



Република Србија  
МИНИСТАРСТВО ТРГОВИНЕ,  
ТУРИЗМА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА  
Сектор за заштиту потрошача  
Број: 330-01-00027/2022-11  
01. март 2022. године  
Немањина 22-26  
Београд

## ИЗВЕШТАЈ О РАДУ Националног регистра потрошачких приговора за 2021. 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 трговине, туризма и телекомуникација (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 уговорање 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, а којим се финансирају, по Јавном конкурс у одабрани програми удружења и савеза удружења за заштиту потрошача и на основу којих корисници средстава преузимају одређене обавезе у вези са радом НРПП- а. У складу са наведеним, ова удружења имају право на приступ и коришћење Националног регистра потрошачких приговора у циљу примања, евидентирања, поступања по приговорима потрошача и уноса истих у јединствену базу регистра.

Министарство трговине, туризма и телекомуникација је 06. јула 2020. године на својој интернет страници и на порталу Е-управа расписало Конкурс за финансирање програма од јавног интереса у области заштите потрошача за 2020. годину, на тему „Унапређење система заштите потрошача и подизање свести јавности о правима потрошача“. По спроведеном Конкурсу изабрани су следећи програми: Програм „Унапређење система заштите потрошача и подизање свести јавности о правима потрошача за регион Београда“ Националне организације потрошача Србије из Београда; Програм „Потрошачко саветовалиште Београд“, Центра потрошача Србије из Београда; Програм „Развој заштите потрошача у условима пандемије“ Удружења Заштита потрошача из Београда; Програм „Унапређење система заштите потрошача и подизање свести јавности о правима потрошача за регион Војводине“ Удружења за заштиту потрошача Војводине из Новог Сада; Програм „Саветовалиште за потрошаче и трговце“ Удружења потрошача Кикинде из Кикинде; Програм „Саветовалиште за потрошаче за регион Шумадије и Западне Србије“ Организације потрошача Крагујевца из Крагујевца; Програм „Регионални центар за заштиту потрошача Јужне и Источне Србије, Унапређење система заштите потрошача и подизање свести јавности о правима потрошача“ Центра за заштиту потрошача и унапређење квалитета живота грађана ФОРУМ из Ниша и Програм „Потрошачко саветовалиште југоисточне Србије“ Општинске организације потрошача Власотинце из Власотинца. Реализацију наведених програма удружења су започела од 07. октобра 2020. године, након потписивања уговора са Министарством, и реализација је трајала до 07. августа 2021. године.

Након реализованих напред наведених програма, Министарство трговине, туризма и телекомуникација је 05. јула 2021. године на својој интернет страници и на порталу Е-управа расписало Конкурс за финансирање програма од јавног интереса у области заштите потрошача за 2021. годину на тему „Јачање заштите потрошача кроз унапређене механизме Закона о заштити потрошача“. По спроведеном Конкурсу изабрани су следећи програми: Програм „Јачање заштите потрошача кроз унапређене механизме Закона о заштити потрошача за регион Београда“ Националне организације потрошача Србије из Београда; Програм „Београдски саветодавни центар“, Центра потрошача Србије из Београда; Програм „Развој заштите потрошача II“ Удружења Заштита потрошача из Београда; Програм „Јачање заштите потрошача кроз унапређене механизме Закона о заштити потрошача за регион Војводине“ Удружења за заштиту потрошача Војводине из Новог Сада, Програм „Унапређеним механизмима до ефикасније заштите потрошача“ Удружења за заштиту права потрошача „Просперитет“ из Новог Сада; Програм „Потрошачи и трговци“ Удружења потрошача Кикинде из Кикинде; Програм „Саветовалиште за потрошаче за регион Шумадије и Западне Србије“ Организације потрошача Крагујевца из Крагујевца; Програм „Регионални центар за заштиту потрошача Јужне и Источне Србије, Јачање заштите потрошача кроз унапређене механизме Закона о заштити потрошача“ Центра за заштиту потрошача и унапређење квалитета живота грађана ФОРУМ из Ниша. Реализацију наведених програма удружења су започела од 20. октобра 2021. године, након потписивања уговора са Министарством.

Законом о заштити потрошача прописано је да активности удружења за заштиту потрошача обухватају: информисање, едукацију, саветовање и пружање помоћи потрошачима у остваривању потрошачких права, као и примање и поступање по приговорима потрошача.

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 2021. године евидентирано укупно 23.472 потрошачких 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

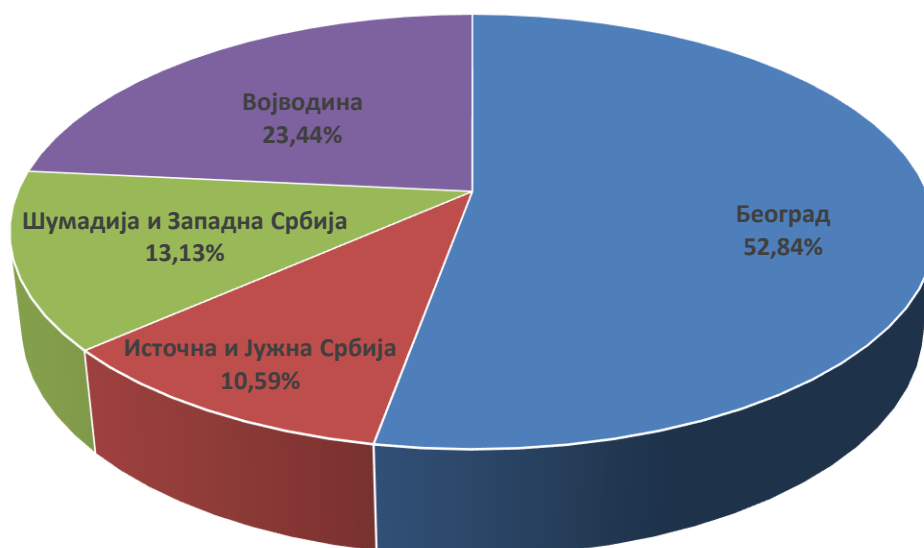
У циљу свеобухватног сагледавања потрошачких проблема, извршена је анализа и класификација потрошачких приговора према регионима, градовима из којих су регистровани приговори и месту где је извршена куповина. Приговори су класификовани према томе да ли се односе на робу или услугу, затим су детаљније 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	12.403	52,84%
Источна и Јужна Србија	2.486	10,59%
Шумадија и Западна Србија	3.082	13,13%
Војводина	5.501	23,44%
<b>УКУПНО</b>	<b>23.472</b>	<b>100,00%</b>

Посматрано по регионима, највише приговора потрошача било је у региону Београда где је регистровано 52,84% од укупног броја приговора док је у региону Источне и Јужне Србије регистровано најмање приговора, само 10,59% од укупног броја приговора. У региону Шумадије и Западне Србије је регистровано са 13,13% а у региону Војводине 23,44% од укупног броја приговора потрошача (према приложеној табели). Подаци по регионима говоре о регионалној информисаности и едукованости потрошача о праву да могу да подносе потрошачке приговоре.

