



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

У складу са чланом 43. и 47. Закона о планском систему Републике Србије („Сл. гласник РС“, број 30/2018) и чланом 35. Уредбе о методологији израде докумената јавних политика („Службени гласник РС“, 20/2025), 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, 2023 – децембар, 2024. 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	2024					
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	70.00	1.00	
1. 1. Потрошачи који нису остварили своја права у односу на број потрошача који су упутили приговоре (%) (51752)	2018	8.00	4.50	2.25	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	Остварена вредност се односи на претходни извештајни период када су планиране саветодавне посете Годишњим планом инспекцијског надзора тржишне инспекције.
1. 2. Успешно окончани поступци за вансудско решавање потрошачких спорова (Број) (51764)	2022	72.00	120.00	1,338.00	1.00	
1. 2. 1. Посредници уписани на листу тела за вансудско решавање потрошачких спорова (Број) (51768)	2021	25.00	35.00	67.00	1.00	
1. 2. 2. Поднети захтеви за покретање поступка вансудског решавања потрошачких спорова (Број) (51772)	2022	497.00	600.00	4,094.00	1.00	
1. 3. Едуковани и обучени представници релевантних институција у области заштите	2018	50.00	170.00	215.00	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 12.969 захтева потрошача, 9.065 је тражило информацију/савет, док је 2.006 тражило помоћ у решавању приговора. Од 2.006 захтева, за 121 приговор исход је непознат у време уписа, 11 су у раду, док је 458 потрошача остварило своја права деловањем удружења, а 1.138 су поучени о својим правима. $1.874 : 100 = 1.596 : x$, $x = 85\%$. Од 9.065 захтева за информацијама/савет, за 941 приговора је исход непознат у време уписа, 39 су у раду, док је 74 потрошача остварило своја права деловањем удружења, а 6.923 су поучени о својим правима ($8.085 : 100 = 6.997 : x$, $x = 86\%$). Када је је у питању АДР платформа, од 3.802 решених вансудских спорова у 2024. години било је 1.375 споразума, 1.836 обустава поступака, 158 препорука о начину решавања спора, 433 одбачених - $3.802 : 100\% = 1533 : x$, $x = 40\%$. 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	21.00	1.00	У току 2024. године, у Сектору за заштиту потрошача забележене су флукуације, тако да је пет напустило, али и пет нових запослених се запослило у Сектору. Постављен је и државни секретар за област заштите потрошача, чиме су ојачани капацитети. Сектор за заштиту потрошача запошљава 21 запослених у току 2024. године, од чега је 12 државних службеника.
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 2021 пројекта „ЕУ за унутрашње тржиште Србије“. У досадашњем спровођењу Стратегије заштите потрошача за период 2019-2024. године у претходном петогодишњем периоду, уочена је потреба за измењени приступ укључивања јединица локалне самоуправе - ангажовањем мањег броја у спровођењу више различитих активности како би остварени резултати сарадње послужили као позитивни пример праксе на каснијем већем узорку. Активност се преноси на следећи плански документ.
1. 3. 3. Израђене и надограђене софтверске платформе у систему заштите потрошача (Број) (51788)	2018	0.00	1.00	2.00	1.00	Вредност је постигнута у претходном извештајном периоду, јер је мера завршена у 2023. години
1. 4. Предузете активности које за циљ имају подизање свести јавности о правима потрошача (Број) (51792)	2018	5.00	9.00	12.00	1.00	
1. 4. 1. Израђени едукативни и информативни материјали за промовисање права потрошача (Број) (51796)	2018	4.00	8.00	12.00	1.00	
1. 4. 2. Едукована деца школског узраста на тему заштите права и интереса потрошача (Број) (51800)	2018	30.00	350,000.00	380,000.00	1.00	Вредност је постигнута у претходном извештајном периоду, јер је мера завршена у 2023. години
1. 4. 3. Број едукованих трговаца (Број) (51804)	2018	60.00	200.00	200.00	1.00	Вредност је постигнута у претходном извештајном периоду, јер је мера завршена у 2023. години
1. 4. 4. Јавно доступни документи информативног карактера о заштити права потрошача у области	2018	3.00	3.00			Вредност је постигнута у претходном извештајном периоду, јер је мера завршена у 2023. години

електронске трговине (Број) (51808)				3.00	1.00	
-------------------------------------	--	--	--	------	------	--

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	Квартал	Статус активно сти	Нови рок (година)	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	1/2023	I	1 - у току			Континуирана активност - На основу Националног програма за усвајање правних тековина Европске уније НПАА 2024-2027, урађена је хармонизација Закона о заштити потрошача са одредбама Директиве 2019/2161, Директиве 2019/770 и Директиве 2019/771.		
1. 1. 1. 02 Усвајање правилника о раду регистра „Не зови” - статус (101735)	МУСТ	1/2023	I	2 - завршено			Након усвајања Правилника о Регистру потрошача који не желе примати позиве и/или поруке у оквиру промоције и/или продаје телефоном, Регистар „Не зови“ почео је са радом 5. јануара 2024. године. Потрошачи који не желе да примају позиве трговаца путем телефона и смс/ммс порука у сврху продаје производа или услуга, могу да се упишу у поменути регистар, а сви оператори мобилне и фиксне телефоније омогућили су својим корисницима упис. У 1. кварталу 2024. године софтвер за унос података у смислу спровођења Правилника „Не зови“ је оспособљен, а тиме и примена наведеног подзаконског акта.		
1. 1. 1. 03 Усвајање правилника о	МПРАВ ДЕ	1/2023	I	1 - у току			Израда је одложена, будући да зависи од измена и допуна Судског		

