

144

УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПИСАРНИЦА
РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА
ПИСАРНИЦА - 1008

ПРИМЉЕНО: 03.06.2022

РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ВЛАДА
05 Број: 330-4279/2022-1
2. јун 2022. године
Београд

Органи	Одјели	Број	Прилог	Број
343	02	01-02-84/1		

22
309

**МИНИСТАРСТВО ТРГОВИНЕ, ТУРИЗМА
И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА**

БЕОГРАД

У прилогу се доставља, ради реализације, Закључак о прихватању Извештаја о спровођењу Акционог плана Стратегије заштите потрошача за период 2019-2024. године (извештајни период: децембар 2020 – децембар 2021. године), који је донела Влада на седници одржаној 2. јуна 2022. године.

Прилог: као у тексту

ГЕНЕРАЛНИ СЕКРЕТАР

Новак Неђић
Новак Неђић

4101222.087/66

На основу члана 17. став 1. и члана 43. став 3. Закона о Влади („Службени гласник РС”, бр. 55/05, 71/05-исправка, 101/07, 65/08, 16/11, 68/12 - УС, 72/12, 7/14 - УС, 44/14 и 30/18 - др. закон), а у вези са чланом 135. став 2. тачка 2) Закона о заштити потрошача („Службени гласник РС”, број 88/21), на предлог Министарства трговине, туризма и телекомуникација,

Влада доноси

ЗАКЉУЧАК

1. Прихвата се Извештај о спровођењу Акционог плана Стратегије заштите потрошача за период 2019 - 2024. године (извештајни период: децембар 2020 - децембар 2021. године), који је саставни део овог закључка.

2. Овај закључак, ради реализације, доставити Министарству трговине, туризма и телекомуникација.

05 Број: 330-4279/2022-1
У Београду, 2. јуна 2022. године

В Л А Д А

Тачност преписа оверава
ГЕНЕРАЛНИ СЕКРЕТАР



ПРЕДСЕДНИК

Ана Брнабић, с.р.



**ИЗВЕШТАЈ О СПРОВОЂЕЊУ
АКЦИОНОГ ПЛАНА СТРАТЕГИЈЕ ЗАШТИТЕ ПОТРОШАЧА
ЗА ПЕРИОД 2019-2024. ГОДИНЕ
извештајни период: децембар 2020 - децембар 2021. године**

У складу са чланом 43. и 47. Закона о планском систему Републике Србије („Сл. гласник РС“, број 30/2018) и чланом 69, 70. и 71. Уредбе о методологији управљања јавним политикама, анализи ефеката јавних политика и прописа и садржају појединачних докумената јавних политика („Сл. гласник РС“, број 8/2019), Министарство трговине, туризма и телекомуникација сачињава извештај о резултатима спровођења Стратегије заштите потрошача за период 2019 – 2024. године („Сл. гласник РС“, број 93/2019) (у даљем тексту: Стратегија) која уређује политику у области заштите потрошача. Акциони план за реализацију Стратегије заштите потрошача за период 2019 – 2024. године (у даљем тексту Акциони план) представља интегрални део Стратегије којим су дефинисане специфичне активности и мере за реализацију Стратегије, надлежне институције и партнери у реализацији активности и мера и рокови за спровођење активности и мера.

Општи циљ Стратегије је унапређен систем заштите потрошача у Републици Србији у складу са новим изазовима на светском тржишту и њихова потпунија заштита у складу са најбољом ЕУ праксом

Посебни циљеви

Посебни циљеви идентификовани на основу анализе ситуације и планиране мере:

ПОСЕБАН ЦИЉ 1: Унапређена заштита права и интереса потрошача

Мера 1.1: Унапређење постојећег законодавства у области заштите потрошача

Мера 1.2: Унапређена казнена политика у циљу смањења учесталости кршења прописа о заштити потрошача

ПОСЕБАН ЦИЉ 2: Унапређен механизам за вансудско решавање потрошачких спорова

Мера 2.1: Јачање капацитета тела за вансудско решавање потрошачких спорова

Мера 2.2: Повећан проценат потрошачких спорова који се решавају вансудским путем

ПОСЕБАН ЦИЉ 3: Повећан капацитет и ресурси институционалног система за заштиту потрошача

Мера 3.1: Јачање капацитета и ресурса организационе јединице за заштиту потрошача

Мера 3.2: Развој партнерства и услуга које пружају удружења за заштиту потрошача и локална самоуправа

Мера 3.3: Обезбеђивање система за пружање услуга информационих технологија у сврху заштите потрошача

ПОСЕБАН ЦИЉ 4: Повећан ниво информисаности и свести јавности о правима и интересима потрошача

Мера 4.1: Повећан проценат опште јавности која је упозната са правима потрошача

Мера 4.2: Обезбеђивање континуиране едукације деце школског узраста о правима потрошача

Мера 4.3: Повећан ниво обавештености трговаца о њиховим законским обавезама

Мера 4.4: Повећање транспарентности електронске трговине

У извештајном периоду, пандемија изазвана Ковид-19 вирусом, односно прописане мере за сузбијање исте, су у великој мери утицале на реализацију појединих активности, али је извршење, у поређењу са претходном годином било у великој мери успешније. У складу са тим, у наставку је извршење Стратегије преузето из Јединственог информационог система са приказом реализованих активности, процентом извршења и утрошеним финансијским средствима.

