



Република Србија
МИНИСТАРСТВО УНУТРАШЊЕ И
СПОЉНЕ ТРГОВИНЕ
Сектор за заштиту потрошача
13.02.2026. године
Немањина 22-26
Београд

ИЗВЕШТАЈ О РАДУ Националног регистра потрошачких приговора за 2025. годину

1. Уводне напомене

Национални регистар потрошачких приговора установљен је Законом о заштити потрошача („Службени гласник РС“, бр. 88/2021), а све у складу са добром европском праксом коју је Министарство унутрашње и спољне трговине (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 до августа 2019. године. Континуирано се врши на апдејтовању и ажурирању Националног регистра потрошачких приговора.

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 уговарање 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, којим се финансирају, по Јавном конкурсном 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 унутрашње и спољне трговине је 16. октобра 2024. године на својој интернет страници и на порталу Е-управа расписало Конкурс за финансирање програма од јавног интереса у области заштите потрошача за 2024. годину годину на тему „Унапређење заштите потрошача у складу са новим изазовима на тржишту“. По спроведеном Конкурсу изабрани су следећи програми: Програм „Унапређење заштите потрошача у складу са новим изазовима на тржишту“ Националне организације потрошача Србије из Београда; Програм „Јачање заштите потрошача кроз нове тржишне изазове“ Центра потрошача Србије из Београда; Програм „Развој заштите потрошача V“ Удружења Заштита потрошача из Београда; Програм „Унапређење заштите потрошача у складу са перспективама и изазовима које доноси нови тржишни оквир активностима Републичке уније потрошача“ Републичке уније потрошача из Београда; Програм „Потрошач у дигиталној ери: Нови изазови, нова решења“ Организације потрошача Храм из Београда; Програм „Унапређење заштите потрошача у складу са новим изазовима на тржишту“ Удружења за заштиту потрошача Војводине из Новог Сада; Програм „Јачање заштите потрошача кроз рад и сарадњу удружења за заштиту потрошача“ Удружења потрошача Кикинде из Кикинде; Програм „Унапређење потрошачких права у ери нових тржишних изазова“ Удружења за заштиту права потрошача „Просперитет“ из Новог Сада; Програм „Саветовалиште за потрошаче за регион Шумадије и Западне Србије“ Организације потрошача Крагујевца из Крагујевца и Програм „Регионални центар за заштиту потрошача Јужне и Источне Србије Унапређење заштите потрошача у складу са новим изазовима на тржишту“ Центра за заштиту потрошача и унапређење квалитета живота грађана ФОРУМ из Ниша. Реализацију наведених програма удружења су започела од 27. децембра 2024. године, након потписивања уговора са Министарством реализација је трајала до 27. септембра 2025. године.

Удружења за заштиту потрошача (саветовалишта), сагласно уговорним обавезама, достављају Министарству месечне извештаје о приговорима потрошача, према упутству које је припремило Министарство. На основу достављених извештаја Министарство припрема годишњи преглед приговора потрошача, у оквиру кога се врши класификација потрошачких приговора према предмету уговора (роба или услуга), врсти робе и услуге, предмету приговора и врсти помоћи потрошачима.

И након завршетка реализације десет програма удружења за заштиту потрошача одабраних на Конкурсу за финансирање програма од јавног интереса у области заштите потрошача, удружења за заштиту потрошача су наставила са радом који ће допринети унапређењу заштите потрошача у Републици Србији, кроз активности информисања и едукације потрошача о њиховим правима, саветовања потрошача, пружања правне помоћи потрошачима у решавању конкретних проблема, заступања потрошача у судским поступцима, вођења електронске базе потрошачких приговора које обавезно укључује коришћење Националног регистра потрошачких приговора, организовања информативног догађаја у циљу подизања свести јавности о правима потрошача и сарадње са другим евидентираним удружењима за заштиту потрошача;

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 2025. године евидентирано укупно **14.998** 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 или путем меила на меил адресу Сектора за заштиту потрошача zastita.potrosaca@must.gov.rs.

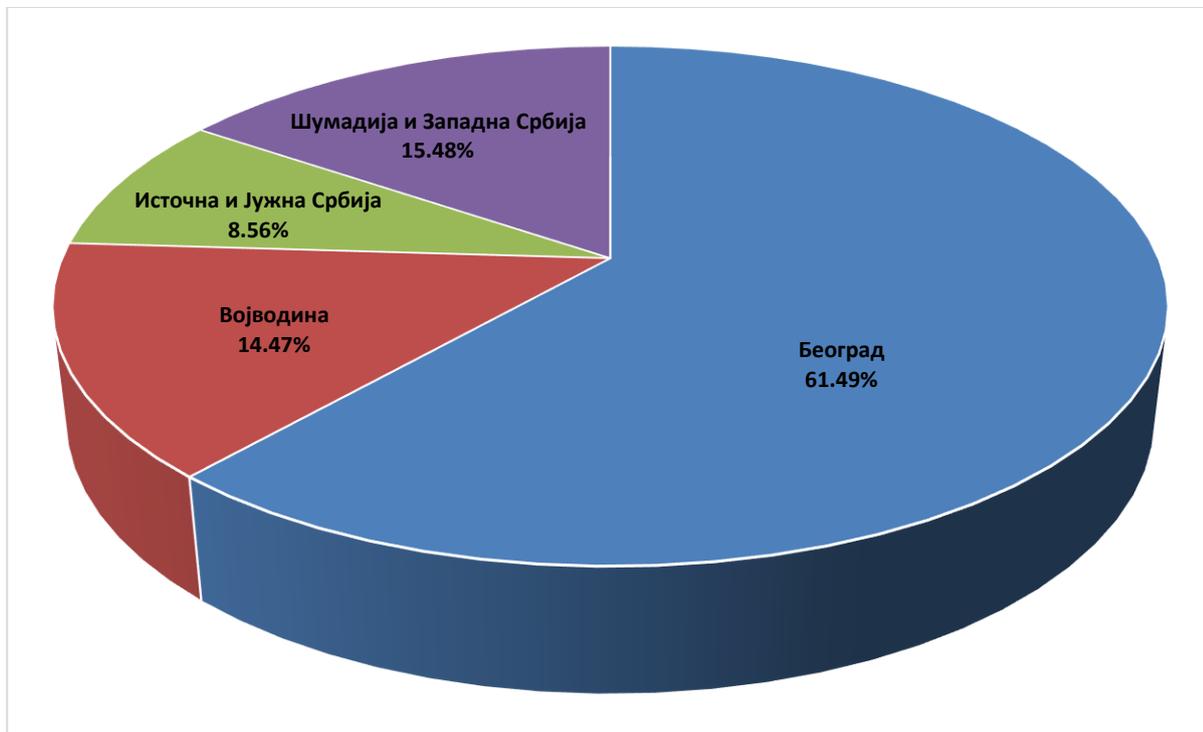
3. Анализа потрошачких проблема

У циљу свеобухватног сагледавања потрошачких проблема, извршена је анализа и класификација потрошачких приговора према регионима, градовима из којих су регистровани приговори и месту где је извршена куповина. Приговори су класификовани према томе да ли се односе на робу или услугу, затим су детаљније класификовани према врсти робе и услуге, као и према предмету приговора и врсти пружене помоћи.

