

РЕПУБЛИКА СРБИЈА
В Л А Д А
05 Број: 330-5243/2023
15. јун 2023. године
Београд

МИНИСТАРСТВО УНУТРАШЊЕ И СПОЉНЕ ТРГОВИНЕ

БЕОГРАД

У прилогу се доставља Закључак о прихватању Извештаја о спровођењу Акционог плана Стратегије заштите потрошача за период 2019-2024. године (извештајни период: децембар 2021-децембар 2022. године), који је донела Влада на седници одржаној 15. јуна 2023. године.

Наведени закључак доставља се ради реализације.

Прилог: као у тексту

ГЕНЕРАЛНИ СЕКРЕТАР



4101223.080/79

На основу члана 135. став 2. тачка 2) Закона о заштити потрошача („Службени гласник РС”, број 88/21) 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), на предлог Министарства унутрашње и спољне трговине,

Влада доноси

З А К Љ У Ч А К

1. Прихвата се Извештај о спровођењу Акционог плана Стратегије заштите потрошача за период 2019 - 2024. године извештајни период: децембар 2021 - децембар 2022. године који је саставни део овог закључка.

2. Овај закључак, ради реализације, доставити Министарству унутрашње и спољне трговине.

05 Број: 330-5243/2023

У Београду, 15. јуна 2023. 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 2021 - децембар 2022. 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

Табела 1 – Остварене вредности показатеља

Извештајна година	2022		Акциони план за спровођење Стратегије заштите потрошача (2019-2024) за период 2019-2022 (20157)				
	Назив	Година ППВ	ППВ	ЦПВ	Остварено	Статус	Образложење одступања од циљане вредности
1. Ниво задовољства потрошача (%) (51748)	2013	40.00	65.00	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	3.50	8.00	-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	2.00	2.00	1.00		
1. 1. 2. Превентивне саветодавне посете у складу са Законом о заштити потрошача (Број) (51760)	2018	300.00	350.00	3,112.00	1.00		
1. 2. Успешно окончани поступци за вансудско решавање потрошачких спорова (Број) (51764)	2018	7.00	70.00	520.00	1.00		
1. 2. 1. Посредници уписани на листу тела за вансудско решавање потрошачких спорова (Број) (51768)	2018	8.00	20.00	35.00	1.00		
1. 2. 2. Поднети захтеви за покретање поступка вансудског решавања потрошачких спорова (Број) (51772)	2018	7.00	200.00	575.00	1.00		
1. 3. Едуковани и обучени представници релевантних	2018	50.00	150.00	154.00	1.00		

институција у области заштите потрошача (Број) (51776)									
1. 3. 1. Број запослених и обучених државних службеника у организационој јединици за заштиту потрошача (Број) (51780)	2018	9.00	15.00	16.00	1.00				
1. 3. 2. Удружења потрошача која су остварила сарадњу са органима аутономне покрајине и јединицама локалне самоуправе (Број) (51784)									Сарадња локалне самоуправе и удружења за заштиту потрошача је један од стратешких приоритета и у великој мери се ослања на активности у оквиру ИПА 2018 пројекта. Спроведене су значајне активности у смислу одржавања састанака и обука представника локалне самоуправе и удружења за заштиту потрошача, уз подршку Сталне конференције градова и општина. Забележен је недовољан одзив локалне самоуправе овим састанцима и обукама услед чега МУСТ у наредном периоду, кроз ИПА 2021 пројекат, планира системски приступ овом комплексном питању како би се локална самоуправа, као носилац заштите потрошача, активније укључила у систем заштите.
1. 3. 3. Израђене и надограђене софтверске платформе у систему заштите потрошача (Број) (51788)	2017	6.00	10.00	6.00	-1.00				
1. 4. Предузете активности које за циљ имају подизање свести јавности о правима потрошача (Број) (51792)	2018	0.00	2.00	3.00	1.00				
1. 4. 1. Израђени едукативни и информативни материјали за промовисање права потрошача (Број) (51796)	2018	5.00	10.00	10.00	1.00				
1. 4. 2. Едукована дела школског узраста на тему заштите права и интереса потрошача (Број) (51800)	2018	4.00	8.00	9.00	1.00				
1. 4. 3. Број едукованих трговаца (Број) (51804)	2018	30.00	100.00	135.00	1.00				
	2018	50.00	300.00	326.00	1.00				

1. 4. 4. Јавно доступни документи информативног карактера о заштити права потрошача у области електронске трговине (Број (51808)	2018	0.00	3.00	3.00	1.00

