



Република Србија
МИНИСТАРСТВО УНУТРАШЊЕ И
СПОЉНЕ ТРГОВИНЕ
Сектор за заштиту потрошача
Број: 000777293 2024 14830 004 002 000 001
27.02.2024. године
Немањина 22-26
Београд

ИЗВЕШТАЈ О РАДУ

Националног регистра потрошачких приговора за 2023. годину

1. Уводне напомене

Национални регистар потрошачких приговора установљен је Законом о заштити потрошача („Службени гласник РС“, бр. 88/2021), а све у складу са добром европском праксом коју је Министарство унутрашње и спољне трговине (у даљем тексту: Министарство), у оквиру процеса придруживања ЕУ, настојало да имплементира и у нашој земљи. Национални регистар потрошачких приговора је израђен у оквиру Пројекта ИПА 2009 Јачање заштите потрошача у Србији, који је завршен 8. маја 2014. године, док је унапређена верзија овог регистра резултат активности Твининг пројекта ИПА 2013 Даљи развој заштите потрошача у Србији, који је трајао две године, у периоду од августа 2017 до августа 2019. године. Континуирано се врши на апдејтовању и ажурирању Националног регистра потрошачких приговора.

Вођење Националног регистра потрошачких приговора, који представља информатичку платформу за пријем и решавање приговора потрошача, као и анализу података је још једна од законских надлежности Министарства. Главни циљ вођења Националног регистра потрошачких приговора огледа се у могућности Министарства да анализира структуру и врсту приговора потрошача и да на тај начин уочи системске проблеме, за чије отклањање предлаже адекватне мере. Конкретно, анализа потрошачких приговора омогућава праћење понашања учесника на тржишту у смислу препознавања примене непоштене пословне праксе и уговарање неправичних уговорних одредби у потрошачким уговорима. Информације добијене анализом потрошачких приговора су од кључне важности и приликом спровођења едукативних и информативних активности усмерених на повећање свести потрошача и јавности о правима потрошача.

Један од начина на који Министарство обезбеђује функционисање и адекватно вођење овог информационог система за заштиту потрошача јесте и путем закључивања уговора са удружењима и савезима удружења за заштиту потрошача, којим се финансирају, по Јавном конкурсном одабрани програму удружења и савеза удружења за заштиту потрошача и на основу

којих корисници средстава преузимају одређене обавезе у вези са радом НРПП- а. У складу са наведеним, ова удружења имају право на приступ и коришћење Националног регистра потрошачких приговора у циљу примања, евидентирања, поступања по приговорима потрошача и уноса истих у јединствену базу регистра.

Министарство трговине, туризма и телекомуникација је 07. септембра 2022. године на својој интернет страници и на порталу Е-управа расписало Конкурс за финансирање програма од јавног интереса у области заштите потрошача за 2022. годину на тему „Јачање подршке потрошачима кроз унапређене законске механизме“. По спроведеном Конкурсу изабрани су следећи програми: Програм „Јачање заштите потрошача кроз унапређене законске механизме за регион Београда“ Националне организације потрошача Србије из Београда; Програм „Јачање заштите потрошача кроз примену нових законских решења и рад на чврстој имплементацији истих у пракси“ Центра потрошача Србије из Београда; Програм „Развој заштите потрошача III“ Удружења Заштита потрошача из Београда; Програм „Јачање подршке потрошачима кроз унапређене законске механизме за регион Београда, путем активности Републичке уније потрошача“ Републичке уније потрошача из Београда; Програм „Јачање подршке потрошачима кроз унапређене законске механизме“ Организације потрошача Храм из Београда; Програм „Јачање подршке потрошачима кроз унапређене законске механизме за регион Војводине“ Удружења за заштиту потрошача Војводине из Новог Сада; Програм „Унапређеним механизмима у служби заштите потрошача“ Удружења за заштиту права потрошача „Просперитет“ из Новог Сада; Програм „Јачање подршке потрошачима“ Удружења потрошача Кикинде из Кикинде; Програм „Саветовалиште за потрошаче за регион Шумадије и Западне Србије“ Организације потрошача Крагујевца из Крагујевца; Програм „Регионални центар за заштиту потрошача Јужне и Источне Србије, Јачање подршке потрошачима кроз унапређене законске механизме“ Центра за заштиту потрошача и унапређење квалитета живота грађана ФОРУМ из Ниша. Реализацију наведених програма удружења су започела 08. децембра 2022. године, одмах након потписивања уговора са Министарством, и реализација је трајала до 08. октобра 2023. године.

Након реализованих напред наведених програма, Министарство унутрашње и спољне трговине (правни наследник Министарства трговине, туризма и телекомуникација) је 05. септембра 2023. године на својој интернет страници и на порталу Е-управа расписало Конкурс за финансирање програма од јавног интереса у области заштите потрошача за 2023. годину на тему „Јачање заштите потрошача кроз рад и сарадњу удружења за заштиту потрошача“. По спроведеном Конкурсу изабрани су следећи програми: Програм „Јачање заштите потрошача кроз рад и сарадњу удружења за заштиту потрошача“ Националне организације потрошача Србије из Београда; Програм „Развој заштите потрошача IV“ Удружења Заштита потрошача из Београда; Програм „Јачање заштите потрошача кроз сарадњу Републичке уније потрошача са другим удружењима за заштиту потрошача“ Републичке уније потрошача из Београда; Програм „Кроз искуство и деловање организација потрошача ка бољој заштити и стицању знања и поверења потрошача“ Организације потрошача Храм из Београда; Програм „Јачање заштите потрошача кроз рад и сарадњу удружења за заштиту потрошача“ Удружења за заштиту потрошача Војводине из Новог Сада; Програм „Јака удружења – боље заштићени потрошачи“ Удружења за заштиту права потрошача „Просперитет“ из Новог Сада; Програм „Јачање заштите потрошача кроз рад и сарадњу удружења за заштиту потрошача“ Удружења потрошача Кикинде из Кикинде; Програм „Саветовалиште за потрошаче за регион Шумадије и Западне Србије“ Организације потрошача Крагујевца из Крагујевца; Програм „Јачање заштите потрошача кроз рад и сарадњу удружења за заштиту потрошача“ Центра за заштиту потрошача и унапређење квалитета живота грађана ФОРУМ из Ниша. Реализацију наведених програма удружења су започела од 21. децембра 2023. године, након потписивања уговора са Министарством.

Удружења за заштиту потрошача (саветовалишта), сагласно уговорним обавезама, достављају Министарству месечне извештаје о приговорима потрошача, према упутству које је припремило Министарство. На основу достављених извештаја Министарство припрема годишњи преглед приговора потрошача, у оквиру кога се врши класификација потрошачких приговора према предмету уговора (роба или услуга), врсти робе и услуге, предмету приговора и врсти помоћи потрошачима.