Табела 1 – Остварене вредности показатеља

Извештајна година	2021						Акциони план за спровођење Стратегије заштите потрошача (2019-2024) за период 2019-2022 (20157)	
	Назив	Година ПВ	ПВ	ЦВ	Остварено	Статус	Образложење одступања од циљане вредности	
1. Ниво задовољства потрошача (%) (51748)	2013	40.00	0.00	0.00	0.00	0.00		
1. 1. Потрошачи који нису остварили своја права у односу на број потрошача који су упутили приговоре (%) (51752)	2018	8.00	4.00	4.50	-1.00		Процент се не односи само на приговоре потрошача који нису остварили своја права, већ на приговоре који су још увек у раду у Националном регистру потрошачких приговора - поједини приговори захтевају дужи процес решавања.	
1. 1. 1. Усклађени релевантни прописи којима се побољшава заштита потрошача (1 - одређени напредак, 2) (51756)	2018	1.00	1.00	1.00	1.00			
1. 1. 2. Превентивне саветодавне посете у складу са Законом о заштити потрошача (Број) (51760)	2018	300.00	320.00	1,814.00	1.00			
1. 2. Успешно окончани поступци за вансудско решавање потрошачких спорова (Број) (51764)	2018	7.00	50.00	0.00	-1.00		след мера за сузбијање Ковид-19 и формирања нове Владе РС, Закон о заштити потрошача је усвојен у септембру 2021. године што је утицало на спровођење одредаба које се тичу вансудског решавања потрошачких спорова: мандаторне обавезе трговаца да учествују у процесу вансудског решавања потрошачког спора и финансирање рада тела за вансудско решавање спорова. Одредбе Закона које ово уређују почињу са применом од краја марта 2022. године. Све наведено је директно утицало на проценат извршења.	
1. 2. 1. Посредници уписани на листу тела за вансудско решавање потрошачких спорова (Број) (51768)	2018	8.00	15.00	38.00	1.00			

1. 2. Поднети захтеви за покретање поступка вансудског решавања потрошачких спорова (Број) (51772)	2018	7.00	150.00	0.00	-1.00	Услед мера за сузбијање Ковид-19 и формирања нове Владе РС, Закон о заштити потрошача је усвојен у септембру 2021. године што је утицало на спровођење одредаба које се тичу вансудског решавања потрошачких спорова: мандаторне обавезе трговаца да учествују у процесу вансудског решавања потрошачког спора и финансирање рада тела за вансудско решавање спорова. Одредбе Закона које ово уређују почињу са применом од краја марта 2022. године. Све наведено је директно утицало на проценат извршења.
1. 3. Едуковани и обучени представници релевантних институција у области заштите потрошача (Број) (51776)	2018	50.00	150.00	300.00	1.00	
1. 3. 1. Број запослених и обучених државних службеника у организационој јединици за заштиту потрошача (Број) (51780)	2018	9.00	14.00	19.00	1.00	
1. 3. 2. Удружења потрошача која су остварила сарадњу са органима аутономне покрајине и јединицама локалне самоуправе (Број) (51784)	2017	6.00	9.00	4.00	-1.00	Сарадња локалне самоуправе и удружења за заштиту потрошача је један од стартешких приоритета и у великој мери се ослања на активности у оквиру ИПА 2018 пројекта. Будући да је пандемија Ковид-19 утицала на почетак реализације овог пројекта, тако је и извршење појединих активности директно утицало на реализацију одређених активности Стратегије.
1. 3. 3. Израђене и надograђене софтверске платформе у систему заштите потрошача (Број) (51788)	2018	0.00	0.00	0.00	1.00	
1. 4. Предузете активности које за циљ имају подизање свести јавности о правима потрошача (Број) (51792)	2018	5.00	8.00	9.00	1.00	
1. 4. 1. Израђени едукативни и информативни материјали за промовисање права потрошача (Број) (51796)	2018	4.00	7.00	7.00	1.00	

1. 4. 2. Едукована деца школског узраста на тему заштите права и интереса потрошача (Број) (51800)	2018	30.00	70.00	0.00	0.00	-1.00	Планирано је организовање такмичења за ученике у познавању права потрошача, али је услед мера за сузбијање Ковид-19 одложено за наредни период.
1. 4. 3. Број едукованих трговаца (Број) (51804)	2018	50.00	200.00	0.00	0.00	-1.00	Обуке су планиране у оквиру пројекта ИПА 2018 чија реализација је одложена након избијања Ковид-19. У току 2021. године почеле су припремне активности, али је реализација одложена за 2022. годину.
1. 4. 4. Јавно доступни документи информативног карактера о заштити права потрошача у области електронске трговине (Број) (51808)	2018	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	

Табела 2 - Реализација активности

Извештајна година	2021						
Назив	Акциони план за спровођење Стратегије заштите потрошача (2019-2024) за период 2019-2022 (20157)						
	Почетак	Квартал	Статус активности	Нови рок (година)	Нови рок (квартал)	Кратко образложење постигнутог напретка	
1. 1. 01 Усвајање преговарачке позиције за преговарачко поглавље 28 здравствена заштита и заштита потрошача и почетак преговора - статус (51810)			1 - у току	2022	I	Преговарачка позиција за поглавље 28 - заштита потрошача и заштита здравља израђена је у складу са коначним коментарима Европске комисије, који су пристигли у априлу 2021. године. Након достављања мишљења релевантних институција, Влада РС је 3. новембра 2021. године усвојила Предлог преговарачке позиције за ПП 28. Процедура усвајања настављена је упућивањем предлога Преговарачке позиције надлежним одборима Народне скупштине Републике Србије на мишљење.	
1. 1. 02 Усклађивање			1 - у току			Национално законодавство се усклађује у складу са	