3.1. Приговори потрошача по регионима

Регион	Број приговора	Процент
Београд	9.223	61,49%
Војводина	2.170	14,47%
Источна и Јужна Србија	1.284	8,56%
Шумадија и Западна Србија	2.321	15,48%
УКУПНО	14.998	100,00%

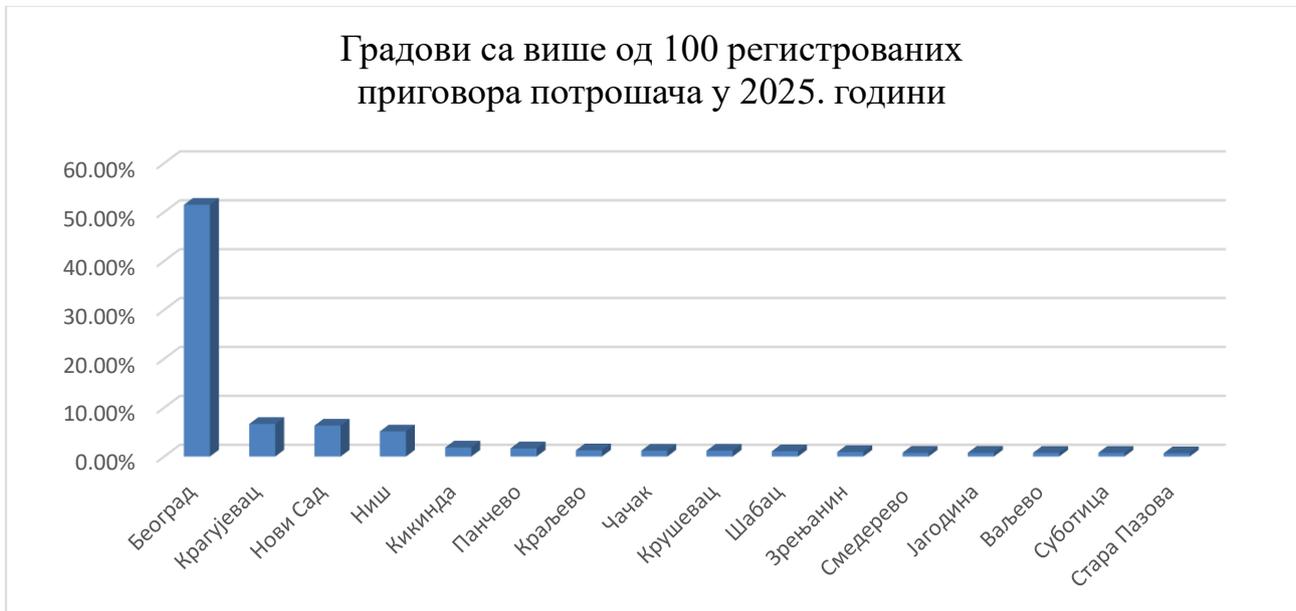
Посматрано по регионима, највише приговора потрошача било је у региону Београда где је регистровано 61,49% од укупног броја приговора док је у региону Источне и Јужне Србије регистровано најмање приговора, само 8,56% од укупног броја приговора. У региону Шумадије и Западне Србије је регистровано са 15,48% а у региону Војводине 14,47% од укупног броја приговора потрошача (према приложеној табели). Подаци по регионима говоре о регионалној информисаности и едукованости потрошача о праву да могу да подносе потрошачке приговоре.



3.2. Приговори потрошача по градовима

Назив града	Број потрошачких приговора	Процент
Београд	7721	51,48%
Крагујевац	999	6,66%
Нови Сад	949	6,33%
Ниш	770	5,13%
Кикинда	278	1,85%
Панчево	250	1,67%
Краљево	184	1,27%
Чачак	180	1,20%
Крушевац	178	1,19%
Шабац	162	1,08%
Зрењанин	138	0,92%
Смедерево	116	0,77%
Јагодина	115	0,77%
Ваљево	114	0,76%
Суботица	114	0,76%
Стара Пазова	100	0,67%