Овим извештајем су обухваћени: приговори потрошача који су примљени у Сектор за заштиту потрошача, путем бесплатног телефонског позива на број 0800 103 104, а који су прослеђени регионалним саветовалиштима потрошача; затим приговори потрошача примљени у регионална саветовалишта путем телефона, електронском поштом или личним доласком у саветовалишта потрошача; као и приговори потрошача који су поднети преко интернета, односно путем Националног регистра потрошачких приговора.

Циљ израде овог извештаја је да се сагледају проблеми са којима се суочавају потрошачи и да се предузму активности и мере у њиховом решавању, односно да се сагледа ниво информисаности потрошача и јавности, као и ниво заштите потрошача у Републици Србији.

2. Број примљених приговора потрошача

У регионалним саветовалиштима потрошача је, у току 2023. године евидентирано укупно 19.072 потрошачка приговора. Тај 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.

3. Анализа потрошачких проблема

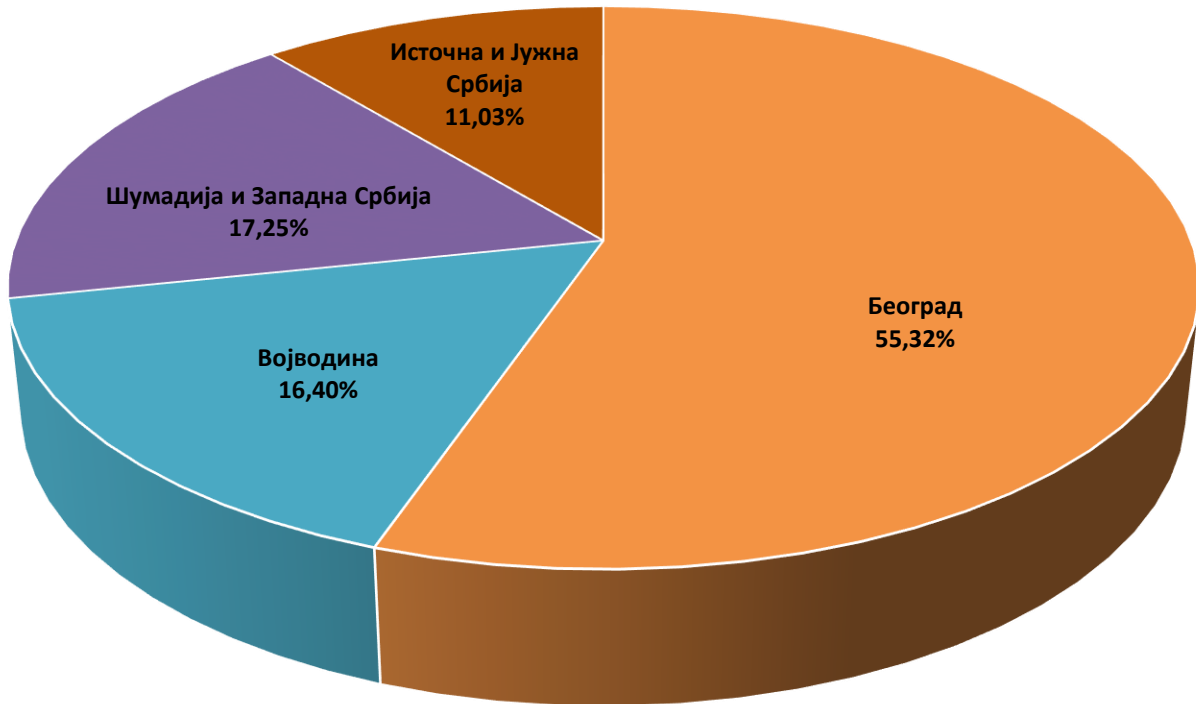
У циљу свеобухватног сагледавања потрошачких проблема, извршена је анализа и класификација потрошачких приговора према регионима, градовима из којих су регистровани приговори и месту где је извршена куповина. Приговори су класификовани према томе да ли се односе на робу или услугу, затим су детаљније класификовани према врсти робе и услуге, као и према предмету приговора и врсти пружене помоћи.

3.1. Приговори потрошача по регионима

Регион	Број приговора	Процент
Београд	10.551	55,32%
Војводина	3.128	16,40%
Шумадија и Западна Србија	3.289	17,25%
Источна и Јужна Србија	2.104	11,03%
УКУПНО	19.072	100,00%

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 са 17,25% а у региону Војводине 16,40% од укупног броја приговора потрошача (према приложеној табели). Подаци по регионима говоре о регионалној информисаности и едукованости потрошача о праву да могу да подносе потрошачке приговоре.

Број потрошачких приговора по регионима за 2023-гу годину



3.2. Приговори потрошача по градовима

Назив града	Број потрошачких приговора	Процент
Београд	9153	47,99%
Нови Сад	1807	9,47%
Ниш	1658	8,69%
Крагујевац	893	4,68%
Пирот	580	3,04%
Панчево	240	1,26%
Кикинда	202	1,06%
Крушевац	184	0,96%
Бела Паланка	182	0,95%

Шабац	181	0,95%
Зрењанин	180	0,94%
Краљево	158	0,83%
Чачак	153	0,80%
Соко бања	143	0,75%
Владичин Хан	137	0,72%
Смедерево	130	0,68%
Суботица	124	0,65%
Ваљево	110	0,58%
Лесковац	108	0,57%

Посматрано по градовима, приговори потрошача у 2023. години су пристигли из 145 градова у Србији. Највећи број приговора потрошача регистрован је у највећим градовима Београду (47,99%), Новом Саду (9,47%), Нишу (8,69%) и Крагујевцу (4,68%) тако да је у четири највећа града регистровано укупно 70,83% од укупног броја приговора потрошача (према приложеној табели). Подаци указују да су у већим градовима потрошачи боље информисани о свом праву на подношење потрошачког приговора у циљу решавања потрошачког проблема тако да је у њима и забележен највећи број потрошачких приговора.