<p>националних прописа у области заштите потрошача са законодавством ЕУ у овој области - статус (51811)</p>						<p>Националним програмом за усвајање правних тековина Европске уније (НПАА), тако да су у Закон о заштити потрошача („Сл. гласник РС“, бр. 88/2021) интегрисане одредбе Директиве 2015/2302 која је и предвиђена НПАА.</p>
<p>1. 1. 1. 03 Прецизирање постојећих законских одредби које ће бити измењене усвајањем новог Закона о заштити потрошача - статус (51812)</p>			<p>2 - завршено</p>			<p>Усвајањем Закона о заштити потрошача („Сл. гласник РС“, бр. 88/2021) који је усвојен 9. септембра 2021. године, измењене су и уведене следеће новине: увођење регистра „Не зови“, допуна рекламационог поступка, обавезна израда прорачуна за пружање услуге чија је вредност већа од 5.000 динара, увођење евиденције потрошачких спорова у раду надлежних судова, унапређење вансудског решавања потрошачких спорова кроз обавезно учешће трговаца у спору, брисање горњег цензуса за вредност спора који се може решити у вансудском поступку, увођење прекршајних налога, дужи рок застарелости прекршаја и друго.</p>
<p>1. 1. 1. 04 Увођење сразмерних и ефективних казних одредби прописивањем прекршајних налога - статус (51813)</p>			<p>2 - завршено</p>			<p>Закон о заштити потрошача („Сл. гласник РС“, бр. 88/2021) увео је сразмерне и ефективне казнене одредбе прописивањем прекршајних налога који су дефинисани чланом 188. Закона.</p>
<p>1. 1. 1. 05 Измена законске одредбе која се односи на вансудско решавање потрошачких спорова - статус (51814)</p>			<p>2 - завршено</p>			<p>Закон о заштити потрошача („Сл. гласник РС“, бр. 88/2021) предвиђа члановима 151-169. унапређење вансудског решавања потрошачких спорова. Закон о заштити потрошача пружа нова решења која ће унапредити вансудско решавање потрошачких спорова: обавезност учешћа трговца у поступку, као и могућност финансирања тела из буџета Републике Србије, захтевнији критеријуми за упис на Листу тела за вансудско решавање потрошачких спорова. Такође, обрисан је горњи цензус за вредност спора (раније је горњи лимит износио 4.250 евра) који се може решити у вансудском поступку.</p>
<p>1. 1. 1. 06 Додатно усклађивање законских одредаба које уређују заштиту колективног интереса</p>			<p>1 - у току</p>			<p>Активност је у одређеној мери започета ангажовањем експерата са ИПА 2018 пројекта чије су обавезе, између осталог, представљање одредаба директива ЕУ - једна је и</p>

<p>потрошача са законом који регулише административну процедуру - статус (51815)</p>						<p>Directive on representative actions for the protection of the collective interests of consumers (Директива о колективним тужбама за заштиту колективних интереса потрошача). Одржан је састанак са представницима Министарства правде.</p>
<p>1. 1. 1. 07 Измене и допуне законодавства које уређују заштиту колективних интереса потрошача - статус (51816)</p>			<p>2 - завршено</p>			<p>Закон о заштити потрошача („Сл. гласник РС“, бр. 88/2021), усвојен на седници Владе Републике Србије 24. јуна 2021. године и изгласан је у Народној Скупштини 9. септембра 2021. године, а почео са применом 20. децембра 2021. године. Закон је, поред других новина, увео дужи рок застарелости прекршаја који се односе на повреду колективних интереса потрошача и поступање супротно мери заштите колективног интереса потрошача.</p>
<p>1. 1. 1. 08 Усвајање Закона о заштити потрошача на Влади - статус (51817)</p>			<p>2 - завршено</p>			<p>Закон о заштити потрошача („Сл. гласник РС“, бр. 88/2021), усвојен на седници Владе Републике Србије 24. јуна 2021. године, изгласан је у Народној Скупштини 9. септембра 2021. године, а почео са применом 20. децембра 2021. године, осим одредаба чл. 149-169. које се примењују по истеку 6 месеци од дана ступања на снагу Закона, т.ј. од 20. марта 2022. године.</p>
<p>1. 1. 1. 09 Израда подзаконских аката у складу са усвојеним ЗЗП - статус (51818)</p>			<p>1 - у току</p>			<p>Почела је израда подзаконских аката, у складу са Законом о заштити потрошача: Правилник о садржини и начину вођења евиденције удружења и савеза удружења за заштиту потрошача и условима за упис, Правилник о облику и садржини обрасца за одустанак од уговора закљученог на даљину или изван пословних просторија, а у фази израде су и следећа подзаконска акта: Правилник о раду тела за вансудско решавање потрошачких спорова чији је рок за усвајање је од 20. марта 2022. године; Правилник о Регистру „Не зови“ чији је рок усвајања 20. септембар 2022. године. Законом о заштити потрошача предвиђен је и Правилник о евиденцији потрошачких спорова, чије доношење је у надлежности Министарства правде, а рок за усвајање је 20.</p>

