



**ФИНАЛНИ ИЗВЕШТАЈ О СПРОВОЂЕЊУ
СТРАТЕГИЈЕ ЗАШТИТЕ ПОТРОШАЧА ЗА ПЕРИОД
2019-2024. ГОДИНЕ**

Достигнућа и изазови током периода извештавања

Стратегија заштите потрошача за период 2019 – 2024. године (у даљем тексту: Стратегија) усвојена је у децембру 2019. године и њена реализација се спроводила кроз мере и активности предвиђене Акционим планом Стратегије заштите потрошача за период 2019 – 2022. године и Акционим планом Стратегије заштите потрошача за период 2019 – 2024. године, у периоду 2023 – 2024. године.

Општи и посебни циљеви, као и пратеће мере остале су исте у оба акциона плана, док су се активности мењале у смислу ефикаснијег спровођења. Постављени циљеви и мере су следећи:

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

1. Најзначајнија достигнућа

Најзначајнија достигнућа током спровођења оба акциона плана, у складу са планираним циљевима:

Посебан циљ 1 - Унапређење постојећег законодавства у области заштите потрошача:

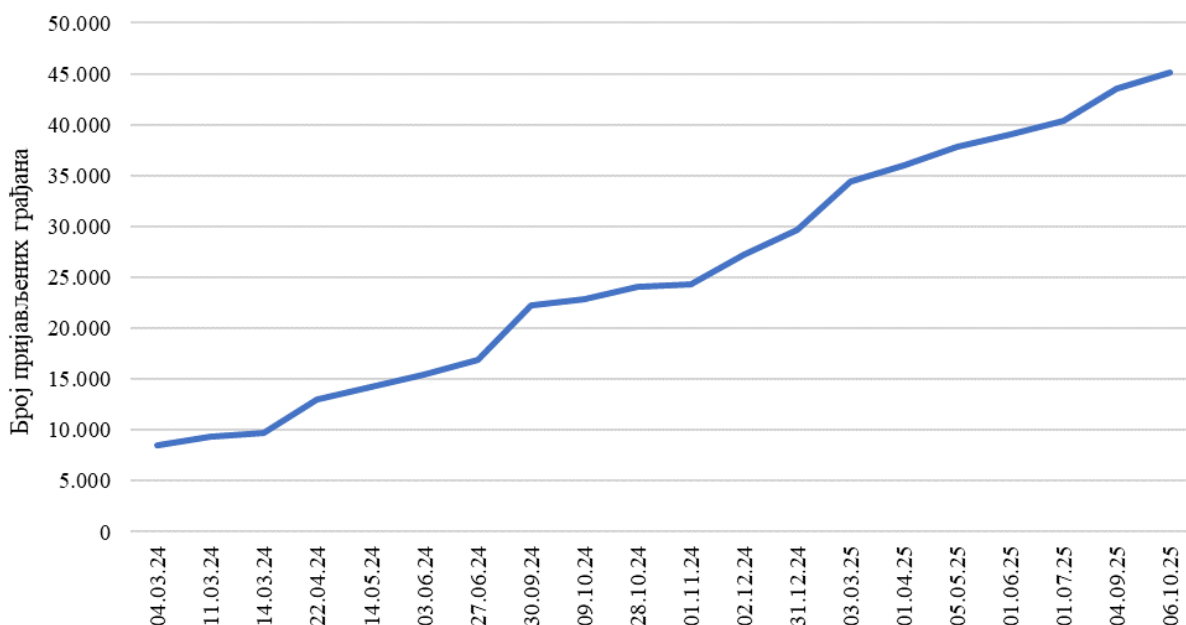
- ✓ **усвојен је Закон о заштити потрошача** („Службени гласник РС“, број 88/21) 9. септембра 2021. године, док је његова примена почела 20. децембра 2021. године. Новине предвиђене Законом:
 - i. прописано је обавезно учешће трговца у поступку вансудског решавања потрошачког спора;
 - ii. прописани су нови услови за упис у Листу тела за вансудско решавање потрошачких спорова;
 - iii. Министарство надлежно за заштиту потрошача финансира рад тела за вансудско решавање потрошачких спорова;
 - iv. обрисан је горњи цензус за вредност спора који се може решити у вансудском поступку;
 - v. уведен је регистар „Не зови“ - потрошачи који не желе да примају позиве трговаца у комерцијалне сврхе, могу поднети захтев оператору електронских комуникација са којим имају закључен уговор, да им се телефонски број, фиксни или мобилни, упише у Регистар „Не зови“;
 - vi. увођење прекршајних налога, као и обавеза издавања предрачуна за услуге веће од 5.000 динара;
- ✓ **донета су подзаконска акта:** Правилник о садржини и начину вођења евиденције удружења и савеза удружења за заштиту потрошача и условима за упис („Службени гласник РС“, број 9/2022), Правилник о облику и садржини обрасца за одустанак од уговора на даљину или уговора који се закључује изван пословних просторија („Службени гласник РС“, број 21/2022), Правилник о раду тела за вансудско решавање потрошачких спорова („Службени гласник“, бр. 67/2022), Правилник о регистру потрошача који не желе примати позиве и/или поруке у оквиру промоције и/или продаје телефоном („Службени гласник РС бр. 118/2023“), Одлука о образовању Националног савета за заштиту потрошача 23. фебруара 2023. године;
- ✓ **усвојена је Преговарачка позиција за Поглавље 28** – Заштита потрошача и заштита здравља на седници Народне скупштине Републике Србије 3. фебруара 2022. године и достављена Европској комисији;
- ✓ **започет процес израде Нацрта закона о изменама и допунама Закона о заштити потрошача** (у даљем тексту: Нацрт закона) – Радна група за израду Нацрта закона формирана је у августу 2023. године, а у исти су у извештајном периоду пренете одредбе три европске Директиве: Директива (ЕУ) 2019/770 о одређеним аспектима уговора о испоруци дигиталног садржаја и дигиталних услуга, Директива (ЕУ) 2019/771 о одређеним аспектима уговора о продаји робе, о измени Уредбе (ЕУ) 2017/2394 и Директиве 2009/22/ЕЗ и о стављању ван снаге Директиве 1999/44/ЕЗ и Директива 2019/2161 о бољем спровођењу и модернизацији правила ЕУ о заштити потрошача, као и процес израде Стратегије заштите потрошача за период 2025 – 2030. године;
- ✓ **уведени су прекршајни налози** односно овлашћење тржишног инспектора да изрекне новчану казну прописану у фиксном износу, при чему се трговац који

плати 50% износа казне у року од 8 дана од дана уручења прекршајног налога, ослобађа плаћања других 50%. Од доношења Закона о заштити потрошача 2021. године, динамика изречених прекршајних налога:

Оквир надзора у вези са применом Закона о заштити потрошача	2022	2023	2024
Редовни инспекцијски надзор			
Укупан број инспекцијских надзора		2.690	3.141
Укупан број контрола	1.715	4.089	4.706
Број прекршајних налога	122	786	1.053
Ванредни инспекцијски надзор			
Укупан број инспекцијских надзора	3.112	1.832	1.789
Укупан број контрола	3.871	2.767	3.303
Број прекршајних налога	736	898	1.093

Табела 1. Број прекршајних налога (извор: Сектор тржишне инспекције)

- ✓ **Регистар „Не зови“** почео је са радом 5. јануара 2024. године, као значајан корак у спречавању непоштене пословне праксе, односно насртљивог понашања од стране трговаца. Потрошачи који не желе да буду позивани у промотивне сврхе, пријавом свог броја су заштићени од комерцијалних позива.



Графикон 1: Кретање броја пријављених грађана у Регистар „Не зови“ (5.1.2024. - 6.10.2025.г.) (извор: Регулаторно тело за електронске комуникације и поштанске услуге (РАТЕЈ))

У Регистар „Не зови“ пријавило се укупно 45.150 грађана од успостављања до почетка октобра 2025. године. Највећи број уписа забележен је у прва два месеца рада (јануар и фебруар 2024. године), када се пријавило близу 8.500 грађана. На крају 2024. године у Регистар „Не зови“ је било пријављено 29.683 грађана или око 2.500 грађана у просеку

месечно. Пријаве су настављене и у 2025. години, али умеренијим темпом - у просеку се месечно пријављивало око 1.700 грађана.