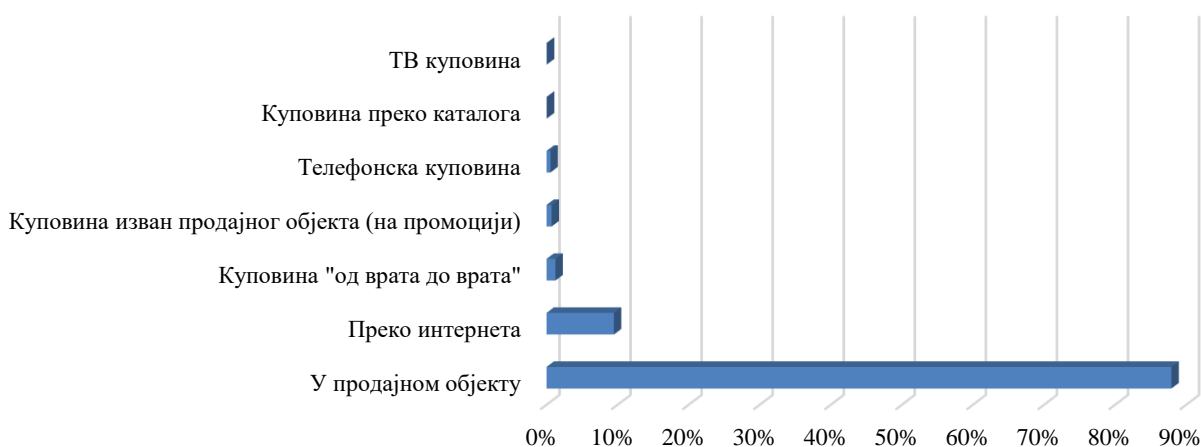


3.3. Приговори потрошача по месту на ком је обављена куповина

Место куповине	Број приговора	Процент
У продајном објекту	16.768	87,92%
Преко интернета	1.806	9,47%
Куповина "од врата до врата"	239	1,25%
Куповина изван продајног објекта (на промоцији)	136	0,71%
Телефонска куповина	105	0,55%
Куповина преко каталога	9	0,05%
ТВ куповина	9	0,05%
УКУПНО	19.072	100,00%

Подаци о потрошачким приговорима према месту куповине показују да је убедљиво највећи број потрошача куповину обављао на класичан начин, у продајним објектима, у 87,92% случајева. Преко интернета куповина је обављена у 9,47% случајева, куповина од врата до врата у 1,25% случајева, док је куповина на промоцији, телефонска куповина, куповина преко каталога и ТВ куповина заступљена у мање од 1% од укупног броја приговора потрошача према месту куповине (према подацима из приложене табеле).

Приказ потрошачких приговора по месту куповине

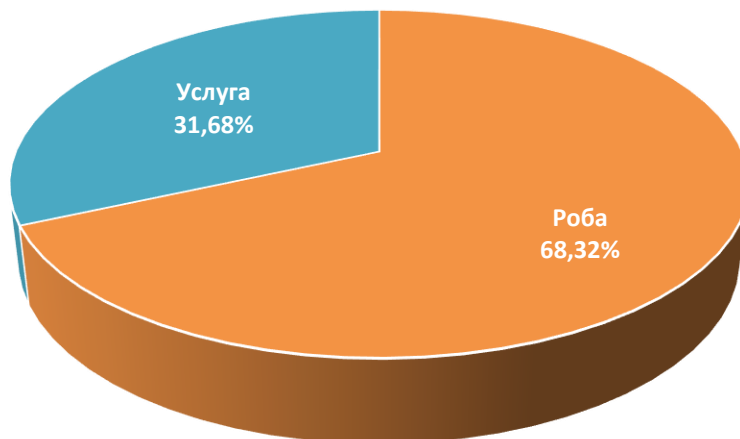


3.4. Структура приговора потрошача према предмету уговора – роба или услуга

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 (према подацима из приложене табеле).

Роба / услуга	Број и структура приговора потрошача по месецима у 2023. години												Укупно	%
	Јануар	Фебруар	Март	Април	Мај	Јун	Јул	Август	Септ.	Окт.	Нов.	Дец.		
Роба	1.343	1.144	1.500	1113	1.249	1.252	1.082	1.151	963	911	641	681	13.030	68,32%
Услуга	488	548	787	636	663	557	502	575	442	415	266	163	6.042	31,68%
Укупно	1.831	1.692	2.287	1.749	1.912	1.809	1.584	1.726	1.405	1.326	907	844	19.072	100,00%

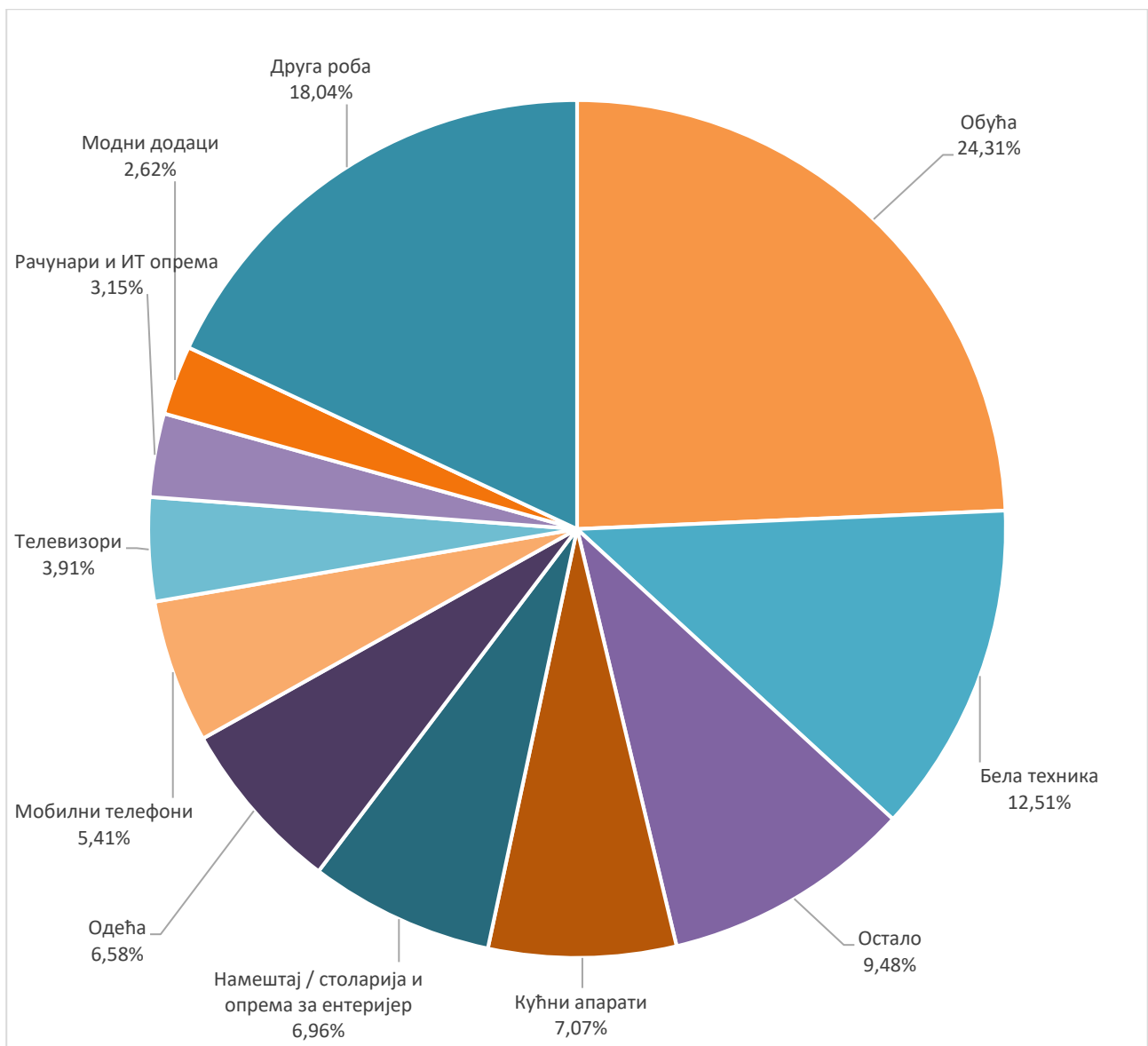
Број потрошачких приговора за 2023. годину



3.5. Приговори потрошача према врсти робе

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%) према подацима из приложене табеле.

