



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ТРГОВИНЕ,
ТУРИЗМА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА
Сектор за заштиту потрошача
Број: 021-00-51/2021-11
01. март 2021. године
Немањина 22-26
Београд

Извештај о раду Националног регистра потрошачких приговора за 2020. годину

1. Уводне напомене

Национални регистар потрошачких приговора установљен је Законом о заштити потрошача („Службени гласник РС“, бр. 62/2014, 6/2016 – др. закон, 44/2018 – 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, 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. године до августа 2019. 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 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, удружења имају право на приступ и коришћење Националног регистра потрошачких приговора у циљу примања, евидентирања, поступања по приговорима потрошача, као и уноса истих у јединствену базу регистра.

Министарство трговине, туризма и телекомуникација, је 14. јуна 2019. године на својој интернет страници и на порталу Е-управа расписало Конкурс за финансирање програма од јавног интереса у области заштите потрошача за 2019. годину, на тему „Ефикасна заштита права и интереса потрошача”. По спроведеном Конкурсу изабрани су следећи програми: Програм „Ефикасна заштита права и интереса потрошача за регион Београда“, Националне организације потрошача Србије из Београда; Програм „Потрошачко саветовалиште Београд“, Центра потрошача Србије из Београда; Програм „Даљи развој заштите потрошача“, Удружења Заштита потрошача из Београда; Програм „Ефикасна заштита права и интереса потрошача за регион Војводине“, Удружења за заштиту потрошача Војводине из Новог Сада; Програм „Регионално саветовалиште“, 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, Ефикасна заштита права и интереса потрошача“, Центра за заштиту потрошача и унапређење квалитета живота грађана ФОРУМ из Ниша. Реализацију наведених програма удружења су започела 01. октобра 2019. године, након потписивања уговора са Министарством. Изабрани програми реализивани су 1. августа 2020. године.

Након реализованих претходно наведених програма, 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 „Ефикаснија заштита потрошача и подизање свести јавности о њиховим правима“, Удружења за заштиту права потрошача „Просперитет” 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; Програм „Потрошачко саветовалиште југоисточне Србије“, Општинске организације потрошача Власотинце из Власотинца. Реализацију наведених програма удружења су започела 7. октобра 2020. године, након потписивања уговора са Министарством.

Законом о заштити потрошача прописано је да активности удружења за заштиту потрошача обухватају: информисање, едукацију, саветовање, 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, такође 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, као 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 2020. године евидентирано укупно 22.213 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. Детаљнија анализа извршена је према предмету уговора, да ли се односе на робу или услугу, према врсти робе и услуге, као и према предмету приговора и врсти пружене помоћи.

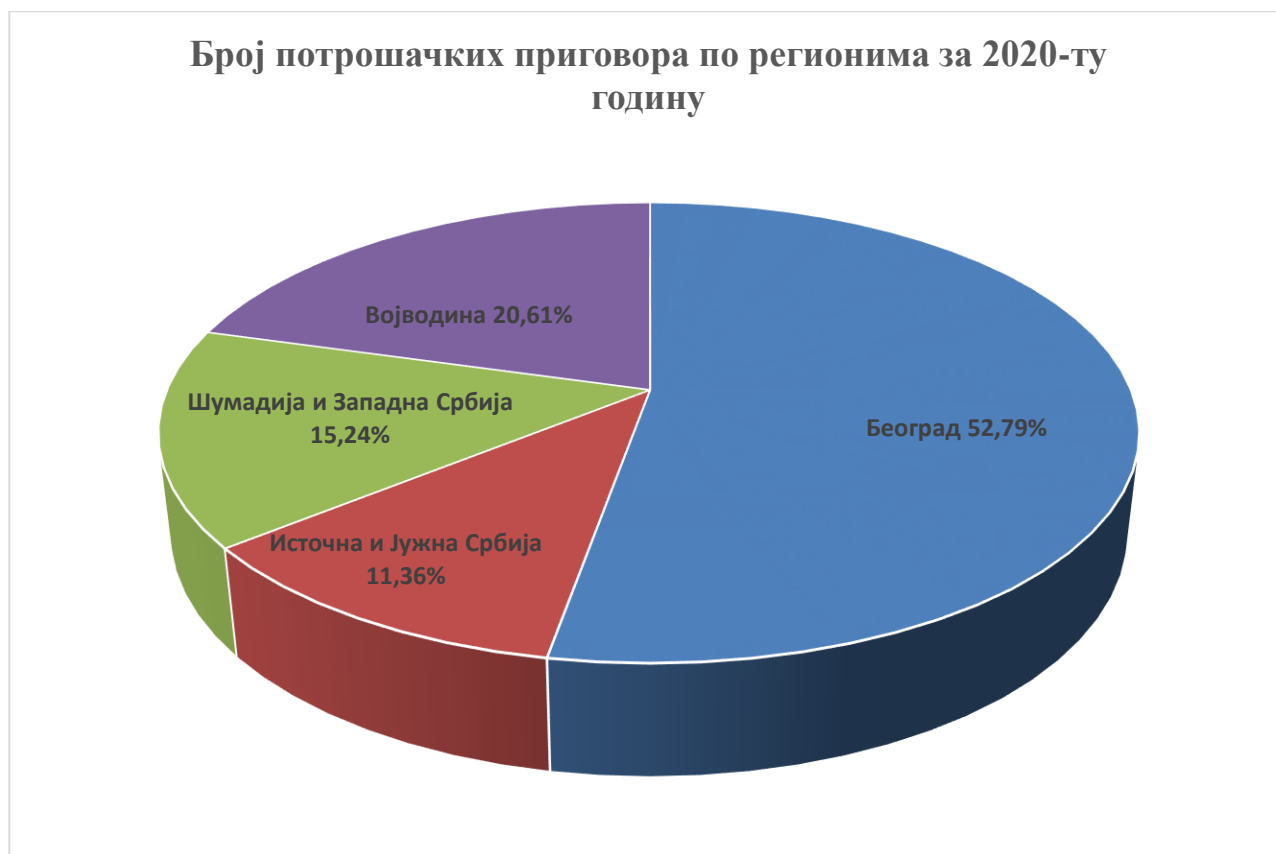
3.1. Приговори потрошача по регионима

Посматрано по регионима, од укупног броја приговора потрошача највише приговора било је у региону Београда 52,79%, затим у региону Војводине 20,61%, Шумадије и Западне Србије 15,24% приговора и у региону Источне и Јужне Србије 11,36% приговора (табела 1).