евиденцији потрошачких спорова - статус (101736)							пословника.		
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		2 - заврше но			Израђен је Нацрт закона о заштити потрошача који је хармонизован са три Директиве Европске уније. У складу са НПАА 2024-2027, рок за усвајање Предлога закона од стране Владе РС је III квартал 2025. године.		
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		1 - у току			Након израде Нацрта закона о заштити потрошача, планира се предлагање истог Влади у II кварталу 2025. године, а у складу са НПАА 2024-2027.		
1. 1. 1. 06 Израда и усвајање стратегије заштите потрошача за период 2025- 2030. године - статус (101739)	МУСТ	1/20 23		1 - у току			Започет је процес израде Стратегије заштите потрошача за период 2025 - 2030. године - одржане су јавне консултације у периоду од 15. октобра до 7. новембра 2024. године. Одржан је округли сто/радионица поводом израде Стратегије коме су присуствовали представници институција и удружења за заштиту потрошача. Израђен је Нацрт Стратегије.		
1. 1. 2. 01 Припрема годишњег извештаја организационе јединице за	МУСТ	1/20 23		2 - заврше но			Годишњи извештај Сектора за заштиту потрошача у области заштите потрошача дат је у форми Годишњег извештаја о раду Националног регистра потрошачких приговора за 2023. годину који се сачињава на годишњем нивоу.		

заштиту потрошача ради давања подршке изradi годишњег плана инспекцијског надзора и контроле - статус (101744)							Сектор тржишне инспекције и Сектор за заштиту потрошача сарађују на недељном нивоу.		
1. 1. 2. 02 Редовне инспекцијске контроле са нарочитим освртом на одредбе и питања повезана са непоштенom пословном праксом и неправичним уговорним одредбама - статус (101745)	МУСТ	1/20 23		2 - заврше но			Имајући у виду процену ризика у области заштите потрошача, као и капацитете инспекцијског органа, тржишна инспекција је у оквиру Годишњег плана инспекцијског надзора за 2024. годину, извршила 3.141 редовни инспекцијски надзор над применом Закона о заштити потрошача (ЗЗП), у којима је извршено укупно 4.706 контрола по различитим областима надзора у оквиру овог закона. У инспекцијским контролама изречене су 244 мере за отклањање незаконитости путем записника, донето је 13 решења, поднета су 23 захтева за покретање прекршајног поступка и изречена су 1.053 прекршајна 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, дужности које испуњава трговац из уговора о пружању услуга и сл. Извештајне године је извршен инспекцијски надзор код пружалаца услуга од општег економског интереса и то код пружалаца услуга		

						електронских комуникација и с тим у вези извршено је 60 редовних инспекцијских надзора у свим подручним јединицама овог сектора. У надзору код пружалаца услуга од општег економског интереса, изречено је 14 мера за отклањање незаконитости, поднето је 8 захтева за покретање прекршајног поступка и издато је 57 прекршајних налога. Такође, у оквиру Плана у области надзора Контрола пружања услуга у смислу прописаних обавеза у делу извршења услуге и рекламационог поступка извршено је 446 контрола, у 25 случајева донета је мера на записник, као и једно решење. Због повреде Закона издата су 174 прекршајна налога.		
1. 1. 2. 03 Ванредне инспекцијске контроле у вези са применом Закона о заштити потрошача - статус (101746)	МУСТ	1/2023		2 - завршено		У складу са процењеним ризиком, у 2024. години, извршено је 1.789 ванредних инспекцијских надзора, са укупно 3.303 контроле у различитим областима надзора, што представља 73% свих ванредних надзора које је извршила тржишна инспекција у извештајној години. Такође, извршено је 428 мешовитих надзора, у којима се инспекцијски надзор, поред Годишњег плана реферисао и на наводе из представки грађана. У ванредним инспекцијским контролама изречено је 66 мера за отклањање незаконитости путем записника и 18 мера путем решења, поднета су 54 захтева за покретање прекршајног поступка и изречена су 1.093 прекршајна налога. Од укупног броја, највише надзора било		

						је у области начина решавања рекламација 1.020, дужности издавања рачуна 504, непоштене пословне праксе 318 (увећање од 40% у односу на прошлу годину). Повреда дужности код вансудског решавања потрошачких спорова контролисана је 49 пута и изречено је 39 прекршајних налога, што представља значајно повећање у односу на прошлу годину од 77%. Извршено је 50 надзора код трговаца у погледу непосредног оглашавања (упис у Регистар „Не зови“), у којима су донете две управне мере за отклањање незаконитости путем записника и једно решење, те издата су 43 прекршајна налога.		
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		2 - заврше но		У 2024. 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 извршено је укупно 4.930 инспекцијских надзора у конкретној области надзора „Заштита потрошача“, са укупно 8.009 контрола у различитим областима надзора. Донето је записником 310 мера за отклањање незаконитости и 34 решења о отклањању незаконитости. Поднето је 77 захтева за покретање прекршајног поступка и изречено је 2.146 прекршајних налога због погрешне примене овог закона. Такође, извршено је 4.265 инспекцијских надзора у оквиру области надзора са циљем спречавања сиве економије, код којих су тржишни		