Табела 2 - Реализација активности

Извештајна година	2022					
	Акциони план за спровођење Стратегије заштите потрошача (2019-2024) за период 2019-2022 (20157)					
Назив	Почетак	Квартал	Статус активности	Нови рок (година)	Нови рок (квартал)	Кратко образложење постигнутог напретка
1. 1. 1. 01 Усвајање преговарачке позиције за преговарачко поглавље 28 здравствена заштита и заштита потрошача и почетак преговора - статус (51810)			2 - завршено			Преговарачка позиција за поглавље 28 - заштита потрошача и заштита здравља усвојена је на седници Владе РС 3. фебруара 2022. године и достављена Европској комисији на даље поступање. У јуну 2022. године представљена је заједничка позиција Радном телу Савета ЕУ за проширење и држава које воде преговоре о приступању (COELA).
1. 1. 1. 02 Усклађивање националних прописа у области заштите потрошача са законодавством ЕУ у овој области - статус (51811)			1 - у току			Хармонизација националног законодавства са законодавством ЕУ је континуиран процес. У јуну 2022. године израђен је ревидирани Национални програм за усвајање правних тековина Европске уније (НПАА), за период 2022-2025. године. У овом НПАА, Министарство се изјаснило да ће у Закон о изменама и допунама закона о заштити потрошача интегрисати одредбе Директиве 2019/2161, Директиве 2019/770, Директиве 2019/771, као и Директиве 2020/1828.
1. 1. 1. 03 Прецизирање постојећих			2 - завршено			Активност завршена у претходном извештајном периоду.

законских одредби које ће бити измењене усвајањем новог Закона о заштити потрошача - статус (51812)									
1. 1. 1. 04 Увођење сразмерних и ефективних казних одредби прописивањем прекршајних налога - статус (51813)			2 - завршено						Активност завршена у претходном извештајном периоду.
1. 1. 1. 05 Измена законске одредбе која се односи на вансудско решавање потрошачких спорова - статус (51814)			2 - завршено						Активност завршена у претходном извештајном периоду.
1. 1. 1. 06 Додатно усклађивање законских одредаба које уређују заштиту колективног интереса потрошача са законом који регулише административну процедуру - статус (51815)			1 - у току						Активност је у одређеној мери започета ангажовањем експерата са ИПА 2018 пројекта чије су обавезе, између осталог, представљање одредаба директива ЕУ - једна је и 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. Очекује се реализација у наредном периоду.
1. 1. 1. 07 Измене и допуне законодавства које уређују заштиту колективних интереса потрошача - статус (51816)			2 - завршено						Активност завршена у претходном извештајном периоду.
1. 1. 1. 08 Усвајање Закона о заштити потрошача на Влади - статус (51817)			2 - завршено						Активност завршена у претходном извештајном периоду.
1. 1. 1. 09 Израда подзаконских аката у складу са усвојеним ЗЗП - статус (51818)			1 - у току						Усвојена су следећа подзаконска акта: 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, Правилник о раду тела за вансудско решавање потрошачких спорова. Правилник о Регистру „Не зови“ је

					<p>израђен, али је неопходно да се изradi софтвер/платформа преко које ће се вршити упис телефонских бројева потрошача како би ступио на снагу. Правилник о евиденцији потрошачких спорова, чије доношење је у надлежности Министарства правде, а рок за усвајање је 20. септембар 2023. године.</p>
<p>1. 1. 2. 01 Припрема годишњег извештаја организационе јединице за заштиту потрошача ради давања подршке изradi годишњег плана инспекцијског надзора и контроле - статус (51819)</p>		2 - завршено			<p>Годишњи извештај Сектора за заштиту потрошача у области заштите потрошача даг је у форми Годишњег извештаја о раду Националног регистра потрошачких приговора за 2022. годину који се сачињава на годишњем нивоу. Сектор тржишне инспекције и Сектор за заштиту потрошача сарађују на недељном нивоу.</p>
<p>1. 1. 2. 02 Редовне инспекцијске контроле са нарочитим освртом на одредбе и питања повезана са непоштенном пословном праксом и неправичним уговорним одредбама - статус (51820)</p>		2 - завршено			<p>Имајући у виду процену ризика у области заштите потрошача, као и капацитете овог органа управе, тржишна инспекција је у оквиру годишњег Плана са циљем заштите потрошача за 2022. годину, извршила 1.715 редовних инспекцијских контрола код трговаца. У инспекцијским контролама изречено је 35 мера за отклањање незаконитости путем записника, донета су 4 решења, поднето је 15 захтева за покретање прекршајног поступка и изречена су 12 прекршајна налога.</p> <p>Поступајући по препорукама ДРИ, на тему „Заштита потрошача у области снабдевања топлотном енергијом”, Сектор тржишне инспекције у 2022. години, извршио је 57 редовних инспекцијских надзора код пружалаца услуге снабдевања топлотном енергијом у свим подручним јединицама овог сектора. С тим у вези, два пута је изречена мера отклањања неправилности, донето је једно решење о отклањању незаконитости, поднета су четири захтева за покретање прекршајног поступка и изречено је 12 прекршајних налога. Управне мере су изречене и поднети су захтеви за покретање прекршајног поступка због</p>