<p>1. 1. 2. 01 Припрема годишњег извештаја организационе јединице за заштиту потрошача ради давања подршке изради годишњег плана инспекцијског надзора и контроле - статус (51819)</p>			2 - завршено			<p>септембар 2023. године.</p> <p>Годишњи извештај Сектора за заштиту потрошача у области заштите потрошача даг је у форми Годишњег извештаја о раду Националног регистра потрошачких приговора за 2021. годину који се сачињава на годишњем нивоу. Сектор тржишне инспекције и Сектор за заштиту потрошача сарађују на недељном нивоу.</p> <p>Редовне инспекцијске контроле нису се базирале на непоштене пословну праксу, већ на актуелна питања у извештајној години, као што је доношење новог Закона о заштити потрошача. Имајући у виду наведено, МТГТ/Сектор тржишне инспекције је за 2021. годину планирао велики број службених саветодавних посета ради упознавања привреде са новим законским решењима. Такође, у извршење планова у другим областима надзора укључен је и надзор у погледу примене Закона о заштити потрошача, нарочито дужност издавања рачуна.</p>
<p>1. 1. 2. 02 Редовне инспекцијске контроле са нарочитим освртом на одредбе и питања повезана са непоштеном пословном праксом и неправичним уговорним одредбама - статус (51820)</p>			2 - завршено			<p>У 3.987 ванредних инспекцијских надзора, извршено је 5.109 контрола по различитим областима надзора у вези са применом Закона о заштити потрошача. У контролама донето је 17 записничких мера о отклањању незаконитости и 102 решења са 107 мера.</p> <p>Поднет је 271 захтев за покретање прекршајног поступка. Од укупног броја највише надзора било је у области дужности издавања рачуна 1.541, у области рекламација из уговора о продаји 1.169, непоштене пословне праксе 437 и услуга од општег економског интереса 391.</p>
<p>1. 1. 2. 03 Ванредне инспекцијске контроле у вези са применом Закона о заштити потрошача - статус (51821)</p>			2 - завршено			
<p>1. 1. 2. 04 Инспекцијски надзор тргована на које се односи велики број потрошачких приговора из</p>			2 - завршено			<p>Инспекцијске контроле нису се базирале на велики број приговора из Националног регистра потрошачких приговора, већ на актуелна питања у извештајној години, као што је</p>

Националног регистра потрошачких приговора - статус (51822)							доношење новог Закона о заштити потрошача. У 762 редовна и мешовита инспекцијска надзора, извршене су 802 контроле по различитим областима надзора. Донете су три записничке мере за отклањање незаконитости и 20 решења са 21 мером. Највише инспекцијских надзора било је у погледу дужности издавања рачуна и то 633 контрола.
1. 1. 2. 05 Превентивно деловање надлежног инспекцијског органа у вези са применом Закона о заштити потрошача - статус (51823)			2 - завршено				У 1.814 службених саветодавних посета, у којима је извршено 1.820 превентивних деловања из више области, а највише у области новина у Закону о заштити потрошача („Службени гласник РС“, бр. 88/2021) и то нарочито у рекламационом поступку, вансудском решавању потрошачких спорова, увођењу прекршајних налога и дужем року застаривања прекршаја. Одржане су две онлајн обуке/радионице за инспекторе из одељења Пожаревац, Бор, Зајечар, Лесковац и Врање на којима је учествовало 50 тржишних инспектора. За извршење службених саветодавних посета у области новина у закону и то нарочито у рекламационом поступку, вансудском решавању потрошачких спорова, увођењу прекршајних налога и дужем року застаривања прекршаја, сачињене су смернице за поступање и у оквиру припреме за реализацију овог плана одржано је седам онлајн презентација, на којима су учествовала 222 тржишна инспектора.
1. 1. 2. 06 Организовање обука за инспекторе из области заштите потрошача - статус (51824)			2 - завршено				Након усвајања Закона о заштити потрошача („Сл. гласник РС“, бр. 88/2021) који прописује у члану 152. да је Министарство у обавези да врши исплату накнаде за рад тела за вансудско решавање потрошачких спорова, што до сада није било прописано, број тела за вансудско решавање спорова, односно медијатора уписаних на Листу тела за вансудско решавање спорова које води Министарство трговине, туризма и телекомуникација, повећан је са 12 на 38 у 2021. години. И поред тога, ова активност ће у одређеној
1. 2. 1. 01 Подстицање лиценцираних медијатора да се упишу на Листу тела за вансудско решавање потрошачких спорова, коју установљава и води министарство надлежно за заштиту потрошача - статус (51825)			1 - у току				

