



Република Србија  
МИНИСТАРСТВО ТРГОВИНЕ,  
ТУРИЗМА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА

Број: службено  
28. фебруар 2019. године  
Немањина 22-26  
Београд

## Извештај о раду Националног регистра потрошачких приговора за 2018. 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*, чије је предвиђено време трајања две године (август 2017 – август 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 конкурсном одабрани програму 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 2017. годину, по Јавном позиву објављеном дана 18. јула 2017. године. По спроведеном Конкурсу изабрани су следећи програми: Програм „Јачање заштите права потрошача за регион Београда“ Националне организације потрошача

Србије из Београда; Програм „Саветовалиште Београд“ Центра потрошача Србије из Београда; Програм „Потрошачко саветовалиште“ Удружења Банкарских Клијената Ефектива из Београда; Програм „Унапређење заштите потрошача кроз јачање удружења потрошача и индивидуалних потрошача“ удружења Заштита потрошача из Београда; Програм „Јачање заштите права потрошача за регион Војводине“ Удружења за заштиту потрошача Војводине из Новог Сада; Програм „Потрошачко саветовалиште за јачање заштите потрошача у Војводини“ Удружења за заштиту права потрошача „Просперитет“ из Новог Сада; Програм „Саветовалиште за потрошаче за регион Шумадије и Западне Србије“ Организације потрошача Крагујевца из Крагујевца; Програм „Регионални центар за заштиту потрошача Јужне и Источне Србије“а Центра за заштиту потрошача и унапређење квалитета живота грађана ФОРУМ из Ниша; Програм „Регионални центар за заштиту потрошача Источне и Јужне Србије“ Удружења „Народни парламент“ из Лесковца. Реализација наведених програма отпочела је 9. новембра 2017. године, након потписивања уговора са Министарством, и трајала је до 9. августа 2018. године.

Министарство је 28. маја 2018. године на својој интернет страници и на порталу Е-управа расписало Конкурс за финансирање програма од јавног интереса у области заштите потрошача за 2018. годину, на тему „Помоћ потрошачима у остваривању њихових права“. По спроведеном Конкурсу изабрани су следећи програми: Програм „Помоћ потрошачима у остваривању њихових права за регион Београда“ Националне организације потрошача Србије из Београда; Програм „Посаветуј се да знаш“, Центра потрошача Србије из Београда; Програм „Развој заштите потрошача“ Удружења Заштита потрошача из Београда; Програм „Помоћ потрошачима у остваривању њихових права за регион Војводине“ Удружења за заштиту потрошача Војводине из Новог Сада, Програм „Регионално потрошачко саветовалиште у Војводини“ Удружења за заштиту права потрошача „Просперитет“ из Новог Сада; Програм „Саветовалиште за потрошаче за регион Шумадије и Западне Србије“ Организације потрошача Крагујевца из Крагујевца; Програм „Регионални центар за заштиту потрошача Јужне и Источне Србије“ Центра за заштиту потрошача и унапређење квалитета живота грађана ФОРУМ из Ниша; Програм „Потрошачко саветовалиште југоисточне Србије“ Удружења „Народни парламент“ из Лесковца;. Реализацију наведених програма удружења су започела од 17. септембра 2018. 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**

У регионалним саветовалиштима потрошача је, у току 2018. године, евидентирано укупно **26.823** потрошачка приговора. Тај број обухвата приговоре потрошача који су примљени у регионална саветовалишта путем телефона, електронском поштом или личним доласком у саветовалишта потрошача; као и приговоре потрошача који су поднети преко интернета, односно путем Националног регистра потрошачких приговора.

Потрошачима је такође омогућено да се могу обратити оператерима Групе за спровођење политике заштите потрошача, у оквиру Сектора за заштиту потрошача, путем бесплатне телефонске линије 0800 103 104. У току 2018. године примљено је укупно **1.459** приговора потрошача, од којих је Министарство проследило удружењима за заштиту потрошача - регионалним саветовалиштима **1.344** приговора потрошача, док су преостали приговори прослеђени другим надлежним институцијама. Посматрано према динамици примања приговора, највише приговора потрошача је евидентирано у месецу јануару 2018. године (178), а најмање у јулу месецу (51). У просеку је месечно, током 2018. године, у Министарству евидентирано 123 приговора потрошача.