Врста робе	Број приговора	Процент
Обућа	3.168	24,31%
Бела техника	1.630	12,51%
Остало	1.231	9,48 %
Кућни апарати	921	7,07 %
Намештај / столарија и опрема за ентеријер	907	6,96 %
Одећа	857	6,58 %
Мобилни телефони	705	5,41 %
Телевизори	509	3,91 %
Рачунари и ИТ опрема	410	3,15 %
Модни додаци	341	2,62 %
Храна	261	2,00 %
Ауто опрема	253	1,94 %
Кухињски апарати и опрема за кухињу	236	1,81 %
Моторна возила	230	1,76 %
Текстил, текстилни производи и простирке	229	1,76 %
Клима уређаји и уређаји за грејање	226	1,73 %
Медицински уређаји и остала физичка помагала која користе пацијенти	172	1,32 %
Алкохолна пића	152	1,17 %
Електронска роба (не информатичка/рекреативна)	147	1,13 %
Аудио опрема	117	0,90 %
Козметика и тоалетна опрема за личну хигијену	67	0,51 %
Производи за чишћење и одржавање, артикли за чишћење и потрошни артикли за домаћинство	60	0,46 %
Артикли за бебе и децу	53	0,41 %
Дечије играчке	44	0,34 %
Лекови	40	0,31 %
Књиге, часописи, новине, канцеларијски прибор (без поштанске доставе)	21	0,16 %
Видео опрема	15	0,11 %
Безалкохолна пића	12	0,09 %
Фото, оптичка опрема, камере	12	0,09 %
Дуван	4	0,03 %
Укупно	13.030	100,00 %



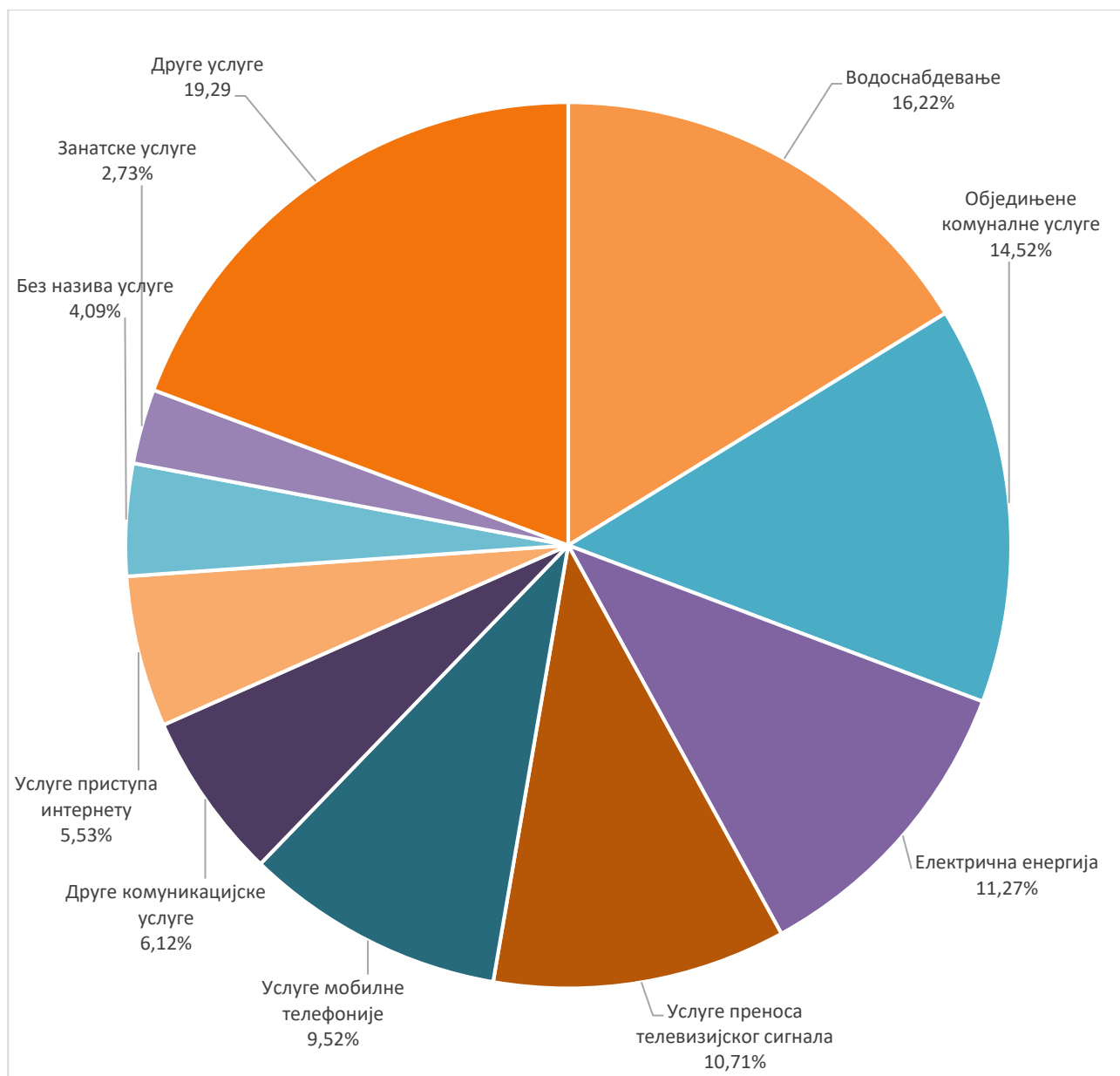
Графички приказ приговора потрошача са учешћем већим од 2% у укупном броју приговора на робу.

3.6. Приговори потрошача према врсти услуге

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 приложеној табели.