								мери бити реализована у току спровођења ИПА 2018 пројекта.
1. 2. 1. 02 Организовање обуке за тела за вансудско решавање потрошачких спорова, као и других тела која посредују у вансудском решавању спорова - статус (51826)			1 - у току					Активност се спроводи у оквиру пројекта ИПА 2018 чија имплементација је почела у другом кварталу 2021. године и одржано је више састанака експерата и представника МТТТ са представницима тела за вансудско решавање потрошачких спорова у циљу планирања обука.
1. 2. 1. 03 Обезбеђивање стабилног финансијског оквира за унапређење капацитета тела за вансудско решавање потрошачких спорова - статус (51827)			2 - завршено					У Закону о заштити потрошача („Сл. гласник РС“, бр. 88/2021) је чланом 152. прописано да надлежно Министарство финансијски подржава рад тела за вансудско решавање потрошачких спорова, односно да врши исплату накнаде за рад.
1. 2. 2. 01 Израда студије која разматра и предлаже подстицајне мере за промовисање вансудског решавања потрошачких спорова - статус (51828)			1 - у току					Активност није планирана у извештајном периоду. Припрему за реализацију исте су у току у оквиру спровођења ИПА 2018 пројекта.
1. 2. 2. 02 Израда практичних приручника за потрошаче о вансудском решавању потрошачких спорова - статус (51829)			1 - у току					Активност није планирана у извештајном периоду. Припрему за реализацију исте су у току у оквиру спровођења ИПА 2018 пројекта.
1. 2. 2. 03 Организовање информативних догађаја за трговце у циљу упознавања са предностима које нуди систем вансудског решавања потрошачких спорова - статус (51830)			1 - у току					Активност није планирана у извештајном периоду. Припрему за реализацију исте су у току у оквиру спровођења ИПА 2018 пројекта.
1. 2. 2. 04 Медијско промовисање система за вансудско решавање потрошачких спорова - статус (55677)			1 - у току					Активност је планирана паралелно са почетком примене одредаба које уређују вансудско решавање потрошачких спорова - од марта 2022. године. Међутим, медијско промовисање вансудског решавања потрошачких спорова, као и других законских решења, спровођено је паралелно са усвајањем Закона о заштити потрошача („Сл. гласник РС“,

									бр. 88/2021).
1.3.1.01 Јачање кадровског капацитета организационе јединице за заштиту потрошача у складу са НПАА - статус (51832)			1 - у току						У току 2021. године, Сектор за заштиту потрошача ојачао је своје кадрове капацитете запошљавањем три нова запослена. Активност је континуирана.
1.3.1.02 Организовање обука и сталног стручног усавшавања запослених у владиним институцијама и регулаторним телима задужених за заштиту потрошача - статус (51833)			1 - у току						У току 2021. године, запослени у МТТГ/Сектору за заштиту потрошача прошли су девет (9) обука у циљу јачања капацитета.
1.3.1.03 Активно учешће представника организационе јединице за заштиту потрошача на догађајима и стручним скуповима на међународном и регионалном нивоу - статус (51834)			1 - у току						У току 2021. године запослени у МТТГ/Сектору за заштиту потрошача присуствовали су на 17 конференција које је организовао UNCTAD на тему заштите потрошача. Поред тога, активно су учествовали на састанцима у оквиру СЕФТА када је у питању одлука о олакшавању регионалне срадање у области електронске трговине (део заштите потрошача).
1.3.2.01 Израда студије изводљивости којом се истражују могућности за умрежавање удружења потрошача и њихову специјализацију у одређеној области - статус (51835)			0 - није започето						Активност није планирана за извештајни период.
1.3.2.02 Обезбеђивање заштите потрошача на читавој територији Републике Србије кроз добро распоређену регионалну покривеност удружења потрошача - статус (51836)			2 - завршено						У току 2021. године изабрано је осам (8) програма, од којих три (3) удружења из Региона Београда, три (3) удружења из Региона Војводине, једно (1) удружење из Региона Шумадије и Западне Србије и једно (1) удружење из Региона Јужне и Источне Србије на конкурс за доделу подстицајних средстава.
1.3.2.03 Развој модела за активну сарадњу локалних самоуправа и удружења потрошача како би се			1 - у току						Представници Министарства трговине, туризма и телекомуникација, у сарадњи са представницима Министарства државне управе и локалне самоуправе и

<p>заштита потрошача обезбедила на приступачнијем локалном нивоу - статус (51837)</p>					<p>Сталне конференције градова и општина, а подржани стручном помоћи експерата са Пројекта ИПА 2018, одржали су састанке како би усмерили даље планове у синергичном деловању. Активност је започета 2021. године, али се њена реализација очекује у току трајања ИПА 2018 пројекта - до јуна 2023. године.</p>
<p>1. 3. 2. 04 Организовање периодичних едукативних активности усмерених ка изградњи капацитета удружења потрошача - статус (51838)</p>			<p>1 - у току</p>		<p>Активност се спроводи кроз пројекат ИПА 2018 чија имплементација је почела у другом кварталу 2021. године. Одржани су састанци експерата Пројекта и представника Министарства трговине, туризма и телекомуникација са представницима удружења за заштиту потрошача на даљем планирању активности. Активност је започета 2021. године, али се њена реализација очекује у току трајања ИПА 2018 пројекта - до јуна 2023. године.</p>
<p>1. 3. 2. 05 Додељивање подстицајних финансијских средстава удружењима за заштиту потрошача - статус (51839)</p>			<p>2 - завршено</p>		<p>У току 2021. године алоцирано је 20.000.000 РСД удружењима за заштиту потрошача која аплицирају за средства којима се подстичу програми у области заштите потрошача. Изабрано је осам (8) програма, од којих три (3) удружења из Региона Београда, три (3) удружења из Региона Војводине, једно (1) удружење из Региона Шумадије и Западне Србије и једно (1) удружење из Региона Јужне и Источне Србије.</p>
<p>1. 3. 2. 06 Организовање обуке за представнике локалних самоуправа како би се подстакли на активно учешће у систему заштите потрошача - статус (51840)</p>			<p>1 - у току</p>		<p>Представници Министарства трговине, туризма и телекомуникација, у сарадњи са представницима Министарства државне управе и локалне самоуправе и Сталне конференције градова и општина (СКО), а подржани стручном помоћи експерата са Пројекта ИПА 2018 ће током имплементације овог пројекта спроводити организована обука за представнике локалних самоуправа. Успостављена је сарадња са СКО и експертима које је СКО ангажовао са истим циљем како би се постигао синергички однос према заједничком циљу. У наредном периоду ће се радити на анализи процене потребе за обукама,</p>