У односу на укупан број приговора потрошача који су примљени у Министарство, највише приговора прослеђено је Саветовалиштима потрошача за регион Београда (27%), док је мањи број приговора прослеђен другим саветовалиштима (Саветовалиште за регион Војводине - 23%, Саветовалиште за регион Шумадије и Западне Србије - 22% и Саветовалиште за регион Јужне и Источне Србије - 18%).

Посматрано према динамици примања приговора, највећи број примљених приговора потрошача у регионална саветовалишта је евидентиран у октобру и децембру 2018. године. У региону Београда је у просеку на месечном нивоу евидентирано 1.227 приговора потрошача, док је у региону Војводине евидентирано 340 приговора. У региону Јужне и Источне Србије је у просеку било 279 приговора месечно, а у региону Шумадије и Западне Србије 264 приговора, 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 2018. години највећи број приговора потрошача се односио на робу (79,05%), док се 20,95% приговора односио на услуге. Највећи број приговора потрошача забележен је у месецима: март, јул, октобар и децембар 2018. године (табела 1).

**Табела 1.** Број приговора потрошача према предмету уговора (роба / услуге) у 2018. години

Роба / услуге	Број и структура приговора потрошача по месецима у 2018. години												Укупно	%
	Јан.	Феб.	Март	Април	Мај	Јун	Јул	Авг.	Септ.	Окт.	Нов.	Дец.		
Роба	1.724	1.650	1.976	1.634	1.744	1.659	1.863	1.481	1.329	2.004	2.022	2.119	21.205	79,05%
Услуга	387	388	505	335	452	469	621	414	439	605	522	481	5.618	20,95%
<b>Укупно</b>	<b>2.111</b>	<b>2.038</b>	<b>2.481</b>	<b>1.969</b>	<b>2.196</b>	<b>2.128</b>	<b>2.484</b>	<b>1.895</b>	<b>1.768</b>	<b>2.609</b>	<b>2.544</b>	<b>2.600</b>	<b>26.823</b>	<b>100,00%</b>