Табела 1. Приговори потрошача по регионима

Регион	Број приговора	Процент
Београд	11.726	52,79%
Војводина	4.578	20,61%
Шумадија и Западна Србија	3.386	15,24%
Источна и Јужна Србија	2.523	11,36%
УКУПНО	22.213	100,00%

Подаци по регионима говоре о информисаности потрошача и њиховим активностима у циљу остваривања својих права, подношењем приговора у Националном регистру потрошачких приговора, као и тражења савета и помоћи у регионалним саветовалиштима.

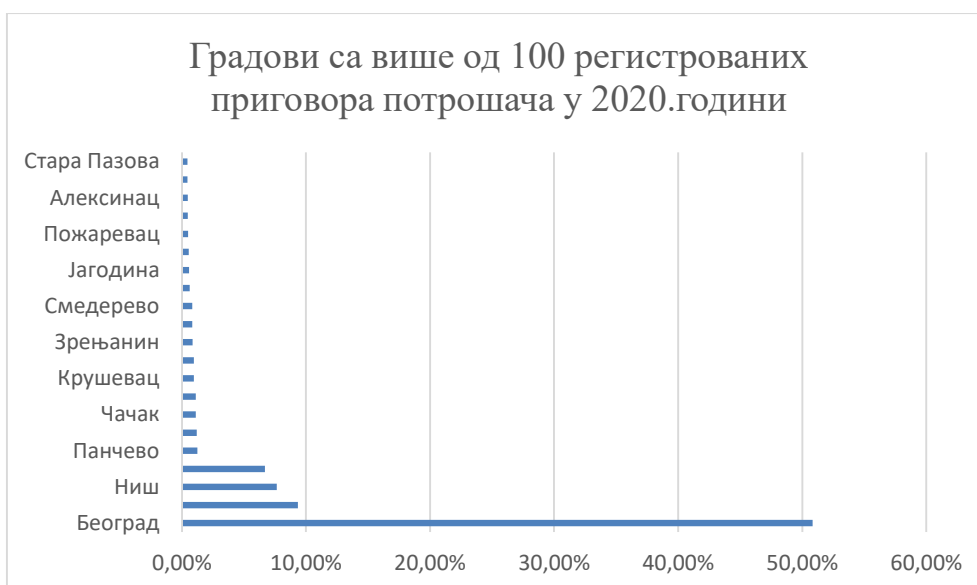


3.2. Приговори потрошача по градовима

Посматрано по градовима Републике Србије у 2020. години, приговори потрошача пристигли су из 145 градова. Највећи број приговора потрошача регистрован је у највећим градовима: Београду (50,84%), Новом Саду (9,35%), Нишу (7,64%) и Крагујевцу (6,68%) приговора. На основу горе наведеног, статистички подаци показују да је у четири највећа града Републике Србије регистровано 74,51% приговора од укупног броја приговора потрошача (према приложеној табели). Подаци указују да су у већим градовима потрошачи боље информисани о могућности подношење потрошачког приговора и начина остваривања својих потрошачких права (табела 2).

Табела 2. Приговори потрошача по градовима РС

Назив града	Број потрошачких приговора	Процент
Београд	11.293	50,84%
Нови Сад	2.078	9,35%
Ниш	1.698	7,64%
Крагујевац	1.484	6,68%
Панчево	278	1,25%
Краљево	266	1,20%
Чачак	246	1,11%
Шабац	246	1,11%
Крушевац	214	0,96%
Кикинда	211	0,95%
Зрењанин	188	0,85%
Суботица	187	0,84%
Смедерево	186	0,84%
Лесковац	139	0,63%
Јагодина	129	0,58%
Ваљево	120	0,54%
Пожаревац	108	0,49%
Бор	107	0,48%
Алексинач	105	0,47%
Сомбор	102	0,46%
Стара Пазова	101	0,45%



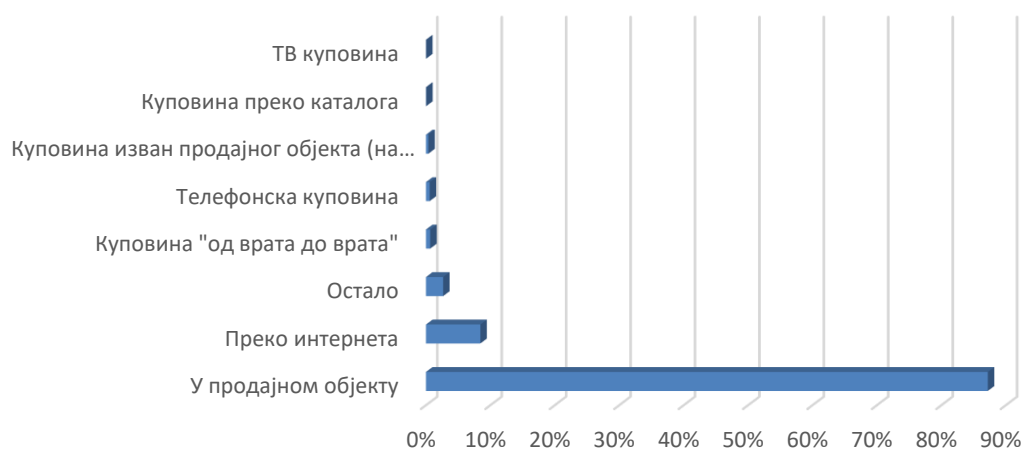
3.3. Приговори потрошача по месту на ком је обављена куповина

Подаци о потрошачким приговорима према месту куповине показују, да највећи број потрошача куповину обављао на класичан начин у продајним објектима 84,21%, преко интернета 8,45%, док је куповина од врата до врата, телефонска куповина, куповина на промоцији, куповина преко каталога и ТВ куповина заступљена мање од 1% од укупног броја приговора потрошача према месту куповине (табела 3).