**Број потрошачких приговора по регионима за 2021-ту годину**



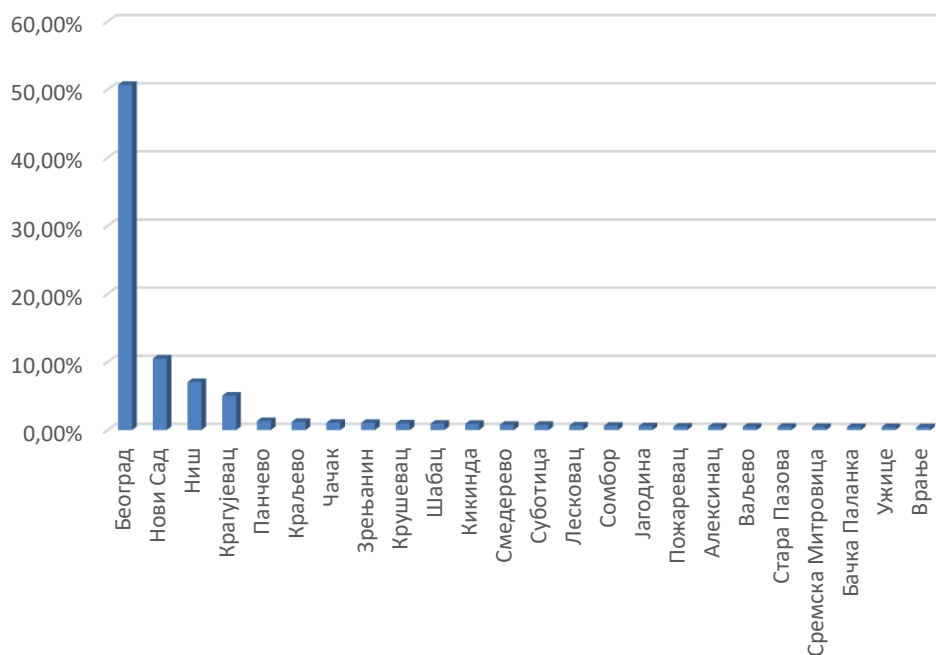
### 3.2. Приговори потрошача по градовима

Назив града	Број потрошачких приговора	Процент
Београд	11899	50,69%
Нови Сад	2469	10,51%
Ниш	1657	7,05%
Крагујевац	1188	5,06%
Панчево	314	1,33%
Краљево	286	1,21%
Чачак	258	1,09%
Зрењанин	249	1,06%
Крушевац	234	0,99%
Шабац	225	0,95%
Кикинда	217	0,92%
Смедерево	186	0,79%
Суботица	186	0,79%
Лесковац	159	0,67%

Сомбор	151	0,64%
Јагодина	138	0,58%
Пожаревац	122	0,51%
Алексинач	121	0,51%
Ваљево	119	0,50%
Стара Пазова	114	0,48%
Сремска Митровица	112	0,47%
Бачка Паланка	107	0,45%
Ужице	107	0,45%
Врање	100	0,42%

Посматрано по градовима, приговори потрошача у 2021. години су пристигли из 145 градова у Србији. Највећи број приговора потрошача регистрован је у највећим градовима Београду (50,69%), Новом Саду (10,51%), Нишу (7,05%) и Крагујевцу (5,06%) тако да је у четири највећа града регистровано укупно 73,31% 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.

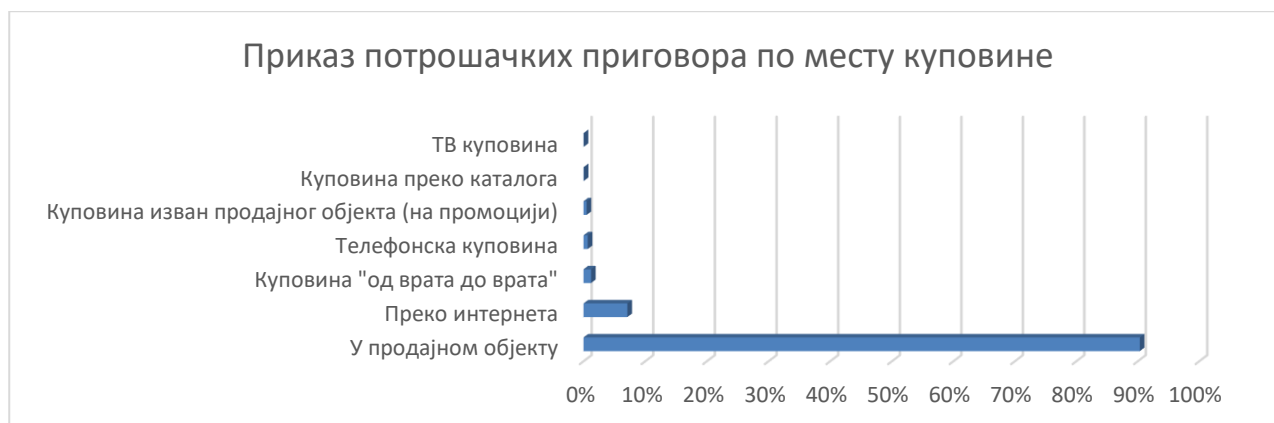
### Градови са више од 100 регистрованих приговора потрошача у 2021. години



### 3.3. Приговори потрошача по месту на ком је обављена куповина

Место куповине	Број приговора	Процент
У продајном објекту	21.205	90,34%
Преко интернета	1.673	7,12%
Куповина "од врата до врата"	291	1,23%
Телефонска куповина	165	0,70%
Куповина изван продајног објекта (на промоцији)	118	0,51%
Куповина преко каталога	12	0,06%
ТВ куповина	8	0,04%
<b>УКУПНО</b>	<b>23.472</b>	<b>100,00%</b>