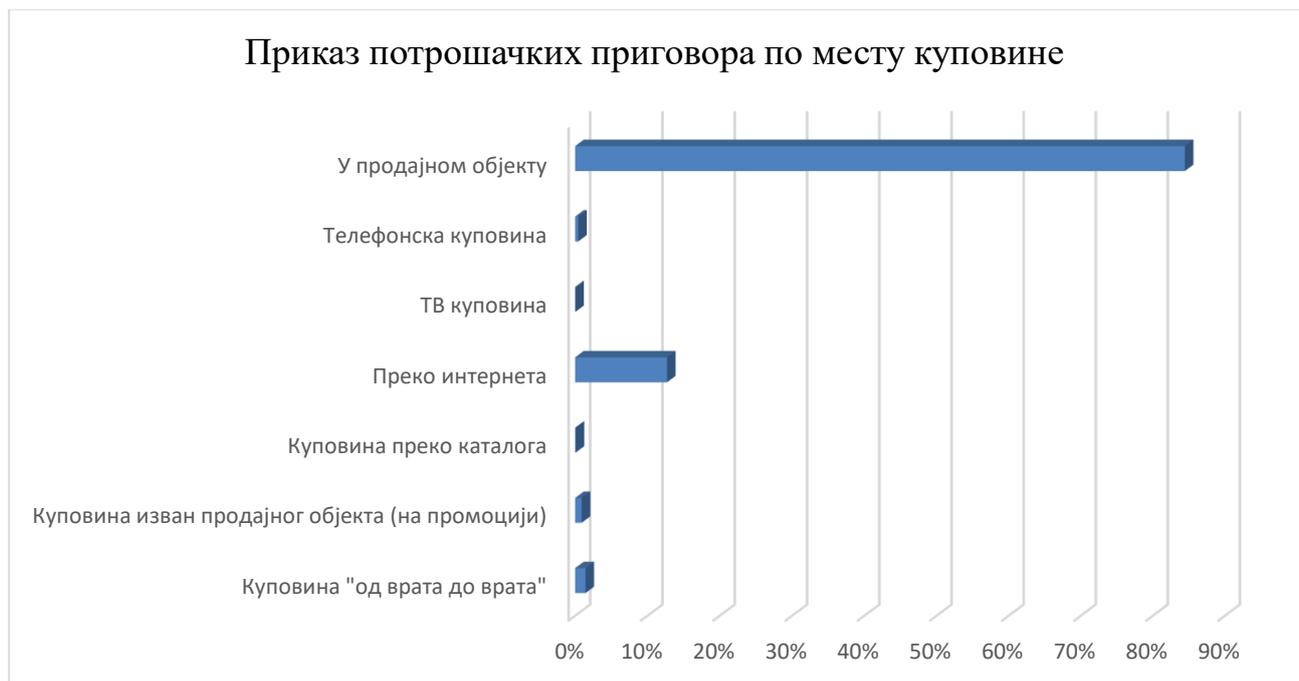
Посматрано по градовима, приговори потрошача у 2025. години су пристигли из 143 града у Србији. Највећи број приговора потрошача регистрован је у највећим градовима Београду (51,48%), Крагујевцу (6,66%), Новом Саду (6,33%) и Нишу (5,13%) тако да је у четири највећа града регистровано укупно 69,60% од укупног броја приговора потрошача (према приложеној табели). Подаци указују да су у већим градовима потрошачи боље информисани о свом праву на подношење потрошачког приговора у циљу решавања потрошачког проблема тако да је у њима и забележен највећи број потрошачких приговора.



3.3. Приговори потрошача по месту на ком је обављена куповина

Место куповине	Број приговора	Процент
Куповина "од врата до врата"	215	1,43%
Куповина изван продајног објекта (на промоцији)	135	0,90%
Куповина преко каталога	10	0,07%
Преко интернета	1906	12,71%
ТВ куповина	5	0,03%
Телефонска куповина	63	0,42%
У продајном објекту	12.664	84,44%
УКУПНО	14.998	100,00%

Подаци о потрошачким приговорима према месту куповине показују да је убедљиво највећи број потрошача куповину обављао на класичан начин, у продајним објектима, у 84,44% случајева. Преко интернета куповина је обављена у 12,71% случајева, куповина од врата до врата у 1,43% случајева, док је куповина на изван продајног објекта (на промоцији), куповина преко каталога, ТВ куповина и телефонска куповина заступљена у мање од 1% од укупног броја приговора потрошача према месту куповине (према подацима из приложене табеле).



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

У 2025. години највећи број приговора потрошача се односио на робу (67,35%), док се 32,65% приговора односило на услуге. Највећи број приговора потрошача забележен је у месецима: септембру, марту и фебруару а најмањи број у новембру и децембру 2025. године (према подацима из приложене табеле).

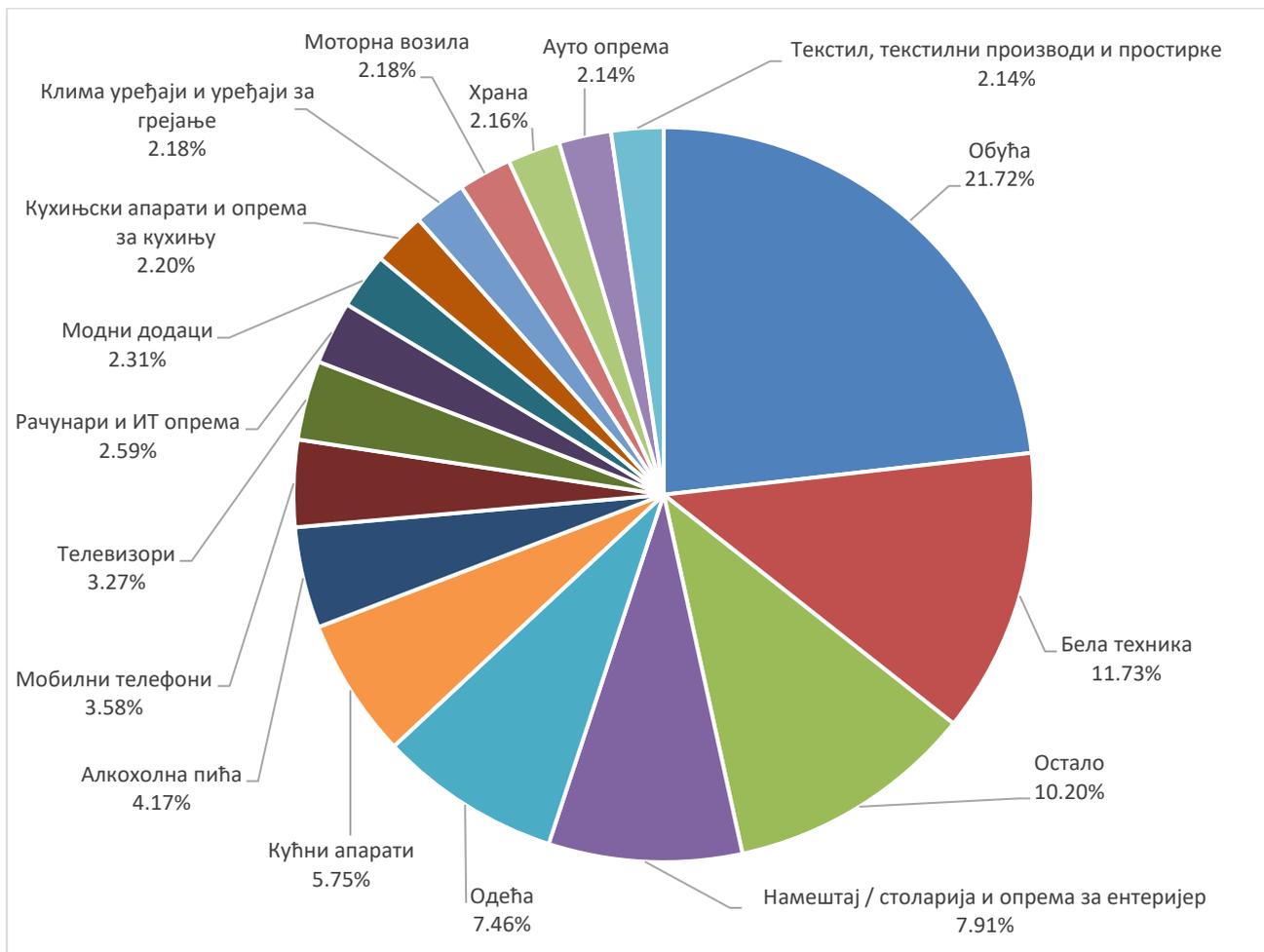
Роба / услуга	Број и структура приговора потрошача по месецима у 2025. години												Укупно	%
	Јануар	Фебруар	Март	Април	Мај	Јун	Јул	Август	Септ.	Окт.	Нов.	Дец.		
Роба	1.016	933	990	947	927	891	1.000	828	1.204	579	451	470	10.101	67,35%
Услуга	396	644	640	498	414	405	417	311	503	366	168	135	4.897	32,65%
Укупно	1.412	1.577	1.630	1.445	1.341	1.296	1.417	1.139	1.707	945	619	470	14.998	100,00%



