



Република Србија  
МИНИСТАРСТВО ТРГОВИНЕ,  
ТУРИЗМА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА

Број: службено  
19. фебруар 2018. године  
Немањина 22-26  
Београд

## Извештај о раду Националног регистра потрошачких приговора за 2017. годину

### 1. Уводне напомене

Национални регистар потрошачких приговора установљен је Законом о заштити потрошача („Службени гласник РС“, бр. 62/2014, 6/2016 – др. закон), 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.

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 конкурсном 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 расписало Конкурс за финансирање програма од јавног интереса у области заштите потрошача за 2016. годину, по Јавном позиву

објављеном дана 16. јуна 2016. године. По спроведеном Конкурсу изабрани су следећи програми: Програм „Саветовалиште за потрошаче за Регион Шумадије и Западне Србије“ Организације потрошача Крагујевац (ОПК) из Крагујевца, Програм „Потрошачко саветовалиште“ Удружења банкарских клијената ЕФЕКТИВА из Београда, Програм „Саветовалиште Београд“ Центра потрошача Србије (ЦЕПС) из Београда, Програм „Остваривање права потрошача за регион Београда“ Националне организације потрошача Србије (НОПС) из Београда, Програм „Остваривање права потрошача за регион Војводине“ Удружења за заштиту потрошача Војводине (УЗПВ) из Новог Сада, Програм „Регионални центар за заштиту потрошача Источне и Јужне Србије“ Удружења „Народни парламент“ из Лесковца и Програм „Регионални центар за заштиту потрошача Јужне и Источне Србије“ Центра за заштиту потрошача и унапређење квалитета живота грађана ФОРУМ из Ниша. Реализација наведених програма отпочела је 15. септембра 2016. године, након потписивања уговора са Министарством, и трајала је до 15. септембра 2017. године.

Након реализованих напред наведених програма, Министарство је расписало Конкурс за финансирање програма од јавног интереса у области заштите потрошача за 2017. годину по Јавном позиву објављеном дана 18. јула 2017. године. По спроведеном конкурсном изабрани су следећи програми: Програм „Саветовалиште за потрошаче за Регион Шумадије и Западне Србије“ Организације потрошача Крагујевац (ОПК) из Крагујевца, Програм „Потрошачко саветовалиште“ Удружења банкарских клијената ЕФЕКТИВА из Београда, Програм „Саветовалиште Београд“ Центра потрошача Србије (ЦЕПС) из Београда, Програм „Јачање заштите права потрошача за регион Београда“ Националне организације потрошача Србије (НОПС) из Београда, Програм „Унапређење заштите потрошача кроз јачање удружења потрошача и индивидуалних потрошача“ удружења „Заштита потрошача“ из Београда, Програм „Потрошачко саветовалиште за јачање заштите потрошача у Војводини“ Удружења за заштиту права потрошача „Просперитет“ из Новог Сада, Програм „Јачање заштите права потрошача за регион Војводине“ Удружења за заштиту потрошача Војводине (УЗПВ) из Новог Сада, Програм „Регионални центар за заштиту потрошача Источне и Јужне Србије“ Удружења „Народни парламент“ из Лесковца и Програм „Регионални центар за заштиту потрошача Јужне и Источне Србије“ Центра за заштиту потрошача и унапређење квалитета живота грађана ФОРУМ из Ниша. Реализацију наведених програма удружења су започела 9. новембра 2017. 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 недељне и 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**

**Укупан број приговора потрошача који су примљени у регионална саветовалишта потрошача, у току 2017. године, износи 16.928 приговора потрошача.** 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. **У току 2017. године примљено је укупно 2.366 приговора потрошача,** од којих је Министарство проследило удружењима за заштиту потрошача - регионалним саветовалиштима **2.224** приговора потрошача, док су преостали приговори прослеђени другим надлежним институцијама. Посматрано према динамици примања приговора, највише приговора потрошача је евидентирано у месецу децембру 2017. године (363), а најмање у октобру месецу (84). У просеку је месечно, током 2017. године, у Министарству евидентирано 197 приговора потрошача.

У односу на укупан број приговора потрошача који су примљени у Министарство, највише приговора прослеђено је Саветовалиштима потрошача за регион Београда (49%), док је мањи број приговора прослеђен другим саветовалиштима (Саветовалиште за регион Шумадије и Западне Србије - 17%, Саветовалишта за регион Јужне и Источне Србије - 15% и Саветовалиште за регион Војводине - 14%).