Посебан циљ 2 – Унапређен механизам за вансудско решавање потрошачких спорова:

- ✓ **унапређен је механизам за вансудско решавање потрошачких спорова** прописивањем: а) обавезног учешћа трговаца у поступку за вансудско решавање спора; б) додатних услова за упис на Листу тела за вансудско решавање потрошачких спорова, при чему лица која су посредници морају бити и дипломирани правници са искуством од две године у грађанско правној материји, као и в) обавезе да Министарство надлежно за заштиту потрошача (у даљем тексту: Министарство) финансира рад тела за вансудско решавање потрошачких спорова исплатом финансијских средстава по завршеном поступку;
- ✓ систем вансудског решавања потрошачких спорова бележи **рапидан раст броја поступака** од јула 2022. године када је покренут информациони систем (АДР платформа) за решавање потрошачких спорова вансудским путем – забележен је раст са 565 спорова у 2022. години, када је у јулу покренута АДР платформа, на 2.224 спора у 2023. години.

Динамика поступака вансудског решавања потрошачког спора, по годинама:

Јул – децембар, 2022.		јануар – децембар, 2023.		јануар – децембар, 2024.	
Број поступака	565	Број поступака	2.224	Број поступака	4.094
Број решених поступака	520 (92%)	Број решених поступака	1.786 (80,31%)	Број решених поступака	3.678 (89,83%)
Споразум	190	Споразум	694	Споразум	1.338
Одбијен	37	Одбијен	185	Одбијен	425
Обустава	197	Обустава	711	Обустава	1.761
Препорука	96	Препорука	198	Препорука	154

Табела 2. Број поступака вансудског решавања потрошачких спорова (извор: Информациони систем за вансудско решавање потрошачких спорова)

- ✓ на основу Закона о електронским комуникацијама („Сл. гласник РС“, број 35/2023), усвојен је **Правилник о поступку вансудског решавања спора пред Регулаторном агенцијом за електронске комуникације и поштанске услуге** („Сл. гласник РС“, број 58/2024) који је у примени од 1. јануара 2025. године. Наведени правилник је утицао на подстицање значаја вансудског решавања потрошачког спора имајући у виду да се спорови између пружалаца јавно доступне електронске комуникационе услуге и крајњих корисника решавају доношењем мериторне одлуке.

Посебан циљ 3 - Повећан капацитет и ресурси институционалног система за заштиту потрошача:

- ✓ **ојачани капацитети представника институција** – владиних и невладиних – присуствовањем бројним обукама, студијским посетама и међународним скуповима захваљујући присуству стручњака који су ангажовани на ИПА пројектима који су спровођени у периоду трајања Стратегије. Спроведени су ИПА 2018 „Јачање заштите потрошача у Србији као одговор на нове тржишне изазове“ (период реализације: 2021 - 2023. године) и ИПА 2021 „ЕУ подршка развоју унутрашњег тржишта Србије“ (период реализације: 2023 - 2026. године) који су покренули успостављање јединствене канцеларије за везу у систему прекораничне сарадње и чланство у Међународној мрежи за заштиту потрошача и осигуравање спровођења потрошачких права (ICPEN). Представници Министарства су присуствовали годишњем састанку ICPEN и у оквиру ИПА 2021 планирана је активност job-shadowing, односно учење и професионални развој посматрањем рада, окружења и задатака колега из институције земље чланице ЕУ у оквиру прекораничне сарадње;

- ✓ **обезбеђено континуирано финансирање удружења за заштиту потрошача** додељивањем подстицајних средстава расписивањем конкурса. У току спровођења забележена је прерасподела износа обезбеђених средстава за подршку раду тела за вансудско решавање потрошачких спорова. Динамика је следећа:

Година	алоцирана средства
2020.	20.000.000 РСД
2021.	20.000.000 РСД
2022.	20.000.000 РСД Ребаланс буџета: 15.000.000
2023.	20.000.000 РСД
2024.	20.000.000 РСД Ребаланс буџета: 18.000.000

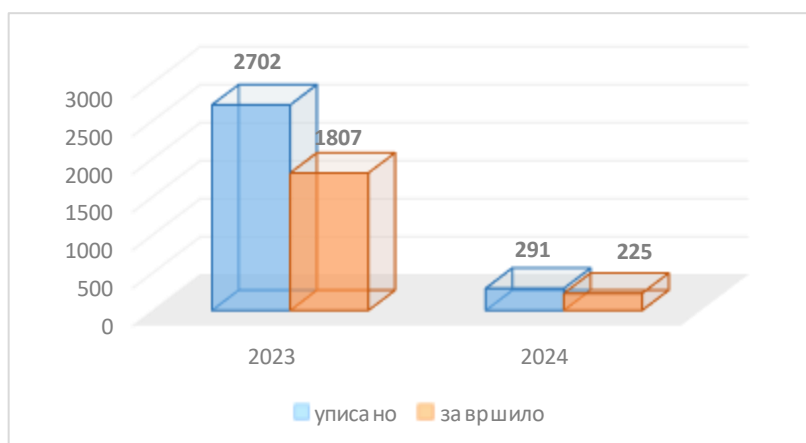
Табела 3. Средства алоцирана за финансирање рада удружења за заштиту потрошача (извор: Сектор за заштиту потрошача на основу Закона о буџету РС по годинама)

- ✓ **покренут информациони систем** за решавање потрошачких приговора вансудским путем <https://vansudsko.must.gov.rs/>;

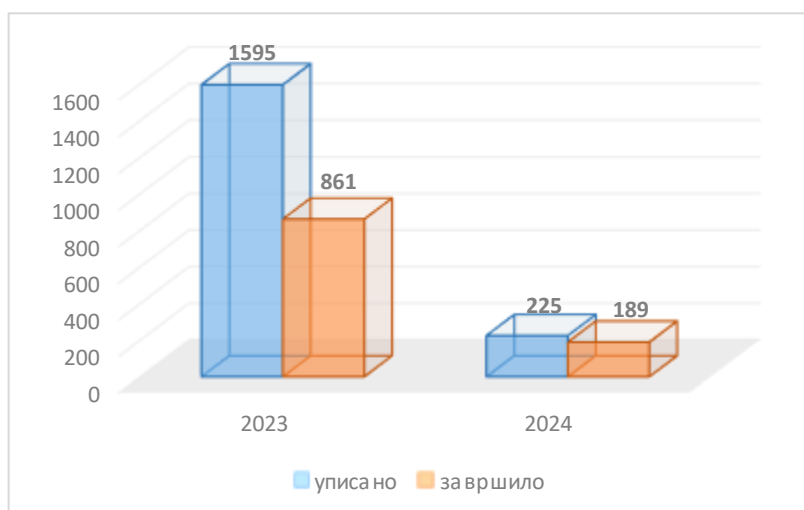
Посебан циљ 4 - Повећан ниво информисаности и свести јавности о правима и интересима потрошача:

- ✓ Један од најзначајнијих резултата јесте **увођење заштите потрошача у образовни систем** који је спроведен у неколико корака:
 - Министарство просвете усвојило је 2022. године Решење којим Програм обуке наставника у области заштите потрошача добија статус програма од јавног интереса;
 - Министарство унутрашње и спољне трговине потписало је 2022. године са Заводом за унапређење образовања и васпитања Меморандум о сарадњи;
 - Министарство је потписало 2023. године са Министарством просвете Протокол о сарадњи којим се дефинишу појединачне и заједничке активности;

iv. Током 2023. године, израђен је Програм обуке наставника у области заштите потрошача 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. 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. Када је у питању 2024. година, 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, што јасно указује да је највећи број наставника приступио и завршио обуку већ на почетку постављања исте на Еду Платформу.



Основне школе



Средње школе

Графикон 2. Број наставника који су похађали и завршили Програм обуке наставника у области заштите потрошача (извор: Завод за унапређење образовања и васпитања)

Изазови

Главни изазов у спровођењу Акционог плана Стратегије заштите потрошача за период 2019-2024. године је избијање пандемије COVID-19 који је утицао на спровођење активности, а посебно оних које су планиране у оквиру реализације ИПА 2021 пројекта „Јачање заштите потрошача у Србији као одговор на нове тржишне изазове“ (2021 - 2023. године). Почетак пројекта је одложен за 2021. годину услед чега је проценат извршења за 2020. годину на ниском нивоу и статус активности је у највећем броју дефинисан у извештају о спровођењу Акционог плана за ту годину - „није започето“.

Избијање пандемије COVID-19 је, поред одлагања највећег броја активности, утицало и на редефинисање одређених активности, будући да је пандемија утицала и на промену понашања потрошача, као што је, на пример, рапидан раст продаје путем Интернета, раст преварног понашања на мрежи, могућност онлајн учења и друго.