					<p>необразовања саветодавног тела и комисије за решавање рекламација на начин прописан Законом о заштити потрошача. Прекршајни налози су издати због непоседовања бесплатне телефонске линије (6 прекршајних налога), невођења прописане евиденције поднетих рекламација (2 прекршајна налога) и непотврђивања пријема рекламације у складу са законом (4 прекршајна налога).</p>
<p>1. 1. 2. 03 Ванредне инспекцијске контроле у вези са применом Закона о заштити потрошача - статус (51821)</p>		<p>2 - завршено</p>			<p>У складу са процењеним ризиком, у 2022. години, извршено је 3.112 ванредних инспекцијских надзора, са укупно 3.871 надзором по областима надзора. У инспекцијским контролама изречено је 78 мера за отклањање незаконитости путем записника, донето је 29 решења, поднето је 55 захтева за покретање прекршајног поступка и изречено је 736 прекршајних налога.</p> <p>Од укупног броја ванредних инспекцијских контрола, највише надзора било је у области дужности издавања рачуна 1.480, у области рекламација 1.054, непоштене пословне праксе 254 и испорука и права на одустанак од уговора код уговора на даљину и уговора који се закључују изван пословних просторија 254.</p> <p>У 2022. години, није било инспекцијских контрола које су везане за велики број потрошачких приговора из Националног регистра потрошачких приговора, већ се поступање Сектора тржишне инспекције реферисало на актуелна питања у извештајној години.</p> <p>С тим у вези извршено је укупно 4.879 редовних, мешовитих и ванредних инспекцијских надзора код привредних субјеката код којих се контролисала област заштите потрошача. Имајући у виду да се у неким инспекцијским контролама контролисало више области надзора, извршено је укупно 5.899 контрола. Због учињених прекршаја поред</p>
<p>1. 1. 2. 04 Инспекцијски надзор трговаца на које се односи велики број потрошачких приговора из Националног регистра потрошачких приговора - статус (51822)</p>		<p>2 - завршено</p>			

	<p>поднетих захтева за покретање прекршајног поступка, прекршиоци су платили новчане казне по изреченим прекршајним налозима у износу од 16.711.000,00 динара.</p> <p>Имајући у виду да се овај закон примењује од краја 2021. године, те да доноси нова решења у погледу вансудског решавања потрошачких спорова и нове дужности за трговце у погледу пружања услуга, план је био окренут ка службеним саветодавним посетама у којим смо припремили привредне субјекте за спровођење закона. Извршено је у 2022. години, 945 службених саветодавних посета, у којима су у 1.314 превентивних деловања по различитим областима надзора, упознати трговци са новим решењима из ЗЗП и то у области вансудског решавања потрошачких спорова и извршења услуга.</p>						
<p>1. 1. 2. 05 Превентивно деловање надлежног инспекцијског органа у вези са применом Закона о заштити потрошача - статус (51823)</p>	<p>2 - завршено</p>						
<p>1. 1. 2. 06 Организовање обука за инспекторе из области заштите потрошача - статус (51824)</p>	<p>2 - завршено</p>						
<p>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)</p>	<p>2 - завршено</p>						
<p>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)</p>	<p>2 - завршено</p>						

							вођењу вансудског поступка, као и у коришћењу ИТ система (АДР платформа) у свакодневном раду. Тела за вансудско решавање потрошачких спорова присуствовала су студијској посети Словачкој/Чешкој.
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. Правилник о раду тела за вансудско решавање спорова прописује у члану 5. накнаду за рад тела. У буџету за 2022. годину алоцирана средства у ту сврху су 1.000.000 динара.
1. 2. 2. 01 Израда студије која разматра и предлаже подстицајне мере за промовисање вансудског решавања потрошачких спорова - статус (51828)			1 - току				У оквиру ИПА 2018 Твининг пројекта, експерти ангажовани на Компоненти 4. која се тиче васудског решавања спорова, након састанака са телима за вансудско решавање спорова и праћења њиховог рада, почели су израду студије која ће бити финализована 2023. године. Разлози за одступање: Планирано је да се активност заврши у 2022. години, међутим, будући да је од јула 2022. године покренута АДР платформа, експерти са пројекта и представници МУСТ су одлучили да је за израду свеобухватне студије неопходно располагање са различитим случајева у смислу специфичности захтева потрошача, већим бројем поступака и већим ангажовањем различитих тела за вансудско решавање потрошачких спорова који долазе из засебних региона. Услед овога, одлучено је да студија обухвати дужи период примене Правилника о раду тела за вансудско решавање спорова због чега је и померена за крај ИПА 2018 пројекта, до маја 2023. године.
1. 2. 2. 02 Израда практичних приручника за потрошаче о вансудском решавању потрошачких спорова - статус (51829)			2 - завршено				На званичној интернет страници МУСТ - Сектора за заштиту потрошача https://zastitarotrosaca.gov.rs/ekiosk приказана је апликација преузета са eКиоска на којој се налазе релевантне информације за потрошаче, између осталог, о вансудском