							инспектори код регистрованих трговаца контролисали примену чл. 6. и 11. ЗЗП, то јест дужност истицања цена и издавања рачуна.		
1. 1. 2. 05 Превентивно деловање надлежног инспекцијског органа у вези са применом Закона о заштити потрошача - статус (101748)	МУСТ	1/20 23		2 - заврше но			Активност је спроведена у претходном извештајном периоду.	У 2024. години, имајући у виду вишегодишњу примену Закона о заштити потрошача, није било планираних службених саветодавних посета.	
1. 1. 2. 06 Пренос најбоље европске праксе инспекторима надлежним за инспекцијски надзор у области заштите потрошача, кроз студијске посете - статус (101749)	МУСТ	1/20 23		2 - заврше но			Активност је спроведена у претходном извештајном периоду.		
1. 2. 1. 01 Организовање обучавања тела за вансудско решавање спорова путем платформе за учење нових вештина (E-learning), а преко Интернет система - статус (101758)	МУСТ	1/20 23		2 - заврше но			У оквиру ИПА 2021 пројекта, урађене су анализе за унапређење система за вансудско решавање потрошачких спорова, са фокусом на онлајн систем решавања. Одржани састанци са телима за вансудско решавање спорова и планиране обуке за тела у току спровођења ИПА 2021 Пројекта „ЕУ за унутрашње тржиште Србије“.		
1. 2. 1. 02 Обезбеђивање стабилног финансијског оквира за	МУСТ	1/20 23		2 - заврше но			Будући да се систем вансудског решавања потрошачких спорова рапидно развијао од јула 2022. године када је покренута АДР платформа, са забележеним растом са 565 спорова у		

унапређење капацитета тела за вансудско решавање потрошачких спорова - статус (101759)						2022. години, на 2.224 спора у 2023. години у буџету за 2024. годину обезбеђено је 9 мил. РСД. Извршена је прерасподела средстава са економске класификације 481 – доатације невладиним удружењима на економску класификацију 424 – услуге по уговору у износу од 2 мил. РСД, где је извршење буџета за 2024. годину било 10.991.346,00 РСД за рад тела за вансудско решавање потрошачких спорова.		
1. 2. 2. 01 Медијско промовисање система за вансудско решавање потрошачких спорова (кроз приказивање видео и радио спотова) - статус (101764)	МУСТ	1/20 23		2 - заврше но		Поводом Светског дана права потрошача, на организованом догађају подељени су едукативни материјали (лифлети) који су садржали податке о вансудском решавању потрошачких спорова и присутнима је емитован, између осталих, едукативни спот о правима потрошача при вансудском решавању потрошачких спорова.		
1. 2. 2. 02 Организовање информативних догађаја за трговце у циљу упознавања са предностима које нуди систем вансудског решавања потрошачких спорова - статус (101765)	МУСТ	1/20 23		2 - заврше но		Представници Министарства унутрашње и спољне трговине учествовали су на округлом столу који је организовала Републичка унија потрошача уз подршку Националне организације туристичких агенција – УУТА, са темом „Права потрошача код престанка рада туристичких агенција“.		
1. 3. 1. 01 Јачање кадровског капацитета организационе јединице за заштиту потрошача у складу са НПАА	МУСТ	1/20 23		2 - заврше но		У току 2024. године, у Сектору за заштиту потрошача забележене су флукуације, тако да је пет напустило, али и пет нових запослених се запослило у Сектору. Постављен је и државни секретар за област заштите потрошача, чиме су се ојачали		

- статус (101774)							капацитети. Сектор за заштиту потрошача запошљава 21 запослених у току 2024. године.		
1. 3. 1. 02 Похађање обука и сталног стручног усавршавања запослених у органима државне управе и регулаторним телима задуженим за заштиту потрошача (обуке које организује СУК, донаторске институције, итд.) - статус (101775)	МУСТ	1/2023		2 - завршено			Представници Сектора за заштиту потрошача похађали су обуке и радионице за различитим тематикама у току 2024. године - ТАИЕХ конференцији на тему “Како постићи успех у процесу приступања ЕУ: најбоља пракса, стратешко планирање и ефикасно спровођење“, радионици у оквиру ИПА 2021 пројекта у вези примене Digital Service Act (Уредба о дигиталним тржиштима) и Digital Market Act (Уредба о дигиталним услугама), радионици „О тржишном надзору: Пилот пројекат – прикривена куповина“, радионици поводом израде Стратегије заштите потрошача 2025-2030. године коме су присуствовали представници институција и удружења за заштиту потрошача.		
1. 3. 1. 03 Одржавање седница Националног савета за заштиту потрошача - статус (101776)	МУСТ	1/2023		2 - завршено			Национални савет за заштиту потрошача давао је мишљење и коментаре на Извештај о реализацији Акционог плана за спровођење Стратегије заштите потрошача за период 2019-2024, извештајни период: децембар, 2022 - децембар, 2023. године. Нису одржане седнице.		
1. 3. 1. 03 Активно учешће представника организационе јединице за заштиту потрошача на догађајима и стручним скуповима на међународном и регионалном нивоу	МУСТ	1/2023		2 - завршено			Представници Сектора за заштиту потрошача, а у складу са потписаним Меморандумом о сарадњи између Мађарске и Р.Србије, присуствовали су потписивању споразума о сарадњи између Центра потрошача Србије, Центра за заштиту потрошача Сента и Регионалног удружења за заштиту потрошача – DARFE из Сегедина. Представници Сектора за заштиту потрошача, учествовали су онлјан		