Поред тога, мера 3.2: Развој партнерства и услуга које пружају удружења за заштиту потрошача и локална самоуправа није достигла задовољавајући ниво спровођења. Поред организовања састанака са Сталном конференцијом градова и општина и четири обуке, примећен је недостатак мотивације на обе стране, што је последица недовољног буџета општина, где примарне потребе заједница спречавају њихово ангажовање у темама заштите потрошача које још увек нису на листи приоритета. Тако је одзив на обуке које су организоване за представнике јединица локалне самоуправе био, од 144 постојеће јединице – 9.

1. Налази вредновања

2.1) Преглед планираних и утрошених финансијских средства за период извештавања

Акциони план за спровођење стратегије заштите потрошача (2019-2024) за период 2019-2022. година						
Извештајна година	2021. година (у хиљадама РСД)			2022. година (у хиљадама РСД)		
	Планирано	Обезбедбе но	Утрошено	Планирано	Обезбедбе ђено	Утроше но
1. 1. 1. 01. Усвајање преговарачке позиције за преговарачко поглавље 28 здравствена заштита и заштита потрошача и почетак преговора - финансирање активности (51810)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Непознат извор (21888)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1. 1. 1. 02. Усклађивање националних прописа у области заштите потрошача са законодавством ЕУ у овој области - финансирање активности (51811)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Непознат извор (21889)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1. 1. 1. 03. Прецизирање постојећих законских одредби које ће бити измењене усвајањем новог Закона о заштити потрошача - финансирање активности (51812)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Непознат извор (21890)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1. 1. 1. 04. Увођење сразмерних и ефективних казних одредби прописивањем прекршајних налога - финансирање активности (51813)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Непознат извор (21891)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1. 1. 1. 05. Измена законске одредбе која се односи на вансудско решавање потрошачких спорова - финансирање активности (51814)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Непознат извор (21892)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1. 1. 1. 06. Додатно усклађивање законских одредаба које уређују заштиту колективног интереса потрошача са законом који регулише административну процедуру - финансирање активности (51815)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Непознат извор (21893)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1. 1. 1. 07. Измене и допуне законодавства које уређују заштиту колективних интереса потрошача - финансирање активности (51816)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Непознат извор (21894)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

1. 1. 1. 08. Усвајање Закона о заштити потрошача на Влади - финансирање активности (51817)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Непознат извор (21895)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1. 1. 1. 09. Израда подзаконских аката у складу са усвојеним ЗЗП - финансирање активности (51818)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Непознат извор (21896)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1. 1. 2. Унапређена казнена политика у циљу смањења учесталости кршења прописа о заштити потрошача - финансирање мере (51758)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Министарство, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2013 Даљи развој заштите потрошача у Србији, 56 - Финансијска помоћ ЕУ (Донатор: ЕУ) (21865)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Министарство, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2013 Даљи развој заштите потрошача у Србији, 01 - Приходи из буџета (21866)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1. 2. 1. Јачање капацитета тела за вансудско решавање потрошачких спорова - финансирање мере (51766)	3,000.00	3,000.00 ¹	0.00	3,000.00	3,000.00 ²	0.00
Министарство, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Подршка програмима удружења потрошача, 01 - Приходи из буџета (21867)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Министарство, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2013 Даљи развој заштите потрошача у Србији, 56 - Финансијска помоћ ЕУ (Донатор: ЕУ) (21868)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Министарство, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2013 Даљи развој заштите потрошача у Србији, 01 - Приходи из буџета (21869)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1. 2. 2. Повећан проценат потрошачких спорова који се решавају вансудским путем - финансирање мере (51770)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Министарство, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Јачање заштите потрошача, 01 - Приходи из буџета (21870)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Министарство, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2013 Даљи развој заштите потрошача у Србији, 56 - Финансијска помоћ ЕУ (Донатор: ЕУ) (21871)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1. 3. 1. Јачање капацитета и ресурса организационе јединице за заштиту потрошача - финансирање мере (51778)	94,050.00	94,050.00	36,000.00	57,675.00	57,675.00	0.00

¹ 3.000.000 РСД – средства планирана за подстицање рада тела за вансудско решавање спорова

² 3.000.000 РСД – средства планирана за подстицање рада тела за вансудско решавање спорова

Министарство, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2013 Даљи развој заштите потрошача у Србији, 56 - Финансијска помоћ ЕУ (Донатор: ЕУ) (21872)	88,650.00	88,650.00	36,000.00 ³	54,675.00	54,675.00 ⁴	0.00
Министарство, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Јачање заштите потрошача, 01 - Приходи из буџета (21873)	5,400.00	5,400.00 ⁵	0.00	3,000.00	3,000.00 ⁶	0.00
1. 3. 2. Развој партнерства и услуга које пружају удружења за заштиту потрошача и локална самоуправа - финансирање мере (51782)	20,000.00	20,000.00	19,963.00	20,000.00	20,000.00	0.00
Министарство, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Подршка програмима удружења потрошача, 01 - Приходи из буџета (21874)	20,000.00	20,000.00	19,963.00	20,000.00	20,000.00	0.00
Министарство, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2013 Даљи развој заштите потрошача у Србији, 56 - Финансијска помоћ ЕУ (Донатор: ЕУ) (21875)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Министарство, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2013 Даљи развој заштите потрошача у Србији, 01 - Приходи из буџета (21876)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1. 3. 3. Обезбеђивање система за пружање услуга информационих технологија у сврху заштите потрошача - финансирање мере (51786)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Министарство, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Јачање заштите потрошача, 01 - Приходи из буџета (21877)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Министарство, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2013 Даљи развој заштите потрошача у Србији, 56 - Финансијска помоћ ЕУ (Донатор: ЕУ) (21878)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1. 4. 1. Повећан проценат опште јавности која је упозната са правима потрошача - финансирање мере (51794)	0.00	00.00	00.00	0.00	00.00	00.00
Министарство, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Јачање заштите потрошача, 01 - Приходи из буџета (21879)	0.00	00.00	00.00	0.00	00.00	00.00
Министарство, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2013 Даљи развој заштите потрошача у Србији, 56 - Финансијска помоћ ЕУ (Донатор: ЕУ) (21880)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

³ 36.000.000 РСД – средства утрошена у току 2021. године (09.06. – 31.12.2021.) која су обезбеђена на Разделу 56

⁴ 54.675.000 РСД – средства ЕУ ИПА 2018 обезбеђена за реализацију активности кроз експертске мисије, обуке, сповођење истраживања и друго у 2022. години

⁵ 5.400.000 РСД – средства која се обезбеђена за реализацију активности ИПА пројекта из буџета – за реализацију обука. Будући да није било обука у 2021. години, нису утрошена средства али су прераспоређена у 2022. годину

⁶ 3.000.000 РСД – средства алоцирана са кофинансирање ИПА 2018 која нису утрошена у току 2022. године, већ су прераспоређена на друге позиције

1. 4. 2. Обезбеђивање континуиране едукације деце школског узраста о правима потрошача - финансирање мере (51798)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Министарство, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Јачање заштите потрошача, 01 - Приходи из буџета (21881)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Министарство, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2013 Даљи развој заштите потрошача у Србији, 56 - Финансијска помоћ ЕУ (Донатор: ЕУ) (21882)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Министарство, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2013 Даљи развој заштите потрошача у Србији, 01 - Приходи из буџета (21883)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1. 4. 3. Повећан ниво обавештениости трговаца о њиховим законским обавезама - финансирање мере (51802)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Министарство, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Јачање заштите потрошача, 01 - Приходи из буџета (21884)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Министарство, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2013 Даљи развој заштите потрошача у Србији, 56 - Финансијска помоћ ЕУ (Донатор: ЕУ) (21885)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1. 4. 4. Повећање транспарентности електронске трговине - финансирање мере (51806)	900.00	900.00	654.00	0.00	0.00	0.00
Министарство, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Јачање заштите потрошача, 01 - Приходи из буџета (21886)	900.00	900.00	654.00 ⁷	0.00	0.00	0.00
Министарство, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2013 Даљи развој заштите потрошача у Србији, 56 - Финансијска помоћ ЕУ (Донатор: ЕУ) (21887)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Табела 4. Утрошак средстава у складу са Акционим планом за спровођење Стратегије заштите потрошача (2019-2024) за период 2020-2022. године

⁷ 654.000 РСД – средства утрошена за реализацију Светског дана права потрошача 2021. године који се одржао под слоганом „Моја куповина је и онлајн трговина“