									а затим и на реализацији истих.
1. 3. 3. 01 Развој платформе за онлајн примање и решавање вансудских спорова - статус (51841)							1 - у току		Активност је започета у 2021. години ангажовањем експерата са ИПА 2018 пројекта, али се покретање платформе очекује крајем марта 2022. године када почињу са применом одредабе које уређују вансудско решавање потрошачких спорова. У просецу израде платформе посебан фокус је на раду Мининстарства трговине, туризма и телекомуникација - пријему и вођењу предмета, начина доделе предмета и временским роковима.
1. 3. 3. 02 Развој интранет система за организациони систем заштите потрошача - статус (51842)							1 - у току		Активност се спроводи у оквиру пројекта ИПА 2018 и ангажовани су експерти који ће развити ову платформу у циљу ефикаснијег функционисања запослених у систему заштите потрошача. У четвртном кварталу 2021. године одржана је радионица о интранет систему и његовом свакодневном функционисању и улози у националном и европском контексту. Реализација, односно успостављање система се очекује у току 2022. године.
1. 3. 3. 03 Надogradња Националног регистра потрошачких приговора - статус (51843)							1 - у току		Континуирана активност која се спроводи на годишњем нивоу - у току 2021. године, ангажована агенција је пружала подршку на одржавању система.
1. 4. 1. 01 Догађаји усмерени на подизање свести јавности о правима потрошача: дани информисања - статус (51844)							1 - у току		Мининстарство трговине, туризма и телекомуникација на годишњем нивоу планира редовне активности за подизање свести јавности о правима и обавезама потрошача. У току 2021. године промовисан је почетак ИПА 2018 пројекта kick-off конференцијом на којој су представљене и будуће активности које се тичу подизања свести - дани информисања, гастро фестивали, организовање такмичења и друго.
1. 4. 1. 02 Израда информативних брошура и флајера о правима потрошача са посебним освртом на осетљиве категорије становништва -							0 - није започето		Активност нија планирана у извештајном периоду.

<p>(51851)</p> <p>Министарства просвете, науке и технолошког развоја и Завода за унапређивање знања и образовања, уз помоћ и подршку експерата Пројекта ИПА 2018, одржали су састанке у циљу разраде наставног плана, програма као информативно-образовног материјала из области заштите потрошача. Постигнут је прелиминарни договор и планирани су будући кораци. Обуке би требало да почну у другом кварталу 2022. године уз помоћ експерата са ИПА 2018 пројекта.</p>						
<p>Представници Министарства трговине, туризма и телекомуникација, у сарадњи са представницима Министарства просвете, науке и технолошког развоја и Завода за унапређивање знања и образовања, уз помоћ и подршку експерата Пројекта ИПА 2018, су одржали састанке у циљу разраде наставног плана, програма као информативно-образовног материјала из области заштите потрошача. Постигнут је прелиминарни договор и планирани су будући кораци - планирано је увођење потрошачких тема у наставни план и програм у трећем кварталу 2022. године.</p>			<p>1 - у току</p>			<p>1. 4. 2. 04 Увођење потрошачких тема у наставни план и програм - статус (51852)</p>
<p>Представници Министарства трговине, туризма и телекомуникација (МТТТ), у сарадњи са представницима Министарства просвете, науке и технолошког развоја (МПНТР) и Завода за унапређивање знања и образовања, уз помоћ и подршку експерата Пројекта ИПА 2018, одржали су састанке у циљу разраде наставног плана, програма као информативно-образовног материјала из области заштите потрошача. Постигнут је прелиминарни договор и планирани су будући кораци. Према договорима представника МТТТ и МПНТР, а уз подршку ЕУ експерата са ИПА 2018 Пројекта, планирана је припрема приручника за школски програм из области заштите потрошача са почетком школске 2022/23 године.</p>			<p>1 - у току</p>			<p>1. 4. 2. 05 Припрема приручника за школски програм из области заштите потрошача - статус (51853)</p>

1. 4. 3. 01 Израда водича/приручника о законским обавезама трговаца - статус (51854)				1 - у току				Активност је планирана у оквиру ИПА 2018 - посебан осврт на вансудско решавање потрошачких спорова.
1. 4. 3. 02 Организовање информативних догађаја за трговце кроз презентовање новог закона - статус (51855)				0 - није започето				Активност није планирана у извештајном периоду.
1. 4. 4. 01 Спровођење истраживања о правима потрошача (укључујући е-трговину) - статус (51856)				0 - није започето				Активност није планирана у извештајном периоду.
1. 4. 4. 02 Припрема најмање једне студије о специфичним ризичним областима е-трговине и специфичним алатима за откривање и спровођење заштите потрошача у електронској трговини (нпр. блокирање веб-страница, механизми упозорења и тд.) - статус (51857)				2 - завршено				Активност је подржана Пројектом ИПА 2018. У четвртном кварталу 2021. године припремељена је опсежна студија и одржана радионица о ризицима у електронској трговини.
1. 4. 4. 03 Израда сажетог едукативног материјала о електронској куповини који садржи све потребне информације за потрошаче како да безбедно купују преко интернета - статус (51858)				2 - завршено				Активност је реализована кроз кампању „Моја куповина је и онлајн трговина“ када је израђен и дистрибуиран едукативни материјал о безбедним начинима куповине путем интернета. Материјал је дистрибуиран на Светски дан права потрошача 2021. године.
1. 4. 4. 04 Израда приручника за трговце о поштовању права потрошача у електронској трговини - статус (51859)				1 - у току				Активност је подржана Пројектом ИПА 2018. У четвртном кварталу 2021. године израђен је е-Приручник који доноси бројна обавештења о специфичним алатима за откривање и спровођење заштите потрошача у електронској трговини који је представљен представницима институција које су задужене за заштиту потрошача у електронској трговини.
1. 4. 4. 05 Развијање најмање једног модела веб-шопа који показује исправну примену права потрошача				1 - у току				Активност је подржана Пројектом ИПА 2018. Експерти ангажовани на Пројекту су у процесу израде webshop-a, онлајн туторијала који на практичним примерима показује

