



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ТРГОВИНЕ,
ТУРИЗМА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА
Сектор за заштиту потрошача
Број: службено
28. фебруар 2020. године
Немањина 22-26
Београд

Извештај о раду Националног регистра потрошачких приговора за 2019. 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 – 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 у одабрани програми удружења и савеза удружења за заштиту потрошача и на основу којих корисници средстава преузимају одређене обавезе у вези са радом НРПП-а. У складу са наведеним, ова удружења имају право на приступ и коришћење Националног регистра потрошачких приговора у циљу примања, евидентирања, поступања по приговорима потрошача и уноса истих у јединствену базу регистра.

Министарство трговине, туризма и телекомуникација је расписало Конкурс за финансирање програма од јавног интереса у области заштите потрошача за 2018. годину, по Јавном позиву објављеном дана 28. маја 2018. године. 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. Реализација наведених програма отпочела је 17. септембра 2018. године, након потписивања уговора са Министарством, и трајала је до 17. јула 2019. године.

Након реализованих напред наведених програма, Министарство 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“ Удружење 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 од 01. октобра 2019. 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 2019. године евидентирано укупно 26.532 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 2019. године примљено је укупно 989 приговора потрошача, од којих је Министарство проследило удружењима за заштиту потрошача - регионалним саветовалиштима 737 приговора потрошача, док су преостали приговори прослеђени другим надлежним институцијама. Посматрано према динамици примања приговора, највише приговора потрошача је евидентирано у месецу децембру 2019. године (264), а најмање у јулу месецу (12). У просеку је месечно, током 2019. године, у Министарству евидентирано 82 приговора потрошача.

У односу на укупан број приговора потрошача који су примљени у Министарство, највише приговора прослеђено је Саветовалиштима потрошача за регион Београда (56%), док је мањи број приговора прослеђен другим саветовалиштима (Саветовалиште за регион Војводине - 21%, Саветовалиште за регион Шумадије и Западне Србије - 16% и Саветовалиште за регион Јужне и Источне Србије - 7%).

Посматрано према динамици примања приговора, највећи број примљених приговора потрошача у регионална саветовалишта је евидентиран у марту (2.615) и мају (2.752) 2019.

године. У региону Београда је у просеку на месечном нивоу евидентирано 1.314 приговора потрошача, док је у региону Војводине евидентирано 396 приговора. У региону Шумадије и Западне Србије је у просеку било 257 приговора месечно, а у региону Јужне и Источне Србије 243 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.

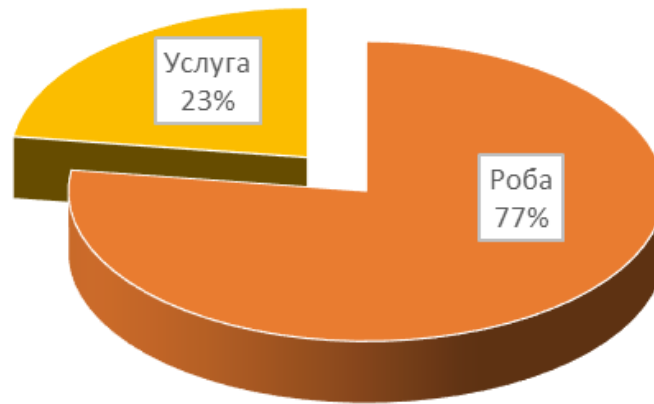
3.1 Структура приговора потрошача према предмету уговора – роба или услуга

У 2019. години највећи број приговора потрошача се односио на робу (77,24%), док се 22,76% приговора односио на услуге. Највећи број приговора потрошача забележен је у месецима: јануар, фебруар, март, мај 2019. године (табела 1).

Табела 1. Број приговора потрошача према предмету уговора (роба/услуге) у 2019. години

Роба / услуге	Број и структура приговора потрошача по месецима у 2019. години												Укупно	%
	Јануар	Фебруар	Март	Април	Мај	Јун	Јул	Август	Септ.	Окт.	Нов.	Дец.		
Роба	1864	1878	1979	1.699	2203	1904	1771	1321	1222	1587	1438	1628	20494	77,24%
Услуга	506	616	636	546	549	562	540	409	337	442	430	465	6038	22,76%
Укупно	2370	2494	2615	2245	2752	2466	2311	1730	1559	2029	1868	2093	26532	100,00%