3.5. Приговори потрошача према врсти робе

Посматрано са становишта **врсте робе**, највише приговора потрошача се односи на обућу (21,72%), затим на белу технику (11,73%), намештај/столарију и опрему за ентеријер (7,91%), одећу (7,46), кућне апарате (5,75%), алкохолна пића (4,17%), мобилне телефоне (3,58%), телевизоре (3,27%), рачунаре и ИТ опрему (2,59%) као и на модне додатке (2,31%) према подацима из приложене табеле.

Врста робе	Број приговора	Процент
Обућа	2.194	21,72%
Бела техника	1.185	11,73%
Остало	1.030	10,20%
Намештај / столарија и опрема за ентеријер	799	7,91%
Одећа	754	7,46%
Кућни апарати	581	5,75%
Алкохолна пића	421	4,17%
Мобилни телефони	362	3,58%
Телевизори	330	3,27%
Рачунари и ИТ опрема	262	2,59%
Модни додаци	233	2,31%
Кухињски апарати и опрема за кухињу	222	2,20%
Клима уређаји и уређаји за грејање	220	2,18%
Моторна возила	220	2,18%
Храна	218	2,16%
Ауто опрема	216	2,14%
Текстил, текстилни производи и простирке	216	2,14%
Медицински уређаји и остала физичка помагала која користе пацијенти	134	1,33%
Производи за чишћење и одржавање, артикли за чишћење и потрошни артикли за домаћинство	97	0,96%
Електронска роба (не информатичка/рекреативна)	96	0,95%
Козметика и тоалетна опрема за личну хигијену	73	0,72%
Аудио опрема	70	0,69%
Дечије играчке	39	0,39%
Лекови	33	0,33%
Књиге, часописи, новине, канцеларијски прибор (без поштанске доставе)	31	0,31%
Артикли за бебе и децу	28	0,28%
Фото, оптичка опрема, камере	14	0,14%
Видео опрема	11	0,11%
Безалкохолна пића	6	0,06%
Дуван	6	0,06%
Укупно	10.101	100,00%



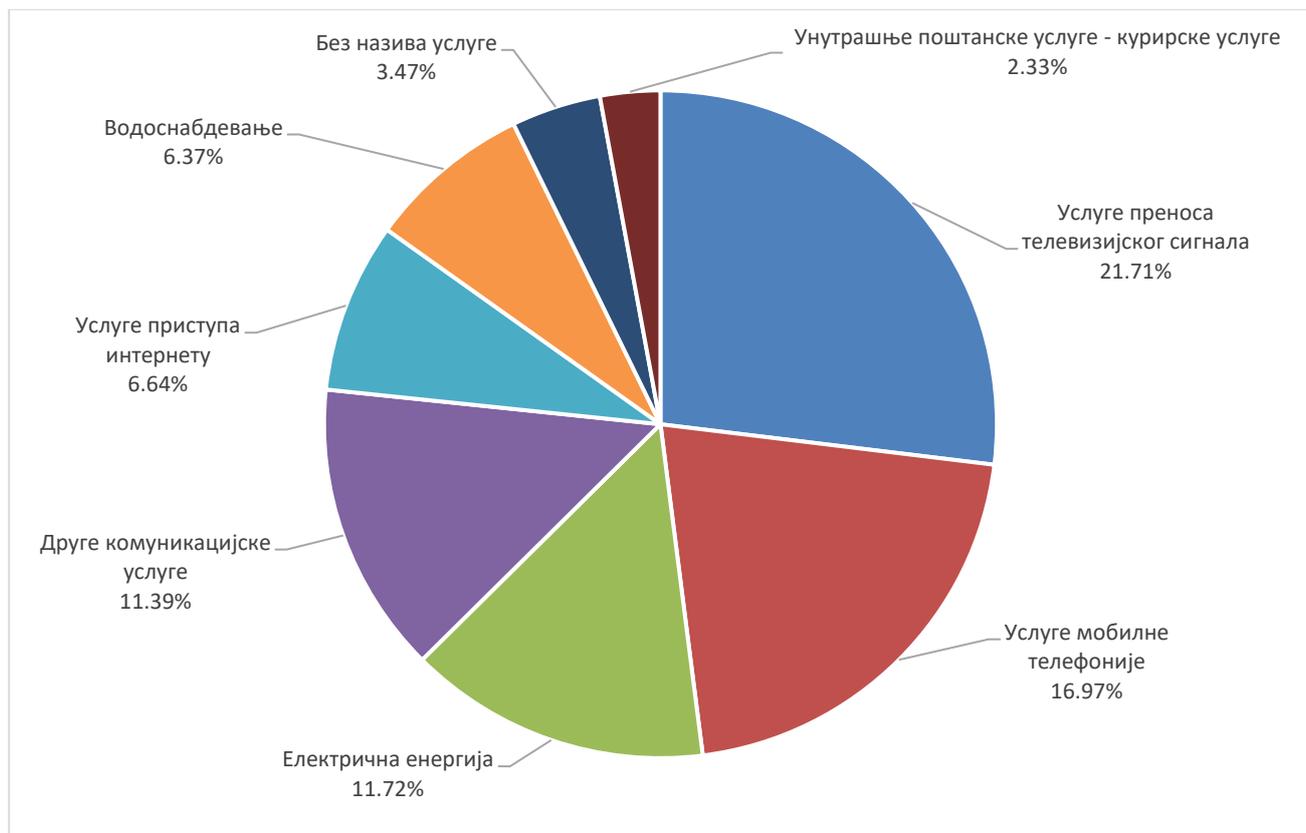
Графички приказ приговора потрошача са учешћем већим од 2% у укупном броју приговора на робу.