<p>1. 2. 2. 03 Организовање информативних догађаја за трговце у циљу упознавања са предностима које нуди систем вансудског решавања потрошачких спорова - статус (51830)</p>					<p>решавању потрошачких спорова.</p> <p>У току обука за трговце које су организоване у оквиру ИПА 2018 пројекта, трговцима су представљене предности вансудског решавања потрошачких спорова. Обуке се односе на е-трговце.</p>
<p>1. 2. 2. 04 Медијско промовисање система за вансудско решавање потрошачких спорова - статус (55677)</p>		<p>2 - завршено</p>			<p>Након усвајања Закона о заштити потрошача и почетка његове примене, усвојен је и Правилник о раду тела за вансудско решавање потрошачких спорова. У периоду након усвајања Закона, а пре примене Правилника, представници МУСТ - Сектора за заштиту потрошача су гостовали у медијима и промовисали почетак примене Правилника и покретање информационог система (АДР платформе). Поводом Светског дана права потрошача који је обележен 2022. године постављањем еКиоска у тржном центру, дељени су промотивни материјали са информацијама о еКиоску и садржају који укључује вансудско решавање потрошачких спорова.</p>
<p>1. 3. 1. 01 Јачање кадровског капацитета организационе јединице за заштиту потрошача у складу са ИПАА - статус (51832)</p>		<p>2 - завршено</p>			<p>Представници Сектора за заштиту потрошача похађали су обуке и радионице за различитим тематикама у току 2022. године - радионицама о непоштеној пословној пракси у оквиру пројекта Подршка реформи јавне управе у Србији у процесу европских интеграција, обуци о Уредби (ЕУ) 2018/302 и праксама ЕУ у циљу уклањања и спречавања неоправданог гео-блокирања како би се принципи ове уредбе пренели на регионалну сарадњу у оквиру страна ЦЕФТА-е, заједничком састанку три ЦЕФТА експертске групе (трговина и заштита потрошача достава пакета царински приступи е-трговине), панелу о заштити података о личности у електронској трговини, студијској посети Словачкој и Чешкој током које је посебан акценат стављен на</p>

							прекограничну сарадњу, рад тржишне инспекције и вансудско решавање потрошачких спорова.
1. 3. 1. 02	Организовање обука и сталног стручног усавршавања запослених у владиним институцијама и регулаторним телима задужених за заштиту потрошача - статус (51833)			2 - завршено			У оквиру ИПА 2018 пројекта организована је обука о е-трговини са аспекта непоштене пословне праксе на којој су приказани конкретни случајеви који су решавани у пракси (образци дигиталног корисничког интерфејса (dark patterns) и лажне рецензије) за тржишне инспекторе, обука у области квалитета и безбедности хране за представнике тржишне и санитарне инспекције. Организоване су обуке за представнике Директората за цивилно ваздухопловство, РАТЕЛЈ, као и радни састанци са представницима НБС.
1. 3. 1. 03	Активно учешће представника организационе јединице за заштиту потрошача на догађајима и стручним скуповима на међународном и регионалном нивоу - статус (51834)			2 - завршено			Представници Сектора за заштиту потрошача присуствовали су видео-конференцијама о прекограничном спровођењу закона о потрошачима, у организацији Универзитета Рединг, UNCTAD-а и Управе за конкуренцију и тржиште Велике Британије, као видео-конференцији UNCTAD-а о оснаживању микро, малих и средњих предузећа у контексту опоравка након ковида, као и за унапређење зелене Агенде.
1. 3. 2. 01	Израда студије изводљивости којом се истражују могућности за умрежавање удружења потрошача и њихову специјализацију у одређеној области - статус (51835)			1 - у току			Експерти са ИПА 2018 пројекта одржали су састанке са представницима удружења за заштиту потрошача и на основу налаза започели израду студије изводљивости о начинима умрежавања удружења потрошача. Будући да је у току спровођења Пројекта закључено да је неопходно да се предлог студије уради у синергији различитих Твининг партнера (предлог експерата из Чешке, Пољске, Словачке и Немачке), као и да се уради свеобухватна анализа система заштите потрошача, финализација активности је померена за 2023. годину.
1. 3. 2. 02	Обезбеђивање заштите потрошача на читавој територији Републике Србије кроз добро распоређену регионалну покривеност удружења потрошача -			1 - у току			У току 2022. године изабрано је десет (10) програма, од којих пет (5) 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