СТРУКТУРА ПРИГОВОРА ПОТРОШАЧА ПРЕМА ПРЕДМЕТУ УГОВОРА



3.2 Структура приговора потрошача према врсти робе или услуге

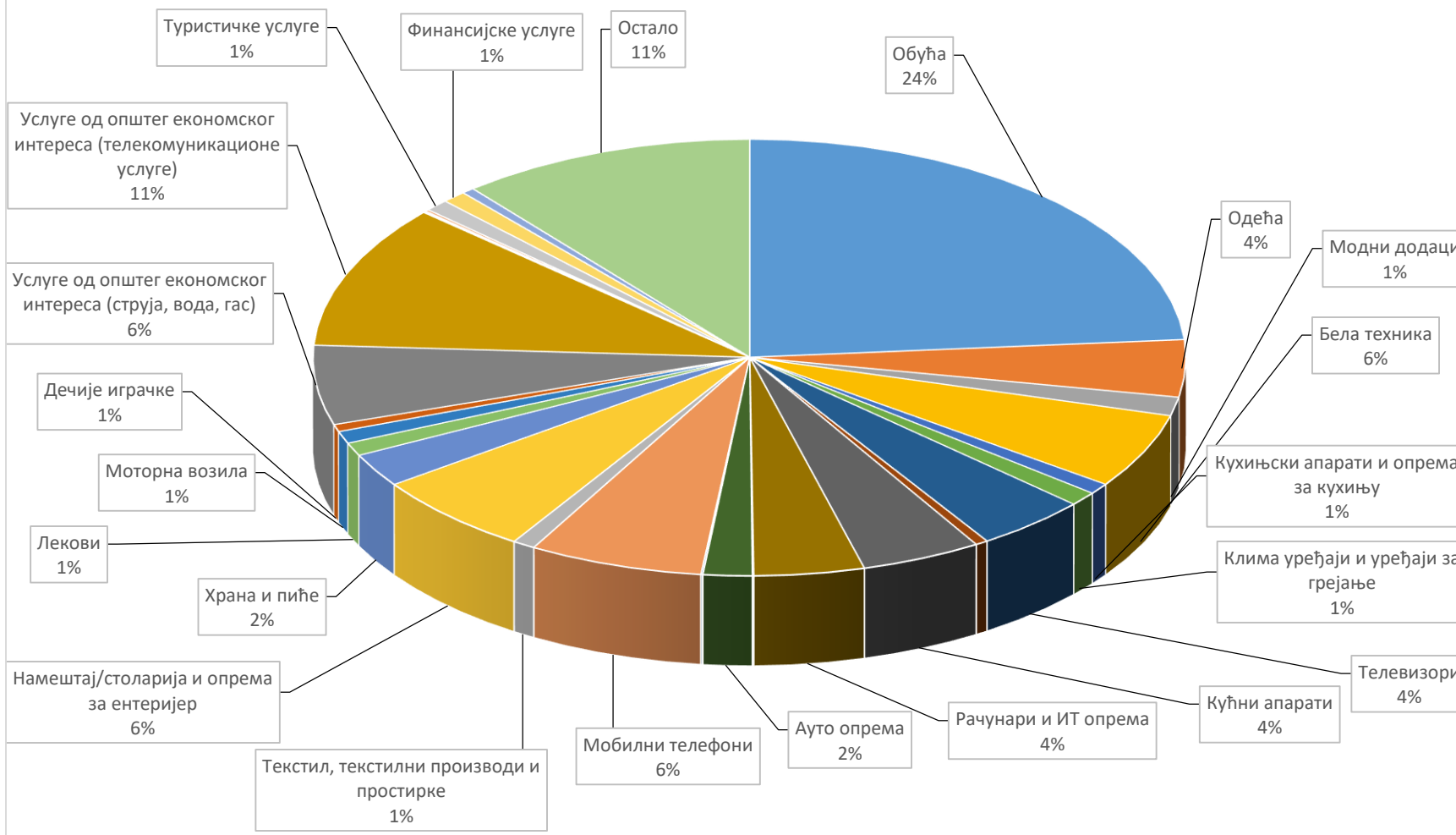
Посматрано са становишта **врсте робе**, највише приговора потрошача се односи на обућу (23,48%), мобилне телефоне (6,38%), намештај/столарију и опрему за ентеријер (6,00%), белу технику (5,50%), кућне апарате (4,40%), одећа (4,19%), као и телевизоре (4,11%) и рачунаре и ИТ опрему (4,04%).

Када је реч о приговорима потрошача који се односе на пружене **услуге**, највише приговора односи се на телекомуникационе услуге (10,58%), као и на услуге од општег економског интереса – снабдевање електричном енергијом, водом, топлотном енергијом, гасом и сл. (5,82%)

Табела 2. Укупан број приговора потрошача у 2019. години према врсти робе или услуге