3.6. Приговори потрошача према врсти услуге

Када је реч о приговорима потрошача који се односе на пружене **услуге**, највише приговора односи се на услуге преноса телевизијског сигнала (21,71%), услуге мобилне телефоније (16,97%), услуге снабдевања електричном енергијом (11,72%), друге комуникацијске услуге (11,39%), услуге приступа интернету (6,64%), услуге водоснабдевања (6,37%) као и на услуге према приложеној табели.

Врста услуге	Број приговора	Процент
Услуге преноса телевизијског сигнала	1063	21,71%
Услуге мобилне телефоније	831	16,97%
Електрична енергија	574	11,72%
Друге комуникацијске услуге	558	11,39%
Услуге приступа интернету	325	6,64%
Водоснабдевање	312	6,37%
Без назива услуге	170	3,47%
Унутрашње поштанске услуге - курирске услуге	114	2,33%
Обједињене комуналне услуге	75	1,53%
Услуге путне агенције	73	1,49%
Занатске услуге	67	1,37%
Услуге транспорта	67	1,37%
Финансијске услуге-друго	65	1,33%
Ауто сервис	57	1,16%
Хотели и други смештај за одмор	49	1,00%
Услуге личне неге	36	0,74%
Услуге у вези са културом и забавом	35	0,71%
Гас	33	0,67%
Остали извори енергије	32	0,65%
Унутрашње поштанске услуге - експрес услуге	26	0,53%
Пакет аранжмани	24	0,49%
Услуге здравствене заштите	23	0,47%
Друге активности у вези са слободним временом	20	0,41%
Грађевинске услуге	18	0,37%
Електро услуге	17	0,35%
Међународне поштанске услуге	16	0,33%
Чишћење, поправка и изнајмљивање одеће и обуће	16	0,33%
Финансијске услуге-налог за плаћање и услуга плаћања	15	0,31%
Правне и рачуноводствене услуге	14	0,29%
Услуге фиксне телефоније	14	0,29%
Унутрашње поштанске услуге - остале услуге	11	0,22%
Услуге подршке, истраживања и посредовања	11	0,22%
Водоинсталатерске услуге	10	0,20%
Погребне услуге	10	0,20%
Услуге са додатом вредношћу у оквиру мобилне телефоније (различите врсте сервиса на које се пријављује СМС поруком)	10	0,20%

Услуге у вези са спортовима и хобијима	10	0,20%
Неживотно осигурање-домаћинство и имовина	9	0,18%
Инвестиције, пензија и хартије од вредности	8	0,16%
Услуге чишћења домаћинства	8	0,16%
Неживотно осигурање-превоз	7	0,14%
Неживотно осигурање-путно	7	0,14%
Ресторани и барови	7	0,14%
Услуге одржавања и унапређења домаћинства	7	0,14%
Финансијске услуге-кредити (без хипотекарних кредита)	7	0,14%
Курсеви језика, возњи и други приватни курсеви	6	0,12%
Услуге у вези са некретнинама	6	0,12%
Коцкање, лутрија	5	0,10%
Осигурање животно	4	0,08%
Неживотно осигурање-здравствено, незгода и друго	3	0,06%
Финансијске услуге-штедња	3	0,06%
Временска расподела некретнине и слично	2	0,04%
Одржавање и поправка возила и других средстава превоза	2	0,04%
Унутрашње поштанске услуге - писмоносне пошиљке	2	0,04%
Школе	2	0,04%
Домови за старе и кућна нега	1	0,02%
Укупно	4.897	100,00%



Приказ приговора потрошача са учешћем већим од 2% у укупном броју приговора на услуге.

Када је у питању **роба**, највећи број приговора потрошача се односи на квалитет обуће. Потрошачи се најчешће суочавају са проблемом да се после краћег ношења обућа одлепи, напукне ђон, рашије по шавовима 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).