Акциони план за спровођење стратегије заштите потрошача (2019-2024) за период 2023-2024.						
Извештајна година	2023. година (у хиљадама РСД)			2024. година (у хиљадама РСД)		
	Планирано	Обезбеђено	Извршено	Планирано	Обезбеђено	Извршено
1. 1. 1. 01. Усклађивање прописа - финансирање активности (101734)	0.00	0.00	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	0.00	0.00
1. 1. 1. 02. Регистар „Не зови” - финансирање активности (101735) 2.	0.00	0.00	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	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	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	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	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	0.00	0.00
1. 1. 1. 05. Предлагање Нацрта закона Влади - финансирање активности (101738)	0.00	0.00	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	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	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	0.00	0.00
1. 1. 2. 01. Припрема годишњег извештаја - финансирање активности (101744)	0.00	0.00	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	0.00	0.00
1. 1. 2. 02. Редовне инспекцијске контроле - финансирање активности (101745)	0.00	0.00	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	0.00	0.00

1. 1. 2. 03. Ванредне инспекцијске контроле - финансирање активности (101746)	0.00	0.00	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	0.00	0.00
1. 1. 2. 04. Инспекцијски надзор трговаца - финансирање активности (101747)	0.00	0.00	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	0.00	0.00
1. 1. 2. 05. Превентивно деловање надлежног инспекцијског органа - финансирање активности (101748)	0.00	0.00	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	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	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	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	0.00	0.00	0.00
1. 2. 1. 01. Организовање обучавања тела за вансудско решавање спорова - финансирање активности (101758)	54,675.00	72,425.00	76,479.00	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 (40326)	0.00	0.00	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	0.00	0.00	0.00
1. 2. 1. 02. Обезбеђивање стабилног финансијског оквира за АДР тела - финансирање активности (101759)	4,000.00	6,556.00	6,554.67	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	6,556.00	6,554.67	4,000.00	9,000.00	10,992.00
1. 2. 2. 01. Промовисање система за вансудско решавање потрошачких спорова - финансирање активности (101764)	54,675.00	72,425.00	76,479.00	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) (40331)	0.00	0.00	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 (40332)	54,675.00	72,425.00	76,479.00	0.00	0.00	0.00
1. 2. 2. 02. Организовање информативних догађаја за трговце - финансирање активности (101765)	30.00	30.00	0.00	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	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	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	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	0.00	0.00	0.00
1. 3. 1. 02. Похађање обука и сталног стручног усавршавања запослених - финансирање активности (101775)	100.00	100.00	0.00	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	100.00	100.00	0.00
1. 3. 1. 03. Одржавање седница Националног савета за заштиту потрошача - финансирање активности (101776)	20.00	20.00	0.00	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	20.00	0.00	20.00	75.00	0.00
1. 3. 1. 04. Активно учешће на догађајима на међународном нивоу - финансирање активности (101777)	100.00	100.00	00.00	120.00	100.00	24.57
МУСТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Јачање заштите потрошача, 01 - Приходи из буџета (40338)	100.00	100.00	0.00	120.00	100.00	24.57
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	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	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	0.00	0.00	0.00
1. 3. 2. 02. Организовање изградње капацитета удружења потрошача - финансирање активности (101783)	54,675.00	72,425.00	76,479.00	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) (40341)	0.00	0.00	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	0.00	0.00	0.00
1. 3. 2. 03. Дodeljивање подстицајних финансијских средства удружењима за ЗП - финансирање активности (101784)	20.000,00	17.784,00	16,399.69	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	17.784,00	16,399.69	20,000.00	20,000.00	17,939.91
1. 3. 2. 04. Унапређена сарадња локалне самоуправе и удружења за ЗП - финансирање активности (101785)	54,675.00	72,425.00	76,479.00	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 (40344)	0.00	0.00	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	0.00	0.00	0.00
1. 3. 3. 01. Одржавање платформе за онлајн примање и решавање вансудских спорова - финансирање активности (101790)	600.00	600.00	0.00	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	600.00	0.00	600.00	700.00	492.00
1. 3. 3. 02. Одржавање интранет система за организациони систем заштите потрошача - финансирање активности (101791)	250.00	250.00	0.00	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	250.00	0.00	250.00	650.00	0.00
1. 3. 3. 03. Надоградња Националног регистра потрошачких приговора - финансирање активности (101792)	250.00	250.00	0.00	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	250.00	0.00	250.00	550.00	271.00
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	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) (40349)	0.00	0.00	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 (40350)	54,675.00	72,425.00	76,479.00	0.00	0.00	0.00
1. 4. 1. 02. Израда информативних и едукативних материјала - финансирање активности (101802)	800.00	800.00	511.93	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	800.00	511.93	800.00	750.00	288.06
1. 4. 1. 03. Набавка и одржавање електронских киоска (таблета) у тржним центрима - финансирање активности (101803)	3.600,00	3.600,00	0.00	600.00	2,700.00	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	600.00	2,700.00	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	600.00	650.00	271.00
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	600.00	650.00	271.00
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	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)	11.500,00	11.500,00	1.185,60	2,000.00	2,000.00	0.00
1. 4. 2. 01. Такмичење ученика у познавању области заштите потрошача - финансирање активности (101810)	54,675.00	72,425.00	76,479.00	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 (40355)	0.00	0.00	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	0.00	0.00	0.00

1. 4. 2. 02. Обука наставника у области заштите потрошача - финансирање активности (101811)	0.00	0.00	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	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	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	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	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	0.00	0.00
1. 4. 3. 02. Организовање информативних догађаја за трговце - финансирање активности (101818)	0.00	0.00	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	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	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	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	0.00	0.00	0.00
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	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	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 ⁸	72,425.00	76,479.00 ⁹	0.00	0.00	0.00
--	------------------------	-----------	------------------------	------	------	------

Табела 5. Утрошак средстава у складу са Акционим планом за спровођење Стратегије заштите потрошача (2019-2024) за период 2023-2024. године

⁸ 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

⁹ 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.

2.2) Оцена о остварењу општег и посебних циљева, као и мера у односу на показатеље учинка (резултата исхода и ефеката)

Година	2020		2021		2022		2023		2024	
Индикатор	ЦВ	Остваре но	ЦВ	Остваре но	ЦВ	Остваре но	ЦВ	Остваре но	ЦВ	Остварено
1. Ниво задовољства потрошача (%) (51748)	0.00	0.00	0.00	0.00	65.00	0.00	65.00	65.50	65.00	70.00
1. 1. Потрошачи који нису остварили своја права у односу на број потрошача који су упутили приговоре (%)	5.00	0.00	4.00	4.50	3.50	8.00	4.50	2.32	4.50	2.25
1. 1. 1. Усклађени релевантни прописи којима се побољшава заштита потрошача	1.00	0.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00
1. 1. 2. Превентивне саветодавне посете у складу са Законом о заштити потрошача	300.00	0.00	320.00	1,814.00	350.00	3,112.00	275.00	367.00	275.00	367.00
Индикатор	ЦВ	Остваре но	ЦВ	Остваре но	ЦВ	Остваре но	ЦВ	Остваре но	ЦВ	Остварено
1. 2. Успешно окончани поступци за вансудско решавање потрошачких спорова	25.00	3.00	50.00	0.00	70.00	520.00	120.00	694.00	120.00	1,338.00
1. 2. 1. Посредници уписани на листу тела за вансудско решавање потрошачких спорова	10.00	12.00	15.00	38.00	20.00	35.00	35.00	54.00	35.00	67.00

1. 2. 2. Поднети захтеви за покретање поступка вансудског решавања потрошачких спорова	50.00	7.00	150.00	0.00	200.00	575.00	600.00	2,224.00	600.00	4,094.00
1. 3. Едуковани и обучени представници релевантних институција у области заштите потрошача	100.00	0.00	150.00	300.00	150.00	154.00	170.00	174.00	170.00	215.00
1. 3. 1. Број запослених и обучених државних службеника у организационој јединици за заштиту потрошача	13.00	3.00	14.00	19.00	15.00	16.00	13.00	19.00	13.00	21.00
1. 3. 2. Удружења потрошача која су остварила сарадњу са органима аутономне покрајине и јединицама локалне самоуправе	8.00	3.00	9.00	4.00	10.00	6.00	12.00	6.00	12.00	6.00
1. 3. 3. Израђене и надограђене софтверске платформе у систему заштите потрошача	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	3.00	1.00	2.00	1.00	2.00
1. 4. Предузете активности које за циљ имају подизање свести јавности о правима потрошача	4.00	1.00	8.00	9.00	10.00	10.00	9.00	9.00	9.00	12.00
1. 4. 1. Израђени едукативни и информативни материјали за промовисање права потрошача	6.00	3.00	7.00	7.00	8.00	9.00	8.00	9.00	8.00	12.00