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

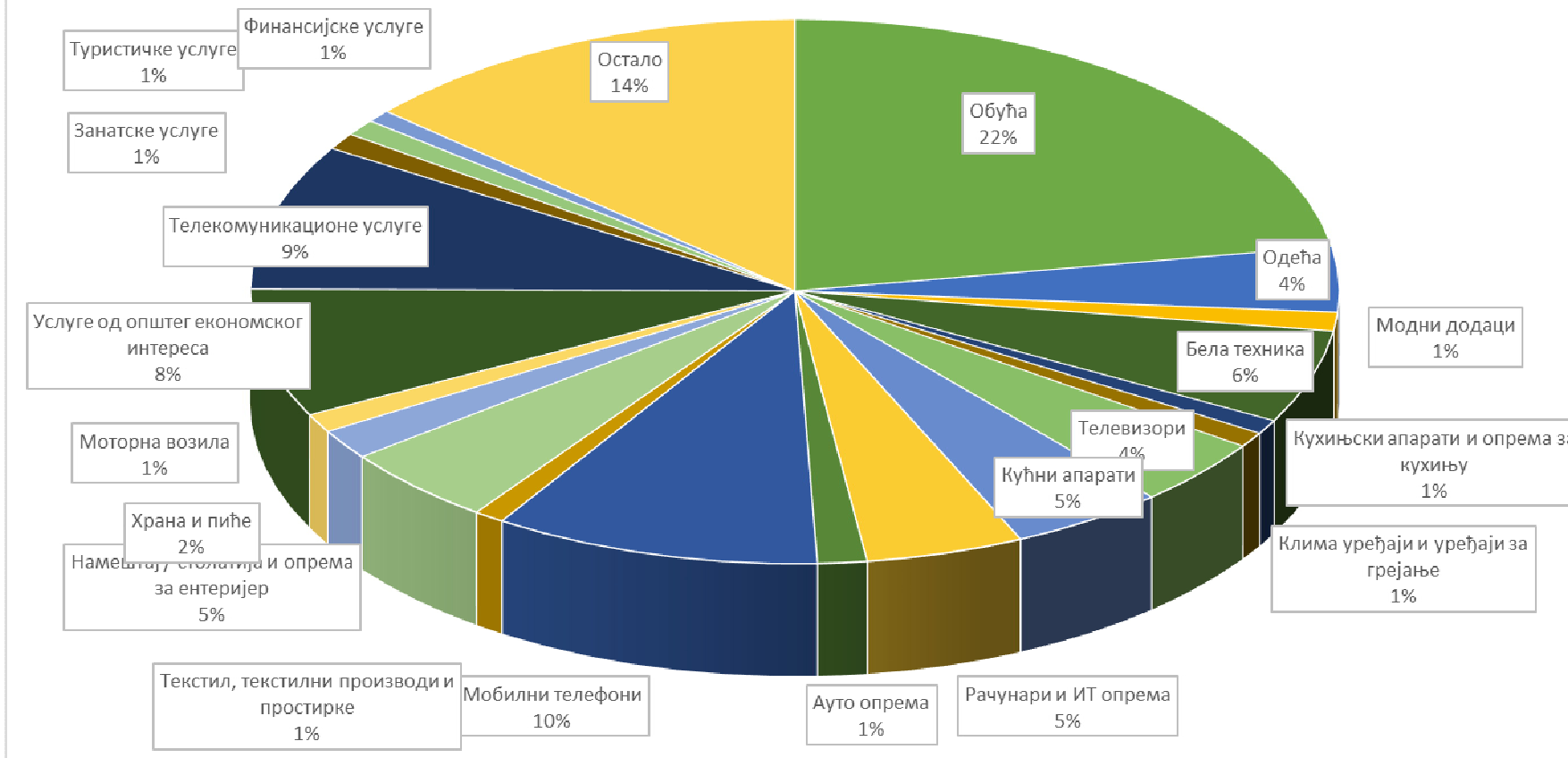
Посматрано са становишта врсте **робе**, највише приговора потрошача се односи на обућу (22,04%), мобилне телефоне (9,55%), белу технику(5,46%), рачунаре и ИТ опрему (4,60%), као и намештај/столарију и опрему за ентеријер (4,60%), кућне апарате (4,50%) и телевизоре (3,94%).

Када је реч о приговорима потрошача који се односе на пружене **услуге** највише приговора односи се на телекомуникационе услуге (8,54%), као и на услуге од општег економског интереса - снабдевање електричном енергијом, водом, топлотном енергијом, гасом и сл. (7,52%).

**Табела 2.** Укупан број приговора потрошача у 2018. години

<i>Редни број</i>	<i>Врста робе/услуге</i>	<i>Број приговора потрошача у 2018. години</i>	<i>%</i>
1.	Обућа	5.911	22,04%
2.	Одећа	1.027	3,83%
3.	Модни додаци	292	1,09%
4.	Бела техника	1.464	5,46%
5.	Кухињски апарати и опрема за кухињу	223	0,83%
6.	Клима уређаји и уређаји за грејање	237	0,88%
7.	Телевизори	1.058	3,94%
8.	Аудио опрема	80	0,30%
9.	Кућни апарати	1.206	4,50%
10.	Рачунари и ИТ опрема	1.235	4,60%
11.	Видео опрема	14	0,05%
12.	Ауто опрема	386	1,44%
13.	Фото, оптичка опрема, камере	54	0,20%
14.	Мобилни телефони	2.561	9,55%
15.	Текстил, текстилни производи и простирке	237	0,88%
16.	Намештај / столатија и опрема за ентеријер	1.235	4,60%
17.	Храна и пиће	471	1,76%
18.	Лекови	56	0,21%
19.	Моторна возила	292	1,09%
20.	Дечије играчке	61	0,23%
21.	Услуге од општег економског интереса (струја, вода, гас)	2.017	7,52%
22.	Услуге од општег економског интереса (телекомуникационе услуге)	2.291	8,54%
23.	Електро услуге	10	0,04%
24.	Грађевинске услуге	17	0,06%
25.	Занатске услуге	261	0,99%
26.	Водоинсталатерске услуге	27	0,10%
27.	Туристичке услуге	258	0,96%
28.	Финансијске услуге	194	0,72%
29.	Ауто сервис	76	0,28%
30.	Остало	3.572	13,31%
<b>Укупно</b>		<b>26.823</b>	<b>100,00%</b>