Посматрано према динамици примања приговора, највећи број примљених приговора потрошача у регионална саветовалишта је евидентиран у месецу децембру 2017. године. Регионално саветовалиште за Јужну и Источну Србију је у просеку на месечном нивоу евидентирало 251 приговора потрошача, Регионално саветовалиште за Шумадију и Западну Србију је евидентирало 248 приговора, Саветовалиште потрошача за регион Београда је евидентирало 620 приговора потрошача, док је Саветовалиште потрошача за регион Војводине просечно евидентирало 290 приговора потрошача на месечном нивоу. Највећи број примљених приговора потрошача имало је Саветовалиште потрошача за регион Београда, док је мањи број примљених приговора потрошача имало Саветовалиште потрошача за Регион Војводине, Саветовалиште потрошача за регион Шумадије и Западне Србије и Саветовалиште потрошача за регион Јужне и Источне Србије, што указује на мањи степен информисаности потрошача у овим регионима и већу потребу за едукативним активностима у циљу подизања свести потрошача о њиховим потрошачким правима.

## **3. Анализа потрошачких проблема**

У циљу свеобухватног сагледавања потрошачких проблема, извршена је анализа и класификација потрошачких приговора, односно да ли се приговор односи на робу или услугу. Затим се детаљнија класификација врши према врсти робе и услуге, предмету приговора и врсти пружене помоћи.

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

У 2017. години највећи број приговора потрошача се односио на робу (79,95%), док се 20,05% приговора односио на услуге. Највећи број приговора потрошача забележен је у марту, мају, августу и децембру 2017. године (табела 2).

Табела 1. Број приговора потрошача према предмету уговора (роба / услуге)  
у 2017. години

Роба / услуге	Број и структура приговора потрошача по месецима у 2017. години												Укупно	%
	Јан.	Феб.	Март	Април	Мај	Јун	Јул	Авг.	Септ.	Окт.	Нов.	Дец.		
Роба	1.081	1.101	1.305	1.078	1.283	1.252	1.036	1.179	1.006	946	906	1.361	13.534	79,95%
Услуга	265	282	300	261	292	251	230	332	289	236	325	331	3.394	20,05%
Укупно	1.346	1.383	1.605	1.339	1.575	1.503	1.266	1.511	1.295	1.182	1.231	1.692	16.928	100,00%



### 3.2 Структура приговора потрошача према врсти робе или услуге

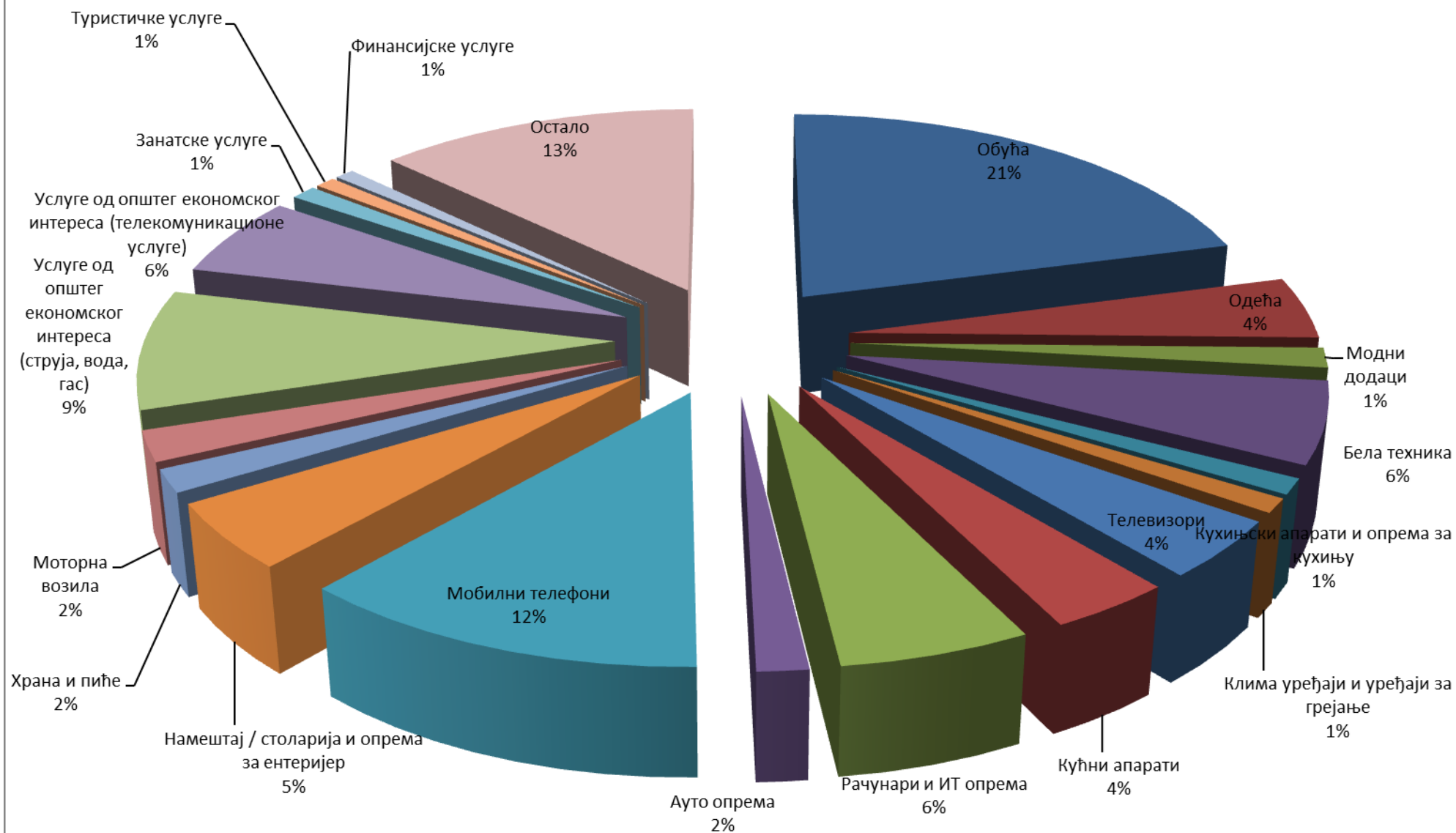
Посматрано са становишта врсте робе и услуга, највише приговора потрошача се односи на обућу (20,53%), мобилне телефоне (11,79%) и белу технику (5,75%). Такође, велики број приговора потрошача се односи на рачунаре и ИТ опрему (5,49%), намештај/столарију и опрему за ентеријер (4,63%), одећу (4,39%) и телевизоре (4,06%).