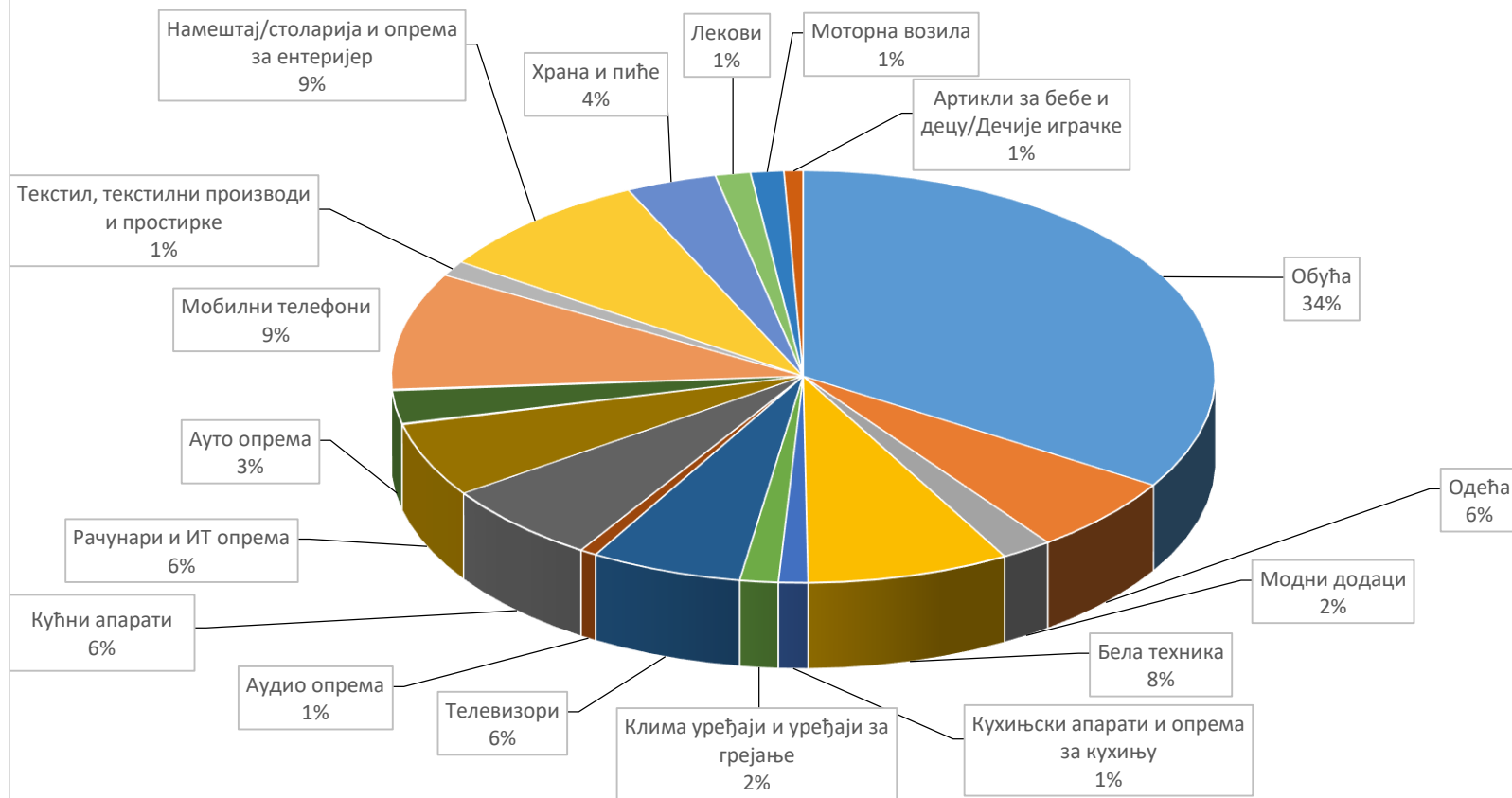
<i>ВРСТА РОБЕ/УСЛУГЕ</i>	<i>БРОЈ</i>	<i>ПРОЦЕНАТ</i>
Обућа	6229	23,48%
Одећа	1112	4,19%
Модни додаци	364	1,37%
Бела техника	1459	5,50%
Кухињски апарати и опрема за кухињу	212	0,80%
Клима уређаји и уређаји за грејање	276	1,04%
Телевизори	1090	4,11%
Аудио опрема	121	0,46%
Кућни апарати	1166	4,40%
Рачунари и ИТ опрема	1072	4,04%
Видео опрема	14	0,05%
Ауто опрема	475	1,79%
Фото, оптичка опрема, камере	18	0,07%
Мобилни телефони	1693	6,38%
Текстил, текстилни производи и простирке	219	0,83%
Намештај / столатија и опрема за ентеријер	1592	6,00%
Храна и пиће	653	2,46%
Лекови	254	0,96%
Моторна возила	239	0,90%
Дечије играчке	140	0,53%
Услуге од општег економског интереса	1543	5,82%
Телекомуникационе услуге	2806	10,58%
Електро услуге	8	0,03%
Грађевинске услуге	20	0,08%
Занатске услуге	248	0,93%
Водоинсталатерске услуге	38	0,14%
Туристичке услуге	232	0,87%
Финансијске услуге	237	0,89%
Ауто сервис	121	0,46%
Остало	2881	10,84%
Укупно	26532	100,00%