Табела 3. Број потрошачких приговора према месту куповине

Место куповине	Број приговора	Процент
У продајном објекту	19.371	87,21%
Преко интернета	1.877	8,45%
Остало	594	2,67%
Куповина "од врата до врата"	147	0,66%
Телефонска куповина	128	0,58%
Куповина изван продајног објекта (на промоцији)	84	0,38%
Куповина преко каталога	8	0,04%
ТВ куповина	4	0,02%
УКУПНО	22.213	100,00%

Приказ потрошачких приговора по месту куповине

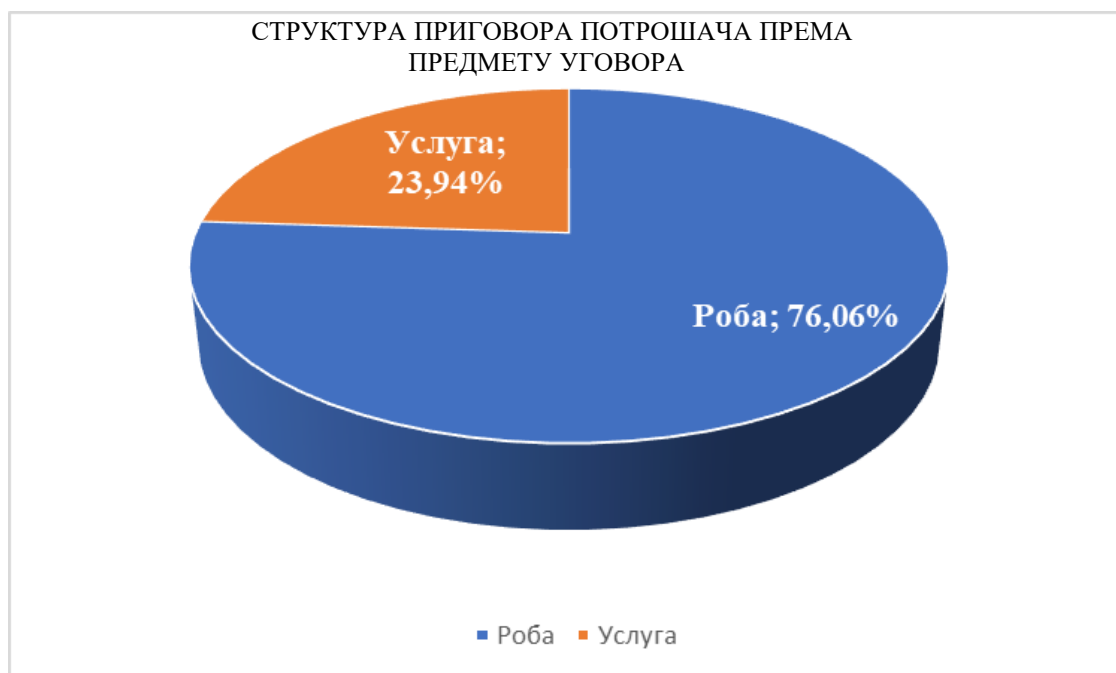


3.4. Структура приговора потрошача према предмету уговора – роба или услуга

У 2020. години највећи број приговора потрошача се односио на робу (76,06%), док се 23,94% приговора односило на услуге. Највећи број приговора потрошача забележен је у месецима: јун, јул, октобар и децембар 2020. године (табела 4).

Табела 4. Број приговора потрошача према предмету уговора (роба/услуге) у 2020. години

Роба / услуге	Број и структура приговора потрошача по месецима у 2020. години												Укупно	%
	Јануар	Фебруар	Март	Април	Мај	Јун	Јул	Август	Септ.	Окт.	Нов.	Дец.		
Роба	1.459	1.461	1.203	747	1.465	1.789	1.699	1.091	1.109	1.586	1.558	1.729	16.896	76,06%
Услуга	465	489	472	355	472	509	488	341	308	472	441	505	5.317	23,94%
Укупно	1.924	1.950	1.675	1.102	1.937	2.298	2.187	1.432	1.417	2.058	1.999	2.234	22.213	100,00%