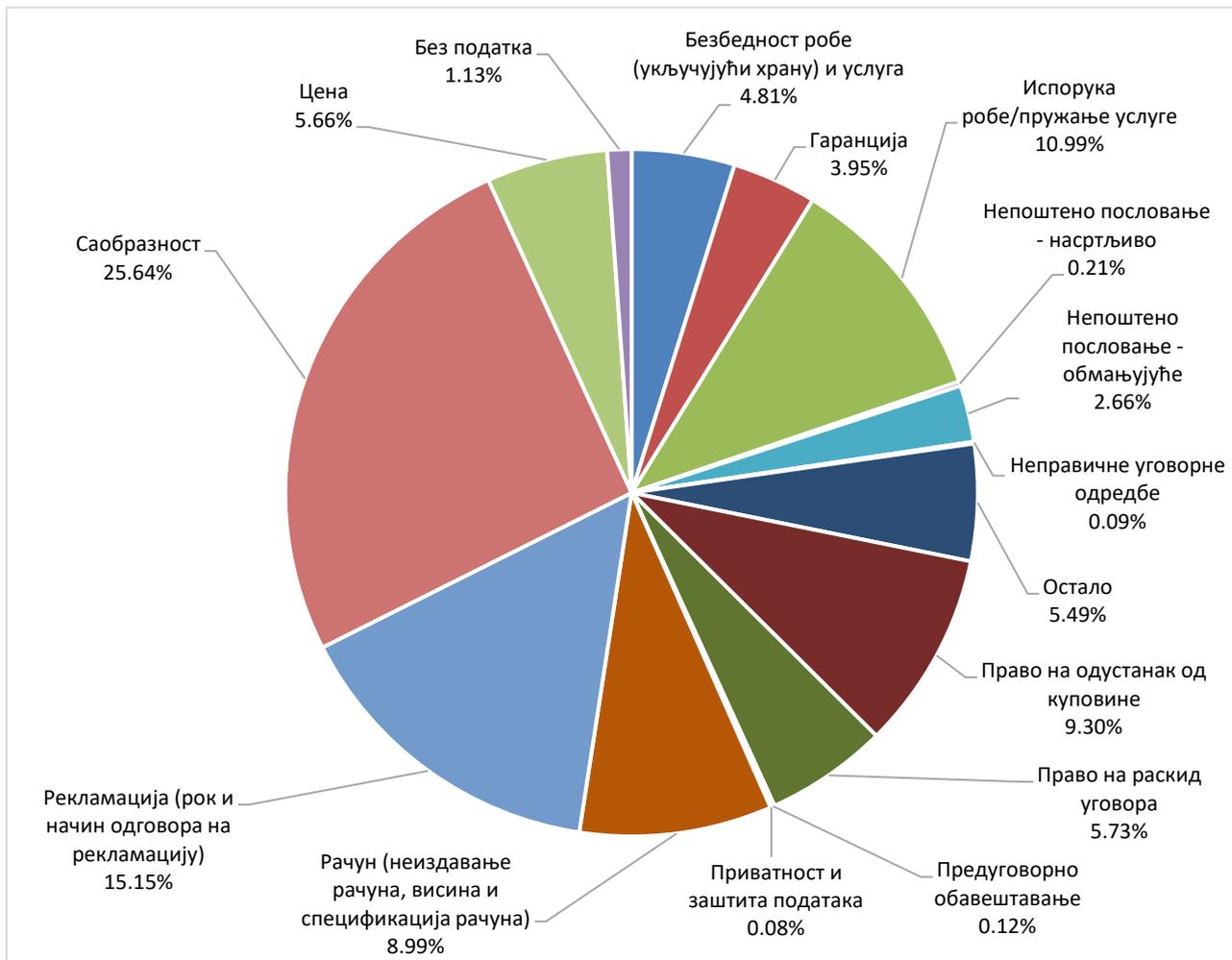
Код беле технике, намештаја/столарије и опреме за ентеријер, одеће, кућних апарата, алкохолних пића, мобилних телефона, телевизора, рачунара и ИТ опреме, модних додатака, кухињских апарата и опреме за кухињу, клима уређаја и уређаја за грејање и других поменутих роба, највећи број приговора потрошача се односи на квалитет робе.

Посматрајући **услуге**, највећи број приговора потрошача се односи на услуге преноса телевизијског сигнала, услуге мобилне телефоније, услуге испоруке електричне енергије, друге комуникацијске услуге, услуге приступа интернету, као и на услуге водоснабдевања. Код услуга преноса телевизијског сигнала, потрошачи су се првенствено жалили на квалитет преноса сигнала, прекиде у испоруци сигнала као и на немогућност праћења појединих телевизијских програма. Потрошачи су наведене проблеме рекламирали оператерима преноса телевизијског сигнала и најчешће су њихове рекламације биле одбијане тако да су тражили помоћ од саветовалишта потрошача у посредовању са оператерима. Код услуга мобилне телефоније потрошачки приговори су се најчешће односили на квалитет пружања услуга као и на случајеве када су мобилне уређаје купили у оквиру пакета услуга и у случају квара били су у незавидној ситуацији из разлога што мобилне телефоне нису могли да користе одређено време а уговорене месечне рате су били дужни да редовно измирују до краја краја уговорене обавезе. Код услуга испоруке електричне енергије потрошачи су се највише жалили на обрачун трошкова и висину рачуна за испоручену електричну енергију као и на плаћање дуговања. Код услуга интернета потрошачи су се суочавали са карактеристичним проблемом високих рачуна у случајевима коришћења интернета у иностранству, јер нису били адекватно информисани приликом куповине и упознати са ценом коришћења услуга интернета у иностранству. Код услуга водоснабдевања потрошачи су се најчешће жалили на висину рачуна за утрошену воду као и на читавање водомера и методологију обрачуна трошкова.

3.7. Структура приговора потрошача према предмету приговора

Према предмету приговора, највећи број приговора потрошача се односи на несаобразност робе и услуга (25,64%) као и на рок и начин одговора на рекламацију (15,15%), док се знатно мањи број приговора односи на рок испоруке робе и пружања услуга, право на одустанак од куповине, неиздавање висину и спецификацију рачуна, неостваривање права на раскид уговора и др (према подацима из табеле). У просеку месечно је било 320 приговора која су се односила на несаобразност а 189 приговора потрошача који су се односили на рекламацију с тим да је највећи број ових приговора што се тиче несаобразности евидентиран у септембру (399), јулу (389) и марту (360), а код рекламације у септембру (336), јануару (252) и марту (243), док је најмање приговора потрошача који се тичу несаобразности било у новембру (220) и децембру (166) а рекламације такође у новембру (65) и децембру (35) месецу 2025. године.

<i>Предмет приговора</i>	<i>Број и структура приговора потрошача према предмету приговора у 2025. 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>Септ.</i>	<i>Окт.</i>	<i>Нов.</i>	<i>Дец.</i>	<i>Укупно</i>	<i>%</i>
Безбедност робе (укључујући храну) и услуга	60	70	79	64	52	75	70	72	95	48	20	16	721	4,81%
Гаранција	79	61	61	50	55	35	44	61	60	35	29	22	592	3,95%
Испорука робе/пружање услуге	163	205	184	185	134	161	164	133	161	74	36	49	1.649	10,99%
Непоштено пословање - насртљиво	3	5	2	2	2	4	6	2	4	1	0	12	31	0,21%
Непоштено пословање - обмањујуће	48	39	57	43	30	43	42	32	23	20	10	0	399	2,66%
Неправичне уговорне одредбе	1	0	0	0	0	0	2	3	6	0	1	1	14	0,09%
Остало	64	49	72	64	63	77	80	60	176	32	55	31	823	5,49%
Право на одустанак од куповине	160	136	136	157	138	137	156	121	126	45	52	31	1.395	9,30%
Право на раскид уговора	85	121	126	65	85	74	74	54	80	42	43	10	859	5,73%
Предуговорно обавештавање	0	2	2	1	1	4	2	2	1	2	0	1	18	0,12%
Приватност и заштита података	1	0	2	0	0	0	2	2	1	1	2	1	12	0,08%
Рачун (неиздавање рачуна, висина и спецификација рачуна)	106	222	182	183	119	109	115	81	165	43	19	4	1.348	8,99%
Рекламација (рок и начин одговора на рекламацију)	252	227	243	224	221	193	230	174	336	72	65	35	2.272	15,15%
Саобразност	348	348	360	321	354	306	389	312	399	323	220	166	3846	25,64%
Цена	37	86	119	85	84	76	38	27	69	173	30	25	849	5,66%
Без податка	5	6	5	1	3	2	3	3	5	34	37	66	170	1,13%
УКУПНО	1.412	1.577	1.630	1.445	1.341	1.296	1.417	1.139	1.707	945	619	470	14.998	100,00%



У највећем броју случајева потрошачки приговори су се односили на несобразност робе која није одговарала квалитету и другим карактеристикама коју је, приликом продаје, трговац показао и предао потрошачу. Потрошачки приговори су се односили и на рекламацију, рок и начин одговора на рекламацију. Потрошачи су информисани о свом праву на рекламацију али су незадовољни како и у ком року трговци решавају рекламације. 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.