ПРОЦЕНТУАЛНО УЧЕШЋЕ УКУПНОГ БРОЈА ПРИГОВОРА ПОТРОШАЧА У 2019. ГОДИНИ



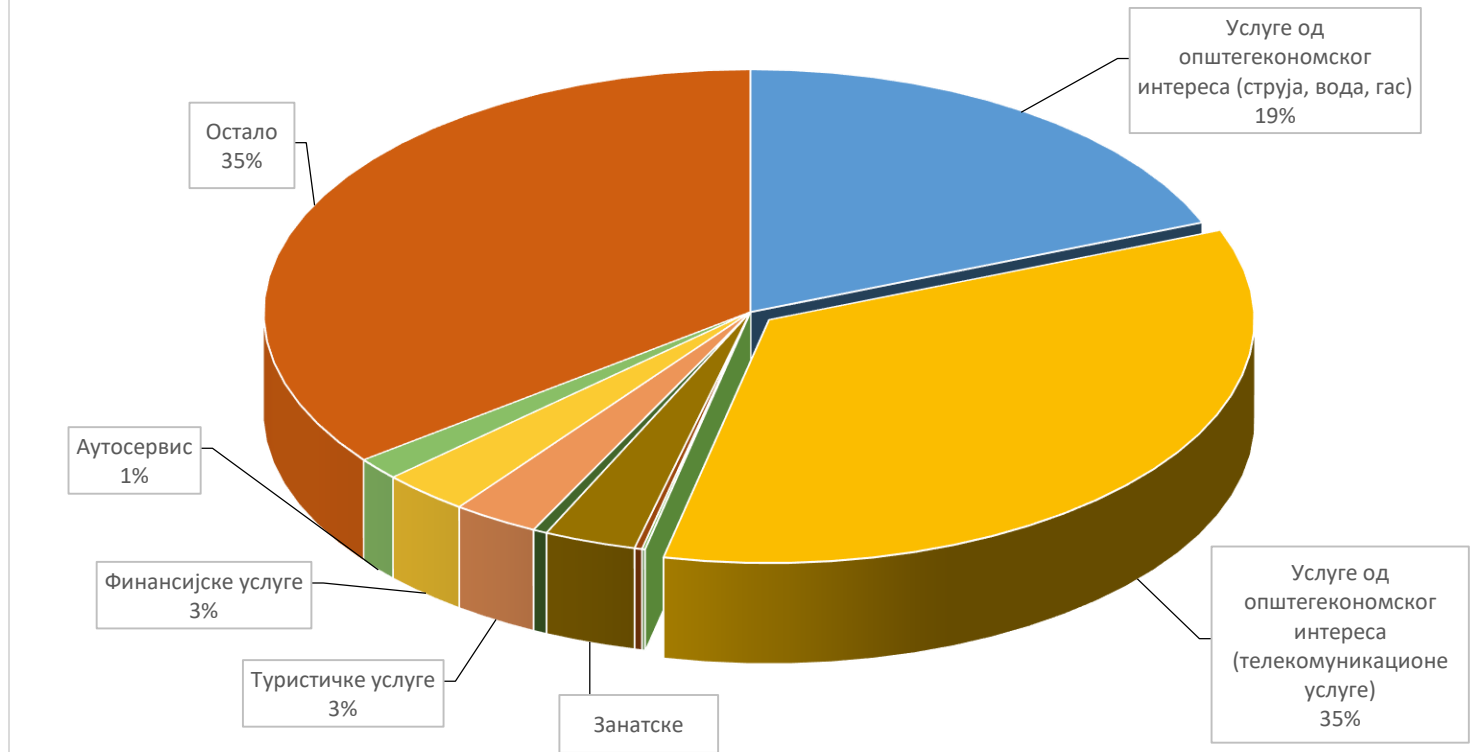
<i>Врсте робе</i>	<i>Број приговора према врсти робе у 2019. години</i>												Укупно	%
	<i>Јануар</i>	<i>Фебруар</i>	<i>Март</i>	<i>Април</i>	<i>Мај</i>	<i>Јун</i>	<i>Јул</i>	<i>Август</i>	<i>Септ.</i>	<i>Окт.</i>	<i>Нов.</i>	<i>Дец.</i>		
Обућа	527	525	584	507	626	603	543	383	361	539	463	568	6229	33,86%
Одећа	102	122	116	96	130	109	82	44	51	85	84	91	1112	6,04%
Модни додаци	27	32	40	32	37	32	38	24	27	31	21	23	364	1,98%
Бела техника	103	128	120	134	113	134	121	103	105	149	118	131	1459	7,93%
Кухињски апарати и опрема за кухињу	19	15	27	16	20	12	20	16	6	20	21	20	212	1,15%
Клима уређаји и уређаји за грејање	42	32	17	11	21	26	35	27	17	12	18	18	276	1,50%
Телевизори	92	108	114	79	102	92	83	65	64	77	97	117	1090	5,93%
Аудио опрема	11	9	16	7	9	11	12	13	7	8	7	11	121	0,66%
Кућни апарати	134	119	127	90	134	105	94	71	66	88	69	69	1166	6,34%
Рачунари и ИТ опрема	116	107	120	81	105	82	81	72	60	85	73	90	1072	5,83%
Видео опрема	1	0	3	0	0	1	1	3	3	2	0	0	14	0,08%
Ауто опрема	51	56	33	81	40	33	28	23	21	43	25	41	475	2,58%
Фото, оптичка опрема, камере	2	4	1	1	3	3	1	0	2	1	0	0	18	0,10%
Мобилни телефони	184	141	168	159	171	162	138	134	118	106	106	106	1693	9,20%
Текстил, текстилни производи и простирке	28	25	21	13	18	30	15	26	7	11	11	14	219	1,19%
Намештај / столатија и опрема за ентеријер	131	131	144	131	313	150	120	80	95	111	98	88	1592	8,65%
Храна и пиће	43	48	63	47	89	60	61	48	46	40	58	50	653	3,55%
Лекови	11	4	7	48	31	24	24	14	22	26	17	26	254	1,38%
Моторна возила	12	24	21	12	24	25	33	20	23	22	11	12	239	1,30%
Артикли за бебе и децу /Дечије играчке	22	11	11	9	10	14	20	14	7	3	12	7	140	0,75%
Укупно	1658	1641	1753	1554	1996	1708	1550	1180	1108	1459	1309	1482	18398	100,00%