- статус (101777)							путем на годишњој конференцији ICPEN (Међународна мрежа за заштиту потрошача и осигуравање спровођења потрошачких права) током пољског председавања ICPEN-ом у периоду 2023 – 2024 која се одржавала у Гдањску. Представници Министарства унутрашње и спољне трговине учествовали су на састанку са представником ЦЕФТА у вези израде новог Акционог плана Заједничког регионалног тржишта у оквиру кога се планира успостављање међурегионалне мреже за решавање прекограничних приговора по угледу на Европску мрежу потрошачких центара.		
1. 3. 2. 01 Успостављање система за увезивање свих евидентираних удружења за заштиту потрошача - статус (101782)	МУСТ	1/20 23		1 - у току			У оквиру ИПА 2021 Пројекта „ЕУ за унутрашње тржиште Србије“ започет је процес на изради виртуелног позивног центра за пружање помоћи потрошачима од стране удружења за заштиту потрошача путем заједничке телефонске линије. Call center за удружења за заштиту потрошача је осмишљен како би се сва удружења увезала и примала позиве на читавој територији Републике Србије. Предности оваквог рада су јединствени број за све потрошаче на територији Републике Србије, без упућивања потрошача на одређени број и одређено време за регион.		
1. 3. 2. 02 Организовање активности усмерених ка изградњи капацитета удружења потрошача - статус (101783)	МУСТ	1/20 23		2 - заврше но			Удружења за заштиту потрошача присуствовала су округлом столу/радионици поводом израде Стратегије заштите потрошача 2025-2030. године коме су присуствовали и представници институција.		

1. 3. 2. 03 Додељивање подстицајних финансијских средстава удружењима за заштиту потрошача - статус (101784)	МУСТ	1/20 23		2 - заврше но			Сprovedен је Конкурс за финансирање програма од јавног интереса у области заштите потрошача за 2024. годину чија је тема: „Унапређење заштите потрошача у складу са новим изазовима на тржишту“, док су укупна расположива средства 18.000.000 динара. Одабрано је десет 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 (пет удружења: Центар потрошача Србије, 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)		
1. 3. 2. 04 Унапређена сарадња представника локалних самоуправа и удружења за заштиту потрошача како би систем	МУСТ	1/20 23		1 - у току			У оквиру унапређења заштите потрошача на локалном нивоу као најефикаснијем начину доступности заштите свим грађанима, Светски дан права потрошача организован је у сарадњи са Градском општином Звездара.	Будући да се у току реализације ИПА 2021 „ЕУ за унутрашње тржиште Србије“ планира остваривање трипартитне сарадње једног удружења-јединице локалне самоуправе-Министарства унутрашње и спољне	

заштите потрошача био доступнији на локалном нивоу - статус (101785)							трговине као примера добре праксе који ће се развијати у наредном периоду. Реализација исте очекује се у наредном периоду. Министарство унутрашње и спољне трговине, на годишњем нивоу, организује сарадњу са једном локалном самоуправом као примером позитивне праксе коју ће представити другим локалним самоуправама.	
1. 3. 3. 01 Одржавање платформе за онлајн примање и решавање вансудских спорова - статус (101790)	МУСТ	1/20 23		1 - у току			У оквиру реализације пројекта ИПА 2021 „ЕУ за унутрашње тржиште (EU4IM)“ ангажовани су експерти на изради студије о ОДР (онлајн решавању потрошачких спорова) у Србији. Израђена је кратка студија „О српском АДР систему у светлу актуелног правног оквира ЕУ и очекиваних промена са посебним фокусом на дигиталне аспекте - онлајн решавање спорова“.	
1. 3. 3. 02 Одржавање интранет система за организациони систем заштите потрошача - статус (101791)	МУСТ	1/20 23		1 - у току			Активност је предвиђена у оквиру имплементације ИПА 2021 Пројекта „ЕУ за унутрашње тржиште Србије“. Експерти на Пројекту су започели усклађивање процеса успостављања контакт центра на нивоу Републике Србије (Call centre), миграције базе података и покретања Интранета.	Будући да је процес успостављања контакт центра на нивоу Републике Србије, миграција базе података и покретања Интранета захтеван у смислу организације и времена, завршетак активности се очекује у наредном периоду.
1. 3. 3. 03 Надоградња Националног регистра	МУСТ	1/20 23		1 - у току			Континуирана активност, будући да се Национални регистар потрошачких приговора редовно одржава. Трошкови ангажовања стручне институције за	