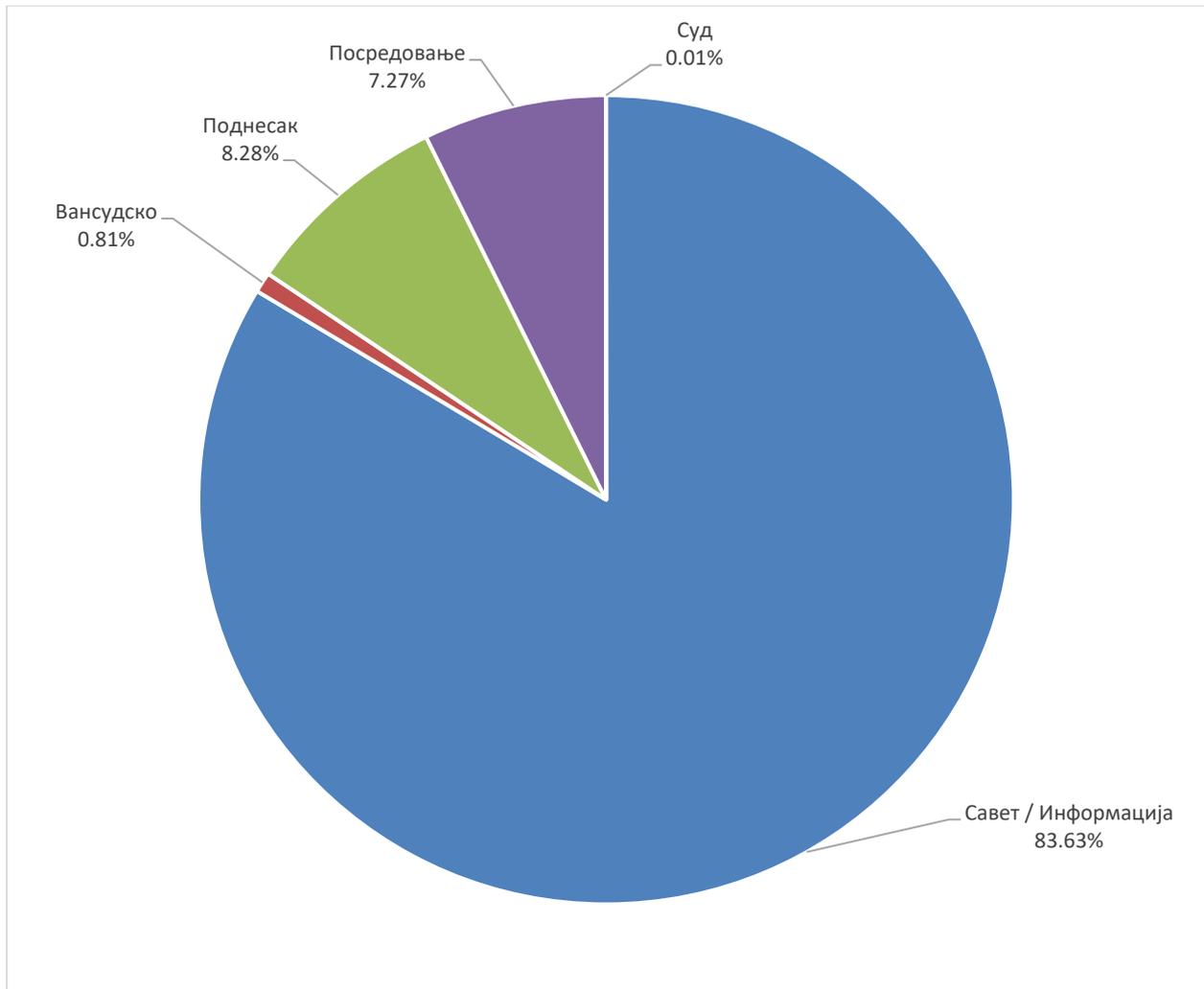
Нешто мањи број приговора се односио на испоруку робе/пружање услуге и на право на одустанак од куповине. У мањем броју забележени су приговори потрошача који су се односили на издавање рачуна и висину и спецификацију рачуна и на неистицање цене а који су упућивани тржишној инспекцији на даљу надлежност и поступање.

3.8. Структура приговора потрошача према врсти помоћи

Удружења за заштиту потрошача својим активностима доприносе унапређењу заштите потрошача у Републици Србији кроз информисање и едукацију потрошача о њиховима 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 (83,63%), док је знатно мањи број приговора решен писањем поднеска (8,28%). Потрошачки приговори који су удружења решавала посредовањем, односно преговарањем између потрошача и трговаца или пружаоца услуга износе 7,27%, док је случајева заступања на суду било само 2 у овом периоду (према подацима из приложене табеле).

Врста помоћи	Број приговора потрошача у 2025. години												Укупно	%
	ЈАН	ФЕБ	МАР	АПР	МАЈ	ЈУН	ЈУЛ	АВГ	СЕП	ОКТ	НОВ	ДЕЦ		
Савет / Информација	1198	1354	1360	1152	1028	1066	1172	971	1465	840	543	393	12.542	83,63%
Вансудско	6	7	13	13	27	10	5	2	5	4	16	14	122	0,81%
Поднесак	105	107	142	165	159	124	134	98	131	32	16	28	1.241	8,28%
Посредовање	103	109	115	115	127	96	105	68	105	69	44	35	1.091	7,27%
Суд	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	0,01%
Укупно	1.412	1.577	1.630	1.445	1.341	1.296	1.417	1.139	1.707	945	619	470	14.998	100,00%



У току 2025. године пружено је укупно 12.542 савета потрошачима. У просеку месечно је било 1.250 пружених савета потрошачима, с тим да је у септембру месецу било 1.465 пружених савета, у марту 1.360 а у фебруару 1.354, док су испод просека били месеци новембар са 543 и децембар са 393 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.