Када је реч о приговорима потрошача који се односе на пружене услуге највише приговора односи се на услуге од општег економског интереса - снабдевање електричном енергијом, водом, топлотном енергијом, гасом и сл. (8,45%), као и на услуге од општег економског интереса - телекомуникационе услуге (5,74%).

Табела 2. Укупан број приговора потрошача у 2017. години

<i>Редни број</i>	<i>Врста робе/услуге</i>	<i>Број приговора потрошача у 2017. години</i>	<i>%</i>
1.	Обућа	3.477	20,53%
2.	Одећа	744	4,39%
3.	Модни додаци	238	1,40%
4.	Бела техника	969	5,75%
5.	Кухињски апарати и опрема за кухињу	188	1,11%
6.	Клима уређаји и уређаји за грејање	171	1,01%
7.	Телевизори	688	4,06%
8.	Аудио опрема	61	0,36%
9.	Кућни апарати	608	3,59%
10.	Рачунари и ИТ опрема	930	5,49%
11.	Видео опрема	3	0,01%
12.	Ауто опрема	252	1,48%
13.	Фото, оптичка опрема, камере	29	0,17%
14.	Мобилни телефони	1.996	11,79%
15.	Текстил, текстилни производи и простирке	59	0,34%
16.	Намештај / столарија и опрема за ентеријер	784	4,63%
17.	Храна и пиће	274	1,61%
18.	Лекови	29	0,17%
19.	Моторна возила	365	2,15%
20.	Дечије играчке	38	0,22%
21.	Услуге од општег економског интереса (струја, вода, гас)	1.414	8,45%
22.	Услуге од општег економског интереса (телекомуникационе услуге)	973	5,74%
23.	Електро услуге	4	0,02%
24.	Грађевинске услуге	12	0,07%
25.	Занатске услуге	171	1,01%
26.	Водоинсталатерске услуге	13	0,07%
27.	Туристичке услуге	135	0,79%
28.	Финансијске услуге	128	0,75%
29.	Ауто сервис	36	0,21%
30.	Остало	2.139	12,63%
<b>Укупно</b>		<b>16.928</b>	<b>100,00%</b>