<p>статус (51836)</p>			<p>средстава. У сарадњи са СКГО, представници МУСТ и експерти са ИПА 2018 Пројекта направил су Упитник о сарадњи јединица локалне самоуправе са удружењима за заштиту потрошача на који је одговорило 83% општина и 17% градова у Србији. Одржан је радни састанак експерата, представника СКГО и удружења за заштиту потрошача која су сарађивала са локалном самоуправом, а у циљу проналажења најбољег модела сарадње удружења и локалне самоуправе.</p>
<p>1. 3. 2. 03 Развој модела за активну сарадњу локалних самоуправа и удружења потрошача како би се заштити потрошача обезбедила на приступачнијем локалном нивоу - статус (51837)</p>		<p>1 - у току</p>	<p>На основу одржаних састанака са представницима локалних самоуправа, СКГО, удружењима за заштиту потрошача, експерти ангажовани на ИПА 2018 пројекту започели су изradу студије са моделом сарадње. Разлози за одступање: Будући да је у питању комплексно питање, ангажовани су експерти из различитих институција из Чешке, Пољске и Словачке како би се одговорило специфичностима услова у Републици Србији. Такође, како активност захтева дужи временски период и системски приступ, иста се наставља кроз Акциони план до краја периода на који се односи Стратегија (2024. године).</p>
<p>1. 3. 2. 04 Организовање периодичних едукативних активности усмерених ка изградњи капацитета удружења потрошача - статус (51838)</p>		<p>2 - завршено</p>	<p>Одржана је обука о е-трговини са аспекта непоштене пословне праксе у области туризма и организованог путовања намењена представницима удружења за заштиту потрошача. Одржане су обуке за представнике локалних самоуправа и удружења за заштиту потрошача како би обе стране размениле искуства и предлоге у погледу подршке на локалном нивоу, једна радионица са удружењима за заштиту потрошача у погледу хране и заштите права потрошача у овој области. Представници удружења за заштиту потрошача су били учесници на студијској посети Словачкој/Чешкој.</p>
<p>1. 3. 2. 05 Дodelивање подстицајних финансијских средстава удружењима за заштиту</p>		<p>2 - завршено</p>	<p>Спроведен Конкурс за финансирање програма од јавног интереса у области заштите потрошача за 2022. годину чија је тема: Јачање подршке потрошачима кроз унапређење</p>

<p>потрошача - статус (51839)</p>					<p>законске механизме и додељена су следећа средства (Национална организација потрошача Србије, (1.750.000,00 динара), Удружење „Центар потрошача Србије“ (1.500.000,00 динара); Удружење „Заштита потрошача“ (1.500.000,00 динара); Удружење „Републичка унија потрошача“ (1.000.000,00 динара); Удружење „Организација потрошача Храм“ (1.000.000,00 динара); Удружење за заштиту потрошача Војводине (1.750.000,00 динара); Удружење за заштиту права потрошача „Просперитет“, (1.750.000,00 динара); Удружење потрошача Кикинде (1.000.000,00 динара); Удружење „Организација потрошача Крагујевац“ (2.000.000,00 динара); Центар за заштиту потрошача и унапређење квалитета живота грађана „Форум“ (1.750.000,00 динара).</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>2 - завршено</p>		<p>Одржане су обуке за представнике локалних самоуправа и удружења за заштиту потрошача како би обе стране размениле искуства и предлоге у погледу подршке на локалном нивоу, а уз подршку Сталне конференције општина и градова.</p>
<p>1. 3. 3. 01 Развој платформи за онлајн примање и решавање вансудских спорова - статус (51841)</p>			<p>2 - завршено</p>		<p>У складу са Правилником о раду тела за вансудско решавање потрошачких спорова („Службени гласник РС”, број 67/2022), покренут је информативни систем за вансудско решавање потрошачких спорова (АДР платформа) у јулу 2022. године. Одржане су обуке за запослене о начину коришћења и администрирања онлајн платформе што је неопходно у свакодневном раду.</p>
<p>1. 3. 3. 02 Развој интранет система за организациони систем заштите потрошача - статус (51842)</p>			<p>1 - у току</p>		<p>Одржани састанци са релевантним странама о потребама умрежавања и израђен концепт Интранет система о потребним информацијама које ће се делити на платформи, ограниченом приступу за различите стране. <u>Разлози за одступање:</u> Будући да је за функционисање система Интранета потребна куповина лиценци за Microsoft Office 365, средства за куповину наведене лиценце су</p>

							обезбеђена у Закону о буџету РС за 2023. годину када ће бити финализована активност.
1. 3. 03 Напоградња Националног регистра потрошачких приговора - статус (51843)			2 - завршено				Континуирана активност која се спроводн на годишњем нивоу - у току 2022. 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)			2 - завршено				Министарство унутрашње и спољне трговине присуствовало је на Сајму образовања и наставних средстава свих 7 дана одржавања овог догађаја. Министарство је имало засебан штанд на коме су присутни могли да употребљавају еКiosk (електронски киоск који садржи неопходне информације о заштити потрошача, са пратећим квизом) и траже на постерима, који су били распоређени на различитим штандовима, одговоре на питања која су им била предата у писаној форми. Скривени одговори на постерима су се могли пронаћи уз помоћ специјалних 3Д наочара, а затим су тачни одговори посетилаца извучени како би се доделиле награде. Штанд Министарства био је ложиран поред штанда Министарства просвете.
1. 4. 1. 02 Израда информативних брошура и флајера о правима потрошача са посебним освртом на осетљиве категорије становништва - статус (51845)			2 - завршено				Израђен је, за потребе Сајма образовања и наставних средстава, едукативни материјал са најбитнијим информацијама о заштити права потрошача и QR кодовима који су усмеравали на корисне сајтове са сазим неопходним информацијама о заштити потрошача - интернет страницу МУСТ, интернет страницу zastitapotrosaca.gov.rs и vansudsko.must.gov.rs . Материјал је био израђен у атрактивном формату (облик пирамиде) који се саставља како би привукао пажњу осетљиве категорије - деце школског узраста. Урађене су и бојанке за најмлађе са темама заштите потрошача које су дељене са бојницама.
1. 4. 1. 03 Поставаљање електронских киоска (таблета) у тржним центрима као самоуслужних тачака са лако доступним информацијама о			2 - завршено				Поводом обележавања Светског дана потрошача 15. марта 2022. године постављен је е-киоск у тржном центру „Галерија“ у Београду под називом „Е-киоск – ваш партнер у куповини!“.

