



Република Србија
МИНИСТАРСТВО УНУТРАШЊЕ И
СПОЉНЕ ТРГОВИНЕ

Сектор за заштиту потрошача

28.02.2025. године

Немањина 22-26

Београд

ИЗВЕШТАЈ О РАДУ

Националног регистра потрошачких приговора за 2024. годину

1. Уводне напомене

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

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

Један од начина на који Министарство обезбеђује функционисање и адекватно вођење овог информационог система за заштиту потрошача јесте и путем закључивања уговора са удружењима и савезима удружења за заштиту потрошача, којим се финансирају, по Јавном конкурс одабрани програми удружења и савеза удружења за заштиту потрошача на основу којих корисници средстава преузимају одређене обавезе у вези са радом НРПП- а. У складу са

наведеним, ова удружења имају право на приступ и коришћење Националног регистра потрошачких приговора у циљу примања, евидентирања, поступања по приговорима потрошача и уноса истих у јединствену базу регистра.

Министарство унутрашње и спољне трговине је 05. септембра 2023. године на својој интернет страници и на порталу Е-управа расписало Конкурс за финансирање програма од јавног интереса у области заштите потрошача за 2023. годину на тему „Јачање заштите потрошача кроз рад и сарадњу удружења за заштиту потрошача“. По спроведеном Конкурсу изабрани су следећи програми: Програм „Јачање заштите потрошача кроз рад и сарадњу удружења за заштиту потрошача“ Националне организације потрошача Србије из Београда; Програм „Развој заштите потрошача IV“ Удружења Заштита потрошача из Београда; Програм „Јачање заштите потрошача кроз сарадњу Републичке уније потрошача са другим удружењима за заштиту потрошача“ Републичке уније потрошача из Београда; Програм „Кроз искуство и деловање организација потрошача ка бољој заштити и стицању знања и поверења потрошача“ Организације потрошача Храм из Београда; Програм „Јачање заштите потрошача кроз рад и сарадњу удружења за заштиту потрошача“ Удружења за заштиту потрошача Војводине из Новог Сада; Програм „Јака удружења – боље заштићени потрошачи“ Удружења за заштиту права потрошача „Просперитет“ из Новог Сада; Програм „Јачање заштите потрошача кроз рад и сарадњу удружења за заштиту потрошача“ Удружења потрошача Кикинде из Кикинде; Програм „Саветовалиште за потрошаче за регион Шумадије и Западне Србије“ Организације потрошача Крагујевца из Крагујевца; Програм „Јачање заштите потрошача кроз рад и сарадњу удружења за заштиту потрошача“ Центра за заштиту потрошача и унапређење квалитета живота грађана ФОРУМ из Ниша. Реализацију наведених програма удружења су започела од 21. децембра 2023. године, након потписивања уговора са Министарством реализација је трајала до 21. септембра 2024. године.

Након реализованих напред наведених програма, Министарство унутрашње и спољне трговине је 16. октобра 2024. године на својој интернет страници и на порталу Е-управа расписало Конкурс за финансирање програма од јавног интереса у области заштите потрошача за 2024. годину на тему „Унапређење заштите потрошача у складу са новим изазовима на тржишту“. По спроведеном Конкурсу изабрани су следећи програми: Програм „Унапређење заштите потрошача у складу са новим изазовима на тржишту“ Националне организације потрошача Србије из Београда; Програм „Јачање заштите потрошача кроз нове тржишне изазове“ Центра потрошача Србије из Београда; Програм „Развој заштите потрошача V“ Удружења Заштита потрошача из Београда; Програм „Унапређење заштите порошача у складу са перспективама и изазовима које доноси нови тржишни оквир активностима Републичке уније потрошача“ Републичке уније потрошача из Београда; Програм „Потрошач у дигиталној ери: Нови изазови, нова решења“ Организације потрошача Храм из Београда; Програм „Унапређење заштите потрошача у складу са новим изазовима на тржишту“ Удружења за заштиту потрошача Војводине из Новог Сада; Програм „Јачање заштите потрошача кроз рад и сарадњу удружења за заштиту потрошача“ Удружења потрошача Кикинде из Кикинде; Програм „Унапређење потрошачких права у ери нових тржишних изазова“ Удружења за заштиту права потрошача „Просперитет“ из Новог Сада; Програм „Саветовалиште за потрошаче за регион Шумадије и Западне Србије“ Организације потрошача Крагујевца из Крагујевца; Програм „Регионални центар за заштиту потрошача Јужне и Источне Србије Унапређење заштите потрошача у складу са новим изазовима на тржишту“ Центра за заштиту потрошача и унапређење квалитета живота грађана ФОРУМ из Ниша. Реализацију наведених програма удружења су започела од 27. децембра 2024. године, након потписивања уговора са Министарством.

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

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

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

2. Број примљених приговора потрошача

У регионалним саветовалиштима потрошача је, у току 2024. године евидентирано укупно 12.969 потрошачка приговора. Тај број обухвата приговоре потрошача који су примљени у регионална саветовалишта путем телефона, електронском поштом или личним доласком у саветовалишта потрошача, као и приговоре потрошача који су поднети преко интернета, односно путем Националног регистра потрошачких приговора.

Потрошачима је такође омогућено да се могу обратити оператерима Групе за спровођење политике заштите потрошача, у оквиру Сектора за заштиту потрошача, путем бесплатне телефонске линије 0800 103 104.