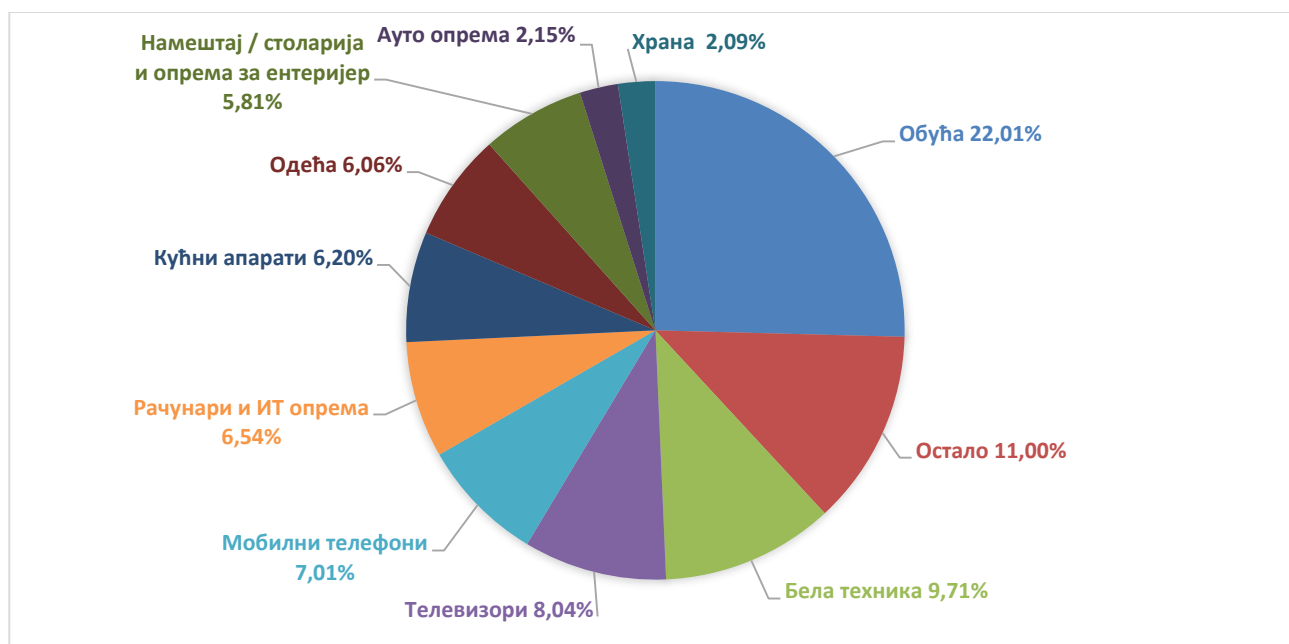
3.5. Приговори потрошача према врсти робе

Посматрано са становишта **врсте робе**, највише приговора потрошача се односи на обућу (22,01%), белу технику (9,71%), телевизоре (8,04%), мобилне телефоне (7,01%), рачунаре и ИТ опрему (6,54%), кућне апарате (6,20%), одећу (6,06%), као и на намештај/столарију и опрему за ентеријер (5,81%) (табела 5).

Табела 5. Број приговора према врсти робе

Врста робе	Број приговора	Процент
Обућа	3.719	22,01%
Остала роба	1.858	11,00%
Бела техника	1.640	9,71%
Телевизори	1.359	8,04%
Мобилни телефони	1.184	7,01%
Рачунари и ИТ опрема	1.105	6,54%
Кућни апарати	1.047	6,20%
Одећа	1.024	6,06%
Намештај / столарија и опрема за ентеријер	982	5,81%
Ауто опрема	363	2,15%
Храна	353	2,09%
Модни додаци	293	1,73%
Кухињски апарати и опрема за кухињу	282	1,67%
Клима уређаји и уређаји за грејање	276	1,63%
Медицински уређаји и остала физичка помагала која користе пацијенти	244	1,44%
Текстил, текстилни производи и простирке	202	1,20%
Алкохолна пића	198	1,17%
Моторна возила	180	1,07%
Електронска роба (не информатичка/рекреативна)	130	0,77%
Аудио опрема	97	0,57%
Дечије играчке	94	0,56%
Козметика и тоалетна опрема за личну хигијену	94	0,56%
Артикли за бебе и децу	58	0,34%
Лекови	36	0,21%
Књиге, часописи, новине, канцеларијски прибор (без поштанске доставе)	19	0,11%
Фото, оптичка опрема, камере	18	0,11%
Производи за чишћење и одржавање, артикли за чишћење и потрошни артикли за домаћинство	16	0,09%
Видео опрема	12	0,07%
Безалкохолна пића	9	0,05%
Дуван	4	0,02%
УКУПНО	16.896	100,00%

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 преноса телевизијског сигнала (18,68%), услуге снабдевања електричном енергијом (16,06%), услуге мобилне телефоније (10,70%), приступа интернету (10,38%), као и унутрашње поштанске услуге-курирске услуге (5,85%) (табела б).

Табела б. Број приговора према врсти услуге

Врста услуге	Број приговора	%
Услуге преноса телевизијског сигнала	993	18,68%
Електрична енергија	854	16,06%
Услуге мобилне телефоније	569	10,70%
Услуге приступа интернету	552	10,38%
Унутрашње поштанске услуге - курирске услуге	311	5,85%
Остале услуге	292	5,49%
Занатске услуге	192	3,61%
Пакет аранжмани	175	3,29%
Водоснабдевање	160	3,01%
Услуге путне агенције	117	2,20%
Услуге фиксне телефоније	88	1,66%
Обједињене комуналне услуге	87	1,64%
Друге комуникацијске услуге	85	1,60%
Друге активности у вези са слободним временом	73	1,37%
Финансијске услуге-друго	70	1,32%
Услуге транспорта	70	1,32%
Ауто сервис	68	1,28%