потрошачких приговора - статус (101792)							пужање услуга одржавања и ажурирања платформе за онлајн примање и решавање вансудских спорова предвиђени су Законом о буџету РС за 2024. годину у износу од 550.000 РСД.		
1. 4. 1. 01 Догађаји усмерени на подизање свести јавности о правима потрошача - статус (101801)	МУСТ	1/20 23		2 - заврше но			Под слоганом „Предомислили сте се? Имате право на одустанак!“, организовано је обележавање Светског дана права потрошача са темом продаја изван пословних просторија. Догађају су, поред представника институција и медија, присуствовали и старији грађани, који су као најрањивија категорија потрошача били и фокус група.		
1. 4. 1. 02 Израда информативних и едукативних материјала о правима потрошача са посебним освртом на осетљиве категорије становништва - статус (101802)	МУСТ	1/20 23		2 - заврше но			Израђен је лифлет „Упознајте своја права“ који је обрађивао теме као што су вансудско решавање потрошачких спорова и Регистра "Не зови" као најактуелнијих тема. Лифлет је додељен потрошачима који су присуствовали Светском дану потрошача.		
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	1/20 23		0 – у току			Законом о буџету РС за 2024. годину („Службени гласник РС“, бр. 92/2023 и 79/2024) алоцирана су средства за одржавање електронских киоска у износу од 650.000 динара.	Није спроведена јавна набавка за набавку и одржавање електронских киоска и активност је померена за наредни период.	
1. 4. 1. 04	МУСТ	1/20		2 -			Континуирана активност која се		

Објављивање релевантних информација на интернет страници посвећеној заштити потрошача (ажурирање) - статус (101804)		23		завршено			спроводи на годишњем нивоу - у току 2024. 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 права и интереса потрошача - статус (101805)	МУСТ	1/2023		2 - завршено			Поводом усвајања Правилника о регистру потрошача који не желе примати позиве и/или поруке у оквиру промоције и/или продаје телефоном организована су гостовања у медијима као и објаве на званичној страници Министарства унутрашње и спољне трговине и Сектора за заштиту потрошача. Видео спот у циљу подизања свести са темом Регистра „Не зови“ приказан је на Светском дану права потрошача.		
1. 4. 2. 01 Такмичење ученика у познавању области заштите потрошача - статус (101810)	МУСТ	1/2023		2 - завршено			Активност је спроведена у претходном извештајном периоду, такмичењем 8 основних школа.		
1. 4. 2. 02 Обука наставника у области заштите потрошача - статус (101811)	МУСТ	1/2023		2 - завршено			У оквиру увођења заштите потрошача у наставни план и програм, статистички подаци показују да је, у основним школама, обуци о заштити потрошача приступило 2.993, а завршило 2.032 наставника и стручних сарадника, док је у средњим школама истој приступило 1.802, а завршило 1.050 наставника и стручних сарадника.		
1. 4. 2. 03 Увођење потрошачких тема	МУСТ	1/2023		2 - завршено			Програм обуке наставника у области заштите потрошача је решењем број:		

у програм наставе и учења - статус (101812)				но			151-00-00002/2022-07 одобрио министар просвете. Програм је доступан на Платформи ЗУОВ Еду коју је успоставио Завод за унапређивање образовања и васпитања, а у делу Каталогџи програма стручног усавршавања - Програми од јавног интереса.		
1. 4. 3. 01 Подела материјала трговцима о законским обавезама трговаца у складу са законом о изменама и допунама закона о заштити потрошача - статус (101817)	МУСТ	1/2023		2 - завршено			Активност је спроведена у претходном извештајном периоду, израдом едукативног материјала за трговце „Потрошачка права“.		
1. 4. 3. 02 Организовање информативних догађаја за трговце - статус (101818)	МУСТ	1/2023		2 - завршено			Активност је спроведена у претходном извештајном периоду, организовањем предавања за представнике трговаца о непоштеној пословној пракси у прехрамбеној индустрији.		
1. 4. 4. 01 Израда сажетог едукативног материјала о електронској куповини који садржи све потребне информације за потрошаче како да безбедно купују преко интернета - статус (101823)	МУСТ	1/2023		2 - завршено			Активност је спроведена у претходном извештајном периоду, дистрибуирањем едукативног материјала о електронској трговини „Потрошачки водич кроз е-трговину“.		
1. 4. 4. 02 Редовно ажурирање	МУСТ	1/2023		2 - завршено			Активност је спроведена у претходном извештајном периоду, доступношћу		