## Процентуално учешће укупног броја приговора потрошача у 2017. години



Табела 3. Број приговора потрошача према врсти робе у 2017. години

<i>Врсте робе</i>	<i>Број приговора према врсти робе у 2017. години</i>												Укупно	%
	<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>		
Обућа	225	234	305	261	340	384	282	334	298	220	250	344	3.477	29,30%
Одећа	77	55	70	64	90	69	48	53	40	46	59	73	744	6,25%
Модни додаци	19	16	21	14	29	29	17	14	22	17	12	28	238	1,99%
Бела техника	87	98	115	45	94	69	68	68	68	67	77	113	969	8,14%
Кухињски апарати и опрема за кухињу	16	16	19	22	13	11	13	17	13	17	16	15	188	1,57%
Клима уређаји и уређаји за грејање	39	32	16	8	7	9	12	14	7	8	11	8	171	1,43%
Телевизори	62	68	67	59	51	43	51	46	54	58	49	80	688	5,78%
Аудио опрема	8	4	4	7	3	6	5	8	3	5	2	6	61	0,51%
Кућни апарати	50	59	65	49	55	51	46	44	35	33	46	75	608	5,10%
Рачунари и ИТ опрема	84	87	99	75	75	81	67	78	74	73	49	88	930	7,81%
Видео опрема	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	3	0,02%
Ауто опрема	55	23	20	16	29	28	13	13	11	13	15	16	252	2,11%
Фото, оптичка опрема, камере	5	3	0	3	2	2	2	2	3	4	1	2	29	0,24%
Мобилни телефони	156	170	205	150	178	182	157	190	153	168	112	175	1.996	16,76%
Текстил, текстилни производи и простирке	5	7	8	6	6	3	0	6	6	7	0	5	59	0,50%
Намештај / столарија и опрема за ентеријер	46	68	71	65	60	66	54	60	66	75	58	95	784	6,58%
Храна и пиће	22	23	26	25	27	32	19	32	16	14	16	22	274	2,30%
Лекови	3	3	3	3	0	0	2	4	1	1	3	6	29	0,24%
Моторна возила	34	21	33	21	35	19	35	44	20	24	39	40	365	3,06%
Дечије играчке	6	3	1	6	9	2	2	4	2	1	1	1	38	0,31%
<b>Укупно</b>	<b>999</b>	<b>990</b>	<b>1.149</b>	<b>899</b>	<b>1.103</b>	<b>1.086</b>	<b>895</b>	<b>1.031</b>	<b>892</b>	<b>851</b>	<b>816</b>	<b>1.192</b>	<b>11.903</b>	<b>100,00</b>

Табела 4. Број приговора потрошача према врсти услуга у 2017. години

<i>Врсте услуга</i>	<i>Број приговора према врсти услуге у 2017. 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>Сеп.</i>	<i>Окт.</i>	<i>Нов.</i>	<i>Дец.</i>	<b>Укупно</b>	<b>%</b>
Услуге од општег економског интереса (струја, вода, гас)	106	120	135	100	105	96	100	129	112	91	186	134	1.414	28,19%
Услуге од општег економског интереса (телекомуникационе услуге)	65	72	75	71	94	64	66	107	100	87	71	101	973	19,36%
Електро услуге	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	1	4	0,07%
Грађевинске услуге	1	1	1	1	2	1	0	3	0	0	2	0	12	0,24%
Занатске услуге	4	10	13	10	17	20	11	21	16	13	16	20	171	3,40%
Водоинсталатерске услуге	0	1	0	0	1	1	1	3	0	1	1	4	13	0,25%
Туристичке услуге	8	11	8	5	10	14	14	15	13	13	11	13	135	2,68%
Финансијске услуге	8	8	11	9	12	13	12	15	14	12	2	12	128	2,54%
Ауто сервис	6	6	4	3	6	3	1	3	0	0	2	2	36	0,71%
Остало	149	164	207	241	225	205	166	183	148	114	124	213	2.139	42,56%
<b>Укупно</b>	<b>347</b>	<b>393</b>	<b>456</b>	<b>440</b>	<b>472</b>	<b>417</b>	<b>371</b>	<b>480</b>	<b>403</b>	<b>331</b>	<b>415</b>	<b>500</b>	<b>5.025</b>	<b>100,00</b>



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 неправилног ношења. 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 услуга од општег економског интереса - снабдевање електричном енергијом, водом, топлотном енергијом и гасом, највећи број потрошача жали се на пружање услуга ЈП електродистрибуције и ЈП за дистрибуцију гаса. Потрошачи се најчешће суочавају са проблемима насталих приликом обрачуна трошкова и високих рачуна, са проблемом плаћања дуговања, као и са квалитетом услуге дистрибуције електричне енергије и гаса.