### Процентуално учешће укупног броја приговора потрошача у 2018. години



**Табела 3.** Број приговора потрошача према врсти робе у 2018. години

<i>Врсте робе</i>	<i>Број приговора према врсти робе у 2018. 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	401	416	570	454	511	474	530	438	402	549	601	565	5.911	32,66%
Одећа	123	109	114	91	66	75	54	37	55	81	99	123	1.027	5,67%
Модни додаци	27	21	26	13	25	18	19	24	19	34	32	34	292	1,61%
Бела техника	120	91	145	76	128	113	138	119	94	147	135	158	1.464	8,08%
Кухињски апарати и опрема за кухињу	12	19	16	25	18	9	14	15	12	19	27	37	223	1,23%
Клима уређаји и уређаји за грејање	16	24	23	12	20	20	6	11	6	20	26	53	237	1,31%
Телевизори	99	86	104	65	87	72	75	68	71	107	107	117	1.058	5,85%
Аудио опрема	6	9	10	7	6	6	7	4	1	9	5	10	80	0,44%
Кућни апарати	124	99	126	108	94	93	84	49	62	128	124	115	1.206	6,66%
Рачунари и ИТ опрема	132	115	117	77	97	93	104	85	76	107	96	136	1.235	6,82%
Видео опрема	0	1	0	3	3	2	1	1	0	0	1	2	14	0,08%
Ауто опрема	46	28	37	32	12	16	33	22	19	36	50	55	386	2,13%
Фото, оптичка опрема, камере	5	10	4	2	4	2	3	5	2	6	7	4	54	0,30%
Мобилни телефони	234	235	231	178	200	213	273	195	179	207	212	204	2.561	14,14%
Текстил, текстилни производи и простирке	4	13	10	5	20	26	12	11	16	46	38	36	237	1,31%
Намештај / столарија и опрема за ентеријер	97	103	101	98	77	72	98	99	82	141	128	138	1.235	6,82%
Храна и пиће	33	29	50	43	35	29	49	32	29	55	38	49	471	2,60%
Лекови	1	7	9	7	3	6	4	4	2	3	4	6	56	0,34%
Моторна возила	31	25	34	19	20	22	23	19	17	32	27	23	292	1,61%
Дечије играчке	6	3	4	9	7	4	5	7	4	1	2	9	61	0,34%
<b>Укупно</b>	<b>1.517</b>	<b>1.443</b>	<b>1.731</b>	<b>1.324</b>	<b>1.433</b>	<b>1.365</b>	<b>1.532</b>	<b>1.245</b>	<b>1.148</b>	<b>1.728</b>	<b>1.759</b>	<b>1.874</b>	<b>18.100</b>	<b>100,00 %</b>

Табела 4. Број приговора потрошача према врсти услуга у 2018. години

<i>Врсте услуга</i>	<i>Број приговора према врсти услуге у 2018. 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>	<i>Укупно</i>	<i>%</i>
Услуге од општег економског интереса (струја, вода, гас)	139	163	207	167	195	177	209	106	137	185	174	158	2.017	23,12%
Услуге од општег економског интереса (телекомуникационе услуге)	175	166	161	122	128	128	276	188	186	291	246	224	2.291	26,26%
Електро услуге	1	0	2	0	0	1	0	3	0	0	0	3	10	0,11%
Грађевинске услуге	1	0	1	2	0	1	2	0	5	2	0	3	17	0,19%
Занатске услуге	14	16	28	23	20	20	16	23	20	33	19	29	261	2,99%
Водоинсталатерске услуге	2	1	1	2	4	1	7	1	2	1	4	1	27	0,31%
Туристичке услуге	9	11	13	9	21	71	33	23	15	22	18	13	258	2,98%
Финансијске услуге	12	19	19	10	16	11	25	14	15	21	22	10	194	2,22%
Ауто сервис	4	3	10	4	7	6	9	10	6	8	3	7	76	0,87%
Остало	237	216	308	306	372	347	375	282	234	318	299	278	3.572	40,95%
<b>Укупно</b>	<b>594</b>	<b>595</b>	<b>750</b>	<b>645</b>	<b>763</b>	<b>763</b>	<b>952</b>	<b>650</b>	<b>620</b>	<b>881</b>	<b>785</b>	<b>726</b>	<b>8.723</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 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.