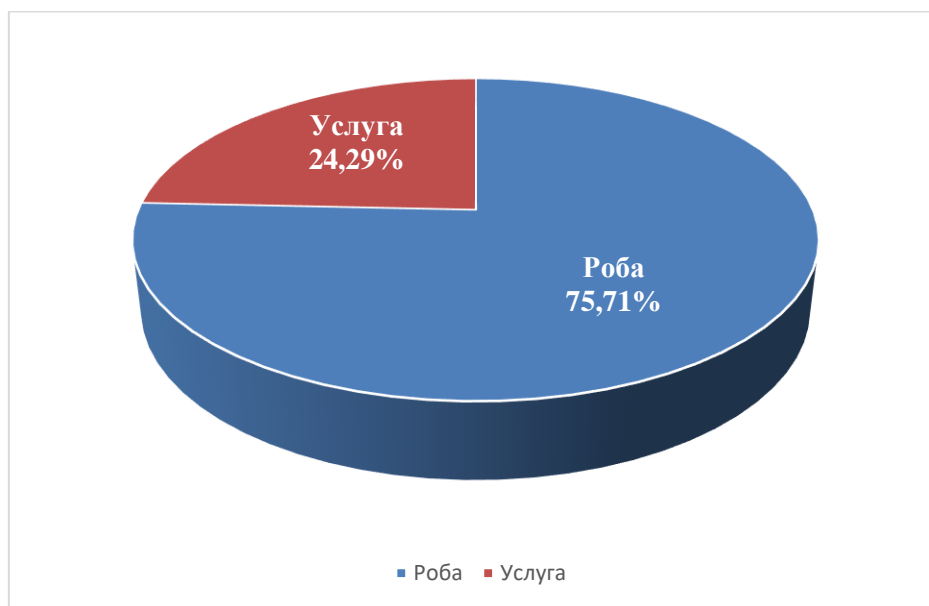
Подаци о потрошачким приговорима према месту куповине показују да је убедљиво највећи број потрошача куповину обављао на класичан начин, у продајним објектима, у 90.34% случајева. Преко интернета куповина је обављена у 7,12% случајева, куповина од врата до врата у 1,23% случајева, док је телефонска куповина, куповина на промоцији, куповина преко каталога и ТВ куповина заступљена у мање од 1% од укупног броја приговора потрошача према месту куповине (према подацима из приложене табеле).



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

У 2021. години највећи број приговора потрошача се односио на робу (75,71%), док се 24,29% приговора односило на услуге. Највећи број приговора потрошача забележен је у месецима: децембру, марту и новембру 2021. године (према подацима из приложене табеле).

Роба / услуга	Број и структура приговора потрошача по месецима у 2021. години												Укупно	%
	Јануар	Фебруар	Март	Април	Мај	Јун	Јул	Август	Септ.	Окт.	Нов.	Дец.		
Роба	1.517	1.532	1.795	1.595	1.468	1.567	1.542	966	1.004	1.110	1.699	1.976	<b>17.771</b>	75,71%
Услуга	464	557	577	498	450	523	534	350	297	329	547	575	<b>5.701</b>	24,29%
<b>Укупно</b>	<b>1.981</b>	<b>2.089</b>	<b>2.372</b>	<b>2.093</b>	<b>1.918</b>	<b>2.090</b>	<b>2.076</b>	<b>1.316</b>	<b>1.301</b>	<b>1.439</b>	<b>2.246</b>	<b>2.551</b>	<b>23.472</b>	<b>100,00%</b>