<p>правама потрошача и онлајн услугама - статус (51846)</p>					
<p>1. 4. 1. 04 Организовање периодичних медијских кампања на тему заштите права и интереса потрошача - статус (51847)</p>			<p>1 - у току</p>		<p>Организован је Светски дан права потрошача (15. март 2022. године). Догађај је медијски прапраћен и јавност је информисана о могућностима и функцијама софтверске апликације (е-киоск) која ће бити од значајне помоћи у реализацији потрошачких права. Том приликом је дистрибуиран материјал едукативног карактера, који је уједно представио видљивост Пројекта ИПА 2018. Обележавању Светског дана потрошача су присуствовали представници Делегације ЕУ у Србији, МУСТ, експерти са Пројекта, потрошачи, трговци, удружења за заштиту потрошача и др.</p>
<p>1. 4. 1. 05 Развој мобилне апликације за пружање помоћи приликом куловине доступне за андроид и ајфон уређаје - статус (55678)</p>			<p>2 - завршено</p>		<p>Постављен је садржај са е-киоска https://zastitarotosasa.gov.rs/ekiosk на званичну интернет страницу Сектора за заштиту потрошача. Информације које су постављене укључују објашњење шта је заштита потрошача, рекламација, е-трговина, вансудско решавање потрошачких спорова, представљена су потрошачка права у бројевима, као и како уложити приговор и ко су удружења за заштиту потрошача. На крају апликације, налази се квиз знања у овој области.</p>
<p>1. 4. 2. 01 Израда и дистрибуција по школама информативног и образовно-забавног материјала из области заштите потрошача - статус (51849)</p>			<p>2 - завршено</p>		<p>У току организовања школског такмичења у изради видео клипова са темом о потрошачким правима, расписан је конкурс којим се позивају школе да учествују. Министарство просвете је обавестило школе о Конкурсу, а један од услова за израду видео клипа је био да се проуче основе Закона о заштити потрошача. Након завршеног такмичења и свечане доделе награда на Сајму образовања и научних средстава, ученицима и представницима школа су дистрибуирани материјали који су припремљени у ту сврху.</p>
<p>1. 4. 2. 02 Школско такмичење у познавању области заштите</p>			<p>2 - завршено</p>		<p>У сарадњи са Министарством просвете организовано је такмичење ученика средњих школа у изради видео спота</p>

<p>потрошача - статус (51850)</p>					<p>којим се промовишу права потрошача у Србији и Европској унији под називом: Твој производ, твоја права. Министарство унутрашње и спољне трговине примило је 22 видео спота, а петочлана Комисија је од 22 пристигла рада изабрала награђене видео спотове и организовала свечану доделу на Сајму образовања и наставних средстава 25. октобра 2022. године уз приказивање награђених спотова – 7 видео радова. Проглашен је победник Конкурса, као и тим који је заузео друго место, а Комисија је доделила награде за додатних пет видео радова у оквиру посебних признања.</p>
<p>1. 4. 2. 03 Обука наставника у области заштите потрошача - статус (51851)</p>			<p>1 - у току</p>		<p>Министарство просвете, науке и технолошког развоја донело је Решење да програм стручног усавршавања за запослене у образовању добија статус програма од јавног интереса под називом „Програм обуке наставника у области заштите потрошача“ (решење број 151-00-0002/2022-07). Програм је уврштен на листу програма од јавног интереса које решењем одобрава министар, а која је објављена на званичној интернет страници Завода за унапређивање образовања и васпитања.</p>
<p>1. 4. 2. 04 Увођење потрошачких тема у наставни план и програм - статус (51852)</p>			<p>1 - у току</p>		<p>Потписан је Меморандум о сарадњи са Заводом за унапређивање васпитања и образовања као основном за увођење заштите потрошача у образовни систем.</p>
<p>1. 4. 2. 05 Припрема приручника за школски програм из области заштите потрошача - статус (51853)</p>			<p>1 - у току</p>		<p>У сарадњи са Пројектом ИПА 2018, израђен је прелиминарни материјал који се састоји од Приручника за наставнике о заштити потрошача (обрада теме, методологија наставе), презентација за наставнике и друштвених игара којима се проверава знање грађива. Финансирани материјали достављени ЗУОВ на даљу процедуру.</p>
<p>1. 4. 3. 01 Израда водича/приручника о законским обавезама трговаца - статус (51854)</p>			<p>1 - у току</p>		<p>Министарство је, у сарадњи са експертима са ИПА 2018 Пројекта, израдило прелиминарне материјале о начинима решавања потрошачких приговора/рекламација намењене трговцима који ће бити приказани и графички и доступни на званичној страници МУСТ.</p>