информација о законитом начину трговине путем интернета уз модел веб-шопа - статус (101824)				но			модела интернет продавнице (webshop) намењене е-трговцима који започињу продају путем интернета 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		
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	1 - да	
1. 1. 02. Регистар „Не зови” - финансирање активности (101735)	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	1 - да	
1. 1. 1. 03. Усвајање правилника о евиденцији потрошачких спорова - финансирање активности (101736)	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	1 - да	
1. 1. 1. 04. Израда Нацрта закона о изменама и допунама закона о заштити потрошача - финансирање активности (101737)	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	1 - да	
1. 1. 1. 05. Предлагање Нацрта закона Влади - финансирање активности (101738)	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	1 - да	
1. 1. 1. 06. Стратегија заштите потрошача за период 2025-2030. године - финансирање активности (101739)	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	1 - да	
1. 1. 2. 01. Припрема годишњег извештаја - финансирање активности (101744)	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	1 - да	
1. 1. 2. 02. Редовне инспекцијске контроле - финансирање активности (101745)	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	1 - да	
1. 1. 2. 03. Ванредне инспекцијске контроле - финансирање активности (101746)	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	1 - да	
1. 1. 2. 04. Инспекцијски надзор трговаца - финансирање активности (101747)	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	1 - да	
1. 1. 2. 05. Превентивно деловање надлежног инспекцијског органа - финансирање активности (101748)	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	1 - да	
1. 1. 2. 06. Пренос најбоље европске праксе инспекторима - финансирање активности (101749)	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 (40429)	0.00	0.00	0.00	1 - да	
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)	0.00	0.00	0.00	1 - да	
1. 2. 1. 01. Организовање обучавања тела за вансудско решавање спорова - финансирање активности (101758)	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 (40326)	0.00	0.00	0.00	1 - да	
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)	0.00	0.00	0.00	1 - да	
1. 2. 1. 02. Обезбеђивање стабилног финансијског оквира за АДР тела - финансирање активности (101759)	4,000.00	9,000.00	10,992.00		
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	9,000.00	10,992.00	1 - да	
1. 2. 2. 01. Промовисање система за вансудско решавање потрошачких спорова - финансирање активности (101764)	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) (40331)	0.00	0.00	0.00	1 - да	
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)	0.00	0.00	0.00	1 - да	
1. 2. 2. 02. Организовање информативних догађаја за трговце - финансирање активности (101765)	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	0.00	0.00	1 - да	
1. 3. 1. 01. Јачање кадровског капацитета организационе јединице - финансирање активности (101774)	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 (40334)	0.00	0.00	0.00	1 - да	
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)	0.00	0.00	0.00	1 - да	
1. 3. 1. 02. Похађање обука и сталног стручног усавршавања запослених - финансирање активности (101775)	100.00	100.00	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	1 - да	
1. 3. 1. 03. Одржавање седница Националног савета за заштиту потрошача - финансирање активности (101776)	20.00	75.00	0.00		
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Јачање заштите потрошача, 01 - Приходи из буџета (40337)	20.00	75.00	0.00	1 - да	
1. 3. 1. 04. Активно учешће на догађајима на међународном нивоу - финансирање активности (101777)	120.00	100.00	24.57		
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Јачање заштите потрошача, 01 - Приходи из буџета (40338)	120.00	100.00	24.57	1 - да	
1. 3. 2. 01. Успостављање система за увезивање свих евидентираних удружења за ЗП - финансирање активности (101782)	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 (40339)	0.00	0.00	0.00	1 - да	
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	1 - да	

(Донатор: ЕУ) (40340)					
1. 3. 2. 02. Организовање изградње капацитета удружења потрошача - финансирање активности (101783)	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) (40341)	0.00	0.00	0.00	1 - да	
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)	0.00	0.00	0.00	1 - да	
1. 3. 2. 03. Додељивање подстицајних финансијских средства удружењима за ЗП - финансирање активности (101784)	20,000.00	20,000.00	17,939.91		
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Подршка програмима удружења потрошача и вансудском решавању потрошачких спорова, 01 - Приходи из буџета (40343)	20,000.00	20,000.00	17,939.91	1 - да	
1. 3. 2. 04. Унапређена сарадња локалне самоуправе и удружења за ЗП - финансирање активности (101785)	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 (40344)	0.00	0.00	0.00	1 - да	
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)	0.00	0.00	0.00	1 - да	
1. 3. 3. 01. Одржавање платформе за онлајн примање и решавање вансудских спорова - финансирање активности (101790)	600.00	700.00	492.00		
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Јачање заштите потрошача, 01 - Приходи из буџета (40346)	600.00	700.00	492.00	1 - да	
1. 3. 3. 02. Одржавање интранет система за организациони систем заштите потрошача - финансирање активности (101791)	250.00	650.00	0.00		
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Јачање заштите потрошача, 01 - Приходи из буџета (40347)	250.00	650.00	0.00	1 - да	
1. 3. 3. 03. Напоградња Националног регистра потрошачких приговора - финансирање активности (101792)	250.00	550.00	271.00		
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Јачање заштите потрошача, 01 - Приходи из буџета (40348)	250.00	550.00	271.00	1 - да	
1. 4. 1. 01. Догађаји усмерени на подизање свести јавности о правима потрошача - финансирање активности (101801)	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	0.00	0.00	0.00	1 - да	