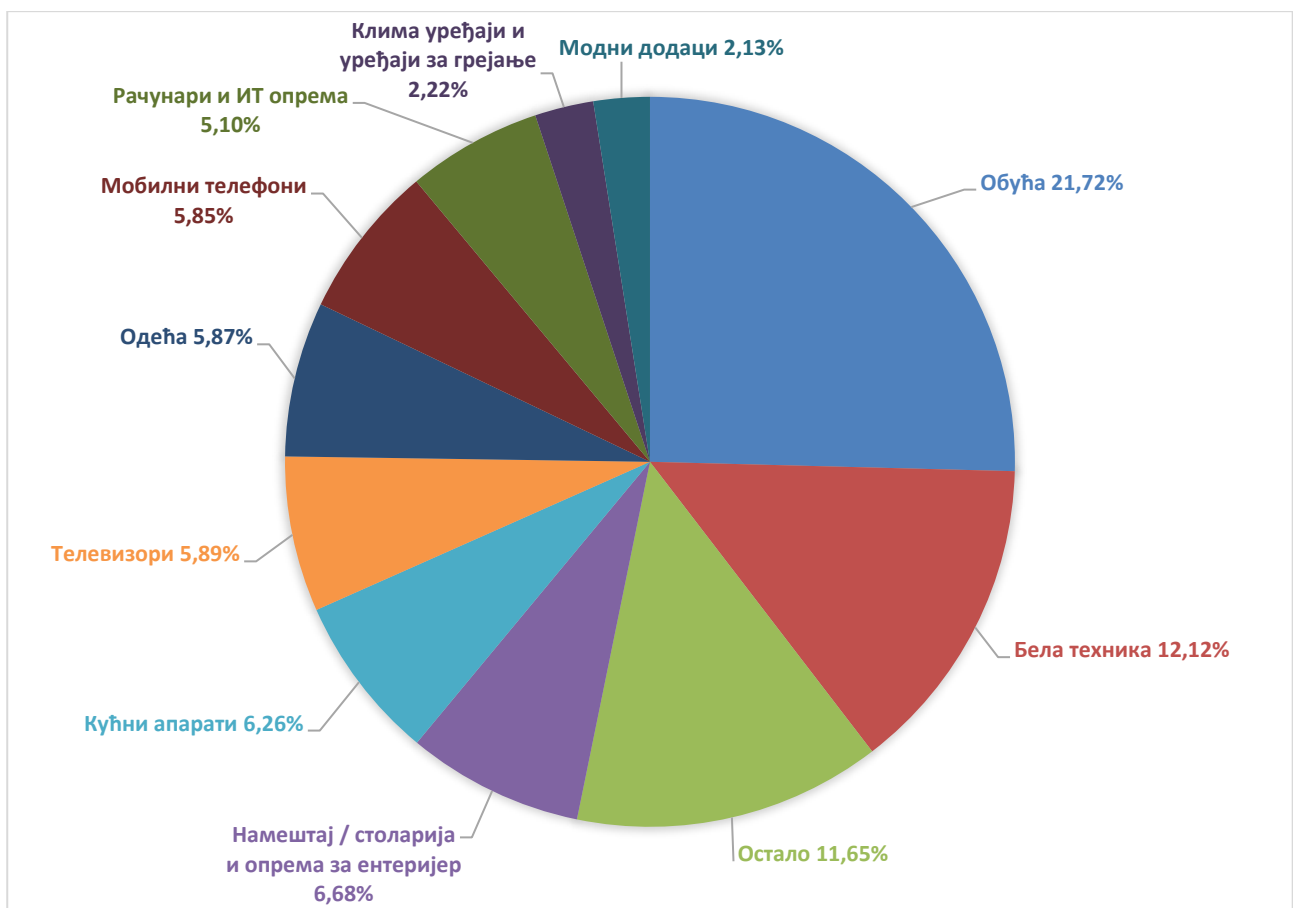


### 3.5. Приговори потрошача према врсти робе

Посматрано са становишта **врсте робе**, највише приговора потрошача се односи на обућу (21,72%), затим на белу технику (12,12%), намештај/столарију и опрему за ентеријер (6,68%), кућне апарате (6,26%), телевизоре (5,89%), одећу (5,87%), мобилне телефоне (5,85%), као и на рачунаре и ИТ опрему (5,10%) према подацима из приложене табеле.

Врста робе	Број приговора	Процент
Обућа	3860	21,72%
Бела техника	2153	12,12%
Остало	2070	11,65%
Намештај / столарија и опрема за ентеријер	1187	6,68%
Кућни апарати	1113	6,26%
Телевизори	1046	5,89%
Одећа	1043	5,87%
Мобилни телефони	1039	5,85%
Рачунари и ИТ опрема	907	5,10%
Клима уређаји и уређаји за грејање	395	2,22%
Модни додаци	378	2,13%
Моторна возила	331	1,86%
Ауто опрема	329	1,85%
Медицински уређаји и остала физичка помагала која користе пацијенти	311	1,75%
Храна	273	1,54%
Кухињски апарати и опрема за кухињу	270	1,52%
Текстил, текстилни производи и простирке	220	1,24%
Алкохолна пића	164	0,92%
Електронска роба (не информатичка/рекреативна)	163	0,92%
Аудио опрема	119	0,67%
Козметика и тоалетна опрема за личну хигијену	93	0,52%
Артикли за бебе и децу	81	0,46%
Дечије играчке	76	0,43%
Лекови	49	0,28%
Књиге, часописи, новине, канцеларијски прибор (без поштанске доставе)	24	0,14%
Производи за чишћење и одржавање, артикли за чишћење и потрошни артикли за домаћинство	24	0,14%
Фото, оптичка опрема, камере	19	0,11%
Видео опрема	17	0,10%
Безалкохолна пића	13	0,07%
Дуван	2	0,01%
<b>УКУПНО</b>	<b>17.769</b>	<b>100,00%</b>





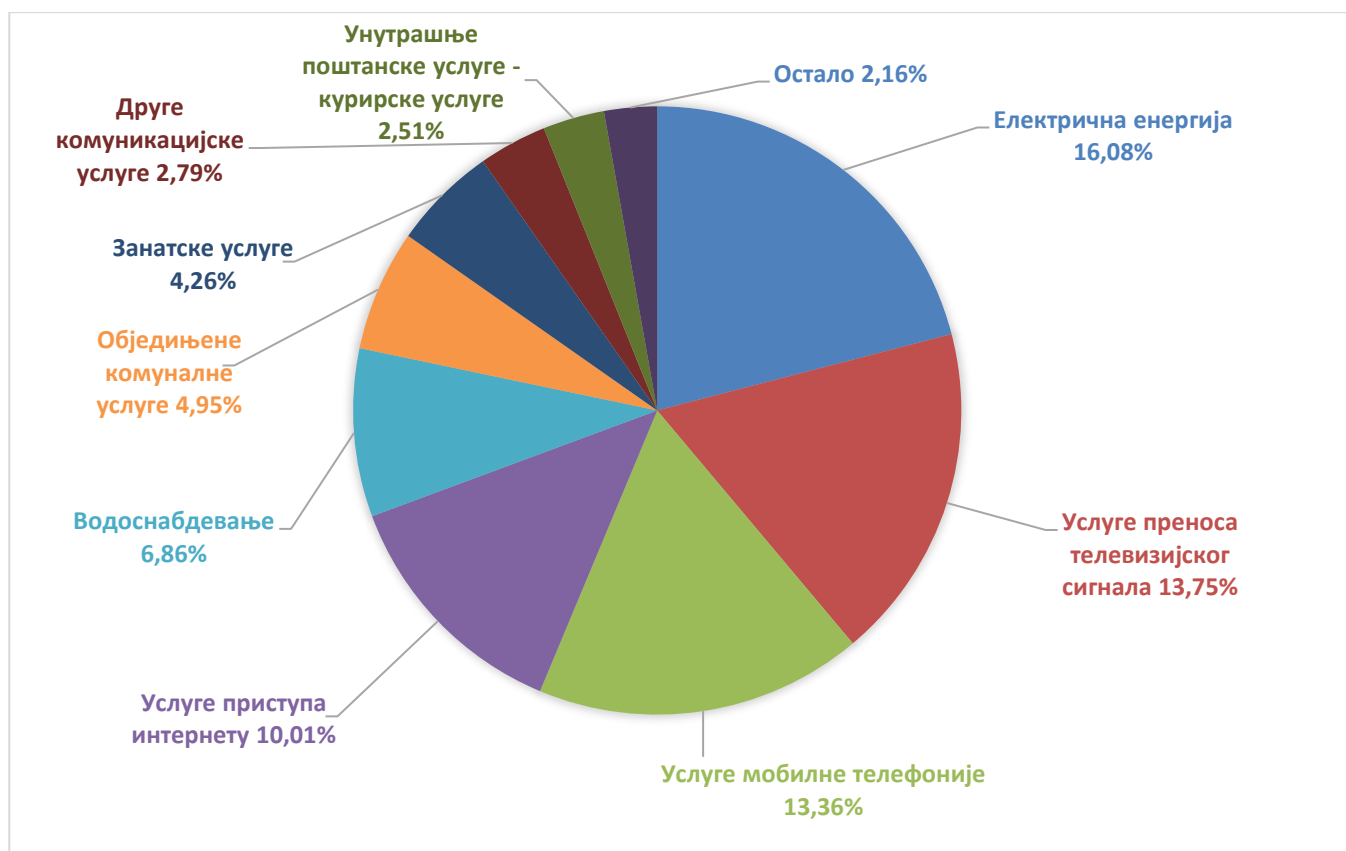
Графички приказ приговора потрошача са учешћем већим од 2% у укупном броју приговора на робу