Остали извори енергије	63	1,18%
Водоинсталатерске услуге	40	0,75%
Гас	33	0,62%
Чишћење, поправка и изнајмљивање одеће и обуће	32	0,60%
Финансијске услуге-кредити (без хипотекарних кредита)	29	0,55%
Унутрашње поштанске услуге - експрес услуге	29	0,55%
Услуге у вези са културом и забавом	29	0,55%
Хотели и други смештај за одмор	23	0,43%
Финансијске услуге-налог за плаћање и услуга плаћања	21	0,39%
Унутрашње поштанске услуге - остале услуге	20	0,38%
Услуге у вези са спортовима и хобијима	19	0,36%
Услуге личне неге	18	0,34%
Услуге здравствене заштите	18	0,34%
Међународне поштанске услуге	16	0,30%
Ресторани и барови	15	0,28%
Електро услуге	13	0,24%
Грађевинске услуге	13	0,24%
Услуге са додатом вредношћу у оквиру мобилне телефоније (различите врсте сервиса на које се пријављује СМС поруком)	12	0,23%
Курсеви језика, возњи и други приватни курсеви	10	0,19%
Услуге одржавања и унапређења домаћинства	10	0,19%
Услуге у вези са некретнинама	10	0,19%
Школе	9	0,17%
Коцкање, лутрија	7	0,13%
Неживотно осигурање-домаћинство и имовина	7	0,13%
Осигурање животно	6	0,11%
Погребне услуге	6	0,11%
Услуге чишћења домаћинства	6	0,11%
Неживотно осигурање-превоз	5	0,09%
Неживотно осигурање-путно	5	0,09%
Уклањање и складиштење кућа	5	0,09%
Неживотно осигурање-здравствено, незгода и друго	4	0,08%
Одржавање и поправка возила и других средстава превоза	4	0,08%
Правне и рачуноводствене услуге	4	0,08%
Финансијске услуге-хипотека (кредити за решавање стамбеног питања)	3	0,06%
Инвестиције, пензија и хартије од вредности	3	0,06%
Унутрашње поштанске услуге - писмоносне пошиљке	3	0,06%
Услуге подршке, истраживања и посредовања	3	0,06%
Брига о деци	2	0,04%
Временска расподела некретнине и слично	2	0,04%
Домови за старе и кућна нега	1	0,02%
Финансијске услуге-штедња	1	0,02%
Обућа	1	0,02%
Услуге у вези са кућним љубимцима	1	0,02%
УКУПНО	5.317	100,00%

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 и сл. 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. Проблем који се уочава је недовољно предговорно информисање потрошача од стране трговаца.

Код беле технике, телевизора, мобилних телефона, рачунара и ИТ опреме, кућних апарата, одеће, намештаја/столарије и опреме за ентеријер 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 преноса телевизијског сигнала, услуге испоруке електричне енергије, услуге мобилне телефоније, услуге приступа интернету, као и на унутрашње поштанске услуге- курирске услуге. 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 операторима преноса телевизијског сигнала и најчешће су њихове рекламације биле одбијане, након чега су се обраћали за помоћ саветовалиштима потрошача како би посредовали између потрошача и оператора. 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 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. У случају квара мобилног уређаја, потрошачи су били у незавидној ситуацији из разлога што мобилне уређаје нису могли да користе одређено време, а уговорне месечне рате, били су дужни да редовно измирују до краја уговорне обавезе. Код услуга коришћења интернета, потрошачи су се суочавали са карактеристичним проблемом високих рачуна у случајевима коришћења интернета у иностранству, јер нису били адекватно информисани приликом куповине о цени услуге коришћења интернета у иностранству.

Код поштанских услуга-курирских услуга, потрошачи су наилазили на проблеме да пошиљке нису испоручене, да је испоручена роба оштећена, да се приликом наплате разликује цена од уговорене и сл.

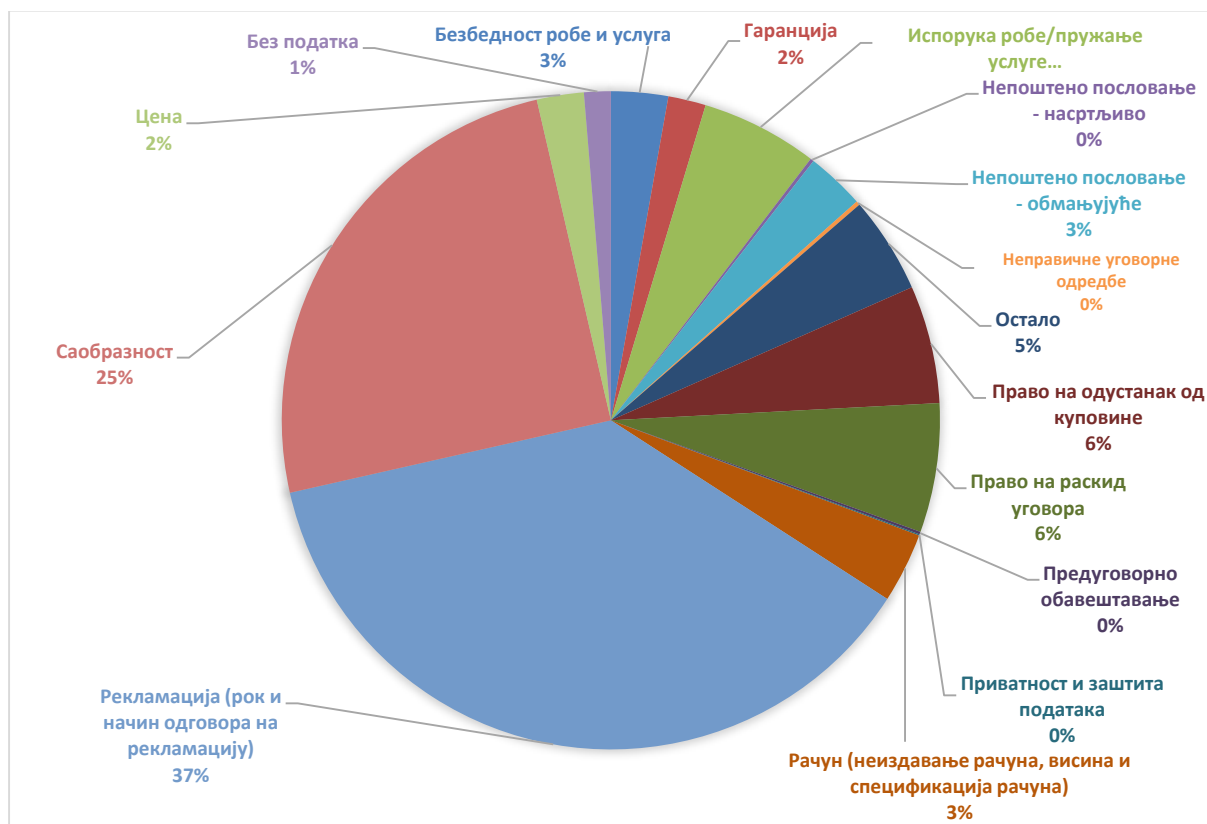
3.7. Структура приговора потрошача према предмету приговора