ПРОЦЕНТУАЛНО УЧЕШЋЕ ПРИГОВОРА ПОТРОШАЧА ПРЕМА ВРСТИ РОБЕ У 2019. ГОДИНИ



<i>Врстеуслуга</i>	<i>Број приговора према врсти услуге у 2019. 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 општегеконскомског интереса (струја, вода, гас)	144	165	183	174	167	130	132	79	41	101	101	126	1543	18,97%
Телекомуникационеуслуге	243	356	286	191	248	257	251	200	164	198	207	205	2806	34,50%
Електроуслуге	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	8	0,10%
Грађевинскеуслуге	0	1	1	4	3	3	3	0	0	2	1	2	20	0,25%
Занатскеуслуге	18	20	19	28	27	31	32	20	12	15	13	13	248	3,05%
Водоинсталатерскеуслуге	2	3	4	5	3	5	5	2	2	1	2	4	38	0,47%
Туристичкеуслуге	20	4	5	29	14	21	52	46	16	10	8	7	232	2,85%
Финансијскеуслуге	23	26	28	4	38	19	30	17	15	12	16	9	237	2,91%
Аутосервис	21	35	6	7	7	9	8	7	3	8	6	4	121	1,49%
Остало	241	242	330	248	249	282	247	178	197	222	205	240	2881	35,41%
Укупно	712	853	862	691	756	758	761	550	451	570	559	611	8134	100,00%

ПРОЦЕНТУАЛНО УЧЕШЋЕ ПРИГОВОРА ПОТРОШАЧА ПРЕМА ВРСТИ УСЛУГЕ У 2019.
ГОДИНИ



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

Код 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. Код појединих кабловских оператора дошло је до измена програмских шема и укидања појединих ТВ канала корисницима, што је довело до питања поштовања потрошачког права услед промена основног програмског пакета и мењања понуде која је важила потписивањем уговора.

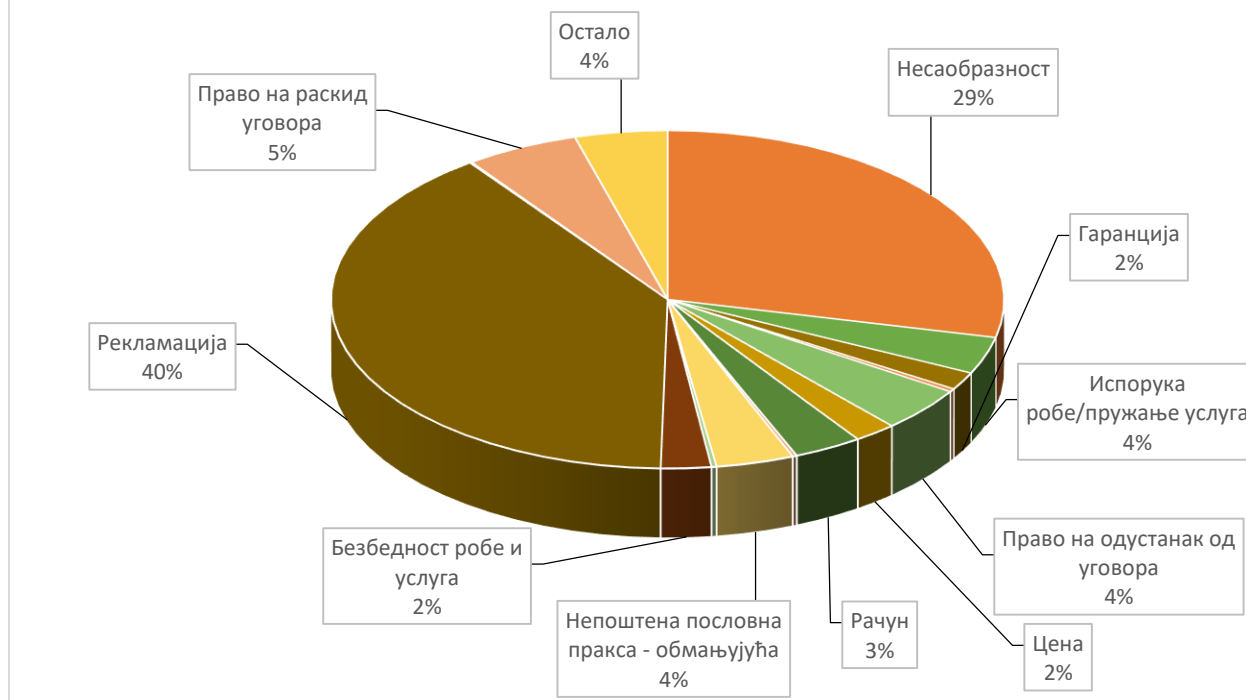
3.3 Структура приговора потрошача према предмету приговора