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.

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

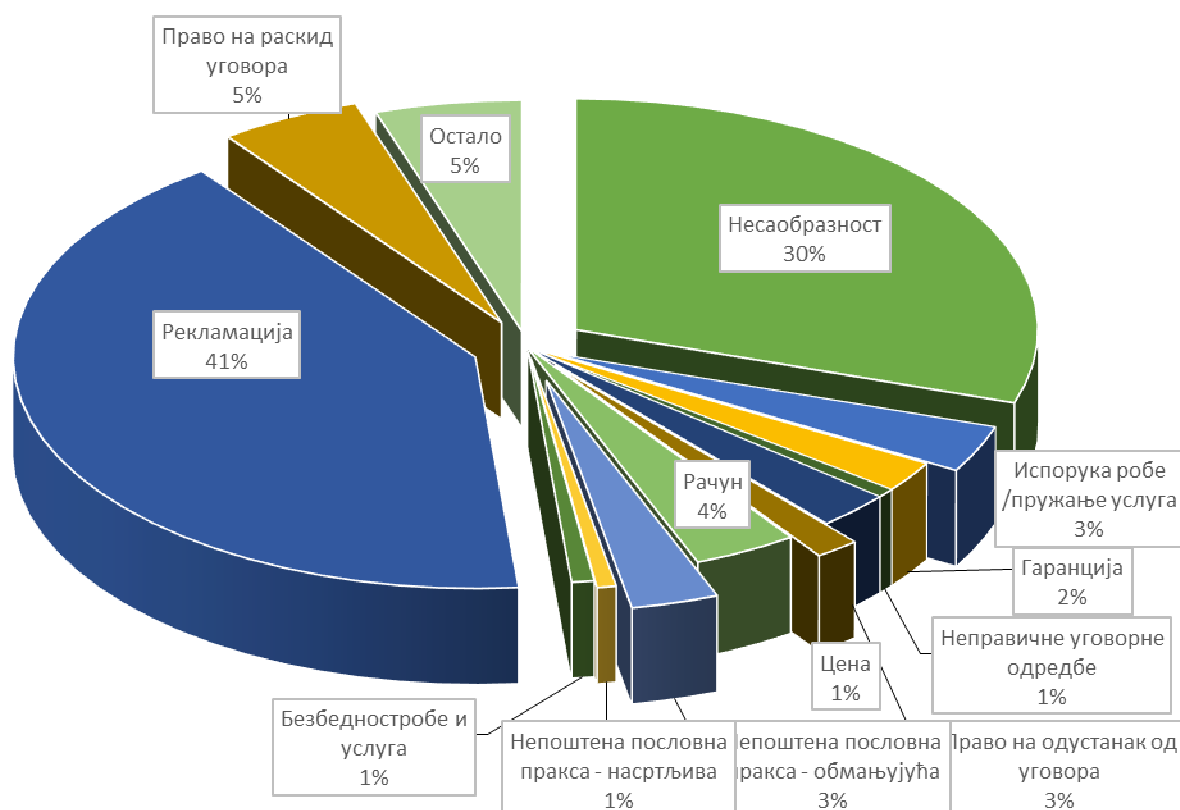
Према предмету приговора, највећи број приговора потрошача се односи на несаобразност робе и услуга (29,97%) као и на рок и начин одговора на рекламацију (41,18%), док се знатно мањи број приговора односи на: неостваривање права на раскид уговора, неиздавање и висину рачуна, рок испоруке робе и пружања услуга, непоштenu пословну праксу – обмањујућу, право на одустанак од уговора, гаранцију и др.

У просеку месечно је било 669 приговора потрошача који су се односили на несаобразност робе, с тим да је највећи број ових приговора евидентиран у марту (784) и јануару (757), док је најмање приговора потрошача било у августу месецу 2018. године (428).