<p>1. 4. 3. 02 Организовање информативних догађаја за трговце кроз презентовање новог закона - статус (51855)</p>	<p>2 - завршено</p>	<p>У оквиру ИПА 2018 Пројекта, одржане су различите радионице за представнике привреде - 4 радионице о електронској трговини у сарадњи са ПКС (210 учесника), 1 радионица о законским обавезама по питању квалитета хране (30 учесника), 1 радионица о вансудском решавању потрошачких спорова којој је присуствовало 40 представника привреде и различити састанци са представницима привреде.</p>
<p>1. 4. 4. 01 Спровођење истраживања о правима потрошача (укључујући е-трговину) - статус (51856)</p>	<p>2 - завршено</p>	<p>Спроведено истраживање над представницима привреде о познавању права потрошача - најважније одредбе Закона о заштити потрошача, са посебним нагласком на е-трговину и вансудско решавање потрошачких права. Узорак истраживање рађен је на 46 субјекта (представника привреде).</p>
<p>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 странице, механизми упозорења и тд.) - статус (51857)</p>	<p>2 - завршено</p>	<p>Активност је спроведена у претходном извештајном периоду.</p>
<p>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)</p>	<p>2 - завршено</p>	<p>Активност је реализована кроз кампању „Моја куповина је и онлајн трговина“ када је израђен и дистрибуиран едукативни материјал о безбедним начинима куповине путем интернета.</p>
<p>1. 4. 4. 04 Израда приручника за трговце о поштовању права потрошача у електронској трговини - статус (51859)</p>	<p>2 - завршено</p>	<p>Активност је спроведена у претходном извештајном периоду.</p>
<p>1. 4. 4. 05 Развијање најмање једног модела веб-шопа који показује</p>	<p>1 - у току</p>	<p>Спроведени су значајни кораци у смислу имплементације метаподатака Веб продавнице и категорије производа у</p>

исправну примену права потрошача
у пракси - статус (51860)

апликацији, а који се поклапају са стварним категоријама производа. Урађен је аналитички и технолошки део апликације која је у завршној фази, док ће иста бити завршена у II кварталу 2023. године.
Разлози за одступање: Активност је комплексна будући да регуларне веб продавнице (web-shop) развијају тимови које чине програмери, креатори садржаја и администратори. Да би се постигао одговарајући ниво демонстрације, продавица мора да садржи више врста робе, од којих свака има различите карактеристике, што такође представља сложен модел података и садржај. Имајући у виду наведено, ова активност захтева време услед чега се финализација помера за 2023. годину.

Табела 3 – Утрошена финансијска средства

Извештајна година	2022					Намена планираних средстава
Назив	Акциони план за спровођење стратегије заштите потрошача (2019-2024) за период 2019-2022 (20157)					
Верзија	1					
	Планирано (у хиљадама РСД)	Обезбедбено (у хиљадама РСД)	Утрошено (у хиљадама РСД)	Доступни подаци о утрошеним средствима		
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 одредби 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 одредби 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. 07. Измене и допуне законодавства које уређују заштиту колективних интереса потрошача - финансирање активности (51816)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
Непознат извор (21894)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
1. 1. 08. Усвајање Закона о заштити потрошача на Влади - финансирање активности (51817)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
Непознат извор (21895)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
1. 1. 09. Израда подзаконских аката у складу са усвојеним ЗЗП - финансирање активности (51818)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
Непознат извор (21896)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
1. 1. 2. Унапређена казнена политика у циљу смањења учесталости крпења прописа о заштити потрошача - финансирање мере (51758)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
МТТГ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПШ: ИПА 2013 Даљи развој заштите потрошача у Србији, 56 - Финансијска помоћ ЕУ						
(Донагор: ЕУ) (21865)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
МТТГ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПШ: ИПА 2013 Даљи развој заштите потрошача у Србији, 01 - Приходи из буџета (21866)	0.00	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	3,000.00	0.00	
МТТГ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПШ: Подршка програмима удружења потрошача, 01 - Приходи из буџета (21867)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
МТТГ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПШ: ИПА 2013 Даљи развој заштите потрошача у Србији, 56 - Финансијска помоћ ЕУ						
(Донагор: ЕУ) (21868)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
МТТГ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПШ: ИПА 2013 Даљи развој заштите потрошача у Србији, 01 - Приходи из буџета (21869)	0.00	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	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			0.00
МТТТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2013 Даљи развој заштите потрошача у Србији, 56 - Финансијска помоћ ЕУ							
(Донагор: ЕУ) (21871)	0.00	0.00	0.00	0.00			0.00
1. 3. 1. Јачање капацитета и ресурса организационе јединице за заштиту потрошача - финансирање мере (51778)	57,675.00	57,675.00	57,675.00	57,675.00			0.00
МТТТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2013 Даљи развој заштите потрошача у Србији, 56 - Финансијска помоћ ЕУ							
(Донагор: ЕУ) (21872)	54,675.00	54,675.00	54,675.00 ²	54,675.00 ²			0.00
МТТТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Јачање заштите потрошача, 01 - Приходи из буџета (21873)	3,000.00	3,000.00	3,000.00 ³	3,000.00 ³			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	20,000.00			0.00
МТТТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Подршка програмима удружења потрошача, 01 - Приходи из буџета (21874)							
МТТТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2013 Даљи развој заштите потрошача у Србији, 56 - Финансијска помоћ ЕУ	20,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00			0.00
(Донагор: ЕУ) (21875)	0.00	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			0.00
1. 3. 3. Обезбеђивање система за пружање услуга информациононих технологија у сврху заштите потрошача - финансирање мере (51786)	0.00	0.00	0.00	0.00			0.00
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			0.00