Врста услуге	Број приговора	Процент
Водоснабдевање	980	16,22%
Обједињене комуналне услуге	877	14,52%
Електрична енергија	681	11,27%
Услуге преноса телевизијског сигнала	647	10,71%
Услуге мобилне телефоније	575	9,52%
Друге комуникацијске услуге	370	6,12%
Услуге приступа интернету	334	5,53%
Без назива услуге	247	4,09%
Занатске услуге	165	2,73%
Услуге путне агенције	107	1,77%
Унутрашње поштанске услуге - курирске услуге	103	1,70%
Услуге транспорта	97	1,60%
Пакет аранжмани	96	1,59%
Финансијске услуге-друго	69	1,14%
Гас	54	0,89%
Ауто сервис	53	0,88%
Услуге у вези са културом и забавом	51	0,84%
Остали извори енергије	42	0,82%
Услуге фиксне телефоније	40	0,66%
Водоинсталатерске услуге	37	0,61%
Грађевинске услуге	28	0,46%
Услуге здравствене заштите	25	0,41%
Услуге личне неге	23	0,38%
Услуге у вези са спортовима и хобијима	23	0,38%
Финансијске услуге-кредити (без хипотекарних кредита)	21	0,35%
Друге активности у вези са слободним временом	19	0,31%
Услуге одржавања и унапређења домаћинства	19	0,31%
Услуге са додатом вредношћу у оквиру мобилне телефоније (различите врсте сервиса на које се пријављује СМС поруком)	19	0,31%
Електро услуге	18	0,30%
Хотели и други смештај за одмор	18	0,30%
Чишћење, поправка и изнајмљивање одеће и обуће	18	0,30%
Међународне поштанске услуге	17	0,28%
Неживотно осигурање-здравствено, незгода и друго	16	0,26%
Услуге у вези са некретнинама	15	0,25%
Коцкање, лутрија	11	0,18%
Курсеви језика, вожњи и други приватни курсеви	11	0,18%

Ресторани и барови	11	0,18%
Домови за старе и кућна нега	10	0,17%
Унутрашње поштанске услуге - експрес услуге	9	0,15%
Неживотно осигурање-домаћинство и имовина	8	0,13%
Неживотно осигурање-превоз	8	0,13%
Неживотно осигурање-путно	8	0,13%
Финансијске услуге-налог за плаћање и услуга плаћања	8	0,13%
Услуге чишћења домаћинства	7	0,12%
Погребне услуге	6	0,10%
Правне и рачуноводствене услуге	6	0,10%
Унутрашње поштанске услуге - остале услуге	6	0,10%
Временска расподела некретнине и слично	5	0,08%
Одржавање и поправка возила и других средстава превоза	4	0,07%
Услуге подршке, истраживања и посредовања	4	0,06%
Инвестиције, пензија и хартије од вредности	3	0,05%
Осигурање животно	3	0,05%
Финансијске услуге-хипотека (кредити за решавање стамбеног питања)	3	0,05%
Школе	2	0,03%
Алкохолна пића	1	0,02%
Брига о деци	1	0,02%
Мобилни телефони	1	0,02%
Остало	1	0,02%
Унутрашње поштанске услуге - писмоносне пошиљке	1	0,02%
Укупно	6.042	100,00%



Приказ приговора потрошача са учешћем већим од 2% у укупном броју приговора на услуге.

Када је у питању **роба**, највећи број приговора потрошача се односи на квалитет обуће. Потрошачи се најчешће суочавају са проблемом да се после краћег ношења обућа одлепи, напукне ђон, рашије по шавовима итд. У таквим случајевима потрошачи су, у складу са Законом о заштити потрошача, изјављивали рекламације трговцима, које су најчешће одбијане уз образложење да су оштећења настала због механичког оштећења на обући проузроковано неправилним коришћењем. Уочен је проблем да трговци не пружају предуговорне информације потрошачима у којим условима и за које намене се може носити обућа (за спорт, за шетњу, за суво време).

Код беле технике, кућних апарата, намештаја/столарије и опреме за ентеријер, одеће, мобилних телефона, телевизора, рачунара и ИТ опреме, модних додатака и других поменутих роба, највећи број приговора потрошача се односи на квалитет робе.

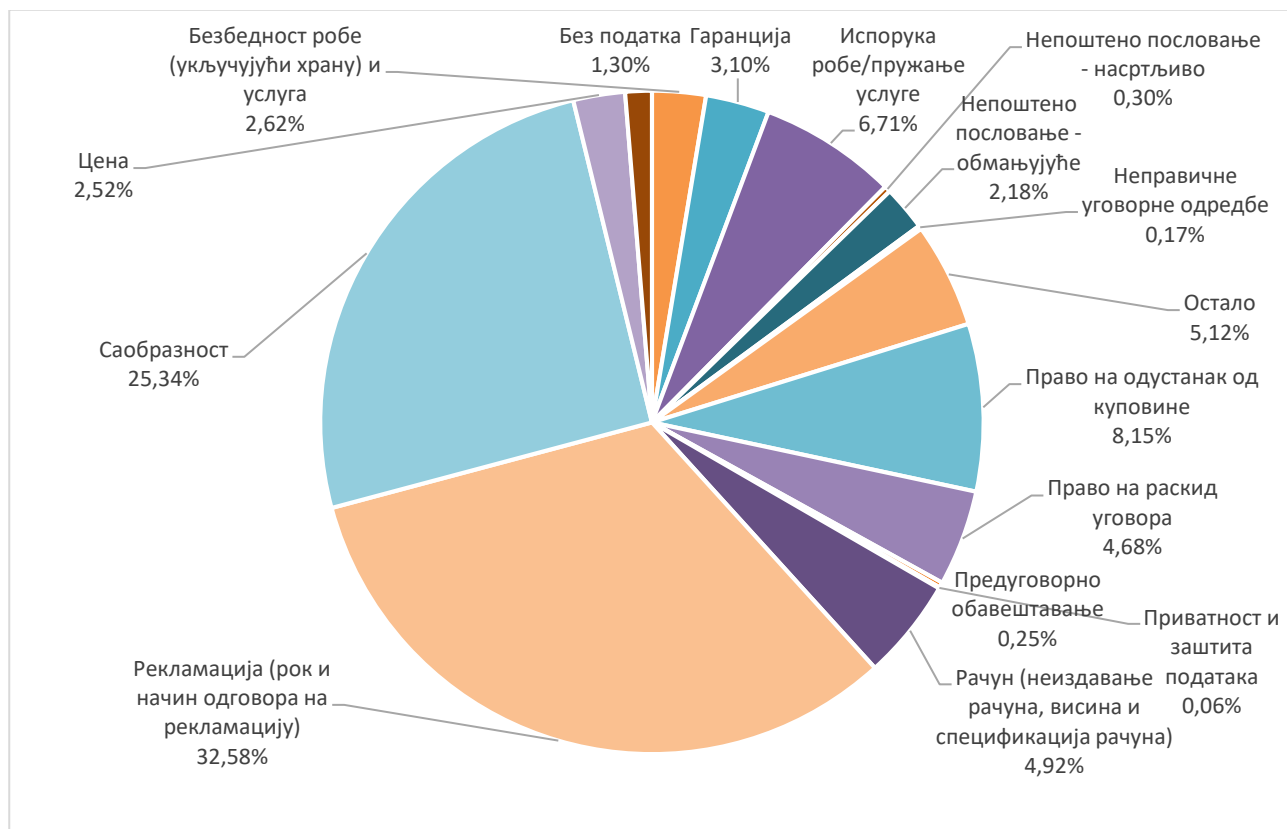
Посматрајући **услуге**, највећи број приговора потрошача се односи на водоснабдевање, обједињене комуналне услуге, услуге испоруке електричне енергије, услуге преноса