Код телекомуникационих услуга, које такђе спадају у услуге од општег економског интереса, приговори потрошача се односе на услуге оператора мобилне телефоније, на услуге интернета и на услуге кабловских оператора. Посебан проблем потрошачима представља ситуација када су мобилне уређаје купили у оквиру пакета услуга, јер су у случају квара мобилних уређаја у врло незавидној ситуацији из разлога што мобилне уређаје не могу да користе одређено време, а уговорене месечне рате су дужни да редовно измирују до краја уговорне обавезе. Такође, потрошачи се суочавају са проблемом високих рачуна, посебно у случајевима коришћења интернета у иностранству, јер нису били адекватно информисани приликом куповине и упознати са ценом коришћења услуге интернета у иностранству. Истовремено, потрошачи су суочени са проблемом преузетих обавеза приликом закључивања уговора о пружању телекомуникационих услуга, јер нису прочитали или нису разумели своје обавезе, због којих имају проблем немогућности раскида уговора пре истека периода за који је уговор закључен.

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

### **3.3 Структура приговора потрошача према предмету приговора**

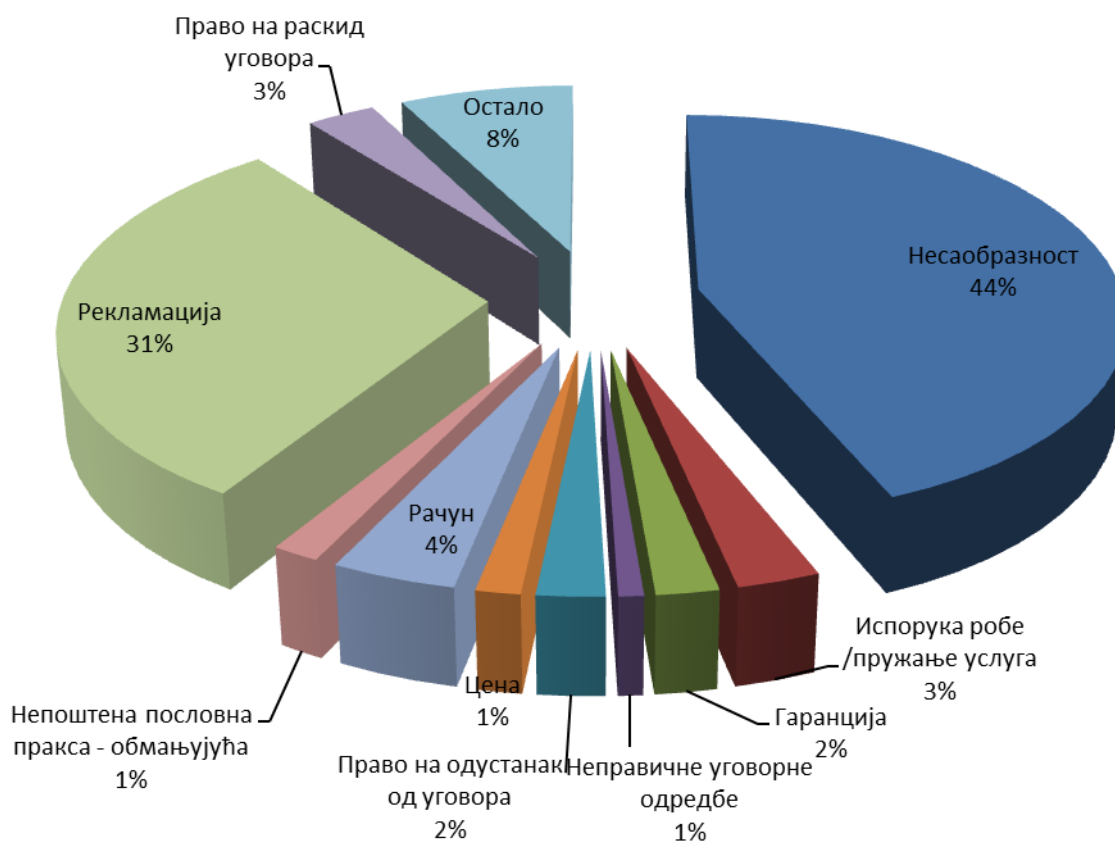
Према предмету приговора, највећи број приговора потрошача се односи на несаобразност робе и услуга (43,41%) као и на рок и начин одговора на рекламацију (30,23%), док се знатно мањи број приговора односи на: неиздавање и висину рачуна, неостваривање права на раскид уговора, рок испоруке робе и пружања услуга, право на одустанак од уговора, гаранцију и др.