у пракси - статус (51860)										како се безбедно кулује путем интернета. Апликација ће бити доступна у 2. кварталу 2022. године.
---------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Табела 3 – Утрошена финансијска средства

Извештајна година	2021					
Назив	Акциони план за спровођење стратегије заштите потрошача (2019-2024) за период 2019-2022 (20157)					
Верзија	1					
	Планирано (у хиљадама РСД)	Обезбеђено (у хиљадама РСД)	Утрошено (у хиљадама РСД)	Доступни подаци о утрошеним средствима	Намена планираних средстава	
1. 1. 1. 01. Усвајање преговарачке позиције за преговарачко поглавље 28 здравствена заштита и заштита потрошача и почетак преговора - финансирање активности (51810)	0.00	0.00	0.00			
Непознат извор (21888)	0.00	0.00	0.00			
1. 1. 1. 02. Усклађивање националних прописа у области заштите потрошача са законодавством ЕУ у овој области - финансирање активности (51811)	0.00	0.00	0.00			
Непознат извор (21889)	0.00	0.00	0.00			
1. 1. 1. 03. Прецизирање постојећих законских одредаби које ће бити измењене усвајањем новог Закона о заштити потрошача - финансирање активности (51812)	0.00	0.00	0.00			
Непознат извор (21890)	0.00	0.00	0.00			
1. 1. 1. 04. Увођење сразмерних и ефективних казних одредаби прописивањем прекршајних налога - финансирање активности (51813)	0.00	0.00	0.00			
Непознат извор (21891)	0.00	0.00	0.00			
1. 1. 1. 05. Измена законске одредбе која се односи на вансудско решавање потрошачких спорова - финансирање активности (51814)	0.00	0.00	0.00			
Непознат извор (21892)	0.00	0.00	0.00			
1. 1. 1. 06. Додатно усклађивање законских одредаба које уређују заштиту колективног интереса потрошача са законом који регулише административну процедуру - финансирање активности (51815)	0.00	0.00	0.00			
Непознат извор (21893)	0.00	0.00	0.00			

1. 1. 1. 07. Измене и допуне законодавства које уређују заштиту колективних интереса потрошача - финансирање активности (51816)	0.00	0.00	0.00	0.00	
Непознат извор (21894)	0.00	0.00	0.00	0.00	
1. 1. 1. 08. Усвајање Закона о заштити потрошача на Влади - финансирање активности (51817)	0.00	0.00	0.00	0.00	
Непознат извор (21895)	0.00	0.00	0.00	0.00	
1. 1. 1. 09. Израда подзаконских аката у складу са усвојеним ЗЗП - финансирање активности (51818)	0.00	0.00	0.00	0.00	
Непознат извор (21896)	0.00	0.00	0.00	0.00	
1. 1. 2. Унапређена казнена политика у циљу смањења учесталости кршења прописа о заштити потрошача - финансирање мере (51758)	0.00	0.00	0.00	0.00	
МТТТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2013 Даљи развој заштите потрошача у Србији, 56 - Финансијска помоћ ЕУ					
(Донатор: ЕУ) (21865)	0.00	0.00	0.00	0.00	
МТТТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2013 Даљи развој заштите потрошача у Србији, 01 - Приходи из буџета (21866)	0.00	0.00	0.00	0.00	
1. 2. 1. Јачање капацитета тела за вансудско решавање потрошачких спорова - финансирање мере (51766)	3,000.00	3,000.00 ¹	3,000.00	0.00	
МТТТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Подршка програмима удружења потрошача, 01 - Приходи из буџета (21867)	0.00	0.00	0.00	0.00	
МТТТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2013 Даљи развој заштите потрошача у Србији, 56 - Финансијска помоћ ЕУ					
(Донатор: ЕУ) (21868)	0.00	0.00	0.00	0.00	
МТТТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2013 Даљи развој заштите потрошача у Србији, 01 - Приходи из буџета (21869)	0.00	0.00	0.00	0.00	
1. 2. 2. Повећан проценат потрошачких спорова који се решавају вансудским путем -	0.00	0.00	0.00	0.00	

¹ 3.000.000 РСД – средства планирана за подстицање рада тела за вансудско решавање спорова