телевизијског сигнала, услуге мобилне телефоније и друге комуникационе услуге, услуге приступа интернету као и на занатске услуге. Код услуга водоснабдевања потрошачи су се најчешће жалили на висину рачуна за утрошену воду као и на читавање водомера и методологију обрачуна трошкова. Код обједињених комуналних услуга потрошачи су се најчешће жалили на висину рачуна појединих услуга као и на начин обрачуна тих услуга. Код услуга испоруке електричне енергије потрошачи су се највише жалили на обрачун трошкова и висину рачуна за испоручену електричну енергију као и на плаћање дуговања. Код услуга преноса телевизијског сигнала, потрошачи су се првенствено жалили на квалитет преноса сигнала, прекиде у испоруци сигнала као и на немогућност праћења појединих телевизијских програма. Потрошачи су наведене проблеме рекламирали оператерима преноса телевизијског сигнала и најчешће су њихове рекламације биле одбијане тако да су тражили помоћ од саветовалишта потрошача у посредовању са оператерима. Код услуга мобилне телефоније потрошачки приговори су се најчешће односили на квалитет пружања услуге као и на случајеве када су мобилне уређаје купили у оквиру пакета услуга и у случају квара били су у незавидној ситуацији из разлога што мобилне телефоне нису могли да користе одређено време а уговорене месечне рате су били дужни да редовно измирују до краја уговорене обавезе. Код услуга интернета потрошачи су се суочавали са карактеристичним проблемом високих рачуна у случајевима коришћења интернета у иностранству, јер нису били адекватно информисани приликом куповине и упознати са ценом коришћења услуге интернета у иностранству. Код занатских услуга потрошачи су се најчешће жалили на лош квалитет занатских услуга које су плаћали по високим ценама.

7. Структура приговора потрошача према предмету приговора

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 и др (према подацима из табеле). 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), док је најмање приговора потрошача који се тичу рекламације било у децембру (157) и новембру (280) а несаобразности такође у новембру (239) и децембру (245) месецу 2023. године.

<i>Предмет приговора</i>	<i>Број и структура приговора потрошача према предмету приговора у 2023. години</i>													
	<i>Јануар</i>	<i>Фебруар</i>	<i>Март</i>	<i>Април</i>	<i>Мај</i>	<i>Јун</i>	<i>Јул</i>	<i>Август</i>	<i>Септ.</i>	<i>Окт.</i>	<i>Нов.</i>	<i>Дец.</i>	<i>Укупно</i>	<i>%</i>
Безбедност робе (укључујући храну) и услуга	57	46	41	28	56	40	20	45	45	37	48	36	499	2,62%
Гаранција	52	50	60	45	68	67	55	45	51	38	27	33	591	3,10%
Испорука робе/пружање услуге	117	97	84	103	112	106	126	188	124	95	46	81	1.279	6,71%
Непоштено пословање - насртљиво	8	5	11	5	4	3	4	4	1	7	4	2	58	0,30%
Непоштено пословање - обмањујуће	50	51	65	52	28	33	28	32	28	26	9	14	416	2,18%
Неправичне уговорне одредбе	5	2	2	3	2	5	1	3	5	2	2	0	32	0,17%
Остало	86	73	100	73	96	73	86	77	101	102	68	42	977	5,12%
Право на одустанак од куповине	138	125	183	104	159	166	144	145	112	90	81	108	1.555	8,15%
Право на раскид уговора	102	115	113	73	99	96	69	84	54	34	22	32	893	4,68%
Предуговорно обавештавање	2	4	5	3	1	0	7	7	9	8	2	0	48	0,25%
Приватност и заштита података	2	1	2	1	2	1	0	0	0	1	1	0	11	0,06%
Рачун (неиздавање рачуна, висина и спецификација рачуна)	97	86	130	99	113	112	54	82	59	62	20	25	939	4,92%
Рекламација (рок и начин одговора на рекламацију)	585	559	908	630	641	574	554	489	434	403	280	157	6.214	32,58%
Саобразност	454	415	519	471	467	479	378	467	333	365	239	245	4.832	25,34%
Цена	72	45	61	57	53	42	35	36	28	21	18	13	481	2,52%
Без податка	4	18	3	2	11	12	23	22	21	35	40	56	247	1,30%
УКУПНО	1.831	1.692	2.287	1.749	1.912	1.809	1.584	1.726	1.405	1.326	907	844	19.072	100,00%



У највећем броју случајева потрошачки приговори су се односили на рекламацију, рок и начин одговора на рекламацију. Потрошачи су информисани о свом праву на рекламацију али су незадовољни како и у ком року трговци решавају рекламације. Потрошачки приговори су се односили и на несобразност робе која није одговарала квалитету и другим карактеристикама коју је, приликом продаје, трговац показао и предао потрошачу. Истовремено ово указује да је, због недовољне конкуренције на тржишту роба и услуга, и даље у понуди роба и услуге лошијег квалитета, што директно утиче на ниво и квалитет заштите права и интереса потрошача.