### 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 снабдевања електричном енергијом (16,08%), услуге преноса телевизијског сигнала (13,75%), услуге мобилне телефоније (13,36%) као и на услуге приступа интернету (10,01%) - према приложеној табели.

Врста услуге	Број приговора	%
Електрична енергија	917	16,08%
Услуге преноса телевизијског сигнала	784	13,75%
Услуге мобилне телефоније	762	13,36%
Услуге приступа интернету	571	10,01%
Водоснабдевање	391	6,86%
Обједињене комуналне услуге	282	4,95%
Занатске услуге	243	4,26%
Друге комуникацијске услуге	159	2,79%
Унутрашње поштанске услуге - курирске услуге	143	2,51%
Остало	123	2,16%
Услуге транспорта	98	1,72%
Услуге путне агенције	88	1,54%
Услуге са додатом вредношћу у оквиру мобилне телефоније (различите врсте сервиса на које се пријављује СМС поруком)	86	1,51%
Гас	85	1,49%
Финансијске услуге-друго	72	1,26%
Остали извори енергије	72	1,26%
Друге активности у вези са слободним временом	69	1,21%
Пакет аранжмани	65	1,14%
Ауто сервис	62	1,09%
Водоинсталатерске услуге	60	1,05%
Услуге фиксне телефоније	50	0,88%
Финансијске услуге-кредити (без хипотекарних кредита)	43	0,75%
Услуге у вези са културом и забавом	36	0,63%
Хотели и други смештај за одмор	33	0,58%
Услуге личне неге	29	0,51%
Услуге одржавања и унапређења домаћинства	29	0,51%
Услуге здравствене заштите	29	0,51%
Неживотно осигурање-домаћинство и имовина	23	0,40%
Чишћење, поправка и изнајмљивање одеће и обуће	22	0,39%
Грађевинске услуге	22	0,39%
Услуге у вези са некретнинама	21	0,37%
Финансијске услуге-налог за плаћање и услуга плаћања	20	0,35%
Унутрашње поштанске услуге - експрес услуге	20	0,35%
Електро услуге	17	0,30%
Правне и рачуноводствене услуге	15	0,26%
Услуге у вези са спортовима и хобијима	15	0,26%
Унутрашње поштанске услуге - остале услуге	14	0,25%
Курсеви језика, вожњи и други приватни курсеви	13	0,23%
Коцкање, лутрија	12	0,21%

Услуге подршке, истраживања и посредовања	10	0,18%
Неживотно осигурање-превоз	9	0,16%
Одржавање и поправка возила и других средстава превоза	9	0,16%
Међународне поштанске услуге	8	0,14%
Неживотно осигурање-путно	8	0,14%
Финансијске услуге-хипотека (кредити за решавање стамбеног питања)	7	0,12%
Погребне услуге	7	0,12%
Инвестиције, пензија и хартије од вредности	6	0,11%
Осигурање животно	6	0,11%
Школе	6	0,11%
Услуге чишћења домаћинства	6	0,11%
Неживотно осигурање-здравствено, незгода и друго	5	0,09%
Ресторани и барови	5	0,09%
Унутрашње поштанске услуге - писмоносне пошиљке	4	0,07%
Финансијске услуге-штедња	3	0,05%
Домови за старе и кућна нега	2	0,04%
Услуге у вези са кућним љубимцима	2	0,04%
Алкохолна пића	1	0,02%
Остало	1	0,02%
Уклањање и складиштење кућа	1	0,02%
Временска расподела некретнине и слично	1	0,02%
<b>УКУПНО</b>	<b>5.702</b>	<b>100,00%</b>