Табела 5. Број приговора потрошача према предмету приговора у 2018. години

Предмет приговора	Број и структура приговора потрошача према предмету приговора у 2018. години													
	Јануар	Фебруар	Март	Април	Мај	Јун	Јул	Август	Септ.	Окт.	Нов.	Дец.	Укупно	%
Несаобразност	757	676	784	628	718	723	674	428	482	716	725	728	8.039	29,97%
Испорука робе /пружање услуга	125	57	74	63	72	50	55	43	64	96	83	92	874	3,26%
Гаранција	41	52	59	41	43	36	44	32	35	67	49	75	574	2,14%
Неправичне уговорне одредбе	13	13	16	14	21	19	23	17	10	6	13	6	171	0,64%
Право на одустанак од уговора	57	45	78	67	59	72	86	63	49	100	10	8	694	2,59%
Цена	24	48	30	36	40	26	34	32	24	41	33	46	414	1,54%
Рачун	98	101	110	79	49	61	93	65	55	84	101	74	970	3,62%
Предуговорно обавештавање	11	9	16	14	5	4	8	2	6	2	4	8	89	0,33%
Непоштена пословна пракса - обманујућа	74	59	68	62	64	100	71	53	38	96	61	71	817	3,05%
Непоштена пословна пракса - насртљива	20	14	26	24	25	21	21	6	3	10	7	3	180	0,67%
Безбедност робе и услуга	17	11	15	25	14	10	26	18	11	25	19	19	210	0,78%
Рекламација	709	795	1.007	764	861	797	1027	932	792	1.072	1.126	1.163	11.045	41,18%
Приватност и заштита података	1	4	6	5	8	7	7	3	0	5	2	2	50	0,19%
Право на раскид уговора	63	57	61	45	47	49	141	114	130	184	221	216	1.328	4,94%
Остало	101	97	131	102	170	153	174	87	69	105	90	89	1.368	5,10%
<b>Укупно</b>	<b>2.111</b>	<b>2.038</b>	<b>2.481</b>	<b>1.969</b>	<b>2.196</b>	<b>2.128</b>	<b>2.484</b>	<b>1.895</b>	<b>1.768</b>	<b>2.609</b>	<b>2.544</b>	<b>2.600</b>	<b>26.823</b>	<b>100,00%</b>

### Процентуално учешће приговора потрошача према предмету приговора у2018. 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 издавање 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.

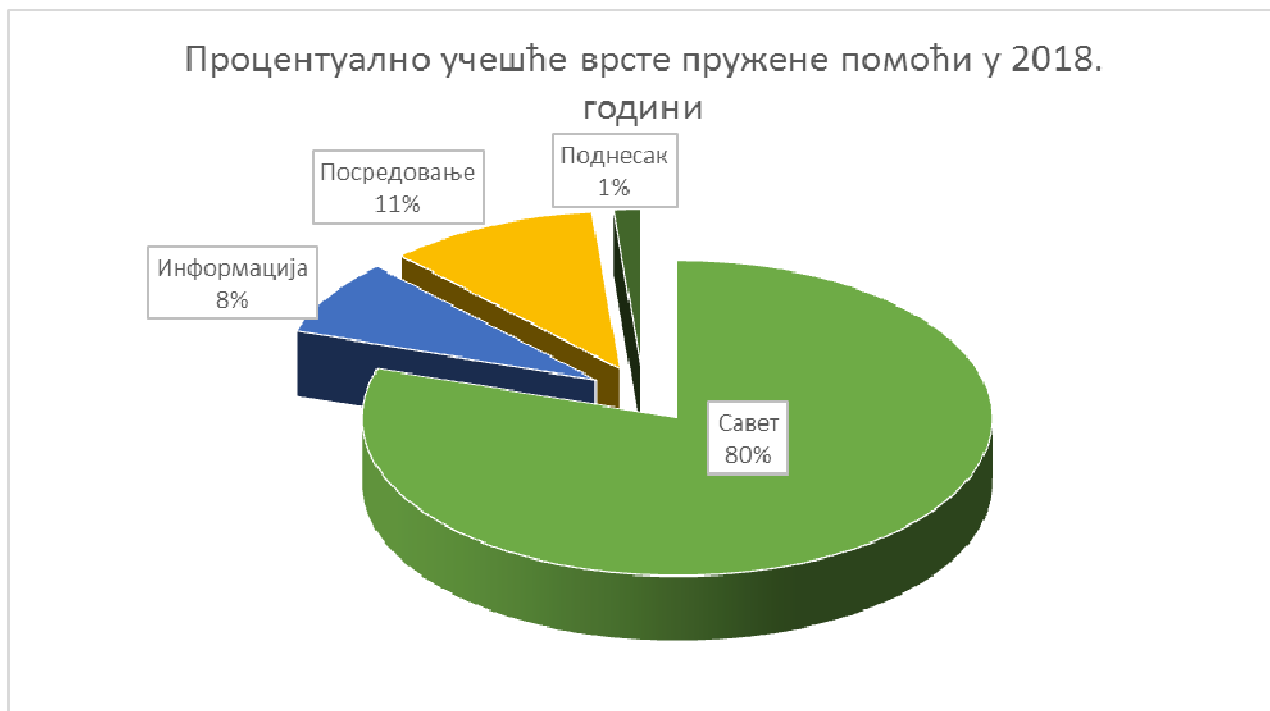
### 3.4 Структура приговора потрошача према врсти помоћи