1. 4. 2. Едукована деца школског узраста на тему заштите права и интереса потрошача	50.00	0.00	70.00	0.00	100.00	135.00	350,000.00	380,000.00	350,000.00	380,000.00
1. 4. 3. Број едукованих трговаца	100.00	0.00	200.00	0.00	300.00	326.00	200.00	200.00	200.00	200.00
1. 4. 4. Јавно доступни документи информативног карактера о заштити права потрошача у области електронске трговине	0.00	0.00	0.00	0.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00

Табела 6. Остварене вредности индикатора у оквиру Акционог плана за спровођење Стратегије заштите потрошача за период 2019-2024. године

На основу индикатора о остварењу циљева, приметно је да је значајан напредак остварен у оквиру Посебног циља 2: Унапређен механизам за вансудско решавање потрошачких спорова. Број ванудских спорова је са седам (7), колико је било поступака за вансудско решавање потрошачких спорова у првој години спровођења Стратегије, порасло на 4.094 спора, колико је забележено у последњој години спровођења. Такође је забележен и скок у броју уписа тела за вансудско решавање потрошачких спорова – тај број је у 2020. години износио 10, а у 2024. години је нарастао на 61. Наведени подаци указују на велики број активности који је спроведен како би се забележио овакав раст – од усвајања Закона о заштити потрошача (2021. године), пратећег подзаконског акта, уписа тела за вансудско решавање потрошачких спорова и обезбеђивање буџета за њихов рад, до промоције оваквог вида решавања спора. Упис тела био је увод на спровођењу мере 2.1: Јачање капацитета тела за вансудско решавање потрошачких спорова кроз организовање обука и радионица, као и студијских посета за наведена тела.

Република Србија
Министарство унутрашње и спољне трговине

Листа тела за вансудско решавање спорова Контактирајте нас

1 Увод 2 Подаци о потрошачу 3 Трговац 4 Спор

УВОД

Информатичка платформа за вансудско решавање потрошачких спорова је платформа која потрошачима пружа могућност да онлајн путем, на ефикасан и брз начин поднесу захтев за решавање потрошачког спора вансудским путем. Овакав вид поступка је предвиђен за решавање свих врста потрошачких спорова, без обзира на врсту и вредност спора, а решава се пред трећим лицем – телом за вансудско решавање потрошачког спора које мора бити неутрално, непристрасно и независно. Тела за вансудско решавање потрошачких спорова су уписана у Листу тела за вансудско решавање спорова у складу са Законом о заштити потрошача коју води Министарство унутрашње и спољне трговине и морају испуњавати одређене услове како би били уписани на Листу. Поред ове листе, води, Министарство унутрашње и спољне трговине Републике Србије води и информатичку платформу којој сте приступили.

Подсећамо да је предуслов за подношење захтева за решавање потрошачког спора вансудским путем да сте претходно обратили трговцу, односно упознали рекламацију. Уколико сматрате да је трговац неосновано и супротно закону одбио вашу рекламацију, можете покренути поступак вансудског решавања спора попуњавањем захтева за вансудско решавање спора, и то:

1. уношењем података о себи - потрошачу
2. уношењем података о трговцу
3. описом спора и уношењем података о одбијеној рекламацији

Процес подношења захтева за вансудско решавање спора започиње избором доле наведене везе (кликном на квадратик).

☐ Узопзат сам да ће се моји лични подаци користити у оквиру интернет портала ради претраге базе података и идентификације мене као подносиоца приговора и осталих потреба платформе. Пристајем на обраду података о својој личности према одредбама Закона о заштити података о личности ("Сл. гласник РС", бр. 97/2008, 104/2009 - др. закон, 68/2012 - одлука УС и 107/2012) и то: личног имена и презимена, података о времену слања и пријема електронских докумената и података за контакт са мном. Обраду података могу вршити као руковооци запослени у Министарству унутрашње и спољне трговине Републике Србије и тело за вансудско решавање спора које поступа по мом захтеву. Узопзат сам да је ова изјава опозива и узопзат сам са својим законским правима у вези обраде.

Даље

Слика 1. Информациони систем за решавање потрошачког спора вансудским путем <https://vansudsko.must.gov.rs/> (извор: званична страница Министарства унутрашње и спољне трговине www.must.gov.rs)

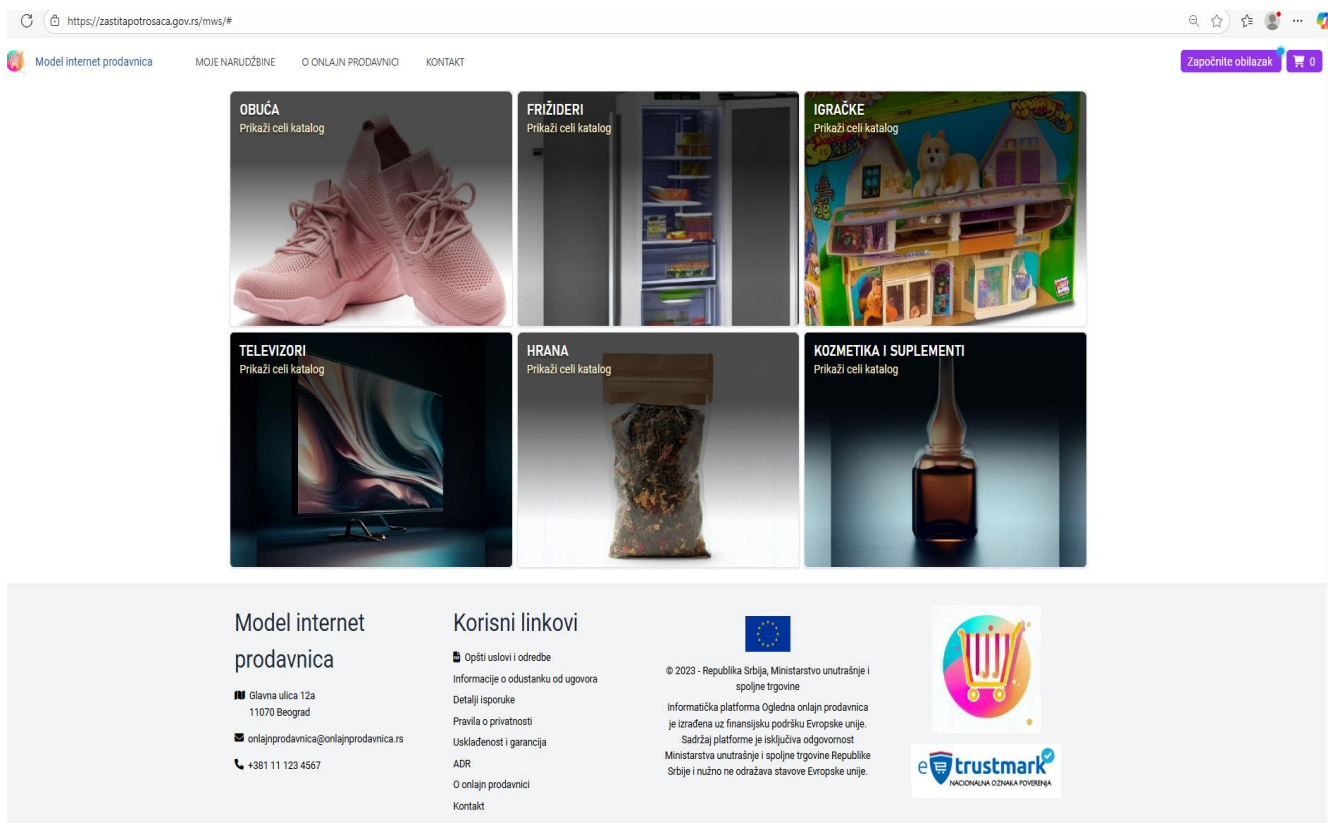
Усвајањем Закона о заштити потрошача („Сл. гласник“, број 88/2021) у септембру 2021. године донете су новине које су утицале на унапређење законодавства у области заштите потрошача, а посебно на унапређење казнене политике:

- Прописани прекршајни налози за одређене прекршаје (Тржишни инспектор је овлашћен да трговцу који признаје прекршај изрекне новчану казну – уколико трговац у одређеном временском року плати казну, износ се умањује за 50%);
- Обавезно је учешће трговца у поступку вансудског решавања потрошачког спора;
- Уведен је Регистар „Не зови“ - потрошачи који не желе да примају позиве трговаца у комерцијалне сврхе, могу поднети захтев оператору електронских комуникација са којим имају закључен уговор, да им се телефонски број, фиксни или мобилни, упише у Регистар „Не зови“;
- Обрисан је горњи цензус за вредност спора који се може решавати у вансудском поступку;

- Додати су нови услови за упис у евиденцију тела за вансудско решавање потрошачких спорова;
- Ресорно министарство из буџета финансира рад тела за вансудско решавање потрошачких спорова, према учинку, а у складу са прописаном тарифом;
- Судови воде евиденцију о покренутим потрошачким споровима (министар надлежан за послове правосуђа прописује начин вођења евиденције).