Према предмету приговора, највећи број приговора потрошача се односи на несаобразност робе и услуга (28,61%) као и на рок и начин одговора на рекламацију (39,67%), док се знатно мањи број приговора односи на: неостваривање права на раскид уговора, неиздавање и висину рачуна, рок испоруке робе и пружања услуга, непоштену пословну праксу – обмањујућу, право на одустанак од уговора, гаранцију и др. У просеку месечно је било 632 приговора потрошача који су се односили на несаобразност робе, а 877 приговора која су се односила на рекламацију с тим да је највећи број ових приговора што се тиче рекламације евидентиран у јануару (1047) и мају (963), а код несаобразности у мају (830) и марту (802), док је најмање приговора потрошача који се тичу рекламације и несаобразности било у септембру месецу 2019. године (711 и 381).

Табела 5. Број приговора потрошача према предмету приговора у 2019. години

Предмет приговора	Број и структура приговора потрошача према предмету приговора у 2019. години													
	Јануар	Фебруар	Март	Април	Мај	Јун	Јул	Август	Септ.	Окт.	Нов.	Дец.	Укупно	%
Несаобразност	624	799	802	669	830	781	683	438	381	507	515	562	7591	28,61%
Испорука робе /пружање услуга	73	66	77	57	202	84	76	49	54	77	47	76	938	3,54%
Гаранција	60	47	28	35	43	51	37	24	35	27	27	37	451	1,70%
Неправичне уговорне одредбе	8	17	16	5	8	7	5	3	1	8	2	3	83	0,31%
Право на одустанак од уговора	80	87	121	106	123	115	97	67	48	98	87	100	1129	4,26%
Цена	36	52	61	54	62	40	46	26	28	56	35	44	540	2,04%
Рачун	74	116	131	84	85	72	57	57	36	38	56	65	871	3,28%
Предуговорно обавештавање	6	5	7	2	8	6	5	6	2	2	2	5	56	0,21%
Непоштена пословна пракса - обманујућа	98	67	79	66	105	102	65	72	58	99	80	98	989	3,73%
Непоштена пословна пракса - насртљива	8	9	5	4	7	2	2	3	4	3	8	8	63	0,24%
Безбедност робе и услуга	16	33	71	79	79	61	59	53	39	42	58	50	640	2,41%
Рекламација	1047	932	924	827	963	890	946	798	711	904	756	828	10526	39,67%
Приватност и заштита података	3	2	1	5	0	1	3	3	0	1	4	0	23	0,09%
Правонараскид уговора	155	158	160	148	132	142	115	61	82	95	98	103	1449	5,46%
Остало	82	104	132	104	105	112	115	70	80	72	93	114	1183	4,45%
Укупно	2370	2494	2615	2245	2752	2466	2311	1730	1559	2029	1868	2093	26532	100,00%

ПРОЦЕНТУАЛНО УЧЕШЋЕ ПРИГОВОРА ПОТРОШАЧА ПРЕМА ПРЕДМЕТУ
ПРИГОВОРА У 2019. 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: непоштenu 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

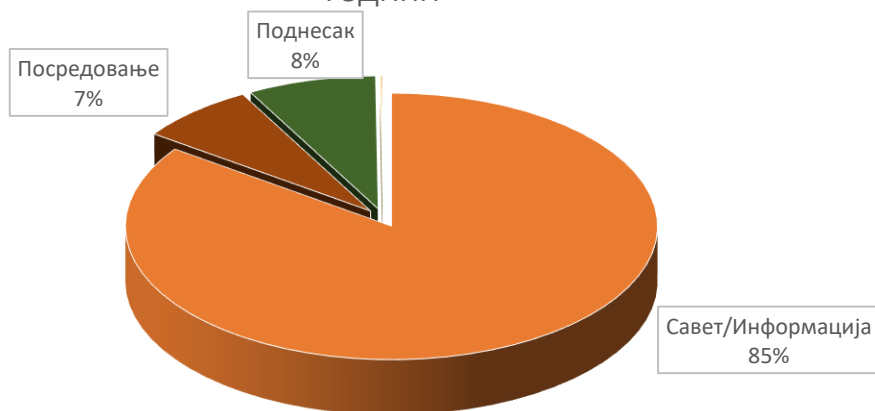
Удружења за заштиту потрошача својим активностима доприносе унапређењу заштите потрошача у Републици Србији кроз информисање и едукацију потрошача о њиховим правима, давање савета потрошачима у конкретном случају, пружање правне помоћи потрошачима у решавању конкретног проблема (усмени контакт са трговцем – 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 информисањем и давањем савета (84,85%), док је знатно мањи број приговора решен посредовањем, односно преговарањем између потрошача и трговаца или пружаоца услуга (7,17%). Потрошачки приговори који су удружења решавала писањем поднеска износи 7,82%, док је случајева заступања на суду било само 19 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 2019. Години