² 54.675.000 РСД – средства ЕУ ИПА 2018 обезбеђена за реализацију активности кроз експертске мисије, обуке, спогођење истраживања и друго у 2022. години

³ 3.000.000 РСД – средства алоцирана са финансирање ИПА 2018 која нису утрошена у току 2022. године, већ су прераспоређена на друге позиције

МТТТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2013 Даљи развој заштите потрошача у Србији, 56 - Финансијска помоћ ЕУ								
(Донагор: ЕУ) (21878)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00			
1. 4. 1. Повећан проценат опште јавности која је узонага са правима потрошача - финансирање мере (51794)	0.00	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	0.00			
МТТТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2013 Даљи развој заштите потрошача у Србији, 56 - Финансијска помоћ ЕУ								
(Донагор: ЕУ) (21880)	0.00	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	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	0.00			
МТТТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2013 Даљи развој заштите потрошача у Србији, 56 - Финансијска помоћ ЕУ								
(Донагор: ЕУ) (21882)	0.00	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	0.00			
1. 4. 3. Повећан ниво обавештени трговаца о њиховим законским обавезама - финансирање мере (51802)	0.00	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	0.00			
МТТТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2013 Даљи развој заштите потрошача у Србији, 56 - Финансијска помоћ ЕУ								
(Донагор: ЕУ) (21885)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00			
1. 4. 4. Повећање транспарентности електронске трговине - финансирање мере (51806)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00			

МГТТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: Јачање заштите потрошача, 01 - Приходи из буџета (21886)	0.00	0.00	0.00	0.00		
МГТТ, ПР: Развој трговине и заштите потрошача, ПА/ПЈ: ИПА 2013 Даљи развој заштите потрошача у Србији, 56 - Финансијска помоћ ЕУ (Донатор: ЕУ) (21887)	0.00	0.00	0.00	0.00		

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 **2022. године, евидентирано укупно 22.869 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.

Према подацима из Националног регистра потрошачких приговора који води Министарство унутрашње и спољне трговине, 70% приговора односе се на робу и то највише на квалитет робе, док се 30% односи на услуге. Посматрано са становишта врсте **робе**, највише приговора потрошача се односи на обућу (21,25%), затим на белу технику (13,91%), одећу (6,78%), намештај/столарију и опрему за ентеријер (6,58%), мобилне телефоне (5,88%), кућне апарате (5,64%), телевизоре (4,35%), као и на рачунаре и ИТ опрему (3,66%).

Када је реч о приговорима потрошача који се односе на пружене услуге, највише приговора односи се на обједињене комуналне услуге (21,25%), услуге мобилне телефоније (10,98%), услуге водоснабдевања (10,84%) услуге снабдевања електричном енергијом (10,43%), услуге преноса телевизијског сигнала (9,70%), као и на услуге приступа интернету (7,15%).

Према предмету приговора, највећи број приговора потрошача се односи на рок и начин одговора на рекламацију (34,84%), као и на несаобразност робе и услуга (26,38%), док се знатно мањи број приговора односи на: право на одустанак од куповине, рок испоруке робе и пружања услуга, неостваривање права на раскид уговора, неиздавање, висину и спецификацију рачуна. У просеку, месечно је забележено 664 приговора потрошача који су се односили на рекламацију, а 503 приговора која су се односила на несаобразност. Највећи број приговора који су се односили на рекламацију евидентиран је у марту и августу (по 837) и децембру (787), а најмање приговора у септембру 2022. године (353). Када је у питању број приговора који се односе на несаобразност, највише се бележи у јуну (597) и марту (593), док је најмање забележених приговора у 2022. години - у септембру (361) и октобру (393).