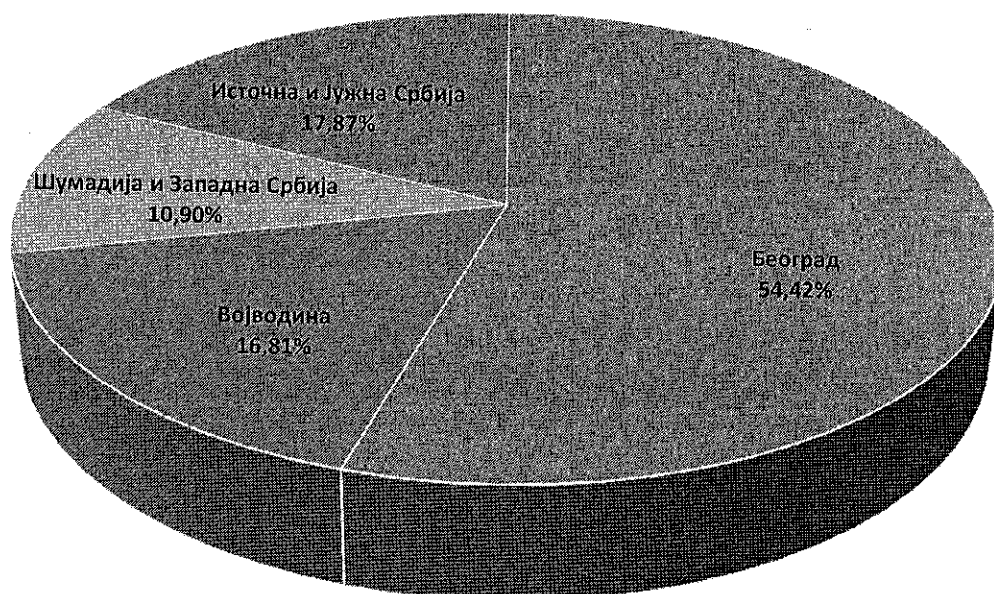
3. Анализа потрошачких проблема

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

3.1. Приговори потрошача по регионима

Регион	Број приговора	Процент
Београд	7.058	54,42%
Војводина	2.180	16,81%
Шумадија и Западна Србија	1.413	10,90%
Источна и Јужна Србија	2.318	17,87%
УКУПНО	12.969	100,00%

Посматрано по регионима, највише приговора потрошача било је у региону Београда где је регистровано 54,42% од укупног броја приговора док је у региону Шумадије и Западне Србије регистровано најмање приговора, само 10,90% од укупног броја приговора. У региону Источне и Јужне Србије је регистровано са 17,87% а у региону Војводине 16,81% од укупног броја приговора потрошача (према приложеној табели). Подаци по регионима говоре о регионалној информисаности и едукованости потрошача о праву да могу да подносе потрошачке приговоре.

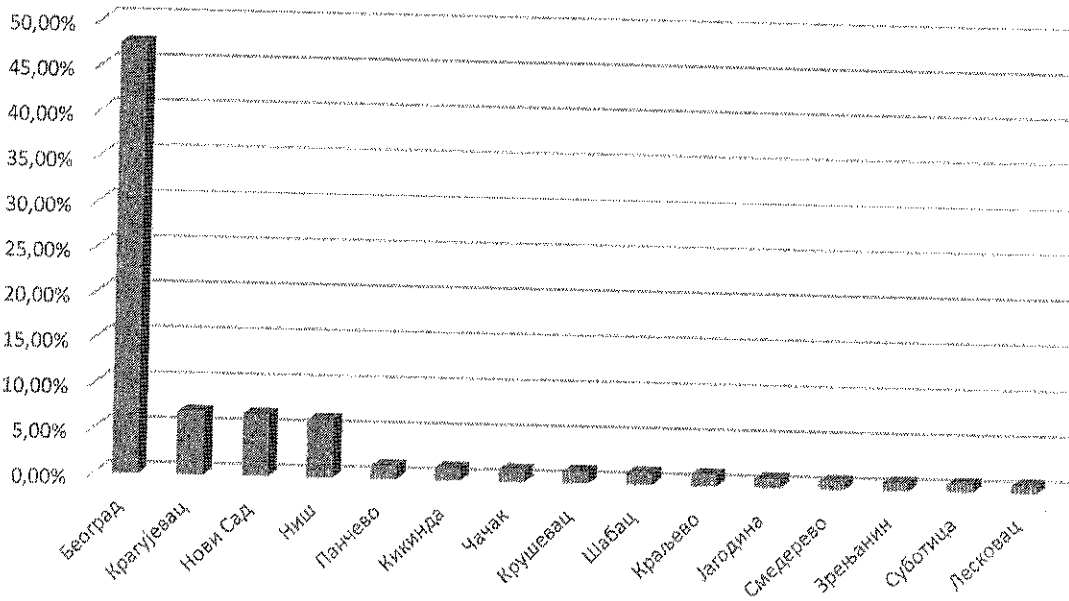


3.2. Приговори потрошача по градовима

Назив града	Број потрошачких приговора	Процент
Београд	6164	47,53%
Крагујевац	906	6,99%
Нови Сад	884	6,82%
Ниш	831	6,41%
Панчево	183	1,41%
Кикинда	175	1,35%
Чачак	172	1,33%
Крушевац	170	1,31%
Шабац	166	1,28%
Краљево	162	1,25%
Јагодина	127	0,98%
Смедерево	116	0,89%
Зрењанин	113	0,87%
Суботица	112	0,86%
Лесковац	105	0,81%

Посматрано по градовима, приговори потрошача у 2024. години су пристигли из 1452 града у Србији. Највећи број приговора потрошача регистрован је у највећим градовима Београду (47,53%), Крагујевцу (6,99%), Новом Саду (6,82%) и Нишу (6,41%) тако да је у четири највећа града регистровано укупно 67,75% од укупног броја приговора потрошача (према приложеној табели). Подаци указују да су у већим градовима потрошачи боље информисани о свом праву на подношење потрошачког приговора у циљу решавања потрошачког проблема тако да је у њима и забележен највећи број потрошачких приговора.