Индикатори за Посебан циљ 1 у великој мери потврђују да је кроз мере у оквиру циља, а то су унапређење постојећег законодавства и унапређење казнене политике у циљу смањења учесталости кршења прописа о заштити потрошача, остварен напредак. Тако је највише саветодавних превентивних посета било у току 2021. године, години усвајања Закона – 1.814 и 2022. године, години почетка примене Закона – 3.112. Тај тренд је смањен у 2023. и 2024. години будући да је Закон почео са применом у децембру 2021. године, а бележи се већи број прекршајних налога – са 122 (2022.) на 1.053 (2024.) у оквиру редовне инспекцијске контроле и са 736 (2022.) на 1.093 (2024. године) у оквиру ванредних инспекцијских контрола.

Када је у питању Посебан циљ 4 - Повећан ниво информисаности и свести јавности о правима и интересима потрошача – испуњени су сви индикатори са посебним акцентом на меру 4.2: Обезбеђивање континуиране едукације деце школског узраста о правима потрошача где је циљана вредност у 2020. години била 50, 2021. године - 70, 2023. године – 100, да би потписивањем Протокола о сарадњи Министарства унутрашње и спољне трговине и Министарства просвете у новембру 2023. године планиран индикатор 350.000 који је и постигнут. Тема која је била посебно третирана у периоду спровођења Стратегије је електронска трговина где је остварена значајна сарадња са Привредном комором Србије на едукацији трговаца о електронској трговини који су показали велико интересовање за ову тему. Урађен је и модел интернет продавнице који је постављен на интернет страницу Сектора за заштиту потрошача као корисни алат за трговце који планирају да се баве е-трговином - <https://zastitapotrosaca.gov.rs/mws>.



Слика 2. Модел интернет продавнице (извор: званична страница Сектора за заштиту потрошача [www.zastitapotrosaca.gov.rs/](https://zastitapotrosaca.gov.rs/))

Посебан циљ 3: Повећан капацитет и ресурси институционалног система за заштиту потрошача је достигао одређени ниво остварења, а и сами индикатори указују да је постигнут извесан степен напретка. Међутим, имајући у виду да је развој партнерства и услуга које пружају удружења за заштиту потрошача и локална самоуправа стратешка мера на којој се инсистира кроз дужи временски период, као и да је у току спровођења активности у вези са овом мером у претходним годинама уочен ниво сарадње на ниском нивоу између локалне самоуправе и удружења за заштиту потрошача, тако су и индикатори постављени као оствариви, а мање стратешки захтевни. Очекује се да, у наредном периоду, ова мера буде реализована кроз моделе који ће утицати на веће учешће локалне самоуправе у систему заштите потрошача.

Када су у питању потрошачки приговори, у периоду 01.01.2020. до 31.12.2024. године, укупно је било 100.595 приговора, следећом динамиком:

2020. - 22.213 приговора
 2021. - 23.472 приговора
 2022. - 22.869 приговора
 2023. - 19.072 приговора
 2024. - 12.969 приговора.

Примећује се одређени пад броја приговора у 2023. и 2024. години у односу на претходне године. Последица тренда пада броја приговора који се изјављују удружењима за заштиту потрошача може се приписати расту броја вансудских поступака за решавање потрошачких спорова будући да је услов за покретање спора вансудским путем – изјављивање рекламације трговцу, не и приговора удружењима за заштиту потрошача.

2.3) Преглед екстерних фактора који су утицали на степен постигнутих резултата

У извештајном периоду, пандемија изазвана Ковид-19 вирусом, односно прописане мере за сузбијање исте, су у великој мери утицале на реализацију појединих активности. Тако су и индикатори у току 2020. године били испод нивоа циљане вредности, односно често и 0.00. Образложење за нереализовање активности у извештају је било „да је активност планирана у оквиру реализације ИПА 2018 пројекта чије спровођење се очекује у 2. кварталу 2021. године“, односно да је почетак реализације овог пројекта одложен за наредну годину услед пандемије Ковид-19 вирусом.

Поред тога, сарадња циљних група на спровођењу је била један од фактора који су утицали на динамику извршења или (не)извршење. То се у највећем броју случаја односи на остваривање сарадње између јединица локалне самоуправе, удружења за заштиту потрошача и Министарства. Тако је у оквиру ИПА 2018 Пројекта „Даље јачање заштите потрошача у Србији у новим тржишним условима“ сачињен и упућен Упитник јединицама локалне самоуправе на тему заштите потрошача на који је у току 2022. године одговорило 83% општина и 17% градова. Испитаници широм РС су изразили заинтересованост за ефикаснију заштиту потрошача и сарадњу на локалном нивоу: 93% учесника овог упитника је одговорило да је заинтересовано за могућност бесплатних едукација/семинара из области заштите потрошача, а 86% за едукације из области заштите потрошача за децу школског узраста, одрасле и за предузетнике. На основу података добијених из Упитника, планиране су, организоване и спроведене едукативне обуке за представнике локалних самоуправа и удружења за заштиту потрошача - од четири (4) планиране обуке за локалне самоуправе, број је смањен на две онлајн обуке, јер је одзив на позиве био више него скроман. На првој обуци, биле су присутне само четири (4) локалне самоуправе док је на другој обуци било пет (5) присутних представника. И поред мотивисања локалне самоуправе кроз Упитник, процену тема за обуке и одржавања онлајн путем, одзив од девет (9) локалних самоуправа у односу на 144 постојеће јединице локалне самоуправе је показатељ спољног фактора који у великој мери утиче на реализацију активности, односно (не)остваривање резултата.

2.4) Ефекти на циљне групе и друге заинтересоване стране у области која је предмет анализе, у односу на очекиване претходно идентификоване ефекте у ex-ante анализи ефеката истог документа јавне политике

На основу Истраживања у области заштите потрошача у циљу израде стручне основе за припрему стратегије 2019 – 2024. коју је спроводио Факултет организационих наука 2018. године, дефинисане су препоруке и заинтересоване стране у неколико области заштите потрошача:

2.4.1) Закључци: Очекује се повећање броја потрошача који купују путем интернета у Републици Србији, услед чега је неопходно адекватно одговорити на потрошачке проблеме настале у области електронске трговине;

- Будући да нови облици електронске трговине и потенцијалне преваре представљају ризик за потрошаче, неопходно је да законодавство у области заштите потрошача брже прати промене на савременом тржишту које диктира технолошки развој.

Заинтересоване стране: потрошачи на читавој територији Републике Србије, трговци који обављају трговину путем интернета, институције надлежне за праћење тржишта електронске трговине, удружења за заштиту потрошача.

Ефекти: Министарство је надлежно за област продаје на даљину у оквиру заштите потрошача и прати промене тржишта кроз приговоре у оквиру Националног регистра потрошачких приговора (у даљем тексту: НРПП) и кроз хармонизацију са европским

законодавством. Подаци из НРПП-а указују да је број приговора, према месту обављања куповине, по годинама, био следећи:

година	2021.		2022.		2023.		2024.	
Место куповине	Број приговора	Проценат	Број приговора	Проценат	Број приговора	Проценат	Број приговора	Проценат
У продајном објекту	21.205	90,34%	20.716	90,59%	16.768	87,92%	10.888	83,95%
Преко интернета	1.673	7,12%	1.604	7,01%	1.806	9,47%	1.684	12,98%
Куповина "од врата до врата"	291	1,23%	269	1,18%	239	1,25%	205	1,58%
Телефонска куповина	165	0,70%	161	0,70%	136	0,71%	87	0,67%
Куповина изван продајног објекта (на промоцији)	118	0,51%	102	0,45%	105	0,55%	94	0,73%
Куповина преко каталога	12	0,06%	13	0,06%	9	0,05%	10	0,08%
ТВ куповина	8	0,04%	4	0,01%	9	0,05%	1	0,01%
УКУПНО	23.472	100,00%	22.869	100,00%	19.072	100,00%	12.969	100,00%

Табела 6. Број приговора по месту куповине/по годинама (извор: Национални регистар потрошачких приговора)

Приметно је да број приговора за куповину обављену путем Интернета у односу на укупан број приговора расте – са 7,12% у 2021. години на 12,98% у 2024. години, што је јасан показатељ да куповина путем Интернета постаје заступљенија. У складу са тим, планиране су обуке и подизање свести јавности о правима и обавезама потрошача при куповини на даљину (путем Интернета). У току 2021. године, организовано је обележавање Светског дана права потрошача са темом електронске трговине, а кампања се водила под слоганом „Моја куповина је и онлајн трговина“. Том приликом су израђени и дистрибуирани промо материјали чија тематика је електронска трговина. Одржане су (четири) 4 радионице о електронској трговини за представнике привреде у сарадњи са ПКС којима је присуствовало 210 учесника, урађен је и модел интернет продавнице који је постављен на сајт Сектора за заштиту потрошача као корисни алат за трговце који планирају да се баве е-трговином - <https://zastitapotrosaca.gov.rs/mws>.