помоћ ЕУ (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)	0.00	0.00	0.00	1 - да	
1. 4. 1. 02. Израда информативних и едукативних материјала - финансирање активности (101802)	800.00	750.00	288.06		
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Јачање заштите потрошача, 01 - Приходи из буџета (40351)	800.00	750.00	288.06	1 - да	
1. 4. 1. 03. Набавка и одржавање електронских киоска (таблета) у тржним центрима - финансирање активности (101803)	600.00	2,700.00	0.00		
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Јачање заштите потрошача, 01 - Приходи из буџета (40352)	600.00	2,700.00	0.00	1 - да	
1. 4. 1. 04. Објављивање информација на интернет страници о заштити потрошача - финансирање активности (101804)	600.00	650.00	271.00		
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Јачање заштите потрошача, 01 - Приходи из буџета (40353)	600.00	650.00	271.00	1 - да	
1. 4. 1. 05. Организовање кампања на тему заштите права и интереса потрошача - финансирање активности (101805)	2,000.00	2,000.00	0.00		
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Јачање заштите потрошача, 01 - Приходи из буџета (40354)	2,000.00	2,000.00	0.00	1 - да	
1. 4. 2. 01. Такмичење ученика у познавању области заштите потрошача - финансирање активности (101810)	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 (40355)	0.00	0.00	0.00	1 - да	
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)	0.00	0.00	0.00	1 - да	
1. 4. 2. 02. Обука наставника у области заштите потрошача - финансирање активности (101811)	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	1 - да	
1. 4. 2. 03. Увођење потрошачких тема у програм наставе и учења - финансирање активности (101812)	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	1 - да	

1. 4. 3. 01. Подела материјала трговцима о законским обавезама трговаца - финансирање активности (101817)	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	1 - да	
1. 4. 3. 02. Организовање информативних догађаја за трговце - финансирање активности (101818)	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	1 - да	
1. 4. 4. 01. Израда сажетог едукативног материјала о електронској куповини - финансирање активности (101823)	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) (40361)	0.00	0.00	0.00	1 - да	
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)	0.00	0.00	0.00	1 - да	
1. 4. 4. 02. Ажурирање информација о начину трговине путем интернета уз модел вебшопа - финансирање активности (101824)	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 (40363)	0.00	0.00	0.00	1 - да	
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)	0.00	0.00	0.00	1 - да	

У току 2024. године, најзначајнији резултати у области заштите потрошача односе се на следеће:

У складу са мером 1.1: Унапређење постојећег законодавства у области заштите потрошача, извршена је потпуна хармонизација Закона о заштити потрошача са три директиве Европске уније: Директива 2019/2161, Директива 2019/770 и Директива 2019/771, а 5. јануара 2024. године ступио је на снагу Правилник о Регистру потрошача који не желе примати позиве и/или поруке у оквиру промоције и/или продаје телефоном („Службени гласник РС“, број 118/2023) на основу члана 37. Закона о заштити потрошача („Сл. гласник РС“, бр.88/2021). Регистар се води при Регулаторном телу за електронске комуникације и поштанске услуге (РАТЕЛ). Провера бројева телефона уписаних у Регистар „НЕ ЗОВИ“ омогућена је на интернет страници регулаторног тела надлежног за електронске комуникације.

Спроводећи 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, забележен је и даљи раст 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 2024. годину су следећи:

Број предмета вансудског потрошачког спора		Исход вансудског потрошачког спора	
Додељен	22	Закључен споразум о решавању спора	1.375
Нов	4	Одбачен	433
Решен	3.802	Одлука да се поступак обустави	1.836
У раду	198	Препорука о начину решавања спора	158
Укупно	4.026	Укупно	3.802

Просечан број дана за решавање спорова: 39

Проценат решених: 94,44%

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

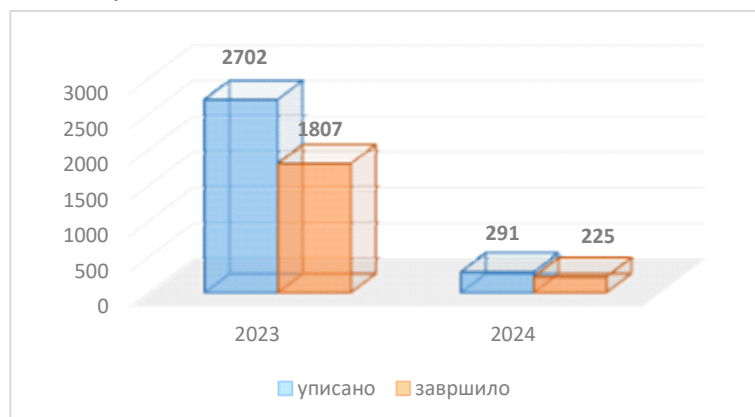
Број тела за вансудско решавање потрошачких спорова уписаних 2023. године: 20