У просеку месечно је било 611 приговора потрошача који су се односили на несаобразност робе, с тим да је највећи број ових приговора евидентиран у мају (716) и августу (704), док је најмање приговора потрошача било у новембру месецу 2017. године (510).

Табела 5. Број приговора потрошача према предмету приговора у 2017. години

Предмет приговора	Број и структура приговора потрошача према предмету приговора у 2017. години													
	Јануар	Фебруар	Март	Април	Мај	Јун	Јул	Август	Септ.	Окт.	Нов.	Дец.	Укупно	%
Несаобразност	526	594	672	548	716	661	576	704	570	570	510	693	7.340	43,41%
Испорука робе /пружање услуга	30	19	23	22	25	23	46	45	41	42	47	91	454	2,68%
Гаранција	40	35	25	47	45	34	11	19	18	13	21	34	342	2,02%
Неправичне уговорне одредбе	11	8	13	14	6	8	5	12	10	9	34	8	138	0,81%
Право на одустанак од уговора	17	23	20	33	25	35	33	29	24	23	49	60	371	2,19%
Цена	18	21	18	27	20	18	23	25	14	15	26	19	244	1,44%
Рачун	65	55	79	39	60	33	24	66	62	54	65	77	679	4,01%
Предуговорно обавештавање	5	7	3	7	2	4	6	3	4	4	3	3	51	0,30%
Непоштена пословна пракса - обмањујућа	24	18	20	12	14	17	21	25	28	16	27	39	261	1,54%
Непоштена пословна пракса - насртљива	5	3	6	6	3	1	0	0	4	1	7	15	51	0,30%
Безбедност робе и услуга	10	8	5	2	7	12	7	4	6	2	5	9	77	0,45%
Рекламација	435	423	527	405	460	497	364	422	398	353	341	494	5.119	30,23%
Приватност и заштита података	3	1	1	1	4	2	1	3	1	0	0	1	18	0,10%
Право на раскид уговора	42	51	47	36	46	39	47	44	36	35	34	48	505	2,98%
Остало	115	117	146	140	142	119	102	110	79	45	62	101	1.278	7,54%
<b>Укупно</b>	<b>1.346</b>	<b>1.383</b>	<b>1.605</b>	<b>1.339</b>	<b>1.575</b>	<b>1.503</b>	<b>1.266</b>	<b>1.511</b>	<b>1.295</b>	<b>1.182</b>	<b>1.231</b>	<b>1.692</b>	<b>16.928</b>	<b>100,00</b>

## Процентуално учешће приговора потрошача према предмету приговора у 2017. години



У највећем броју случајева роба 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 на рок и начин одговора трговца на рекламацију коју је потрошач изјавио, као и на неиздавање рачуна од стране трговца. У мањем броју забележени су приговори потрошача који су се односили на: непоштену пословну праксу, пре свега обмањујућу; злоупотребу израза гаранција; неистичања цене; а који су упућивани тржишној инспекцији на даљу надлежност и поступање.

### 3.4 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 конкретних 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 давањем савета (72,98%), док је знатно мањи број приговора решен давањем информација потрошачима (13,62%). Потрошачки приговори који су удружења решила путем посредовања, односно преговарањем између потрошача и трговаца или пружаоца услуга износи 9,89%, док је случајева заступања на суду било само 25 у овом периоду. Законодавни оквир за вансудско решавање потрошачких спорова је успостављен, али се потрошачи још увек ретко опредељују за овај вид заштите.

Табела 6. Број приговора потрошача према врсти пружене помоћи у 2017. години

<i>Врста помоћи</i>	<i>Број приговора потрошача у 2017. години</i>												<b>Укупно</b>	<b>%</b>
	<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>Новем.</i>	<i>Децем.</i>		
Савет	934	988	1.221	997	1.152	1.131	912	1.040	956	867	941	1.210	12.349	72,98%
Информација	260	191	154	156	160	158	182	235	186	176	123	326	2.307	13,62%
Посредовање	109	164	185	131	200	135	105	155	108	108	135	140	1.675	9,89%
Поднесак	42	40	39	53	62	71	66	78	45	24	25	13	558	3,29%
Вансудско	0	0	0	0	0	0	0	1	0	7	4	2	14	0,08%
Суд	1	0	6	2	1	8	1	2	0	0	3	1	25	0,14%
<b>Укупно</b>	<b>1.346</b>	<b>1.383</b>	<b>1.605</b>	<b>1.339</b>	<b>1.575</b>	<b>1.503</b>	<b>1.266</b>	<b>1.511</b>	<b>1.295</b>	<b>1.182</b>	<b>1.231</b>	<b>1.692</b>	<b>16.928</b>	<b>100,00%</b>