Према предмету приговора, највећи број приговора потрошача односи се на рок и начин одговора на рекламацију (37,34%), док се (24,92%) приговора потрошача односи на несаобразност робе и услуга. Статистички подаци показују да се знатно мањи број потрошачких приговора односи на: неостваривање права на раскид уговора, право на одустанак од куповине, рок испоруке робе и пружања услуга, неиздавање рачуна, висину и спецификацију рачуна, непоштenu пословну праксу – обмањујућу и др (према подацима из табеле). У просеку, месечно је био евидентиран 691 приговор потрошача, који се односио на рекламацију, док 461 приговор на несаобразност робе и услуга. Такође, највећи број потрошачких приговора на рекламацију био је забележено у јуну (912) и јулу (892), а на несаобразност робе и услуга у децембру (588) и октобру (566) посматраног временског интервала. Најмање приговора потрошача на рекламацију (421) и несаобразност робе и услуга (181) било је у априлу 2020. године.

Табела 7. Број приговора потрошача према предмету приговора

Предмет приговора	Број и структура приговора потрошача према предмету приговора у 2020. години													
	Јануар	Фебруар	Март	Април	Мај	Јун	Јул	Август	Септ.	Окт.	Нов.	Дец.	Укупно	%
Безбедност робе (укључујући храну) и услуга	72	70	53	50	57	43	52	34	25	64	47	55	622	2,80%
Гаранција	27	30	27	28	26	46	48	20	21	45	42	50	410	1,85%
Испорука робе/пружање услуге	52	63	47	71	223	184	144	60	59	102	101	169	1.275	5,74%
Непоштено пословање - насртљиво	4	7	3	3	2	1	6	3	3	1	3	1	37	0,17%
Непоштено пословање - обмањујуће	44	61	61	64	61	61	49	31	36	55	56	58	637	2,87%
Неправичне уговорне одредбе	2	2	4	4	1	2	4	2	0	9	8	6	44	0,20%
Остало	116	71	70	46	73	100	96	65	66	115	119	118	1.055	4,75%
Право на одустанак од куповине	86	96	89	64	107	127	127	72	86	117	116	199	1.286	5,79%
Право на раскид уговора	126	131	131	71	122	152	133	96	81	140	122	104	1.409	6,34%
Предуговорно обавештавање	5	1	0	0	2	2	3	4	0	2	3	5	29	0,13%
Приватност и заштита података	0	3	1	0	0	3	0	1	0	0	2	2	12	0,06%
Рачун (неиздавање рачуна, висина и спецификација рачуна)	61	75	62	35	64	55	60	50	54	78	60	110	764	3,44%
Рекламација (рок и начин одговора на рекламацију)	737	726	672	421	741	912	892	524	538	735	709	686	8.293	37,34%
Саобразност	517	531	358	181	389	541	505	410	398	566	551	588	5.535	24,92%
Цена	40	59	69	48	51	45	36	23	23	16	47	56	513	2,31%
Без податка	35	24	27	16	18	24	32	37	25	13	13	27	291	1,31%
УКУПНО	1.924	1.950	1.675	1.102	1.937	2.298	2.187	1.432	1.417	2.058	1.999	2.234	22.213	100,00%

Приказ приговора потрошача према предмету приговора



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 рекламацију. Потрошачки приговори су се односили и на несообразност 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 потрошача се односио на право на раскид уговора, право на одустанак од куповине и испоруку робе/пружање услуге. У мањем броју забележени су приговори потрошача који су се односили на неиздавање рачуна, висину и спецификацију рачуна, на непоштено пословање-обмањујуће, као и на безбедност робе (укључујући храну) и услуга, а који су упућивани тржишној инспекцији на даљу надлежност и поступање.

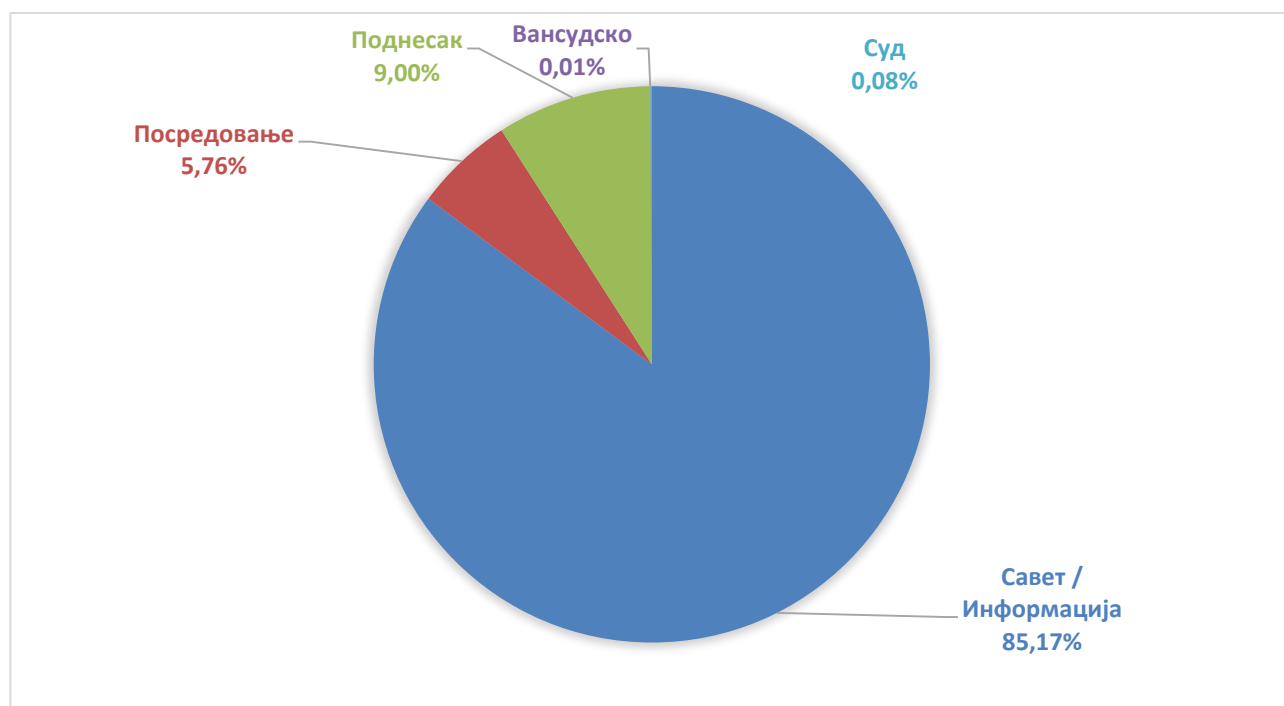
3.8. Структура приговора потрошача према врсти помоћи