Градови са више од 100 регистрованих приговора потрошача у 2024. години

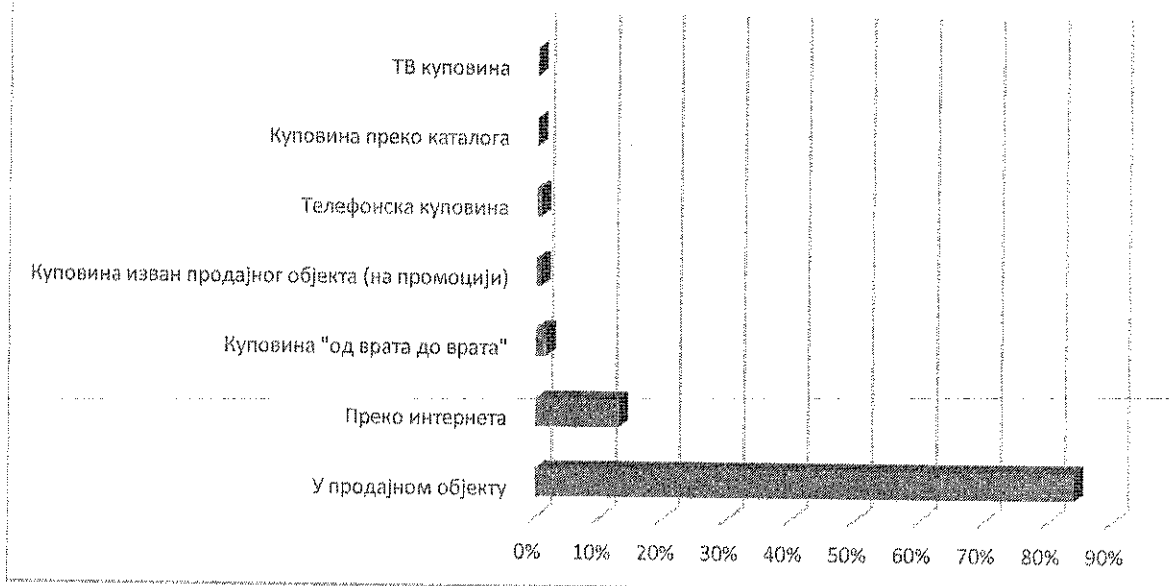


3.3. Приговори потрошача по месту на ком је обављена куповина

Место куповине	Број приговора	Процент
Куповина "од врата до врата"	205	1,58%
Куповина изван продајног објекта (на промоцији)	94	0,73%
Куповина преко каталога	10	0,08%
Преко интернета	1684	12,98%
ТВ куповина	1	0,01%
Телефонска куповина	87	0,67%
У продајном објекту	10888	83,95%
УКУПНО	12.969	100,00%

Подаци о потрошачким приговорима према месту куповине показују да је убедљиво највећи број потрошача куповину обављао на класичан начин, у продајним објектима, у 83,95% случајева. Преко интернета куповина је обављена у 12,98% случајева, куповина од врата до врата у 1,58% случајева, док је куповина на изван продајног објекта (на промоцији), куповина преко каталога, ТВ куповина и телефонска куповина заступљена у мање од 1% од укупног броја приговора потрошача према месту куповине (према подацима из приложене табеле).

Приказ потрошачких приговора по месту куповине

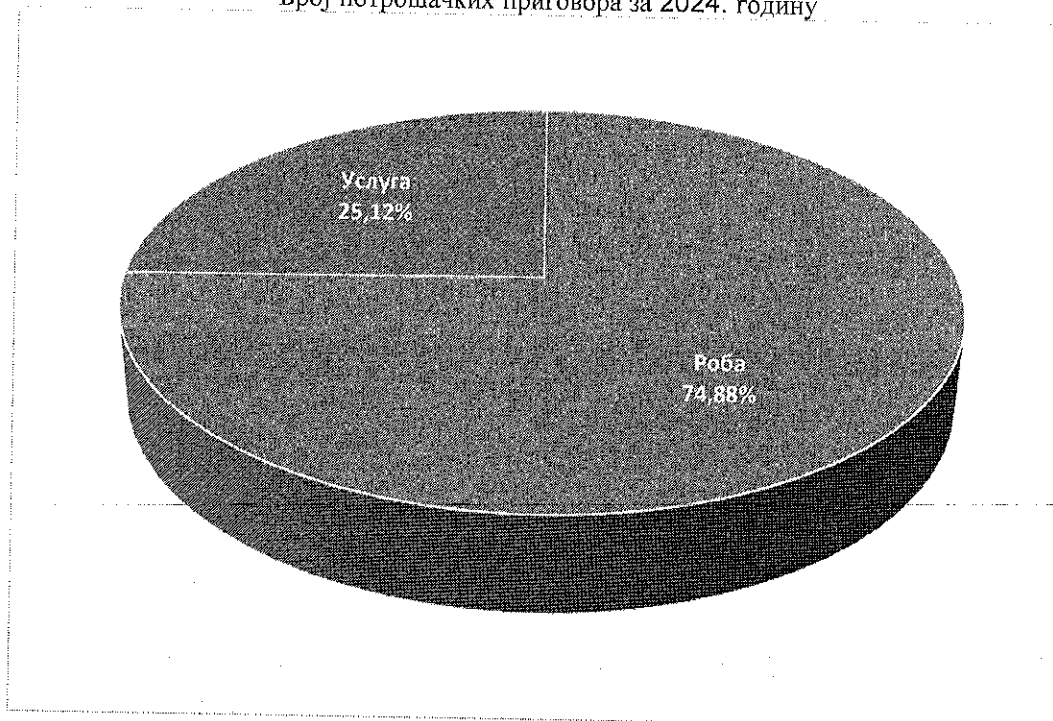


3.4. Структура приговора потрошача према предмету уговора – роба или услуга

У 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: априлу, фебруару и марту а најмањи број у новембру и октобру 2024. године (према подацима из приложене табеле).

Роба / услуге	Број и структура приговора потрошача по месецима у 2024. години												Укупно	%
	Јануар	Фебруар	Март	Април	Мај	Јун	Јул	Август	Септ.	Окт.	Нов.	Дец.		
Роба	1.124	1.039	990	964	866	919	979	951	654	421	355	448	9.711	74,88%
Услуга	219	307	356	472	336	305	270	281	198	186	153	176	3.258	25,12%
Укупно	1.343	1.346	1.346	1.436	1.202	1.224	1.249	1.232	852	607	508	624	12.969	100,00%