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

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

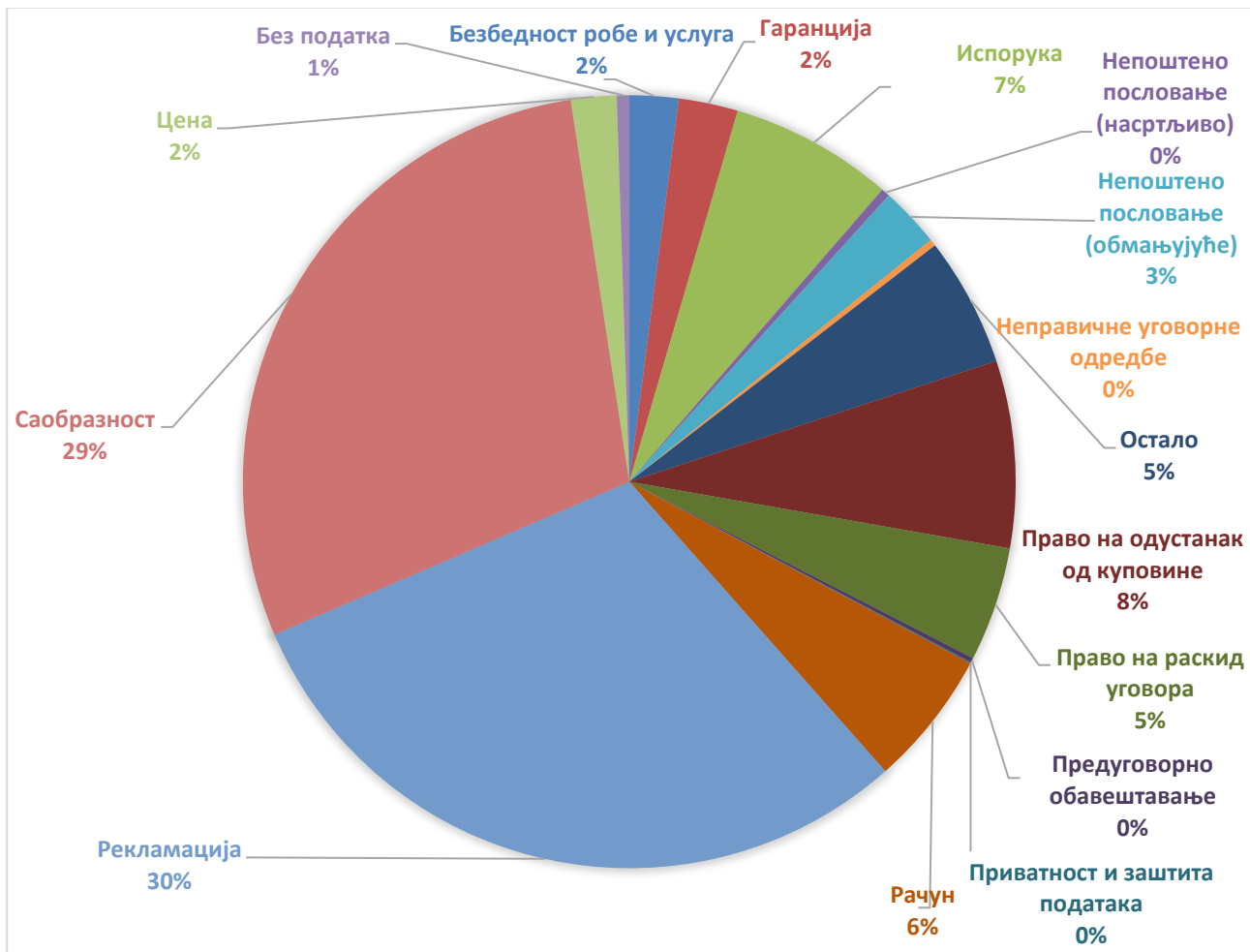
Код беле технике, намештаја/столарије и опреме за ентеријер, кућних апарата, телевизора, одеће, мобилних телефона, рачунара и ИТ опреме и других поменутих роба, највећи број приговора потрошача се односи на квалитет робе.

Посматрајући **услуге**, највећи број приговора потрошача се односи на услуге од општег економског интереса: услуге испоруке електричне енергије, услуге преноса телевизијског сигнала, услуге мобилне телефоније као и на услуге приступа интернету. Код услуга испоруке електричне енергије потрошачи су се највише жалили на обрачун трошкова и висину рачуна за испоручену електричну енергију као и на плаћање дуговања. Код услуга преноса телевизијског сигнала, потрошачи су се првенствено жалили на квалитет преноса сигнала, прекиде у испоруци сигнала као и на немогућност праћења појединих телевизијских програма. Потрошачи су наведене проблеме рекламирали оператерима преноса телевизијског сигнала и најчешће су њихове рекламације биле одбијане тако да су тражили помоћ од саветовалишта потрошача у посредовању са оператерима. Код услуга мобилне телефоније потрошачки приговори су се најчешће односили на квалитет пружања услуга 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 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 услуга интернета у иностранству.

### **3.7 Структура приговора потрошача према предмету приговора**

Према предмету приговора, највећи број приговора потрошача се односи на рок и начин одговора на рекламацију (30,02%), као и на несаобразност робе и услуга (29,02%), док се знатно мањи број приговора односи на: право на одустанак од куповине, рок испоруке робе и пружања услуга, неиздавање висину и спецификацију рачуна, неостваривање права на раскид уговора и др (према подацима из табеле). У просеку месечно је било 587 приговора потрошача који су се односили на рекламацију, а 567 приговора која су се односила на несаобразност с тим да је највећи број ових приговора што се тиче рекламације евидентиран у децембру (777) и марту (695), а код несаобразности такође у у децембру (712) и марту (661), док је најмање приговора потрошача који се тичу рекламације било у августу (347) а несаобразности у месецу септембру 2021. године (414).

<i>Предмет приговора</i>	<i>Број и структура приговора потрошача према предмету приговора у 2021. години</i>													
	<i>Јануар</i>	<i>Фебруар</i>	<i>Март</i>	<i>Април</i>	<i>Мај</i>	<i>Јун</i>	<i>Јул</i>	<i>Август</i>	<i>Септ.</i>	<i>Окт.</i>	<i>Нов.</i>	<i>Дец.</i>	<i>Укупно</i>	<i>%</i>
Безбедност робе (укључујући храну) и услуга	36	56	69	44	42	47	39	31	20	22	20	55	481	2,05%
Гаранција	35	75	54	60	40	51	55	29	26	40	53	63	581	2,48%
Испорука робе/пружање услуге	116	115	139	157	137	138	208	88	80	84	129	212	1.603	6,84%
Непоштено пословање - насртљиво	4	7	11	12	15	6	8	4	1	5	6	5	84	0,36%
Непоштено пословање - обмањујуће	40	44	87	57	47	48	54	20	34	23	73	65	592	2,52%
Неправичне уговорне одредбе	5	7	7	6	2	8	5	3	5	8	5	5	66	0,28%
Остало	116	99	112	95	125	126	94	89	91	81	126	116	1.270	5,42%
Право на одустанак од куповине	156	146	206	179	160	151	138	77	85	114	196	226	1.834	7,82%
Право на раскид уговора	122	103	133	99	90	71	102	51	56	79	107	109	1.122	4,78%
Предуговорно обавештавање	6	7	7	1	3	2	10	3	0	2	1	3	45	0,19%
Приватност и заштита података	0	1	3	0	0	2	0	1	2	1	0	1	11	0,05%
Рачун (неиздавање рачуна, висина и спецификација рачуна)	106	129	130	108	107	100	111	86	92	93	136	136	1.334	5,69%
Рекламација (рок и начин одговора на рекламацију)	655	660	695	578	569	669	620	347	374	421	683	777	7.048	30,05%
Саобразност	551	557	661	651	537	606	603	445	414	427	648	712	6.812	29,05%
Цена	27	48	45	36	34	53	29	33	9	29	54	50	447	1,91%
Без податка	6	15	13	10	10	12	0	9	12	10	9	16	122	0,52%
<b>УКУПНО</b>	<b>1.981</b>	<b>2.089</b>	<b>2.372</b>	<b>2.093</b>	<b>1.918</b>	<b>2.090</b>	<b>2.076</b>	<b>1.316</b>	<b>1.301</b>	<b>1.439</b>	<b>2.246</b>	<b>2.551</b>	<b>23.472</b>	<b>100,00%</b>