Видео спот који је емитован на Јавном сервису Радио-телевизије Србије:

https://photos.google.com/share/AF1QipO31hFZZpacxYLeo29MRQblo2yW7MRiDDZTKNkOvNWc9r9OmUV9IKmFZNE_vQenbA/photo/AF1QipOPcbiaUEl78yyQOFIbktS3E34q_9hvAREUo6i9?key=LS11TWxvc0M5cE1MdGMYSUtwWmV0QTMyMi1xeWFR

Министарство је у току 2023. године започело израду Нацрта закона који се усклађује са новим директивама Европске уније – између осталог Директивом 2019/2161 о бољем спровођењу и модернизацији правила ЕУ о заштити потрошача. Промене укључују бољу

заштиту потрошача у ЕУ у неколико области, као што су куповина путем интернета (онлајн тржиште), транспарентност при персонализацији цена (када трговац на мало поставља различите цене за појединачне потрошаче или групе потрошача на основу аутоматизоване анализе преференција и спремности тих потрошача да плате робу или услугу) и рангирање онлајн понуда и права потрошача при коришћењу „бесплатних“ онлајн услуга. Рок за усвајање Нацрта закона је III квартал 2026. године.

2.4.2) Закључци: И поред чињенице да су правне тековине Европске уније у области заштите потрошача у великој мери пренете у национално законодавство, неопходно је даље усклађивање са европским законодавством које прати захтеве савременог тржишта.

- Заинтересоване стране: МТТТ, МФ, МЗ, НБС, МРЕ, МПШВ, МПРИВ, КЗК, МЗЖС.

Ефекти: У Закон о заштити потрошача који је усвојен 2021. године интегрисане су одредбе Директиве 2015/2302, а у складу са трећим ревидираним Националним програмом за усвајање правних тековина Европске уније (у даљем тексту: НПАА) који је усвојен 1. марта 2018. године. У току спровођења Стратегије измењен је - четврти ревидирани НПАА усвојен 21. јула 2022. године, а пети ревидирани - 24. октобра 2024. године. Оба ревидирани НПАА садрже три Директиве ЕУ - Директиву 2019/770, 2019/771 и 2019/2161 које су и унете у Нацрт закона. Будући да је хармонизација континуран и константан процес, у међувремену су усвојене и нове директиве са којима је неопходно усаглашавање, као што је Директива 2020/828 о представничким тужбама за заштиту колективних интереса потрошача коју Европска унија класификује као „потрошачку“ Директиву, односно Директиву која уређује област заштите потрошача. Међутим, предмет који регулише ова директива се индиректно односи на заштиту потрошача, а директно на парнични поступак услед чега је неопходно хармонизацију извршити кроз Закон о парничном поступку и укључити Министарство правде у процес хармонизације Директиве 2020/1828 што је и учињено.

2.4.3) Закључци: Имајући у виду да су удружења потрошача у 2018. години поступила по основу 26.823 приговора, подаци из НРПП указују на то да удружења за заштиту потрошача у највећем броју случајева пружају информације. Неопходно је даље унапређење капацитета удружења потрошача, њихово умрежавање, као и стварање дугорочног партнерства са надлежном институцијом.

- Капацитети Сектора за заштиту потрошача Министарства и даље захтевају даљу изградњу посебно у погледу делотворног спровођења потрошачке политике, с обзиром на то да се недовољан број запослених бави процесом израде закона и заштите колективног интереса потрошача.

- Јединице локалне самоуправе, будући да су носиоци заштите потрошача, имају јасно дефинисану улогу у подстицању заштите потрошача на локалном нивоу у складу са Законом о заштити потрошача, али овај потенцијал је искоришћен у незнатном броју случајева. Стога, овај аспект заштите захтева посебан фокус у наредном периоду, будући да сарадња која се заснива на трипартитном партнерству (ресорна министарства-локалне самоуправе-удружења потрошача) може у великој мери унапредити заштиту на локалном нивоу.

Заинтересоване стране: организационе јединице у оквиру Министарства, МДУЛС, РАТЕЛ, јединице локалне самоуправе, удружења за заштиту потрошача.

Ефекти: Када су у питању удружења за заштиту потрошача, Министарство је наставило да дотира програме удружења на годишњем нивоу и организује активности за подизање њихових капацитета (семинаре и обуке) и ажурира Национални регистар потрошачких приговора. Најзначајнија промена тиче се активности у оквиру ИПА 2021 Пројекта „ЕУ за унутрашње тржиште Србије“ у оквиру кога је покренут процес на изради виртуелног позивног центра за пружање помоћи потрошачима од стране удружења за заштиту потрошача путем заједничке телефонске линије. Позивни центар (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, као и усклађен рад удружења за заштиту потрошача. Очекује се да Позивни центар постане оперативан у 2025. години. Поред тога, будући да је забележен тренд пада броја приговора који се изјављују удружењима за заштиту потрошача, услед раста броја вансудских поступака за решавање потрошачких спорова, неопходно је да удружења за заштиту потрошача оснаже своју улогу и наставе да буду препознатљива контактна тачка за потрошаче.

Сектор за заштиту потрошача је наставио са подизањем капацитета кроз обуке и сарадњу са институцијама земаља чланица Европске уније, кроз пројекте финансиране од стране Европске уније, али недовољан број запослених у односу на потребе Сектора је и даље изазов.

Питање већег учешћа јединица локалне самоуправе у систему заштите потрошача је константно захтеван циљ. Активности са јединицама локалне самоуправе указују да су заинтересоване за тему заштите потрошача, али претпоставка је да висина буџета утиче и на мотивацију у већем ангажовању.

2.4.4) Закључци: С обзиром на то да инспекција доноси решења, а да се казне могу примењивати само кроз прекршајни поступак који има тенденцију да буде пролонгиран, неопходно је увођење делотворних санкција са превентивним дејством.

- Инспекцијски надзор у Републици Србији добро функционише, али је неопходно повећати број и обим специјализованих и фокусираних инспекцијских контрола, односно унапредити делотворне инструменте инспекцијског надзора, као што су тајни купци, е-алати за праћење и откривање онлајн прекршаја и превара;

- Будући да колективна заштита потрошача представља важан алат за откривање и заустављање пракси које имају штетно дејство на већи број потрошача, као и да су расположиви капацитети за спровођење оваквих мера тренутно ограниченог обима, неопходно је унапређење ове области;

- Како је вансудско решавање спорова тренутно ограничено следећим: мали број тела за вансудско решавање спора, непостојање посебне квалификационе обуке у области заштите потрошача за ова тела, неповерење потрошача у ванинституционални начин решавања спора, добровољна база за улазак у вансудски спор од стране трговца, то је делотворно, ефикасно и подједнако доступно решавање спора по приступачним ценама кључно за даље јачање заштите потрошача у наредном периоду.

- Заинтересоване стране: Министарство, МП, РАТЕЛ, тела за вансудско решавање спорова.

Ефекти: Увођењем прекршајних налога, односно овлашћења да тржишни инспектор изрекне новчану казну прописану у фиксном износу, уз могућност ослобађања плаћања 50% од износа казне уколико се иста уплати у року од 8 дана од дана уручења прекршајног налога, је једно од ефикаснијих средстава за унапређење казнене политике и спречавања кршења одредаба закона.