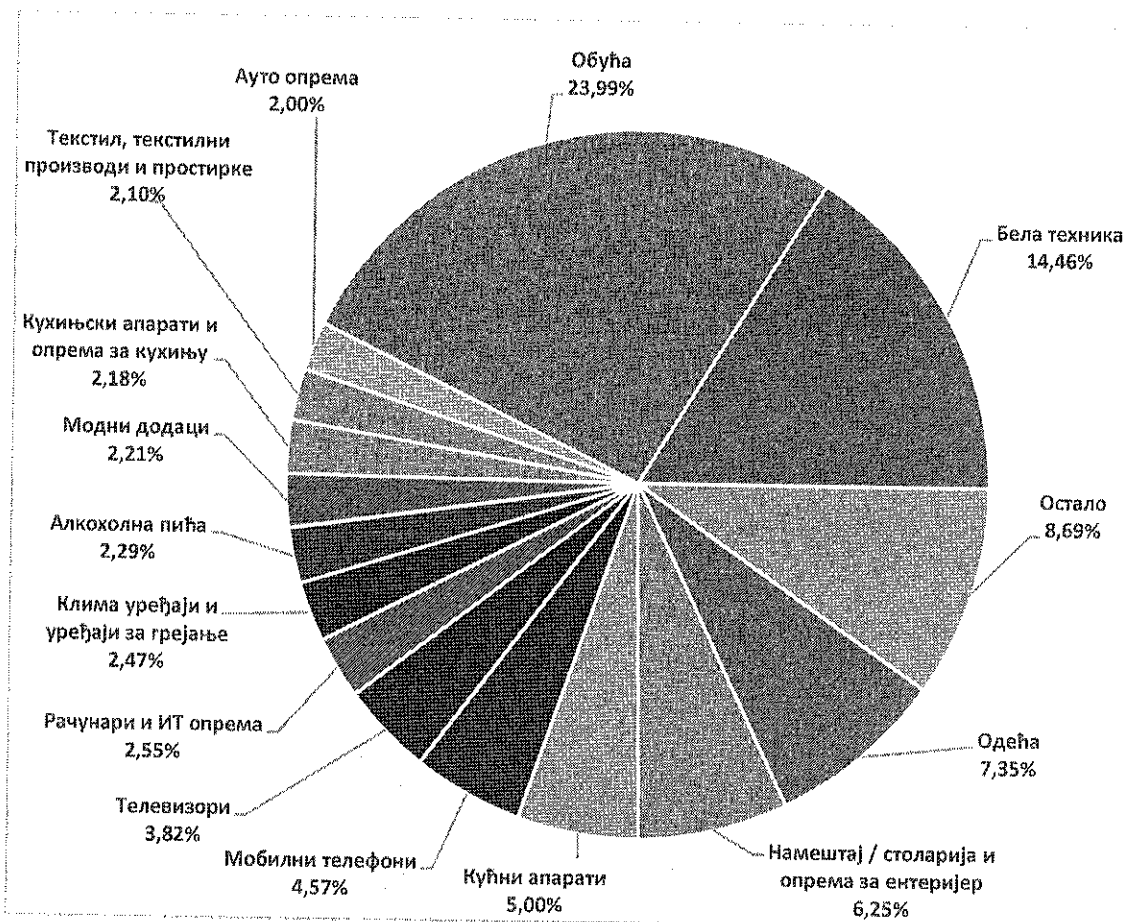
Број потрошачких приговора за 2024. годину



3.5. Приговори потрошача према врсти робе

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 (4,57%), телевизоре (3,82%), рачунаре и ИТ опрему (2,55%) као и на клима уређаје и уређаји за грејање (2,47%) према подацима из приложене табеле.

Врста робе	Број приговора	Процент
Обућа	2330	23,99%
Бела техника	1404	14,46%
Остало	844	8,69%
Одећа	714	7,35%
Намештај / столарија и опрема за ентеријер	607	6,25%
Кућни апарати	486	5,00%
Мобилни телефони	444	4,57%
Телевизори	371	3,82%
Рачунари и ИТ опрема	248	2,55%
Клима уређаји и уређаји за грејање	240	2,47%
Алкохолна пића	222	2,29%
Модни додаци	215	2,21%
Кухињски апарати и опрема за кухињу	212	2,18%
Текстил, текстилни производи и простирке	204	2,10%
Ауто опрема	194	2,00%
Моторна возила	180	1,85%
Медицински уређаји и остала физичка помагала која користе пацијенти	136	1,40%
Храна	136	1,40%
Производи за чишћење и одржавање, артикли за чишћење и потрошни артикли за домаћинство	117	1,21%
Козметика и тоалетна опрема за личну хигијену	82	0,85%
Електронска роба (не информатичка/рекреативна)	80	0,82%
Аудио опрема	73	0,75%
Артикли за бебе и децу	48	0,50%
Дечије играчке	36	0,37%
Лекови	30	0,31%
Књиге, часописи, новине, канцеларијски прибор (без поштанске доставе)	21	0,22%
Фото, оптичка опрема, камере	15	0,18%
Видео опрема	14	0,14%
Безалкохолна пића	7	0,07%
Дуван	1	0,01%
Укупно	9711	100,00 %



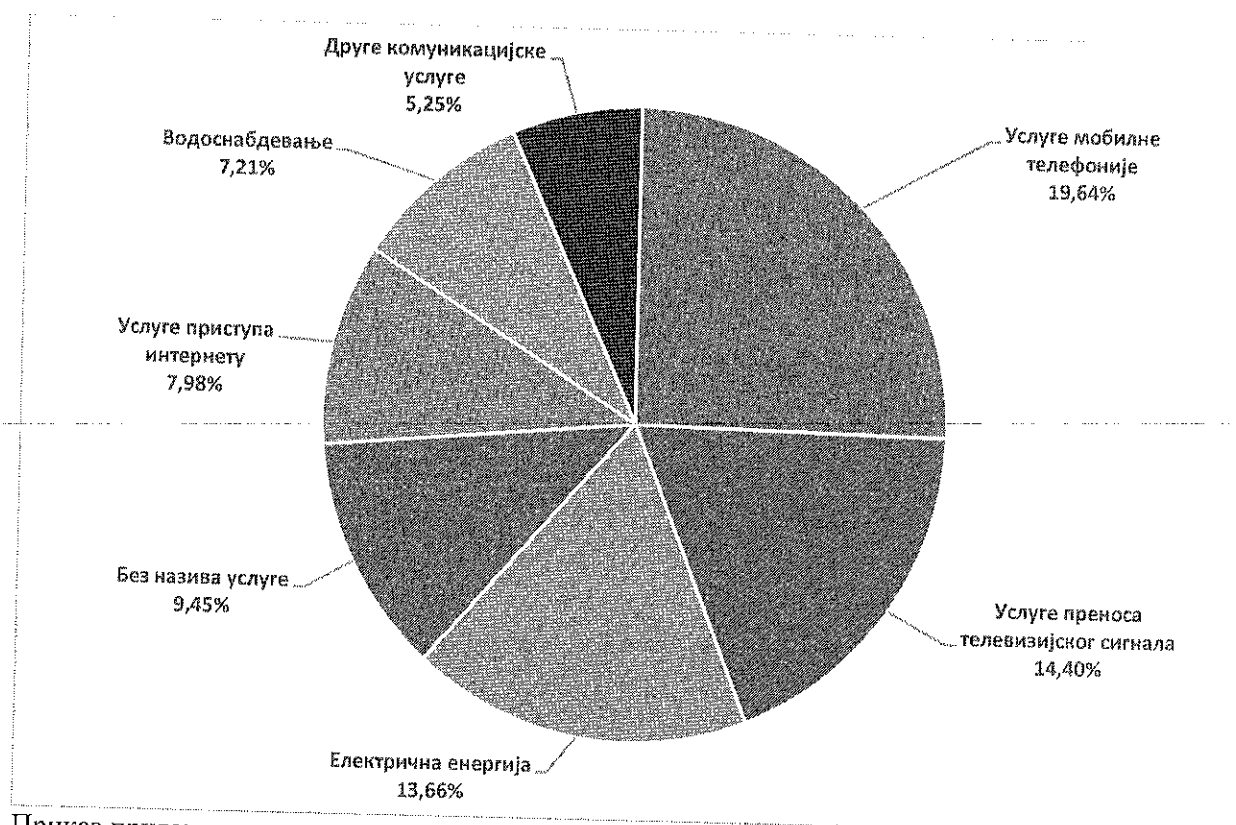
Графички приказ приговора потрошача са учешћем већим од 2% у укупном броју приговора на робу.