Удружења за заштиту потрошача својим активностима доприносе унапређењу заштите потрошача у Републици Србији кроз информисање и едукацију потрошача о 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 давањем савета (79,85%), док је знатно мањи број приговора решен посредовањем, односно преговарањем између потрошача и трговаца или пружаоца услуга (10,77%). Потрошачки приговори који су удружења решила давањем информација износи 7,71%, док је случајева заступања на суду било само 44 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 2018. години

Врста помоћи	Број приговора потрошача у 2018. години												Укупно	%
	Јан.	Феб.	Март	Април	Мај	Јун	Јул	Авг.	Септ.	Окт.	Новем.	Децем.		
Савет	1.719	1.695	2.020	1.564	1.646	1.535	1.972	1.495	1.414	2.051	2.137	2.171	21.419	79,85%
Информација	231	197	216	168	271	164	143	75	96	153	162	192	2.068	7,71%
Посредовање	131	128	214	199	254	359	321	301	214	358	215	194	2.888	10,77%
Поднесак	17	16	25	26	24	62	38	24	37	47	27	39	382	1,42%
Вансудско	5	0	2	10	0	0	2	0	2	0	0	1	22	0,08%
Суд	8	2	4	2	1	8	8	0	5	0	3	3	44	0,17%
<b>Укупно</b>	<b>2.111</b>	<b>2.038</b>	<b>2.481</b>	<b>1.969</b>	<b>2.196</b>	<b>2.128</b>	<b>2.484</b>	<b>1.895</b>	<b>1.768</b>	<b>2.609</b>	<b>2.544</b>	<b>2.600</b>	<b>26.823</b>	<b>100,00 %</b>



У току 2018. године пружено је укупно 21.419 савета потрошачима. У просеку месечно је било 1.785 пружених савета потрошачима, с тим да је у марту месецу било 2.020 пружених савета, а у децембру 2.171, док су испод просека били месеци август са 1.495 и септембар са 1.414 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 2018. години је било 2.888.

У циљу решавања проблема потрошача, удружења (саветовалишта) су се у 382 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 2018. години, **регионална саветовалишта потрошача су упутила инспекцијским органима укупно 2.594 приговора.**

Од укупно **2.594** приговора потрошача, највећи број приговора упућен је тржишној инспекцији (1.328), пољопривредној инспекцији (166), затим РАТЕЛ-у (131), судовима (70), пореској инспекцији (48) и Народној банци Србије (36) приговора потрошача.

**Према предмету уговора (роба/услуга),** од укупно 2.594 приговора потрошача које су саветовалишта потрошача упутила инспекцијским органима, 2.006 приговора се односи на робу, а 588 на услуге.