Оквир надзора у вези са применом Закона о заштити потрошача	2022	2023	2024
Редовни инспекцијски надзор			
Укупан број инспекцијских надзора		2.690	3.141
Укупан број контрола	1.715	4.089	4.706
Број прекршајних налога	122	786	1.053
Ванредни инспекцијски надзор			

Укупан број инспекцијских надзора	3.112	1.832	1.789
Укупан број контрола	3.871	2.767	3.303
Број прекршајних налога	736	898	1.093

Табела 7. Број прекршајних налога по годинама у вези са применом Закона о заштити потрошача (извор: Сектор тржишне инспекције)

У периоду од када је уведен институт прекршајног налога, од 2021. године, статистика указује да је број растао сваке године. Повећан је и број ванредних инспекцијских надзора и планирана је активност у оквиру Акционог плана за инспекцијски надзор трговаца на које се односи велики број потрошачких приговора из НРПП. Тако се, на пример, у току 2021. године редовне инспекцијске контроле нису базирале на непоштenu пословну праксу, већ на велики број службених саветодавних посета ради упознавања привреде са новим законским решењима из Закона о заштити потрошача. Поступајући по препорукама Државне ревизорске институције, на тему „Заштита потрошача у области снабдевања топлотном енергијом”, Сектор тржишне инспекције у 2022. години, извршио је 57 редовних инспекцијских надзора код пружалаца услуге снабдевања топлотном енергијом у оквиру специјализованих и фокусираних инспекцијских контрола. У току 2024. године, будући да је у јануару исте године почео са радом регистар „Не зови“, 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 и издата су 43 прекршајна налога. Интересантно је да је повреда дужности код вансудског решавања потрошачких спорова контролисана 49 пута у току 2024. године и изречено је 39 прекршајних налога, што представља значајно повећање у односу на 2023. годину од 77%.

Међутим, вансудско решавање потрошачких спорова је област заштите која бележи значајан напредак у току петогодишње реализације Акционог плана Стратегије - прописано је обавезно учешће трговца у поступку вансудског решавања потрошачког спора, прописани су нови услови за упис у Листу тела за вансудско решавање потрошачких спорова, Министарство надлежно за заштиту потрошача финансира рад тела за вансудско решавање потрошачких спорова и обрисан је горњи цензус за вредност спора који се може решити у вансудском поступку - цензус је био 500.000 динара. Податак да је вансудски поступак институционализован је утицао на поверење потрошача да се обраћају телима за вансудско решавање потрошачких спорова који су, поред институционализације њиховог статуса, као додатан мотив за упис на Листу тела за вансудско решавање потрошачких спорова имали и то што је Министарство вршило исплату накнаде за рад ових тела. Број приговора је са 565, колико их је било у 2022. години када је уведен информациони систем за решавање вансудске заштите (од јула), нарастао на 4.094 у 2024. години. Број тела за вансудско решавање потрошачких спорова са 24 у 2022. години порастао на 61 тело у 2024. години. Прописани нови услови за упис у Листу тела за вансудско решавање потрошачких спорова су утицали да је на Листи само једно тело остало уписано из 2019. године, док се највећи број бележи након прописивања одређенијих услова за упис. Када је у питању колективна заштита, очекује се увођење Директиве ЕУ 2020/828 о представничким тужбама за заштиту колективних интереса потрошача кроз Закон о парничном поступку како би се колективна заштита унапредила.

2.4.5) Закључци: Подизање свести као континуиран процес захтева сарадњу свих актера у том смислу, како би се постигли ефикаснији и делотворнији резултати. У наредном периоду предстоји низ активности које ће таргетирати посебно осетљиве групе потрошача.

Заинтересоване стране: потрошачи са посебним акцентом на децу школског узраста и старију популацију, МПНТР, Министарство, удружења за заштиту потрошача, школске установе.

Ефекти: Увођење теме заштите потрошача у школској 2023/2024. години у основним и средњим школама кроз предавања наставника и стручних сарадника како би се обухватили сви ученици на територији Републике Србије је свеобухватан пример подизања свести јавности о одређеној теми. Увођење потрошачких тема у наставне планове и програме представља системско деловање на друштво будући да је едукација потрошача неопходна већ у школском добу како би навике које се заснивају на знању утицале на стварање критичких вештина и способност доношења одлука, а самим тим и формирање одговорног потрошачког понашања у одраслом добу. У периоду реализације Стратегије организоване су различите активности за ученике основних и средњих школа: такмичење ученика средњих школа у изради видео спота којим се промовишу права потрошача у Србији и Европској унији под називом „Упознај своја потрошачка права“ и такмичење ученика осам основних школа поводом Светског дана права потрошача у квизу знања о правима потрошача и у креативној изради продајних излога, а под називом „Иако смо млади, желимо да знамо“. Поред тога, Министарство је присуствовало на Сајму образовања и наставних средстава свих седам дана одржавања овог догађаја са засебним штандом на коме су присутни могли да употребљавају еКиоск (електронски киоск који садржи неопходне информације о заштити потрошача, са пратећим квизом). На овај начин је Министарство интерактивним догађајима утицало на већу атрактивност теме заштите потрошача младима. Индикатор броја едуковане деце школског узраста на тему заштите права и интереса потрошача био је као циљана вредност амбициозних 350.000 у односу на почетну вредност из 2018. године која је износила 30, да би остварена вредност постигла циљану вредност – 380.000. Када је у питању старија популација, кроз неколико догађаја је организовано подизање свести старије популације као осетљиве категорије са темама као што су куповина од врата до врата, неправичне уговорне одредбе и насртљива трговачка пракса.



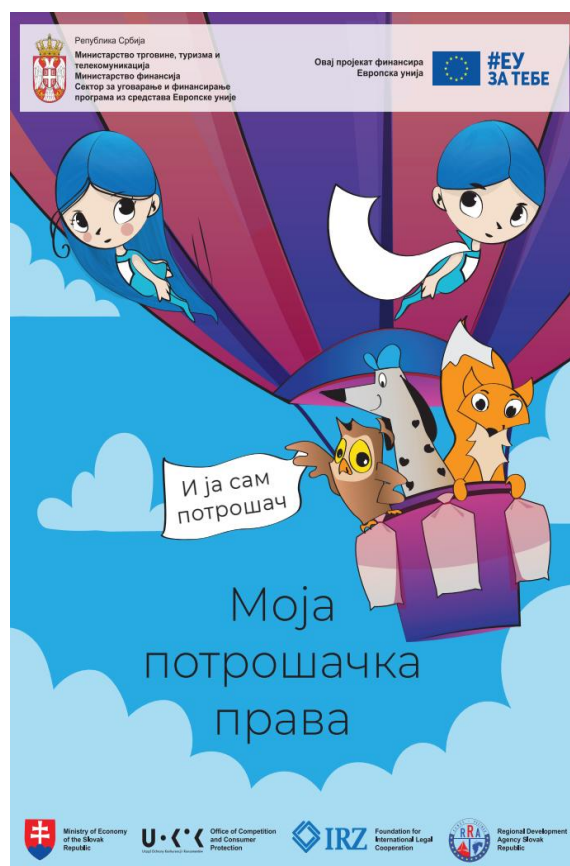
Слика 3. Вест о организовању такмичења ученика средњих ученика (исвор: Званична страница Министарства унутрашње и спољне трговине)



Слика 4. Видео спот са темама заштите потрошача (извор: званична интернет страница Министарства)



Слика 5. Промотивни плакат за такмичење ученика основних школа



Слика 6. Сlikовница за Сајам потрошача

3. Препоруке које представљају основ за измене и допуне постојећих стратегија, односно програма, као и основ за наредни циклус планирања јавних политика.

Као што је и наведено, низ активности захтева кориговање како би се добили задовољавајући ефекти, док се за поједине препоручује континуирано спровођење:

- 1) Већ је наведено да је и, поред мотивисања локалне самоуправе, одзив на обукама био девет (9) представника од 144 постојеће јединице. И поред укључивања Сталне конференције градова и општина и Министарства државне управе и локалне самоуправе у овај циљ, закључак је да свеобухватан приступ којим се у активности укључују све јединице локалне самоуправе неефективан и да је потребна конкретизација. У том смислу је препорука да се се оствари конкретна сарадња у трипартитном односу Министарство унутрашње и спољне трговине-јединица локалне самоуправе-удружења за заштиту потрошача чије би заједничке активности послужиле као модел;
- 2) Потребно је ускладити стартешке циљеве са глобалним кретањима на тржишту, првенствено ЕУ тржишту, као што су дигитална и зелена транзиција. У том смислу је неопходно подизање капацитета надлежних институција алатима и стручним знањем како би адекватно одговориле на нове изазове, као што су обмањујуће праксе које се дешавају на мрежи, пристрасности алгоритама при обављању куповине и друго. Поверење потрошача у дигиталном окружењу је потребно како би оснажило потрошаче да доносе информисане одлуке у све сложенијем окружењу које се ослања на вештачку интелигенцију;
- 3) Наставак континуираних активности које су усклађене са потребама савременог и глобалног тржишта:
 - партнерски однос са удружењима за заштиту потрошача који ће умрежавањем преко Позивног центра имати могућност да развијају сарадњу која се базира на усклађеном раду са потрошачима;
 - Подизање свести јавности о правима потрошача у складу са новим технологијама и захтевима тржишта (зелена и дигитална транзиција) не занемарујући осетљиве категорије потрошача.