3.6. Приговори потрошача према врсти услуге

Када је реч о приговорима потрошача који се односе на пружене **услуге**, највише приговора односи се на услуге мобилне телефоније (19,64%), услуге преноса телевизијског сигнала (14,40%), услуге снабдевања електричном енергијом (13,66%), услуге приступа интернету (7,98%), услуге водоснабдевања (7,21%) као и на друге комуникацијске услуге (5,25%), према приложеној табели.

Врста услуге	Број приговора	Процент
Услуге мобилне телефоније	640	19,64%
Услуге преноса телевизијског сигнала	469	14,40%
Електрична енергија	445	13,66%
Без назива услуге	308	9,45%
Услуге приступа интернету	260	7,98%
Водоснабдевање	235	7,21%
Друге комуникацијске услуге	171	5,25%
Обједињене комуналне услуге	55	1,69%
Унутрашње поштанске услуге - курирске услуге	52	1,60%
Занатске услуге	51	1,57%
Услуге путне агенције	50	1,53%
Услуге транспорта	50	1,53%
Ауто сервис	35	1,07%
Гас	35	1,07%
Остали извори енергије	35	1,07%
Друге активности у вези са слободним временом	24	0,74%
Финансијске услуге-друго	24	0,74%
Услуге здравствене заштите	20	0,61%
Услуге у вези са културом и забавом	20	0,61%
Услуге личне неге	17	0,52%
Грађевинске услуге	16	0,49%
Хотели и други смештај за одмор	15	0,46%
Пакет аранжмани	14	0,43%
Унутрашње поштанске услуге - експрес услуге	14	0,43%
Међународне поштанске услуге	13	0,40%
Водоинсталатерске услуге	12	0,37%
Услуге подршке, истраживања и посредовања	11	0,34%
Услуге фиксне телефоније	11	0,34%
Финансијске услуге-налог за плаћање и услуга плаћања	11	0,34%
Неживотно осигурање-превоз	10	0,31%
Неживотно осигурање-путно	10	0,31%
Одржавање и поправка возила и других средстава превоза	10	0,31%
Електро услуге	9	0,28%
Услуге у вези са спортовима и хобијима	9	0,28%
Чишћење, поправка и изнајмљивање одеће и обуће	9	0,28%
Неживотно осигурање-здравствено, незгода и друго	8	0,25%

Правне и рачуноводствене услуге	8	0,25%
Неживотно осигурање-домаћинство и имовина	7	0,22%
Погребне услуге	7	0,22%
Коцкање, лутрија	6	0,18%
Унутрашње поштанске услуге - остале услуге	6	0,18%
Услуге одржавања и унапређења домаћинства	6	0,18%
Услуге у вези са некретнинама	6	0,18%
Финансијске услуге-кредити (без хипотекарних кредита)	6	0,18%
Услуге чишћења домаћинства	4	0,12%
Инвестиције, пензија и хартије од вредности	3	0,09%
Ресторани и барови	3	0,09%
Услуге са додатом вредношћу у оквиру мобилне телефоније (различите врсте сервиса на које се пријављује СМС поруком)	3	0,09%
Алкохолна пића	2	0,06%
Брига о деци	2	0,06%
Курсеви језика, возњи и други приватни курсеви	2	0,06%
Осигурање животно	2	0,06%
Финансијске услуге-хипотека (кредити за решавање стамбеног питања)	2	0,06%
Финансијске услуге-штедња	2	0,06%
Временска расподела некретнине и слично	1	0,03%
Енергетика и водоснабдевање	1	0,03%
Школе	1	0,03%
Укупно	3.258	100,00%