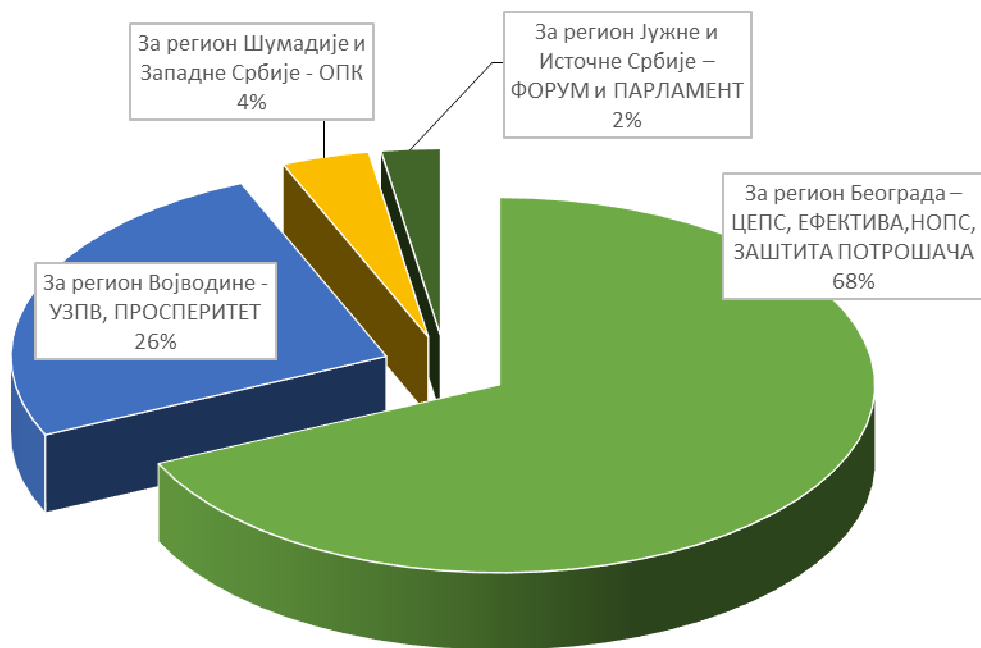
**Према врсти робе и услуге,** приговори потрошача упућени инспекцијским органима од стране удружења (саветовалишта) највише се односе у сегменту **робе** на: обућу (424), намештај, столарију и опрему за ентеријер (273), мобилне телефоне (252), храну (233), рачунаре и ИТ опрему (122), и белу технику (120), а у сегменту **услуга** на: услуге од општег економског интереса - телекомуникационе услуге (232), услуге од општег економског интереса - снабдевање електричном енергијом, водом, топлотном енергијом, гасом и сл. (56), туристичке услуге (81), занатске услуге (51) и на финансијске услуге (29).

**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 саветовалошта упутиле инспекцијским органима у 2018. години

<i>Регионална саветовалишта</i>	<i>Укупан број приговора по регионима</i>	<i>%</i>
За регион Београда – ЦЕПС, ЕФЕКТИВА,НОПС, ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА	<b>1.767</b>	<b>68,12</b>
За регион Војводине - УЗПВ, ПРОСПЕРИТЕТ	<b>663</b>	<b>25,56</b>
За регион Шумадије и Западне Србије - ОПК	<b>98</b>	<b>3,78</b>
За регион Јужне и Источне Србије – ФОРУМ и ПАРЛАМЕНТ	<b>66</b>	<b>2,54</b>
<b>Укупно</b>	<b>2.594</b>	<b>100</b>

Процентуално учешће приговора потрошача упућених инспекцијским органима у 2018. години



## 5. 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 2018. године поднет је 31 захтев за покретање поступака заштите колективног интереса потрошача.. Донета су три решења о повреди колективног интереса потрошача и једно решење којим је утврђено да нема повреде. Прекинуто је 12 поступака јер су трговци дали корективну изјаву којом су се обавезали да промене своје поступање и на тај начин своје пословање ускладе са Законом, док је 13 поступака обустављено јер су трговци испунили обавезе преузете датим корективним изјавама, дакле исправили су своје поступање.

## 6. 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. Потрошачи су почели да се обраћају удружењима за заштиту потрошача пре саме куповине како би се информисали о својим потрошачким правима и посаветовали о могућим последицама уколико не донесу економску и рационалну одлуку о куповини. Поред тога, ово је истовремено јасан и добар показатељ да су потрошачи у Републици Србији 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.