Број тела за вансудско решавање потрошачких спорова уписаних 2023. године: 19

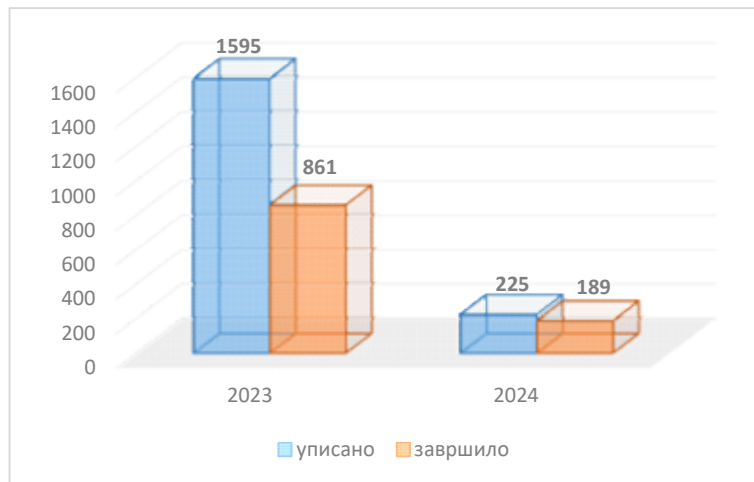
Када је у питању међународна и регионална сарадња, односно спровођење мере 3.1: Јачање капацитета и ресурса организационе јединице за заштиту потрошача, значајно је да су представници Сектора за заштиту потрошача присуствовали годишњој конференцији ICPEN (Међународна мрежа за заштиту потрошача и осигуравање спровођења потрошачких права) током пољског председавања ICPEN-ом у периоду 2023 – 2024. године која се одржавала у Гдањску. Присуство на другој међународној конференцији која је у организацији Пољске је иницирала и могућу прекограничну сарадњу у наредном периоду. Посебно значајан је и податак да је у складу са потписаним Меморандумом о сарадњи између Мађарске и Републике Србије у области заштите потрошача, потписан споразум о сарадњи између Центра потрошача Србије, Центра за заштиту потрошача Сента и Регионалног удружења за заштиту потрошача – DARFE из Сегедина.

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 2024. годину чија је тема: „Унапређење заштите потрошача у складу са новим изазовима на тржишту“, док су укупна расположива средства 18.000.000 динара. Одабрано је десет 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 (пет удружења: Центар потрошача Србије, 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 која реализују 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 са посебним освртом на нове изазове на тржишту (у оквиру заштите животне средине - лажне изјаве по питању заштите животне средине (greenwashing); у оквиру дигиталне трансформације - обмањујуће обрасце дигиталног корисничког интерфејса (dark patterns). Додељена су средства у износу од 17.939.910,00 динара.

У складу са мером 4.2 *Стратегије: Обезбеђивање континуиране едукације деце школског узраста о правима потрошача*, у току 2024. године, статистички подаци показују да је у основним школама 2.993 наставника, учитеља и стручних сарадника приступило обуци, док је 2.032 завршило исту. У средњим школама однос је следећи - 1.820 је приступило обуци, а 1.050 наставника, учитеља и стручних сарадника је завршило обуку. Приметно је да је највећи број наставника, учитеља и стручних сарадника приступило/завршило обуку у току 2023. године када је и покренута обука на Платформи ЗУОВ Еду.



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 2024. године, евидентирано укупно 12.969 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 54,42% од укупног броја приговора док је у региону Источне и Јужне Србије регистровано најмање приговора - 10,09% од укупног броја приговора. У региону Шумадије и Западне Србије је регистровано 17,88%, а у региону Војводине 16,81% од укупног броја приговора потрошача.

У 2024. години највећи број приговора потрошача се односио на робу (74,88%), док се 25,12% приговора односило на услуге. Највећи број приговора потрошача забележен је у месецима: фебруару, марту и априлу, а најмањи број у новембру и октобру 2024. године. Посматрано са становишта врсте робе, највише приговора потрошача се односи на обућу (23,09%), затим на белу технику (14,46%), одећу (7,35%), намештај/столарију и опрему за ентеријер (6,25%), кућне апарате (5,00%), мобилне телефоне (4,58%), телевизоре (3,82%), рачунаре и ИТ опрему (2,55%), као и на клима уређаје и уређаје за грејање (2,47%).

Када је реч о приговорима потрошача који се односе на пружене услуге, највише приговора односи се на услуге мобилне телефоније (19,64%), услуге преноса телевизијског сигнала (14,40%), услуге снабдевања електричном енергијом (13,66%), услуге приступа интернету (7,99%), услуге водоснабдевања (7,21%) и на друге комуникацијске услуге (5,25%).

Према предмету приговора, највећи број приговора потрошача се односи на несаобразност робе и услуга (27,99%) и рок и начин одговора на рекламацију (20,48%), док се знатно мањи број приговора односи на: рок испоруке робе и пружања услуга, право на одустанак од куповине, неиздавање, висину и спецификацију рачуна,

неостваривање права на раскид уговора. У просеку, месечно је било 303 приговора која су се односила на несаобразност, а 221 приговора потрошача који су се односили на рекламацију, с тим да је највећи број ових приговора у погледу несаобразности евидентиран у јануару (376), фебруару (358) и априлу (356). Највећи број приговора на рекламацију забележен је у марту (345), фебруару (340) и јануару (334), док је најмање приговора потрошача који се тичу рекламације у новембру (28) и октобру (31) месецу 2024. године. Најмање приговора на несаобразност било је у новембру (198) и децембру (209) извештајне године.