

**Narativni izveštaj o radu Centra potrošača Srbije  
za 2023. godinu**

Centar potrošača Srbije je kao i prethodnih godina u 2022. godini, tačnije dana 08.12.2022. godine otpočeo sa sprovođenjem projekta „Jačanje zaštite potrošača kroz primenu novh zakonskih rešenja i rad na čvrstoj implementaciji istih u praksi“, finansiranim od strane Ministarstva unutrašnje i spoljne trgovine. Navedeni projekat je trajao deset meseci i završio se dana 08.10.2023. godine.

Cilj navedenog projekta ogledao se u podizanju nivoa svesti potrošača i zaštite potrošača u Republici Srbiji na još viši nivo, kao i implementiranje novih ideja i mehanizama zaštite kako kroz primenu novih usvojenih zakonodavnih rešenja, tako i kroz sam angažman savetovališta.

Svakodnevne aktivnosti savetovališta realizovane na dnevnom nivou, kroz sve dostupne i zakonom predviđene mehanizme. Centar potrošača Srbije je svoje aktivnosti usmerio ka informisanju i edukaciji i potrošača, kroz pružanje saveta potrošačima u različitim oblastima potrošačkog prava u cilju pojašnjenja nedoumica u preksi i samostalnog rešavanja potrošačkih problema. Takođe, aktivnosti bazirane na posredovanju između potrošača i trgovaca kako bi se što brže i na što lakši način došlo do najboljeg rešenja za zainteresovane strane, a u cilju zadovoljena prava potrošača. Tokom prethodnih godina uspostavljena je izuzetno korektna saradnja sa velikim brojem trgovaca, što se samo nastavilo i kroz 2023. godinu, a što u mnogome olakšava i ubrzava sam proces realizacije kada su sporni slučajevi u pitanju.

CEPS je nastavio sa svojim svakodnevnom radom i nakon završetka projekta, kroz savetovanje, informisanje i posredovanje potrošača što putem telefona, e-maila, NRPP i ličnim dolaskom potrošača.

Tokom 2023. godine, Centar potrošača Srbije – savetovalište za potrošače, ukupno je primilo 2.669 prijava potrošača. Najveći broj prijava primljen je putem telefona, kao jedan od najbržih načina informisanja i osećaj ličnog kontakta sa stručnim lice.

- Putem telefona - 1,661
- E-mailom - 728
- NRPP - 193
- Ličnim dolaskom - 69
- Putem interneta - 02
- Putem pošte - 16

Prijave potrošača uglavnom su se odnosile na:

- Robu - 2,128
- Elektronske usluge - 212
- Opšte usluge - 92

Što se tiče robe, najveći broj prijava odnosio se na obuću, belu tehniku i on-line kupovinu. Određeni broj je obuhvatio i kupovinu od neregistrovanih trgovaca.

Centar potrošača Srbije se odazivao novinarskim pozivima i na taj način informisao i edukovao javnost u vezi sa aktuelnim temama kao i pravima potrošača i novim Zakonom o zaštiti potrošača.

Predstavnici Centra potrošača Srbije prisustvovali su događanjima koje su organizovale i druge nevladine organizacije, Ministarstva, proizvođači i trgovci.



Predsednica Centra potrošača Srbije

Maja Anokić