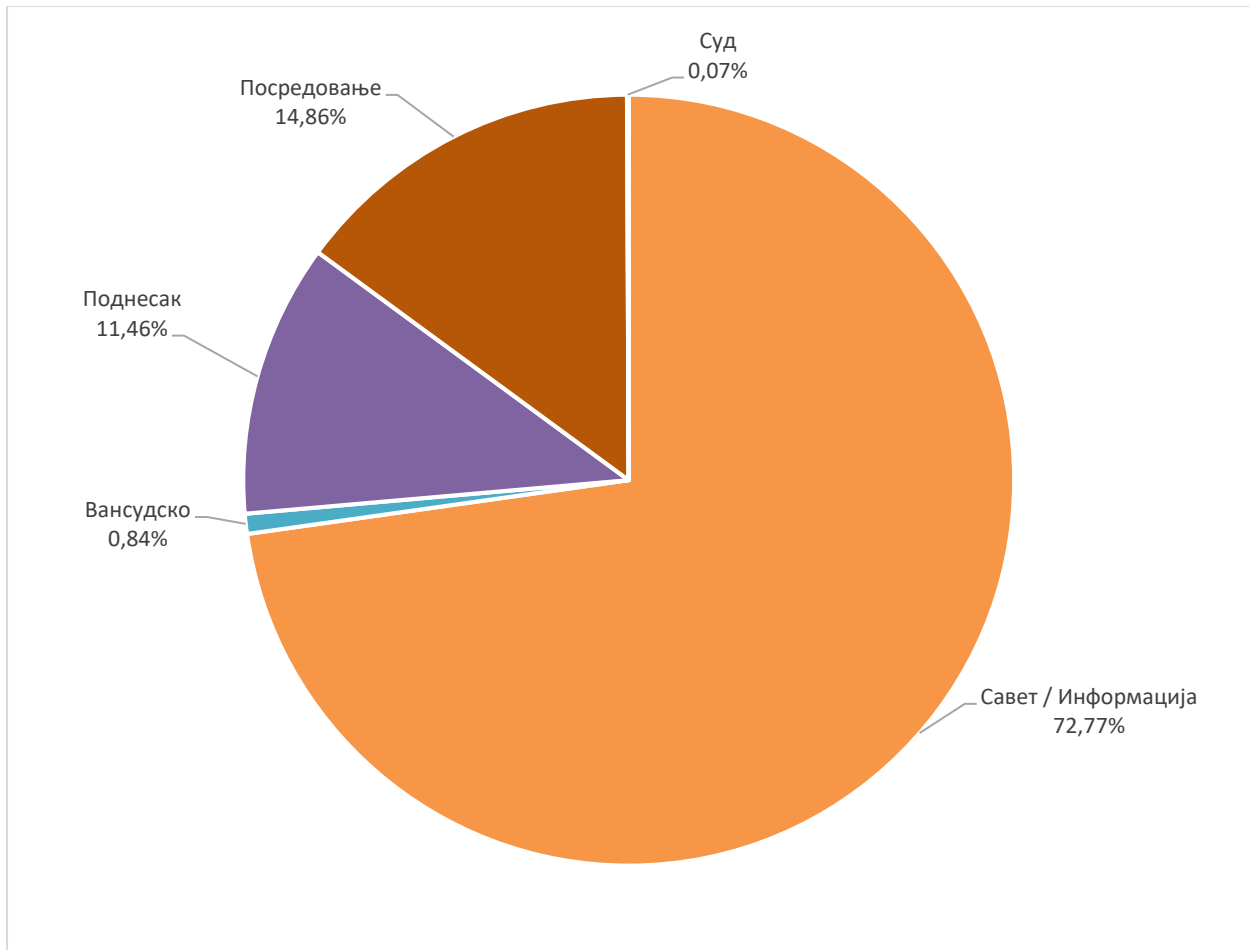
Нешто мањи број приговора се односио право на одустанак од куповине и испоруку робе/пружање услуге. У мањем броју забележени су приговори потрошача који су се односили на издавање рачуна и висину и спецификацију рачуна, на непоштено пословање-обмањујуће и на неистицање цене а који су упућивани тржишној инспекцији на даљу надлежност и поступање.

3.8. Структура приговора потрошача према врсти помоћи

Удружења за заштиту потрошача својим активностима доприносе унапређењу заштите потрошача у Републици Србији кроз информисање и едукацију потрошача о њиховима правима, давање савета потрошачима у конкретном случају, пружање правне помоћи потрошачима у решавању конкретног проблема (усмени контакт са трговцем – телефоном, писани приговор трговцу са назнаком законске основе права потрошача, и др.), заступања потрошача у судским и вансудским поступцима (сачињавање опомене пред утужење, као и предузимање свих законом предвиђених радњи).

Највећи број приговора потрошача удружења су решавала информисањем и давањем савета (72,77%), док је знатно мањи број приговора решен писањем поднеска (11,46%). Потрошачки приговори који су удружења решавала посредовањем, односно преговарањем између потрошача и трговаца или пружаоца услуга износи 14,86%, док је случајева заступања на суду било само 14 у овом периоду (према подацима из приложене табеле).

Врста помоћи	Број приговора потрошача у 2023. години												Укупно	%
	ЈАН	ФЕБ	МАР	АПР	МАЈ	ЈУН	ЈУЛ	АВГ	СЕП	ОКТ	НОВ	ДЕЦ		
Савет / Информација	1232	1084	1406	1276	1422	1352	1.193	1.343	1061	1092	693	724	13.878	72,77%
Вансудско	14	6	7	11	20	21	11	13	17	14	13	13	160	0,84%
Поднесак	398	354	463	105	125	175	137	131	115	84	50	48	2.185	11,46%
Посредовање	185	248	411	357	344	258	240	237	210	135	151	59	2.835	14,86%
Суд	2	0	0	0	1	3	3	2	2	1	0	0	14	0,07%
Укупно	1.831	1.692	2.287	1.749	1.912	1.809	1.584	1.726	1.405	1.326	907	844	19.072	100,00%



У току 2023. године пружено је укупно 13.878 савета потрошачима. У просеку месечно је било 1.156 пружених савета потрошачима, с тим да је у мају месецу било 1.422 пружених савета, а у марту 1.406, док су испод просека били месеци новембар са 693 и децембар са 724 приговора. С обзиром да се највећи број приговора потрошача односи на обућу, потрошачи су најчешће саветовани да у писаној форми поднесу рекламацију трговцу. Како је најчешћи одговор трговца на изјављену рекламацију, а на основу мишљења стручних институција, био да је оштећење настало због неадекватног коришћења и механичког утицаја од стране потрошача, правници у саветовалишту су позивали трговце у циљу преговарања и/или упућивали потрошаче на вансудску и судску заштиту.

У циљу решавања проблема потрошача, удружења (саветовалишта) су се у 2.185 случајева поднеском или опоменом пред утужење обраћали трговцу у име потрошача, како би се избегли трошкови судског поступка.

У случајевима када потрошачу није позитивно решена рекламација од стране трговца, саветовалишта су у директном контакту са трговцем, мирним путем, покушала да потрошачу помогну да реши потрошачки проблем. Таквих случајева у 2023. години је било 2.835.

Међутим, у ситуацијама када и поред ангажовања саветовалишта није остварио своја права, потрошачу је саветовано да заштиту својих права потражи вансудским или судским путем.

4. Сарадња Регионалних саветовалишта потрошача са другим надлежним органима

Остварена је сарадња између удружења (саветовалишта) са другим институцијама, пре свега са инспекцијским органима (тржишном инспекцијом). Према извештајима удружења (саветовалишта) у 2023. години, **регионална саветовалишта потрошача су упутила инспекцијским органима укупно 722 приговора потрошача.**