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

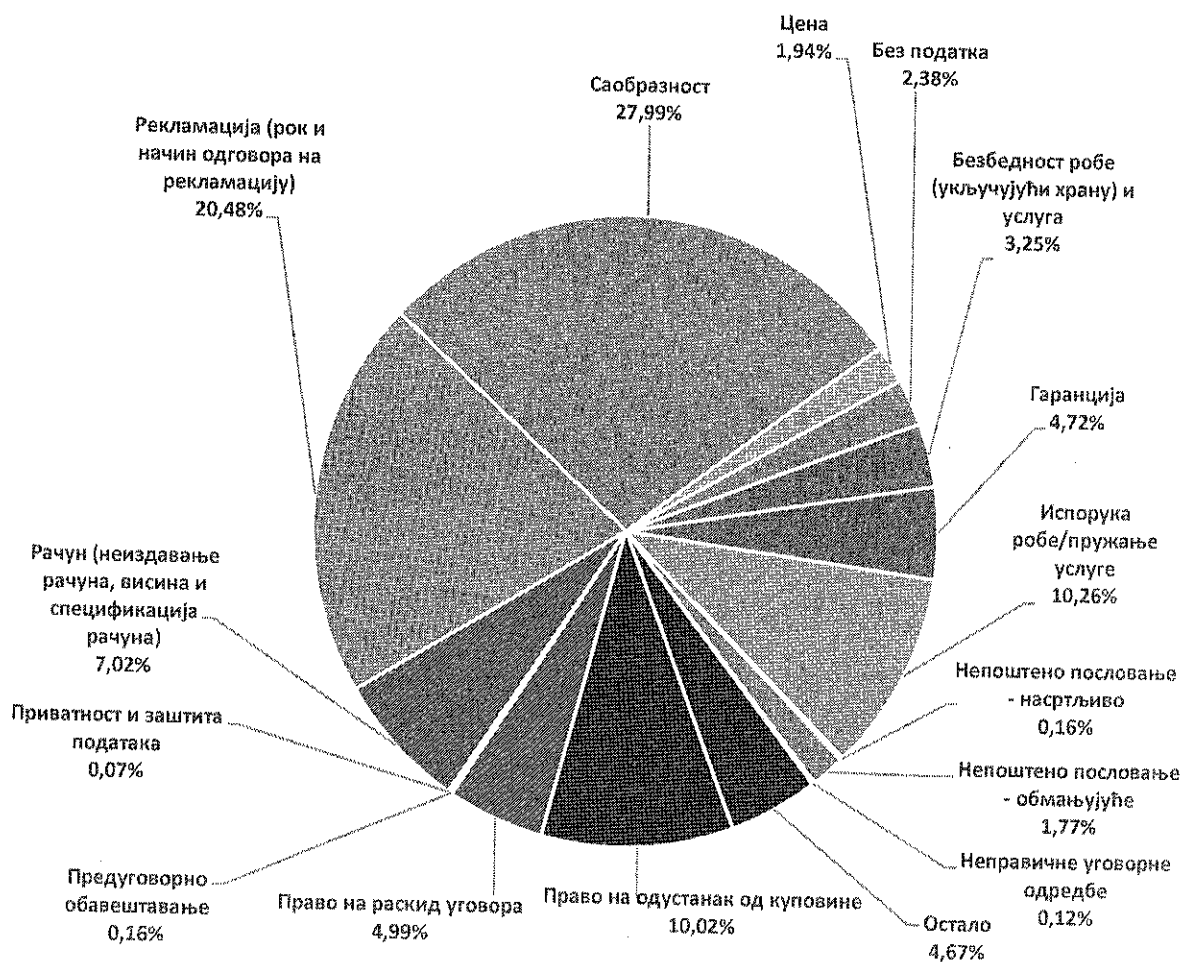
Код беле технике, одеће, намештаја/столарије и опреме за ентеријер, кућних апарата, мобилних телефона, телевизора, рачунара и ИТ опреме, клима уређаја и уређаја за грејање и других поменутих роба, највећи број приговора потрошача се односи на квалитет робе.

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

7. Структура приговора потрошача према предмету приговора

Према предмету приговора, највећи број приговора потрошача се односи на несаобразност робе и услуга (27,99%) као и на 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 и др (према подацима из табеле). 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 што се тиче несаобразности евидентиран у јануару (376), фебруару (358) и априлу (356), а код рекламације у марту (345), фебруару (340) и јануару (334), док је најмање приговора потрошача који се тичу несаобразности било у новембру (198) и децембру (209) а рекламације у новембру (28) и октобру (31) месецу 2024. године.

Предмет приговора	Број и структура приговора потрошача према предмету приговора у 2024. години												Укупно	%
	Јануар	Фебруар	Март	Април	Мај	Јун	Јул	Август	Септ.	Окт.	Нов.	Дец.		
Безбедност робе (укључујући храну) и услуга	67	61	25	46	21	21	18	63	52	20	14	14	422	3,25%
Гаранција	76	92	65	51	55	46	56	58	41	24	25	23	612	4,72%
Испорука робе/пужање услуге	113	92	121	157	129	133	157	205	85	45	31	63	1331	10,26%
Непоштено пословање - настрљиво	1	0	3	5	1	1	3	3	3	0	0	1	21	0,16%
Непоштено пословање - обраћајуће	24	16	32	15	24	25	17	19	16	13	8	20	229	1,77%
Неправичне уговорне одредбе	2	5	2	2	1	2	0	0	1	0	0	0	15	0,12%
Остало	62	66	50	49	49	51	54	57	48	56	35	28	605	4,67%
Право на одустанак од куповине	144	122	135	134	125	162	137	114	108	31	37	50	1299	10,02%
Право на раскид уговора	37	53	72	102	75	80	46	64	43	25	24	26	647	4,99%
Предуговорно обавештавање	3	3	0	1	1	2	2	2	2	3	1	1	21	0,16%
Приватност и заштита података	2	1	2	0	0	0	0	1	0	1	1	1	9	0,07%
Рачун (неиздавање рачуна, висина и спецификација рачуна)	71	102	118	140	115	90	74	69	42	31	21	38	911	7,02%
Рекламација (рок и начин одговора на рекламацију)	334	340	345	333	236	253	282	243	156	31	28	75	2656	20,48%
Саобразност	376	358	329	356	327	337	361	299	232	248	198	209	3630	27,99%
Цена	22	28	35	37	31	8	17	21	10	14	12	17	252	1,94%
Без податка	9	7	12	8	12	12	25	14	13	65	73	58	308	2,38%
УКУПНО	1.343	1.346	1.346	1.436	1.202	1.224	1.249	1.232	852	607	508	624	12.969	100,00%