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 конкретних проблема (усмени контакт са трговцем – телефоном, писани приговор трговцу са назнаком законске основе права потрошача и сл.), 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 (85,17%), док је знатно мањи број приговора решен посредовањем, односно преговарањем између потрошача и трговаца или пружаоца услуга (5,76%). Потрошачки приговори који су удружења решавала писањем поднеска износи 9,00%, док је случајева заступања на суду било 16 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.

Табела 8. Број приговора потрошача према врсти пружене помоћи

Врста помоћи	Број приговора потрошача у 2020. години												Укупно	%
	ЈАН	ФЕБ	МАР	АПР	МАЈ	ЈУН	ЈУЛ	АВГ	СЕП	ОКТ	НОВ	ДЕЦ		
Савет / Информација	1.686	1.696	1.429	912	1.644	1.951	1.825	1.249	1.202	1.708	1.660	1.955	18.917	85,17%
Посредовање	97	104	106	59	121	153	148	88	71	103	120	109	1.279	5,76%
Поднесак	141	148	140	131	165	190	212	95	144	246	218	169	1.999	9,00%
Вансудско	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0,01%
Суд	0	1	0	0	6	4	2	0	0	1	1	1	16	0,08%
Укупно	1.924	1.950	1.675	1.102	1.937	2.298	2.187	1.432	1.417	2.058	1.999	2.234	22.213	100,00%



У току 2020. године пружено је укупно 18.917 савета потрошачима. У просеку месечно је било 1.576 пружених савета потрошачима, с тим да је у децембру било 1.955 пружених савета, а у јуну 1.951 савет, док су испод просека били месеци: април са 912 и септембар са 1.202 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. 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 2020. години је било 1.279.

У циљу решавања проблема потрошача, удружења (саветовалишта) су се у 1.999 случаја поднеском или опоменом пред утужење обраћала трговцу у име потрошача, како би се избегли трошкови судског поступка.

Међутим, у ситуацијама када преговарање нема позитиван исход, потрошачима је дат савет, да своја потрошачка 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 2020. години, регионална саветовалишта потрошача су упутила инспекцијским органима укупно 1.205 приговора.

Према показатељу роба/услуга, од укупно 1.205 приговора потрошача, које су саветовалишта потрошача упутила инспекцијским органима, (924) приговора се односи на робу, а (281) приговор на услуге.

Према врсти робе и услуге, приговори потрошача упућени инспекцијским органима од стране удружења (саветовалишта) највише се односе у сегменту **робе** на: храну (123), белу технику (107), рачунаре и ИТ опрему (77), телевизоре (64), намештај/столарију и опрему за ентеријер (62), обућу (62), одећу (61), кућне апарате (46), док у сегменту **услуга** највише се приговора потрошача односи на телекомуникационе услуге (134) - од тога: услуге преноса телевизијског сигнала (57), услуге мобилне телефоније (44), услуге приступа интернету (25), услуге фиксне телефоније (8), као и унутрашње поштанске услуге - курирске услуге (44) и услуге транспорта (12).

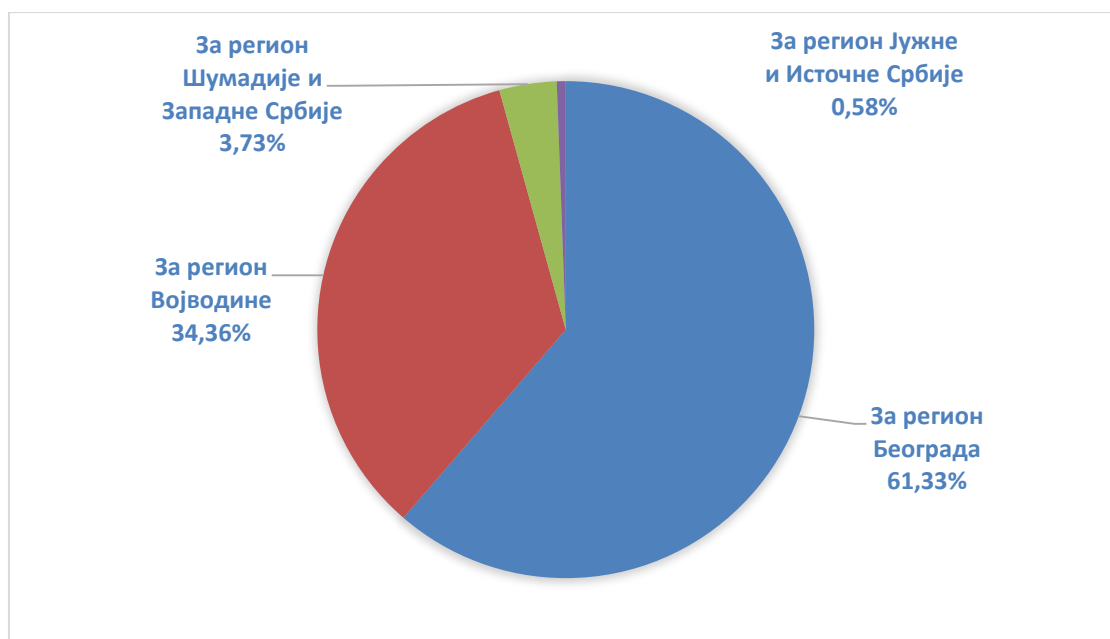
Према предмету приговора највећи број приговора потрошача се односи на: рекламацију, односно рок и начин одговора на рекламацију (458), цену (144), испоруку робе/пружање услуге (124), на безбедност робе (храна и пића) и услуга (94), непоштено пословање - обманујуће (79), саобразност (75), право на раскид уговора (68), право на одустанак од куповине (63) и гаранцију (21).