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

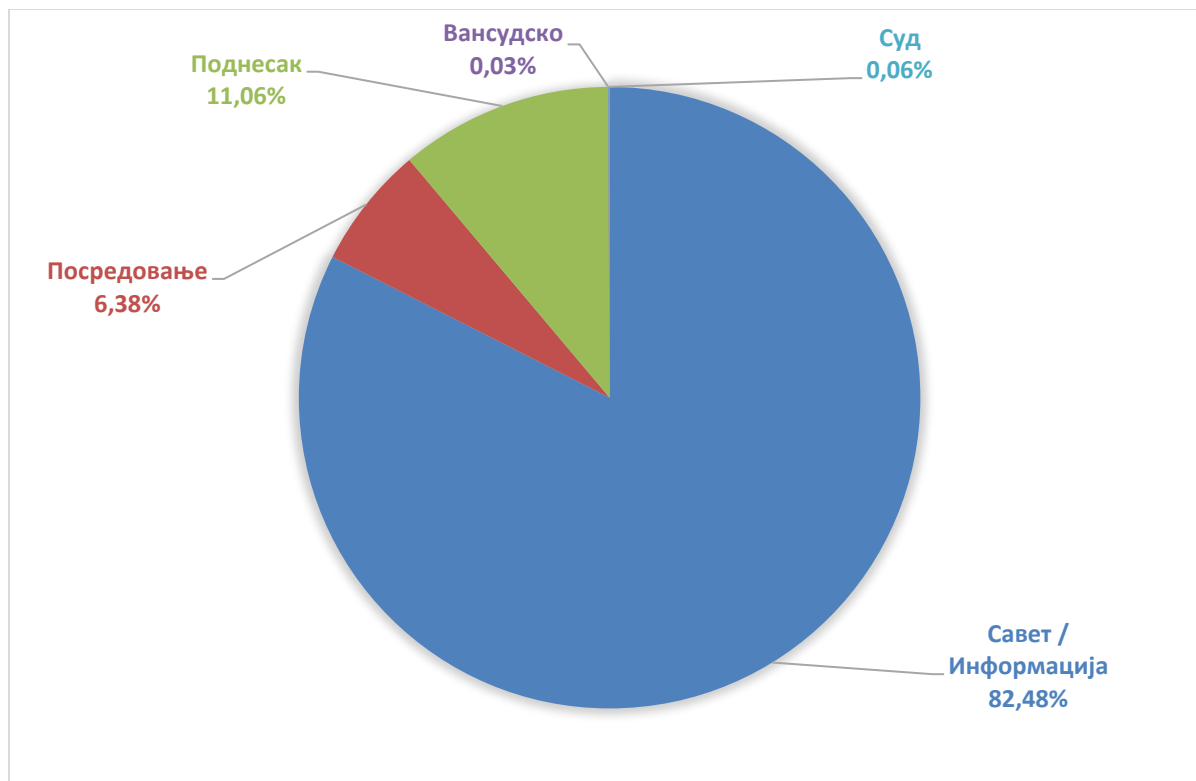
Нешто мањи број приговора се односио право на одустанак од куповине и испоруку робе/пружање услуге. У мањем броју забележени су приговори потрошача који су се односили на неиздавање рачуна и висину и спецификацију рачуна, на непоштено пословање-обмањујуће и на безбедност робе (укључујући храну) и услуга 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 њиховим 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 (82,48%), док је знатно мањи број приговора решен посредовањем, односно преговарањем између потрошача и трговаца или пружаоца услуга (6,38%). Потрошачки приговори који су удружења решавала писањем поднеска износи 11,06%, док је случајева заступања на суду било само 13 у овом периоду (према подацима из приложене табеле). Законодавни оквир за вансудско решавање потрошачких спорова је успостављен, али се потрошачи још увек ретко опредељују за овај вид заштите.

Врста помоћи	Број приговора потрошача у 2021. години												Укупно	%
	ЈАН	ФЕБ	МАР	АПР	МАЈ	ЈУН	ЈУЛ	АВГ	СЕП	ОКТ	НОВ	ДЕЦ		
Савет / Информација	1.695	1.793	2.063	1.783	1.557	1.727	1.751	1.172	1.049	1.159	1.699	1.912	19.360	82,48%
Посредовање	97	92	126	100	136	129	154	83	82	83	216	199	1.497	6,38%
Поднесак	188	201	182	209	224	233	168	57	170	195	331	438	2.596	11,06%
Вансудско	0	1	0	0	1	0	2	2	0	0	0	0	6	0,03%
Суд	1	2	1	1	0	1	1	1	0	2	1	2	13	0,06%
<b>Укупно</b>	<b>1.981</b>	<b>2.089</b>	<b>2.372</b>	<b>2.093</b>	<b>1.918</b>	<b>2.090</b>	<b>2.076</b>	<b>1.316</b>	<b>1.301</b>	<b>1.439</b>	<b>2.247</b>	<b>2.551</b>	<b>23.472</b>	<b>100,00%</b>



У току 2021. године пружено је укупно 19.360 савета потрошачима. У просеку месечно је било 1.613 пружених савета потрошачима, с тим да је у марту месецу било 2.063 пружених савета, а у децембру 1.912, док су испод просека били месеци септембар са 1049 и октобар са 1.159 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 случајевима када потрошач није успео сам да реши проблем, саветовалишта су у директном контакту са трговцем, мирним путем, покушала да за потрошача издејствују позитиван исход. Таквих случајева у 2021. години је било 1.497.

У циљу решавања проблема потрошача, удружења (саветовалишта) су се у 2.596 случајева поднеском или опоменом пред утужење обраћали трговцу у име потрошача, како би се избегли трошкови судског поступка.