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

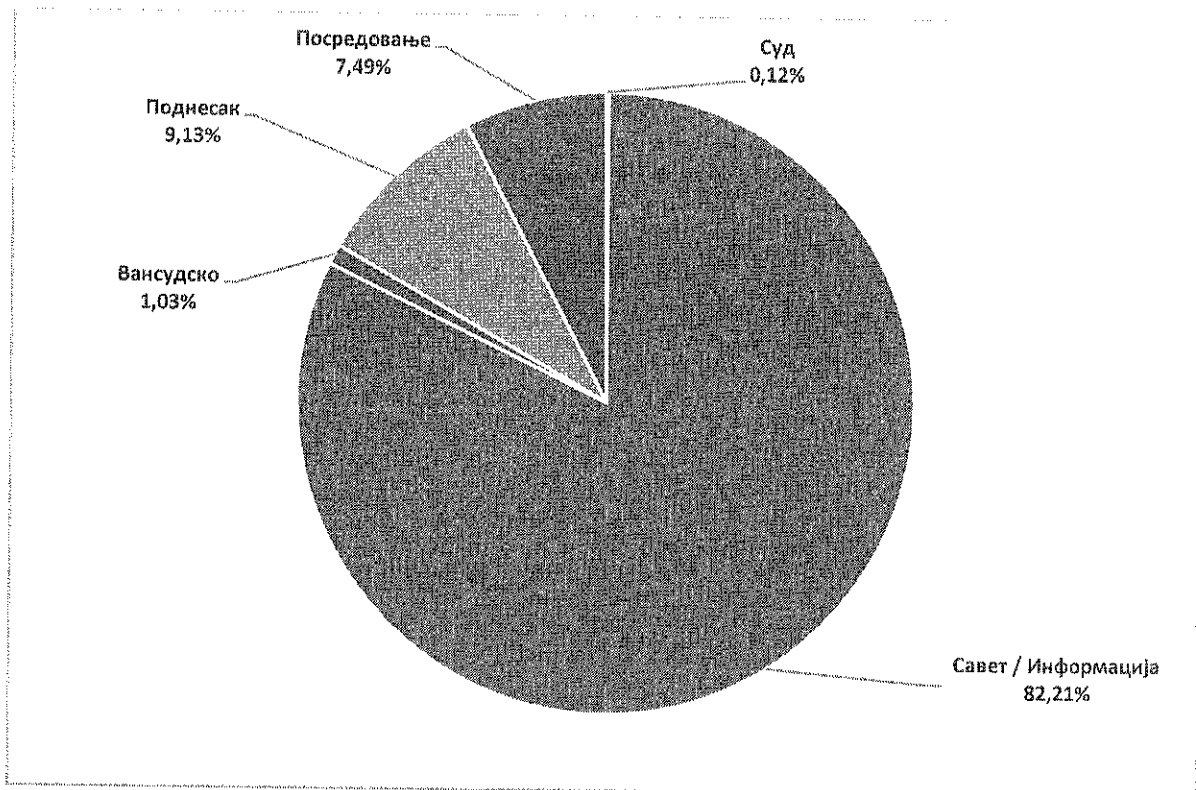
Нешто мањи број приговора се односио на испоруку робе/пружање услуге и на право на одустанак од куповине. У мањем броју забележени су приговори потрошача који су се односили на неиздавање рачуна и висину и спецификацију рачуна, на непоштено пословање-обмањујуће и на неистичање цене а који су упућивани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

3.8. Структура приговора потрошача према врсти помоћи

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

Највећи број приговора потрошача удружења су решавала информисањем и давањем савета (82,21%), док је знатно мањи број приговора решен писањем поднеска (9,13%). Потрошачки приговори који су удружења решавала посредовањем, односно преговарањем између потрошача и трговаца или пружаоца услуга износе 7,50%, док је случајева заступања на суду било само 16 у овом периоду (према подацима из приложене табеле).

Врста помоћи	Број приговора потрошача у 2024. години												Укупно	%
	ЈАН	ФЕБ	МАР	АПР	МАЈ	ЈУН	ЈУЛ	АВГ	СЕП	ОКТ	НОВ	ДЕЦ		
Савет / Информација	1097	1117	1101	1151	964	1024	988	1012	717	537	427	527	10.662	82,21%
Вансудско	15	10	16	23	28	10	6	13	4	3	4	2	134	1,03%
Поднесак	120	127	154	141	125	116	131	120	66	23	24	37	1.184	9,13%
Посредовање	110	90	75	118	82	73	122	85	63	43	53	58	972	7,49%
Суд	1	2	0	3	3	0	2	2	2	1	0	0	16	0,12%
Укупно	1.343	1.346	1.346	1.436	1.202	1.224	1.249	1.232	852	607	508	1343	12.969	100,00%



У току 2024. године пружено је укупно 10.662 савета потрошачима. У просеку месечно је било 889 пружених савета потрошачима, с тим да је у априлу месецу било 1.151 пружених савета, а у марту 1.117, док су испод просека били месеци новембар са 428 и децембар са 527 приговора. С обзиром да се највећи број приговора потрошача односи на обућу, потрошачи су најчешће саветовани да у писаној форми поднесу рекламацију трговцу. Како је најчешћи одговор трговца на изјављену рекламацију, а на основу мишљења стручних институција, био да је оштећење настало због неадекватног коришћења и механичког утицаја од стране потрошача, правници у саветовалишту су позивали трговце у циљу преговарања и/или упућивали потрошаче на вансудску и судску заштиту.

У циљу решавања проблема потрошача, удружења (саветовалишта) су се у 1.184 случајева поднеском или опоменом пред утужење обраћали трговцу у име потрошача, како би се избегли трошкови судског поступка.

У случајевима када потрошачу није позитивно решена рекламација од стране трговца, саветовалишта су у директном контакту са трговцем, мирним путем, покушала да потрошачу помогну да реши потрошачки проблем. Таквих случајева у 2024. години је било 972.

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

4. Сарадња Регионалних саветовалишта потрошача са другим надлежним органима

Остварена је сарадња између удружења (саветовалишта) са другим институцијама, пре свега са инспекцијским органима (тржишном инспекцијом). Према извештајима удружења (саветовалишта) у 2024. години, регионална саветовалишта потрошача су упутила инспекцијским органима укупно 91 приговор потрошача.