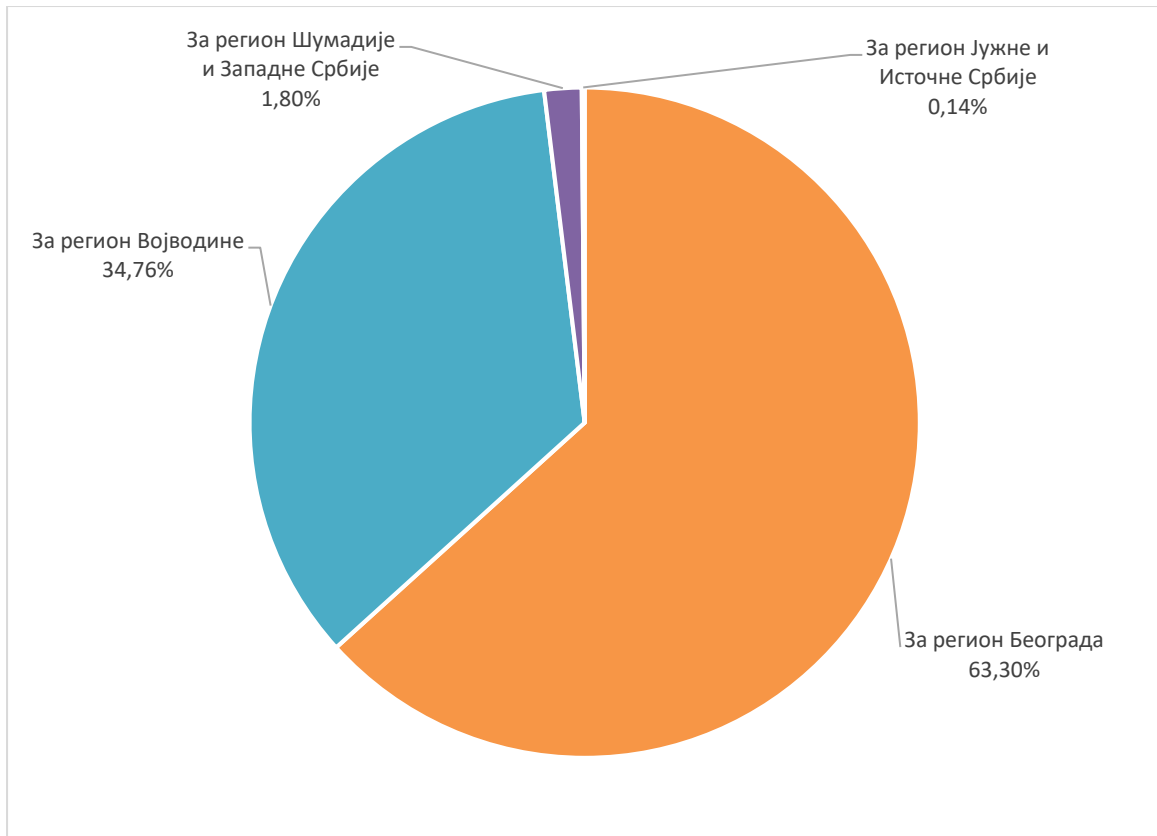
Према показатељу роба/услуга, од укупно 722 приговора потрошача које су саветовалишта потрошача упутила инспекцијским органима, 528 приговора се односило на робу, а 194 на услуге.

Према врсти робе и услуге, приговори потрошача упућени инспекцијским органима од стране удружења (саветовалишта) највише су се односили у сегменту **робе** на одећу (65), храну (58), намештај / столарију и опрему за ентеријер (54), белу технику (53), обућу (43), кућне апарате (33) и мобилне телефоне (27)), док у сегменту **услуга** највише се приговора потрошача се односило на услуге мобилне телефоније (31), друге комуникационе услуге (21), услуге приступа интернету (21), занатске услуге (19) и услуге преноса телевизијског сигнала (15),

Према предмету приговора највећи број приговора се односио на рекламацију (рок и начин одговора на рекламацију (263), испоруку робе/пружање услуге (106), неиздавање, висину и спецификацију рачуна (62), безбедност робе и услуга (60), право на одустанак од куповине (55), непоштено пословање - обмањујуће (44), цену (37), саобразност (36) и право на раскид уговора (17).

Што се тиче броја приговора које су саветовалишта потрошача упутила инспекцијским органима по регионима у 2023. години, ситуација је приказана у приложеној табели и графику.

Регионална саветовалишта	Укупан број приговора по регионима	%
За регион Београда: ЦЕПС, НОПС, ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА, ХРАМ	457	63,30
За регион Војводине: УЗПВ, ПРОСПЕРИТЕТ, УП КИКИНДА	251	34,76
За регион Шумадије и Западне Србије: ОП КРАГУЈЕВЦА	13	1,80
За регион Јужне и Источне Србије: ФОРУМ	1	0,14
УКУПНО	722	100,00



5. Препоруке и закључци

На основу свеобухватне анализе, решавања приговора потрошача од стране удружења (саветовалишта), констатација и чињеница датих у овом извештају може се закључити следеће:

1. Анализом свих потрошачких проблема са којима су се потрошачи сусретали у 2023. години, може се закључити да се из године у годину настављају исти проблеми приликом куповине и коришћења роба или услуга, што указује на недовољан квалитет понуђене робе и услуга на тржишту. Недовољна информисаност потрошача још један је од узрока који доводи до потрошачких проблема који се јавља као последица недостатка обавештавања потрошача пре закључења уговора као законске обавезе трговца, а који су неопходни за разуман избор понуђене робе или услуга. Неопходно је ојачати конкуренцију широм понудом роба и услуга на тржишту и наставити даље спровођење активности у циљу подизања свести потрошача о њиховим правима и механизмима за њихово остваривање, како би потрошачи доносили рационалне економске одлуке о куповини робе или услуге.
2. Доделом подстицајних средстава регионалним саветовалиштима од стране Министарства остварени су планирани резултати програма од јавног интереса у области заштите потрошача, што је резултирало ефикаснијим решавањем приговора потрошача, и то на целој територији Републике Србије кроз пружање савета и информација потрошачима, кроз преговарање између потрошача и трговаца у циљу решавања потрошачких проблема и заступањем потрошача у судским и вансудским поступцима. Потрошачи све више препознају удружења потрошача као релевантне невладине институције које могу да помогну у заштити њихових права и интереса. Неопходно је радити на томе да удружења постану самостална у свом раду, а један од начина је и њихово оснаживање-међусобним умрежавањем и сарадњом са локалном самоуправом. Јачање улоге јединица локалне самоуправе у области заштите потрошача и активно пружање правне помоћи потрошачима на локалном нивоу, од стране запослених у општинама (службе правне помоћи грађанима) за последицу би имало да сваки становник једне општине има једнаку могућност добијања правне подршке и помоћи у решавању проблема са трговцем.
3. Спровођење планираних стратешких мера допринело је наставку унапређења система заштите потрошача усмерене на:
 1. наставак унапређења постојећег законодавства у области заштите потрошача кроз усклађивање са најновијим Директивама ЕУ;
 2. даље јачање система за вансудско решавања потрошачког спора кроз подизање свести јавности о оваквом виду решавања потрошачких спорова и наставак јачања капацитета тела за вансудско решавање потрошачких спорова;
 3. активније укључивање јединица локалне самоуправе у систем заштите потрошача и
 4. наставак активности подизања свести потрошача о правима и интересима потрошача и пружање подршке континуираној едукацији деце школског узраста о правима потрошача.