финансирање мере (51770)								
МТТТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Јачање заштите потрошача, 01 - Приходи из буџета (21870)	0.00	0.00	0.00	0.00				
МТТТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2013 Даљи развој заштите потрошача у Србији, 56 - Финансијска помоћ ЕУ (Донатор: ЕУ) (21871)	0.00	0.00	0.00	0.00				
1. 3. 1. Јачање капацитета и ресурса организационе јединице за заштиту потрошача - финансирање мере (51778)	94,050.00	94,050.00	94,050.00	36,000.00				
МТТТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2013 Даљи развој заштите потрошача у Србији, 56 - Финансијска помоћ ЕУ (Донатор: ЕУ) (21872)	88,650.00	88,650.00	88,650.00	36,000.00 ²				
МТТТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Јачање заштите потрошача, 01 - Приходи из буџета (21873)	5,400.00	5,400.00 ³	5,400.00	0.00				
1. 3. 2. Развој партнерства и услуга које пружају удружења за заштиту потрошача и локална самоуправа - финансирање мере (51782)	20,000.00	20,000.00	20,000.00	19,963.00				
МТТТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Подршка програмима удружења потрошача, 01 - Приходи из буџета (21874)	20,000.00	20,000.00	20,000.00	19,963.00				
МТТТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2013 Даљи развој заштите потрошача у Србији, 56 - Финансијска помоћ ЕУ (Донатор: ЕУ) (21875)	0.00	0.00	0.00	0.00				
МТТТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2013 Даљи развој заштите потрошача у Србији, 01 - Приходи из буџета (21876)	0.00	0.00	0.00	0.00				
1. 3. 3. Обезбеђивање система за пружање услуга информационих технологија у сврху заштите потрошача - финансирање мере (51786)	0.00	0.00	0.00	0.00				

² 36.000.000 РСД – средства утрошена у току 2021. године (09.06. – 31.12.2021.) која су обезбеђена на Разделу 56

³ 5.400.000 РСД – средства која се обезбеђена за реализацију активности ИПА пројекта из буџета – за реализацију обука. Будући да није било обука у 2021. години, нису утрошена средства али су прераспоредјена у 2022. годину

МТТТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Јачање заштите потрошача, 01 - Приходи из буџета (21877)	0.00	0.00	0.00	0.00
МТТТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2013 Даљи развој заштите потрошача у Србији, 56 - Финансијска помоћ ЕУ				
(Донатор: ЕУ) (21878)	0.00	0.00	0.00	0.00
1. 4. 1. Повећан проценат опште јавности која је улозната са правима потрошача - финансирање мере (51794)	0.00	0.00	0.00	0.00
МТТТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Јачање заштите потрошача, 01 - Приходи из буџета (21879)	0.00	0.00	0.00	0.00
МТТТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2013 Даљи развој заштите потрошача у Србији, 56 - Финансијска помоћ ЕУ				
(Донатор: ЕУ) (21880)	0.00	0.00	0.00	0.00
1. 4. 2. Обезбеђивање континуиране едукације деце школског узраста о правима потрошача - финансирање мере (51798)	0.00	0.00	0.00	0.00
МТТТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Јачање заштите потрошача, 01 - Приходи из буџета (21881)	0.00	0.00	0.00	0.00
МТТТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2013 Даљи развој заштите потрошача у Србији, 56 - Финансијска помоћ ЕУ				
(Донатор: ЕУ) (21882)	0.00	0.00	0.00	0.00
МТТТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2013 Даљи развој заштите потрошача у Србији, 01 - Приходи из буџета (21883)	0.00	0.00	0.00	0.00
1. 4. 3. Повећан ниво обавештени трговаца о њиховим законским обавезама - финансирање мере (51802)	0.00	0.00	0.00	0.00
МТТТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Јачање заштите потрошача, 01 - Приходи из буџета (21884)	0.00	0.00	0.00	0.00
МТТТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2013 Даљи развој заштите потрошача у Србији, 56 - Финансијска помоћ ЕУ				
(Донатор: ЕУ) (21885)	0.00	0.00	0.00	0.00

1. 4. 4. Повећање транспарентности електронске трговине - финансирање мере (51806)	900.00	900.00	654.00	
МТТГ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Јачање заштите потрошача, 01 - Приходи из буџета (21886)	900.00	900.00	654.00 ⁴	
МТТГ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2013 Даљи развој заштите потрошача у Србији, 56 - Финансијска помоћ ЕУ (Донагор: ЕУ) (21887)	0.00	0.00	0.00	

⁴ 600.000 РСД – средства утрошена за реализацију Светског дана права потрошача 2021. године који се одржао под слоганом „Моја куповина је и онлајн трговина“

Као што је у горе наведеним табелама напоменуто, већина активности је померена за следећи извештајни период, будући да је пандемија Ковид-19 у великој мери утицала на почетак активности, утрошак средстава и постигнут проценат извршења. Већи део активности спроводи се у синергији са ИПА 2018 пројектом и надлежним институцијама које су показале изузетну спремност да учествују у реализацији истих и очекује се да већина активности буде реализована у складу са новим роковима који су наметнути горе поменутим разлогом.

Уз приказане податке, неопходно је напоменути и да је према подацима Националног регистра потрошачких приговора тенденција приговора следећа:

У регионалним саветовалиштима потрошача је, у току **2021. године евидентирано укупно 23.472 потрошачких приговора**. Тај број обухвата приговоре потрошача који су примљени у регионална саветовалишта путем телефона, електронском поштом или личним доласком у саветовалишта потрошача, као и приговоре потрошача који су поднети преко интернета, односно путем Националног регистра потрошачких приговора.

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

Када је реч о приговорима потрошача који се односе на пружене услуге, највише приговора односи се на услуге снабдевања електричном енергијом (16,08%), услуге преноса телевизијског сигнала (13,75%), услуге мобилне телефоније (13,36%) као и на услуге приступа интернету (10,01%).

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