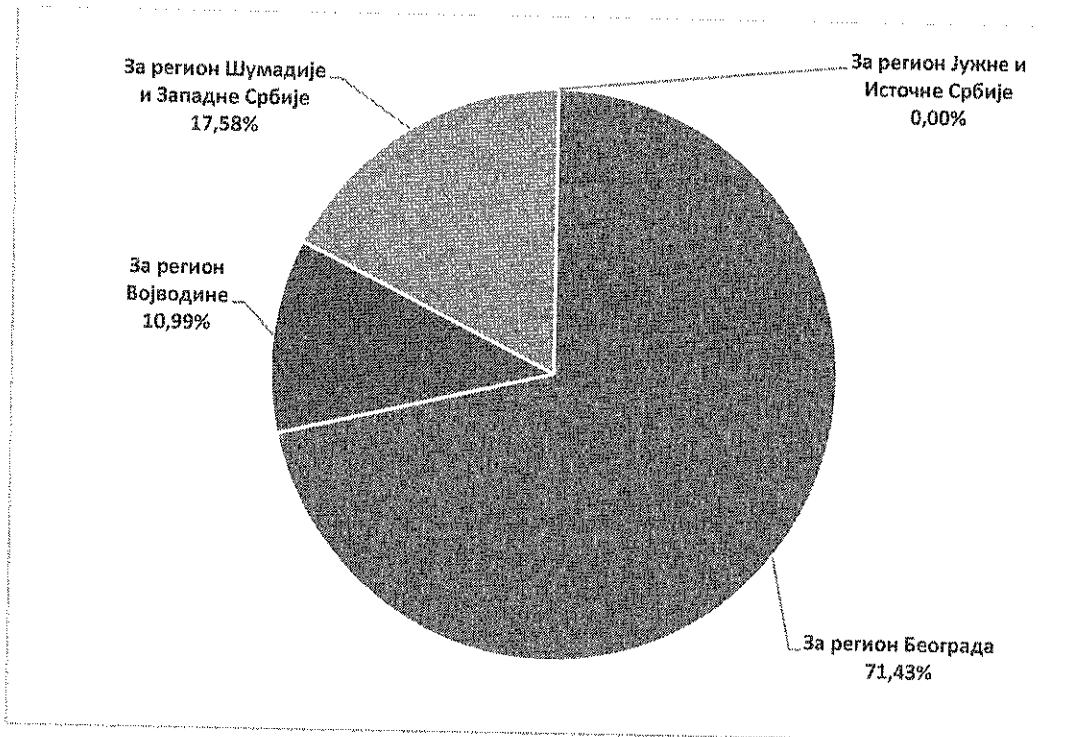
Према показатељу роба/услуга, од укупно 91 приговора потрошача које су саветовалишта потрошача упутила инспекцијским органима, 63 приговора се односило на робу, а 28 на услуге.

Према врсти робе и услуге, приговори потрошача упућени инспекцијским органима од стране удружења (саветовалишта) највише су се односили у сегменту робе на намештај / столарију и опрему за ентеријер (9), храну (9), обућу (6), одећу (5), белу технику (3) кухињске апарате и опрему за кухињу (3), медицинске уређаје и остала физичка помагала која користе пацијенти (3), текстил, текстилне производе и простирке (3) и телевизоре (3), док се у сегменту услуга највише се приговора потрошача односило на услуге мобилне телефоније (8), услуге транспорта (5) и услуге испоруке електричне енергије (3).

Према предмету приговора највећи број приговора се односио на рекламацију (рок и начин одговора на рекламацију, рок и начин одговора на рекламацију рок и начин одговора на рекламацију (19), неиздавање, висину и спецификацију рачуна (13), право на одустанак од куповине (12), и саобразност (12).

Што се тиче броја приговора које су саветовалишта потрошача упутила инспекцијским органима по регионима у 2024. години, ситуација је приказана у приложеној табели и графику.

Регионална саветовалишта	Укупан број приговора по регионима	%
За регион Београда:		
ЦЕПС, НОПС, РЕПУБЛИЧКА УНИЈА ПОТРОШАЧА	65	71,43
За регион Војводине: ПРОСПЕРИТЕТ, УП КИКИНДА	10	10,99
За регион Шумадије и Западне Србије: ОП КРАГУЈЕВЦА	16	17,58
За регион Јужне и Источне Србије:	0	0
УКУПНО	91	100,00



5. Препоруке и закључци

На основу сагледавања и решавања приговора потрошача од стране удружења (саветовалишта), констатација и чињеница датих у овом извештају произилази следеће:

1. На основу свеобухватног сагледавања свих потрошачких проблема са којима су се потрошачи сусретали у 2024. години, може се закључити да су као и претходне године начешћи проблеми приликом куповине и коришћења роба или услуга последица недовољног квалитета понуђене робе и услуга на тржишту. Недовољна информисаност потрошача још један је од узрока који доводи до потрошачких проблема који се јавља као последица недостатка обавештавања потрошача пре закључења уговора као законске обавезе трговца, а који су неопходни за разуман избор понуђене робе или услуга. Неопходно је ојачати конкуренцију широм понудом роба и услуга на тржишту и наставити даље спровођење активности у циљу подизања свести потрошача о њиховим правима и механизмима за њихово остваривање, како би потрошачи доносили рационалне економске одлуке о куповини робе или услуге.
2. Доделом подстицајних средстава регионалним саветовалиштима од стране Министарства остварени су планирани резултати програма од јавног интереса у области заштите потрошача, што је резултирало ефикаснијим решавањем приговора потрошача, и то на целој територији Републике Србије кроз пружање савета и информација потрошачима, кроз преговарање између потрошача и трговаца у циљу решавања потрошачких проблема и заступањем потрошача у судским и вансудским поступцима. Потрошачи све више препознају удружења потрошача као релевантне невладине институције које могу да помогну у заштити њихових права и интереса. Неопходно је радити на томе да удружења постану самостална у свом раду, а један од начина је и њихово оснаживање-међусобним умрежавањем и сарадњом са локалном самоуправом. Јачање улоге јединица локалне самоуправе у области заштите потрошача и активно пружање правне помоћи потрошачима на локалном нивоу, од стране запослених у општинама (службе правне помоћи грађанима) за последицу би имало да сваки становник једне општине има једнаку могућност добијања правне подршке и помоћи у решавању проблема са трговцем.
3. Нова стратешка решења допринела су наставку и унапређењу система заштите потрошача, а нека од предвиђених активности усмерена су на:
 1. унапређење постојећег законодавства у области заштите потрошача кроз усклађивање са законодавством ЕУ;
 2. даљи развој вансудског решавања потрошачког спора кроз подизање свести јавности о оваквом виду решавања потрошачких спорова и јачање капацитета тела за вансудско решавање потрошачких спорова;
 3. активније укључивање јединица локалне самоуправе у систем заштите потрошача и
 4. повећан ниво информисаности и свести јавности о правима и интересима потрошача и обезбеђење континуиране едукације деце школског узраста о правима потрошача.

В.Д. ПОМОЋНИКА МИНИСТРА

Ивана Томић Илић

ДРЖАВНИ СЕКРЕТАР

Лука Стојановић

Лука Стојановић