## Процентуално учешће врсте пружене помоћи у 2017. години



У току 2017. године пружено је укупно 12.349 савета потрошачима. У просеку месечно је било 1.029 пружених савета потрошачима, с тим да је у марту месецу било 1.221 пружених савета, а у децембру 1.210, док су испод просека били месеци октобар са 867, и јул са 912 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 неправилног ношења, правници у саветовалишту су позивали трговце у циљу преговарања и/или упућивали потрошаче на вансудску и судску заштиту. Дакле, 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 2017. години је било 1.675.

У циљу решавања проблема потрошача, удружења (саветовалишта) су се у 558 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 2017. години, **регионална саветовалишта потрошача су упутила инспекцијским органима укупно 1.219 приговора.**

Од укупно **1.219** приговора потрошача, највећи број приговора упућен је тржишној инспекцији (711), судовима (120), затим РАТЕЛ-у (78), пољопривредној инспекцији (53), Народној банци Србије (45) и пореској инспекцији (37).

**Према предмету уговора (роба/услуга),** од укупно 1.219 приговора потрошача које су саветовалишта потрошача упутила инспекцијским органима, 873 приговора се односи на робу, а 346 на услуге.

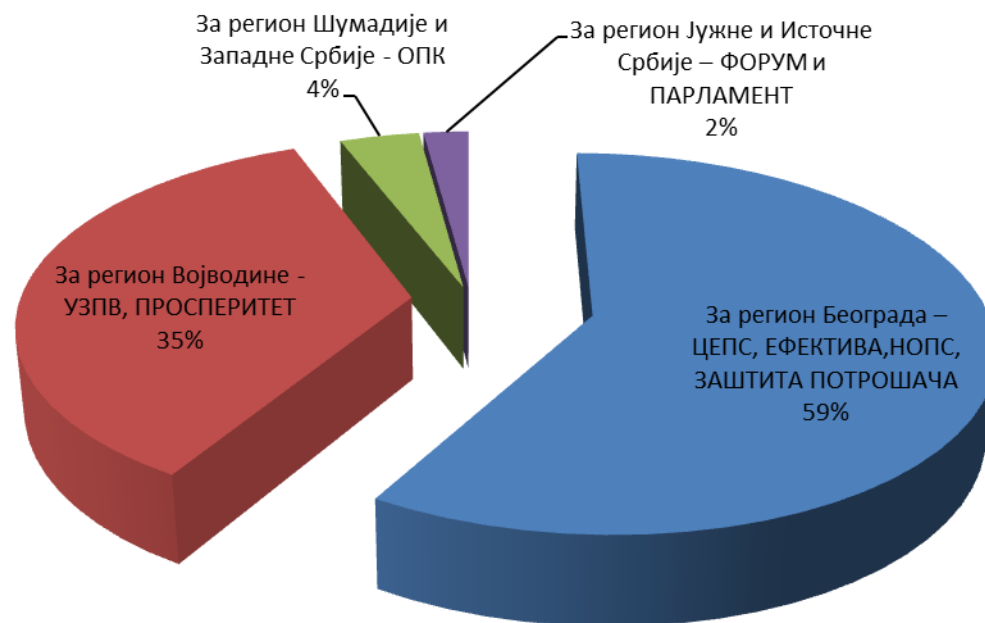
**Према врсти робе и услуге,** приговори потрошача упућени инспекцијским органима од стране удружења (саветовалишта) највише се односе у сегменту **робе** на: обућу (143), храну (112), мобилне телефоне (70), намештај, столарију и опрему за ентеријер (59), белу технику (40) и рачунаре и ИТ опрему (35), а у сегменту **услуга** на: услуге од општег економског интереса - телекомуникационе услуге (78), услуге од општег економског интереса - снабдевање електричном енергијом, водом, топлотном енергијом, гасом и сл. (44), финансијске услуге (41), занатске услуге (29) и на туристичке услуге (25).

**Према предмету приговора,** највећи број приговора се односи на: рекламацију (рок и начин одговора на рекламацију) (310), несаобразност (243), рачун (неиздавање рачуна, висина и спецификација рачуна) (161), непоштену пословну праксу - обмањујућу (83), неистицање цена (69), безбедност робе (укључујући храну) и услуга (39), и право на одустајање од уговора (27).