Врста помоћи	Број приговора потрошача у 2019. години												Укупно	%
	Јануар	Фебруар	Март	Април	Мај	Јун	Јул	Август	Септембар	Октобар	Новембар	Децембар		
Савет Информација	2100	2084	2146	1854	2364	2075	1964	1464	1391	1708	1602	1760	22512	84,85%
Посредовање	205	205	195	336	234	138	104	80	60	123	119	104	1903	7,17%
Поднесак	64	203	268	34	152	250	241	186	108	192	147	229	2074	7,82%
Вансудско	0	1	1	20	0	1	1	0	0	0	0	0	24	0,09%
Суд	1	1	5	1	2	2	1	0	0	6	0	0	19	0,07%
Укупно	2370	2494	2615	2245	2752	2466	2311	1730	1559	2029	1868	2093	26532	100,00%

ПРОЦЕНТУАЛНО УЧЕШЋЕ ПРИГОВОРА ПОТРОШАЧА ПРЕМА ВРСТИ ПРУЖЕНЕ ПОМОЋИ У 2019. ГОДИНИ



У току 2019. године пружено је укупно 22.512 савета потрошачима. У просеку месечно је било 1.876 пружених савета потрошачима, с тим да је у мају месецу било 2.364 пружених савета, а у јануару 2.100, док су испод просека били месеци август са 1.464 и септембар са 1.391 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 2019. години је било 1.903.

У циљу решавања проблема потрошача, удружења (саветовалишта) су се у 2.074 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 2019. години, **регионална саветовалишта потрошача су упутила инспекцијским органима укупно 1.151 приговор.**

Од укупно 1.151 приговора потрошача, највећи број приговора упућен је тржишној инспекцији, пољопривредној инспекцији и РАТЕЛ-у.

Према показатељу роба/услуга, од укупно 1.151 приговора потрошача које су саветовалишта потрошача упутила инспекцијским органима, 830 приговора се односи на робу, а 321 на услуге.

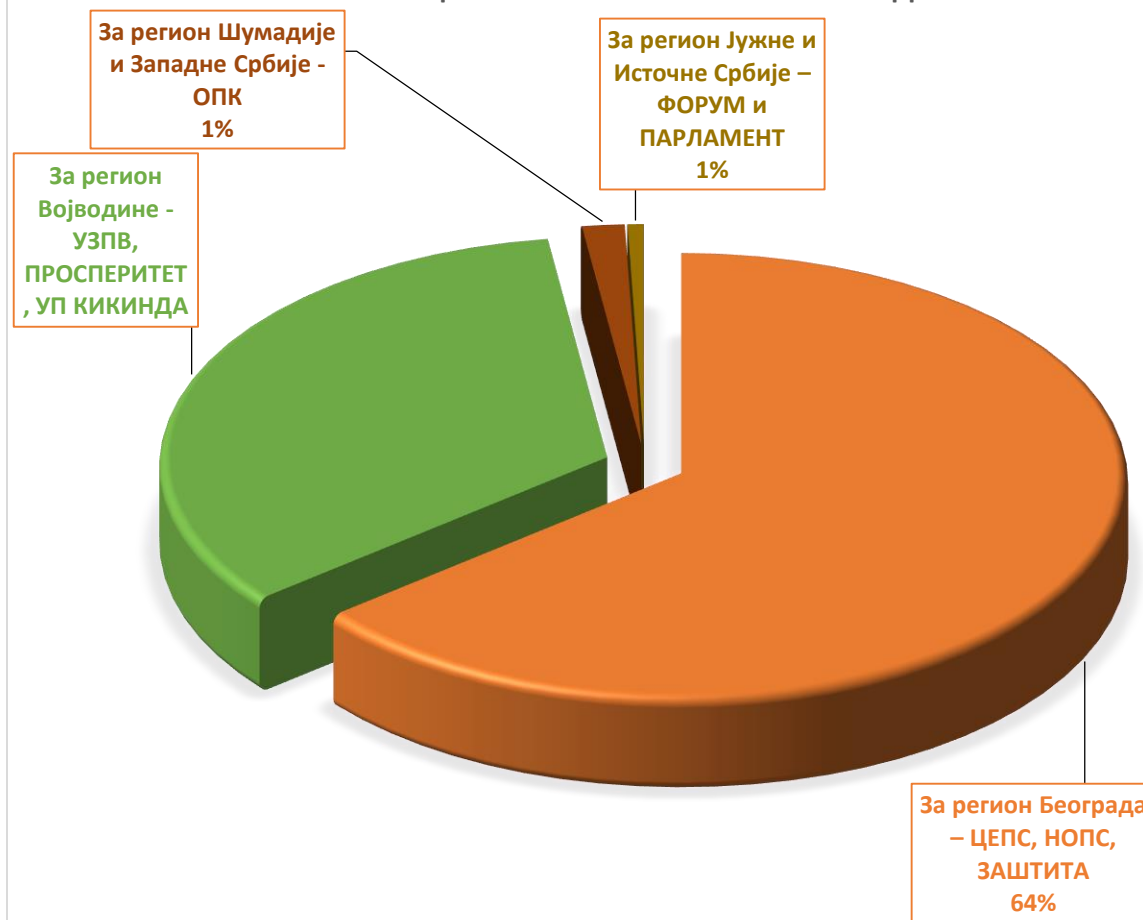
Према врсти робе и услуге, приговори потрошача упућени инспекцијским органима од стране удружења (саветовалишта) највише се односе у сегменту **робе** на: храну и пића (189), обућу (92), намештај, столарију и опрему за ентеријер (90), одећу (53), белу технику (46), мобилне телефоне (32), телевизоре (27) и моторна возила (17), а у сегменту **услуга** на: телекомуникационе услуге (205), занатске услуге (23), ауто сервис (18), услуге од општег економског интереса - снабдевање електричном енергијом, водом, топлотном енергијом, гасом и сл. (14), транспортне услуге (10) и на водоинсталатерске услуге (6).