Међутим, у ситуацијама када преговарање не успе, потрошачима је саветовано да заштиту својих права остваре 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 2021. години, **регионална саветовалишта потрошача су упутила инспекцијским органима укупно 1.096 приговора.**

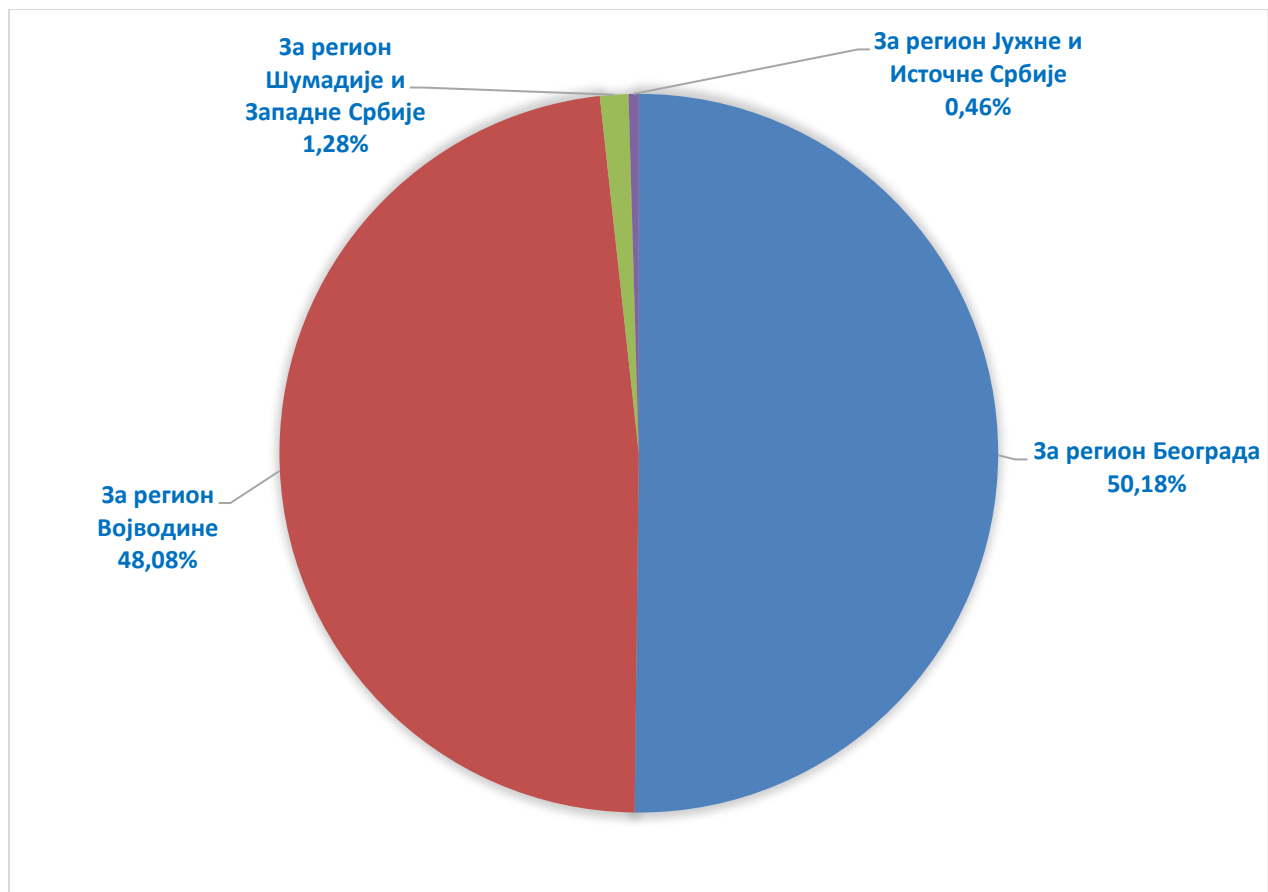
**Према показатељу роба/услуга**, од укупно 1.096 приговора потрошача које су саветовалишта потрошача упутила инспекцијским органима, 759 приговора се односи на робу, а 337 на услуге.

**Према врсти робе и услуге**, приговори потрошача упућени инспекцијским органима од стране удружења (саветовалишта) највише се односе у сегменту **робе** на белу технику (102), храну (79), одећу (67), намештај / столарију и опрему за ентеријер (58), рачунаре и ИТ опрему (46), обућу (43), мобилне телефона (35) кућне апарате (32), док у сегменту **услуга** највише се приговора потрошача односи на услуге мобилне телефоније (80), услуге приступа интернету (58), услуге преноса телевизијског сигнала (43), унутрашње поштанске услуге – курирске услуге (28) и услуге испоруке електричне енергије (22).

**Према предмету приговора** највећи број приговора се односи на рекламацију (рок и начин одговора на рекламацију (376), неиздавање, висину и спецификацију рачуна (119) саобразност (107), испоруку робе/пружање услуге (88), непоштено пословање - обмањујуће (82), цену (60), право на одустанак од куповине (59), безбедност робе и услуга (48) и право на раскид уговора (47).

Што се тиче броја приговора које су саветовалишта потрошача упутила инспекцијским органима по регионима у 2021. години, ситуација је приказана у приложеној табели и графику.

Регионална саветовалишта	Укупан број приговора по регионима	%
<b>За регион Београда:</b> ЦЕПС, НОПС, ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА	550	50,18
<b>За регион Војводине:</b> УЗПВ, ПРОСПЕРИТЕТ, УП КИКИНДА	527	48,08
<b>За регион Шумадије и Западне Србије:</b> ОП КРАГУЈЕВЦА	14	1,28
<b>За регион Јужне и Источне Србије:</b> ФОРУМ и ООП ВЛАСОТИНЦЕ	5	0,46
<b>УКУПНО</b>	<b>1.096</b>	<b>100,00</b>



## 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 2021. 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. Са аспекта надлежности Сектора за заштиту потрошача, односно кроз дефинисање политике и решавање системских питања, може се рећи да је постигнуто много у овој области али да је потребно наставити са спровођењем активности које доприносе даљој афирмацији и јачању институционалног оквира заштите потрошача. Новим стратешким решењима би се отклониле садашње препреке и унапредио систем заштите потрошача, а нека од предвиђених активности била би усмерена на:
  1. унапређење и јачање система вансудског решавања потрошачких спорова и ;
  2. унапређење сарадње кључних актера у овој области, остваривањем трипартитног партнерства: ресорно министарство-локална самоуправа- удружења за заштиту потрошача;
  3. унапређење заштите потрошача на дигиталном тржишту; и
  4. унапређење информисаности потрошача кроз системски приступ увођења заштите потрошача у наставни програм.