**Табела 7.** Број приговора потрошача које су регионална саветовалишта упутиле инспекцијским органима у 2017. години

<i>Регионална саветовалишта</i>	<b>Укупан број приговора по регионима</b>	<b>%</b>
За регион Београда – ЦЕПС, ЕФЕКТИВА, НОПС, ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА	<b>715</b>	<b>58,6</b>
За регион Војводине - УЗПВ, ПРОСПЕРИТЕТ	<b>432</b>	<b>35,5</b>
За регион Шумадије и Западне Србије - ОПК	<b>46</b>	<b>3,8</b>
За регион Јужне и Источне Србије – ФОРУМ и ПАРЛАМЕНТ	<b>26</b>	<b>2,1</b>
<b>Укупно</b>	<b>1.219</b>	<b>100</b>

## Процентуално учешће приговора потрошача упућених инспекцијским органима у 2017. години





## ЗАШТИТА КОЛЕКТИВНОГ ИНТЕРЕСА ПОТРОШАЧА

На основу информација добијених анализом потрошачких приговора а када се за то стекну законски услови, Министарство по службеној дужности или по захтеву овлашћеног лица, покреће и води поступак заштите колективног интереса потрошача. Захтев за заштиту колективног интереса потрошача могу да поднесу евидентирана удружења и савези удружења за заштиту потрошача.

У току 2017. године поднето је 19 захтева за покретање поступака заштите колективног интереса потрошача, а од којих је један повучен. Такође, један поступак је покренуло Министарство по службеној дужности. Три поступка су прекинута јер се трговац корективном изјавом обавезао да ће променити пословну политику и своје пословање ускладити са Законом. У три предмета је утврђено да трговци нису учинили повреду, док је у три поступка утврђено да су трговци учинили повреду колективног интереса потрошача и изречене су им управне мере.

### ПРЕПОРУКЕ И ЗАКЉУЧЦИ

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

1. Проблеми са којима се потрошачи суочавају приликом куповине и коришћења роба или услуга је последица недовољног квалитета понуђене робе и услуга на тржишту. Још један од узрока који доводе до највећег броја проблема и њима последичним приговорима потрошача налази се у недовољној информисаности потрошача. Притом се недовољна информисаност потрошача огледа како у недостатку тачних података који потрошачи добијају од трговаца, а који су им неопходни за разуман избор између понуђених роба и услуга, тако и у мањку неопходних знања о њиховим основним правима и механизмима путем којих се потрошачка права делотворно и ефикасно могу заштити. Ово указује да је неопходно ојачати конкуренцију широм понудом роба и услуга на тржишту и спровести даље активности у циљу подизања свести потрошача о њиховим правима како би потрошачи доносили рационалне економске одлуке о куповини робе или услуге.
2. Остварени су планирани резултати програма од јавног интереса у области заштите потрошача, путем доделе подстицајних средстава регионалним саветовалиштима од стране Министарства, 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. Укупан број приговора потрошача који су примљени у регионална саветовалишта потрошача (телефонским, електронским путем, личним доласком или путем НРПП-а) указује да саветовалишта потрошача постају препознатљива за потрошаче својих региона који им се директно обраћају. Поред тога, ово је истовремено јасан и добар показатељ да је најмање толики број потрошача у Републици Србији имао проблем и да је њима пружена једна од врста помоћи (информација, савет или правна помоћ у решавању проблема са трговцем), односно да су ти потрошачи знали где и на који начин да остваре своја права или траже помоћ у решавању својих потрошачких проблема.

3. Са аспекта надлежности Сектора за заштиту потрошача, односно кроз решавање системских питања и формулисање политике, може се рећи да је до сада постигнуто много у овој области али да је потребно наставити са спровођењем активности које доприносе даљој афирмацији и јачању институционалног оквира заштите потрошача. У оквиру система заштите потрошача, удружења и савези удружења за заштиту потрошача заузимају значајно место и од њих се очекује да, кроз јачање сопствених капацитета и доследну примену Закона, правовремено информишу јавност о најчешћим потрошачким проблемима. Такође је од изузетног значаја да кроз остале активности које свакодневно спроводе, помогну у стварању амбијента у коме ће потрошачи бити у могућности да доносе адекватне одлуке и на делотворан начин остварују своја економска права која се односе на безбедност, образовање и информисање, заштиту економских интереса, делотворно решавање потрошачких проблема и заступање њихових интереса, као и на доступност основних роба и услуга.