицима могу имплементирати садржаје ове обуке. Имплементација садржаја може бити спроведена у оквиру обавезних предмета, изборних програма, слободних наставних активности, ваннаставних активности, часа одељењског старешине или посета часу које реализују стручни сарадници. Обука наставника је програмирана обука будући да не постоје стриктни рокови за приступ/почетак и завршетак исте, односно наставници могу да приступе платформи у складу са својим обавезама и да је финализују у складу са својим плановима. Будући да модули обрађују различите теме заштите потрошача од којих су одређене теме комплексније, постоје два линка на обуку - један за наставнике средњих школа и линк за наставнике основних школа који искључује модуле 4, 5, 6. и 7. који су намењени искључиво учењу у средњој школи. Наставници, у складу са својим професионалним знањем и педагошким радом, одлучују који материјал ће користити у одређеном разреду, односно прилагођавају теме узрасту ученика.

У току 2023. године, статистички подаци показују да је у основним школама 2.702 наставника, учитеља и стручних сарадника приступило обуци, док је 1.807 завршило исту. У средњим школама однос је следећи - 1.595 је приступило обуци, а 861 наставника, учитеља и стручних сарадника је завршило обуку.

Основне школе:



Средње школе:



Уз приказане податке, неопходно је напоменути и да је, према подацима Националног регистра потрошачких приговора, тендеција приговора следећа:

У регионалним саветовалиштима за потрошаче је, у току 2023. године, евидентирано укупно 19.072 потрошачка приговора. Наведени број обухвата приговоре потрошача који су примљени у регионална саветовалишта путем телефона, електронском поштом или личним доласком у саветовалишта потрошача, као и приговоре потрошача који су поднети преко интернета, односно путем Националног регистра потрошачких приговора. Потрошачима је такође омогућено да се могу обратити оператерима Групе за спровођење политике заштите потрошача, у оквиру Сектора за заштиту потрошача, путем бесплатне телефонске линије 0800 103 104.

Посматрано по регионима, највише приговора потрошача било је у региону Београда где је регистровано 55,32% од укупног броја приговора док је у региону Источне и Јужне Србије регистровано најмање приговора, само 11,03% од укупног броја

приговора. У региону Шумадије и Западне Србије је регистровано 17,25% а у региону Војводине 16,40% од укупног броја приговора потрошача. Подаци по регионима говоре о регионалној информисаности и едукованости потрошача о праву да могу да подносе потрошачке приговоре.

У 2023. години највећи број приговора потрошача се односио на робу (68,32%), док се 31,68% приговора односило на услуге. Највећи број приговора потрошача забележен је у месецима: марту и мају, а најмањи број у децембру и новембру 2023. године. Посматрано са становишта врсте робе, највише приговора потрошача се односи на обућу (24,31%), затим на белу технику (12,51%), кућне апарате (7,07%), намештај/столарију и опрему за ентеријер (6,96%), одећу (6,58%), мобилне телефоне (5,41%), телевизоре (3,91%), рачунаре и ИТ опрему (3,15%), као и на модне додатке (2,62%).

Када је реч о приговорима потрошача који се односе на пружене услуге, највише приговора односи се на услуге водоснабдевања (16,22%), обједињене комуналне услуге (14,52%), услуге снабдевања електричном енергијом (11,27%), преноса телевизијског сигнала (10,71%), услуге мобилне телефоније (9,52%) друге комуникацијске услуге (6,12%), услуге приступа интернету (5,53%) - као и на занатске услуге (2,73%).

Према предмету приговора, највећи број приговора потрошача се односи на рок и начин одговора на рекламацију (32,58%), као и на несаобразност робе и услуга (25,33%), док се знатно мањи број приговора односи на: право на одустанак од куповине, рок испоруке робе и пружања услуга, неиздавање, висину и спецификацију рачуна, неостваривање права на раскид уговора. У просеку, месечно је било 518 приговора потрошача који су се односили на рекламацију, а 403 приговора која су се односила на несаобразност, с тим да је највећи број ових приговора, што се тиче рекламације, евидентиран у марту (908), мају (641) и априлу (630), а код несаобразности у марту (519), јуну (479) и априлу (471). Најмање приговора потрошача који се тичу рекламације било је у децембру (157) и новембру (280), а који се односе на несаобразност - у новембру (239) и децембру (245) 2023. године.