Према предмету приговора, највећи број приговора се односи на: рекламацију (рок и начин одговора на рекламацију) (298), несаобразност (136), неистицање цена (127), непоштену пословну праксу - обмањујућу (119), безбедност робе (укључујући храну) и услуга (117), рачун (неиздавање рачуна, висина и спецификација рачуна) (114), и на испоруку робе/пружање услуге (74).

Табела 7. Број приговора потрошача које су регионална саветовалошта упутили инспекцијским органима у 2019. години

<i>Регионална саветовалишта</i>	<i>Укупан број приговора по регионима</i>	<i>%</i>
За регион Београда – ЦЕПС, НОПС, ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА	738	64,11
За регион Војводине - УЗПВ, ПРОСПЕРИТЕТ, УП КИКИНДА	388	33,70
За регион Шумадије и Западне Србије - ОПК	18	1,56
За регион Јужне и Источне Србије – ФОРУМ и ПАРЛАМЕНТ	7	0,60
Укупно	1.151	100

ПРОЦЕНТУАЛНО УЧЕШЋЕ ПРИГОВОРА ПОТРОШАЧА УПУЋЕНИХ
ИНСПЕКЦИЈСКИМ ОРГАНИМА У 2019. 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 2019. године поднето је 17 захтева за покретање поступака заштите колективног интереса потрошача. У једном захтеву је утврђено да нема основа за вођење поступка колективне заштите. Донето је једно решење о одбачају.

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. На основу свеобухватног сагледавања свих потрошачких проблема са којима су се потрошачи сусретали у 2019. години, може се закључити да су као и претходне године начешћи проблеми приликом куповине и коришћења роба или услуга последица недовољног квалитета понуђене робе и услуга на тржишту. Недовољна информисаност потрошача још један је од узрока који доводи до потрошачких проблема који се јавља као последица недостатка обавештавања потрошача пре закључења уговора као законске обавезе трговца, а који су неопходни за разуман избор понуђене робе или услуга. Неопходно је ојачати конкуренцију широм понудом роба и услуга на тржишту и наставити даље спровођење активности у циљу подизања свести потрошача о њиховим правима и механизмима за њихово остваривање, како би потрошачи доносили рационалне економске одлуке о куповини робе или услуге.
2. Доделом подстицајних средстава регионалним саветовалиштима од стране Министарства остварени су планирани резултати програма од јавног интереса у области заштите потрошача, што је резултирало ефикаснијим решавањем приговора потрошача, и то на целој територији Републике Србије кроз пружање савета и информација потрошачима, кроз преговарање између потрошача и трговаца у циљу решавања потрошачких проблема и заступањем потрошача у судским и вансудским поступцима. Како је број приговора у протеклих пет година упућених регионалним саветовалиштима у сталном порасту, то јасно указује да потрошачи све више препознају удружења потрошача као релевантне невладине институције које могу да помогну у заштити њихових права и интереса. Неопходно је радити на томе да удружења постану самостална у свом раду, а један од начина је и њихово оснаживање – међусобним умрежавањем и сарадњом са локалном самоуправом. Јачање улоге јединица локалне самоуправе у области заштите потрошача и активно пружање правне помоћи потрошачима на локалном нивоу, од стране запослених у општинама (службе правне помоћи грађанима) за последицу би имало да сваки становник једне општине има једнаку могућност добијања правне подршке и помоћи у решавању проблема са трговцем.
3. Са аспекта надлежности Сектора за заштиту потрошача, односно кроз дефинисање политике и решавање системских питања, може се рећи да је постигнуто много у овој области али да је потребно наставити са спровођењем активности које доприносе даљој афирмацији и јачању институционалног оквира заштите потрошача. Новим стратешким решењима би се отклониле садашње препреке и унапредио систем заштите потрошача, а нека од предвиђених активности била би усмерена на:
 1. унапређење и јачање система вансудског решавања потрошачких спорова;
 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.