Од укупно 1.205 приговора потрошача, највећи број приговора упућен је тржишној инспекцији и РАТЕЛ-у.

Броја приговора потрошача које су саветовалишта потрошача упутила инспекцијским органима по регионима у 2020. години, приказан је у табели бр. 9, као и на графичком приказу.

Табела 9. Број приговора потрошача које су регионална саветовалошта упутила инспекцијским органима у 2020. години

Регионална саветовалишта	Укупан број приговора по регионима	%
За регион Београда: ЦЕПС, НОПС, ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА	739	61,33
За регион Војводине: УЗПВ, ПРОСПЕРИТЕТ, УП КИКИНДА	414	34,36
За регион Шумадије и Западне Србије: ОП КРАГУЈЕВЦА	45	3,73
За регион Јужне и Источне Србије: ФОРУМ и ООП ВЛАСОТИНЦЕ	7	0,58
УКУПНО	1.205	100,00



5. Утицај пандемије COVID 19

Имајући у виду да је 2020. година обележена пандемијом Covid-19 и да је знатно утицала на глобалну економију, као и да је међународна трговина претрпела озбиљне последице прекидом глобалних ланаца снабдевања, што је могло значајно утицати и на могућности реализације једног од основних потрошачких права – права на доступност најнужнијих роба и услуга. Министарство трговине, туризма и телекомуникација, је адекватно одговарало на новонастале околности, али исто тако наставља и даље да прати промене како би у наредном периоду, у сарадњи са удружењима за заштиту потрошача континуирано радило на ефикаснијој заштити потрошача. Рад удружења, које финансира ресорно министарство, несметано је настављен и у условима пандемије, приговори су пристизали на уобичајен начин путем телефона, електронске поште и бележени су у Националном регистру потрошачких приговора. Једино је за време ванредне ситуације био онемогућен лични долазак потрошача у просторије удружења.

Пандемија Covid 19 утицала је на нагли пораст електронске трговине, који се такође одразио и на повећан број потрошачких приговора на онлајн трговину. Упоредном анализом потрошачких приговора из Националног регистра потрошачких приговора која је обухватила период од 15.03.2019. године до 31.12.2019. године, као и период од 15.03.2020. године до 31.12.2020. годин закључује се следеће:

- у односу на 2019. годину, када је укупан број потрошачких приговора у посматраном периоду био 20.451 приговор, у 2020. години тај број је смањен и износи 17.369 приговора. Укупан број потрошачких приговора у вези онлај куповине за 2019. годину је износио 762, односно (3,72%) приговора, док су у 2020. години ти приговори порасли на 1641, односно (9,44%) приговора. Приговора на испоруку робе је у 2019. години било 766, односно (3,7%) приговора, док у 2020. години њихов број износи 1.136, односно (6,54%) приговора (табела 10).

Табела 10. Поређење за период од 15.03-31.12.2019. године и за период од 15.03-31.12.2020. године (првих 9 месеци Ковида)

Информације:	15.03-31.12.2019. године	15.03-31.12.2020. године
Укупан број приговора	20451	17.369
Он лајн куповина	762 (3,72%)	1641 (9,44,%)
Приговори на испоруку робе	766 (3,7%)	1136 (6,54%)

Имајући у виду наведено, не чуди податак да се у електронској куповини бележи нагли скок будући и да су поштански оператори забележили раст доставе робе купљене онлајн путем за 40 одсто. Дотадашњи тренд по коме су потрошачи давали предност традиционалном начину куповине у односу на наручивање путем интернета почиње да се мења, с обзиром на то да је одређени број потрошача увидео предности оваквог начина куповине.

6. Препоруке и закључци

Година 2020. представља годину са несвакидашњим околностима које су имале утицај на глобалном нивоу и које су поставиле изазов за многе секторе, међу којима је и Сектор заштите потрошача. Епидемија корона вируса је утицала на све привредне области па је тако оставила траг и на обим трговине, односно на куповину добара и услуга од стране физичких лица. Због немогућности да обављају редовну куповину током целе године, мера карантина и затварања трговачких објеката, као и због забринутости становништва за могућност заразе приликом обављања куповине, довело је до промене тренда где су потрошачи давали предност традиционалном начину куповине у односу на наручивање путем интернета. Овакав образац потрошачког понашања, не у толиком обиму и том брзином, предвиђа и Стратегија заштите потрошача за период 2019-2024. године која се у петогодишњем плану фокусира на активности које се тичу развоја заштите потрошача у оквиру електронске трговине.

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 2020. години, може се закључити да су као и претходне године најчешћи проблеми са којима се потрошачи сусрећу приликом куповине и коришћења роба или услуга су 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, преговарање између потрошача и трговаца у циљу решавања потрошачких проблема, као 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 потрошачких 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;
 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.