У циљу решавања проблема потрошача, удружења (саветовалишта) су се у 1.241 случају поднеском или опоменом пред утужење обраћали трговцу у име потрошача, како би се избегли трошкови судског поступка.

У случајевима када потрошачу није позитивно решена рекламација од стране трговца, саветовалишта су у директном контакту са трговцем, мирним путем, покушала да потрошачу помогну да реши потрошачки проблем. Таквих случајева у 2025. години је било 1.091.

Међутим, у ситуацијама када и поред ангажовања саветовалишта није остварио своја права, потрошачу је саветовано да заштиту својих права потражи 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 2025. години, **регионална саветовалишта потрошача су упутила инспекцијским органима укупно 40 приговора потрошача.**

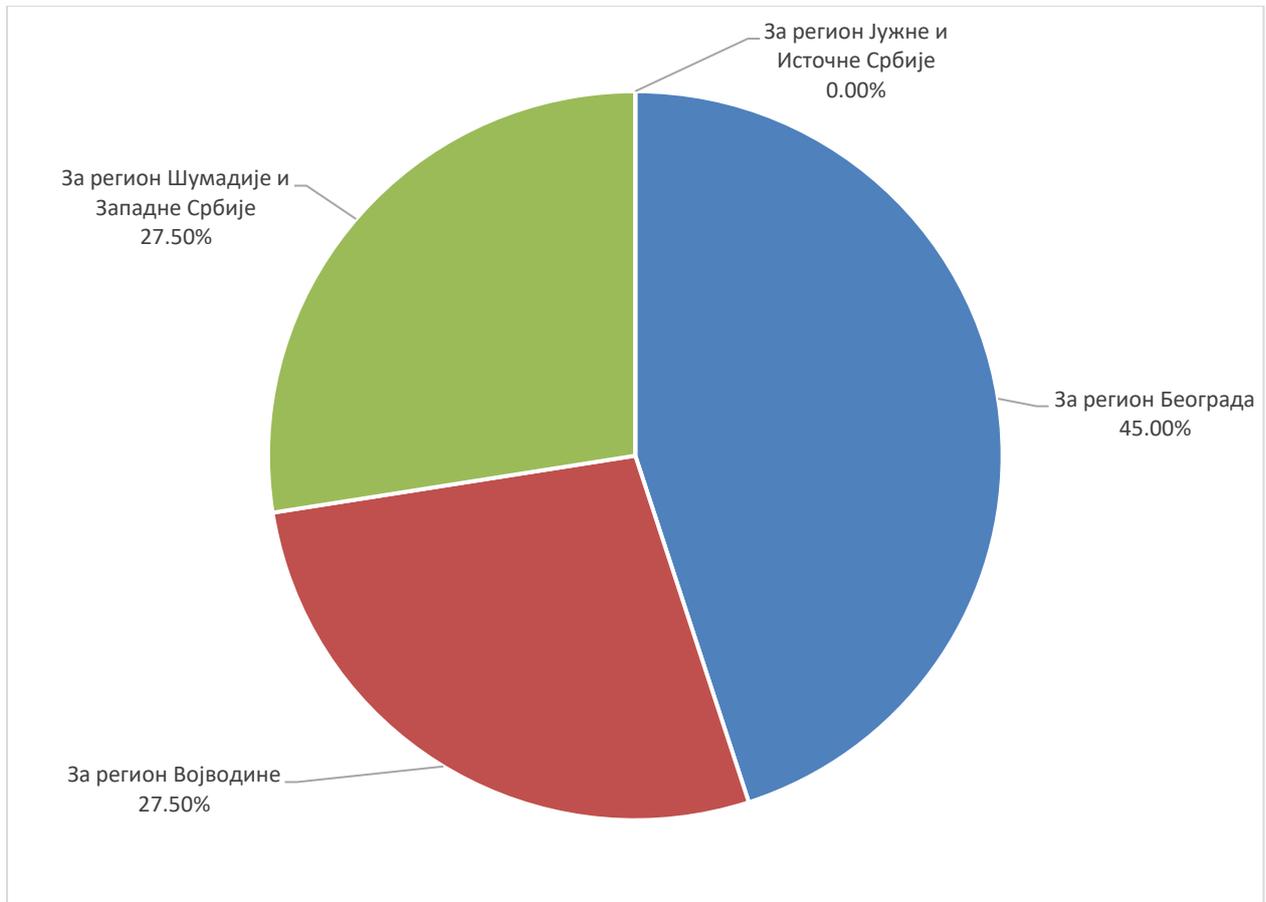
Према показатељу роба/услуга, од укупно 40 приговора потрошача које су саветовалишта потрошача упутила инспекцијским органима, 27 приговора се односило на робу, а 13 на услуге.

Према врсти робе и услуге, приговори потрошача упућени инспекцијским органима од стране удружења (саветовалишта) највише су се односили у сегменту **робе** на обућу (4), храну (3) и намештај / столарију и опрему за ентеријер (2), док се у сегменту **услуга** највише се приговора потрошача односило на услуге испоруке електричне енергије (3), услуге мобилне телефоније (2), унутрашње поштанске услуге- курирске услуге (2) и здравствене заштите (2).

Према предмету приговора највећи број приговора се односио на испоруку робе / пружање услуге (6), саобразност (5), неистицање цене (5), безбедност робе, укључујући и храну, и услуга (4) право на одустанак од куповине (4), непоштено пословање – обмањујуће (4) и рекламацију, рок и начин одговора на рекламацију (3).

Што се тиче броја приговора које су саветовалишта потрошача упутила инспекцијским органима по регионима у 2025. години, ситуација је приказана у приложеној табели и графику.

Регионална саветовалишта	Укупан број приговора по регионима	%
За регион Београда: ЦЕПС, НОПС, РЕПУБЛИЧКА УНИЈА ПОТРОШАЧА	18	45,00
За регион Војводине: ПРОСПЕРИТЕТ, УП КИКИНДА	11	27,50
За регион Шумадије и Западне Србије: ОП КРАГУЈЕВЦА	11	27,50
За регион Јужне и Источне Србије:	0	0
УКУПНО	40	100,00



5. 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 2025. 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. 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. Нова стратешка решења допринела су наставку и унапређењу система заштите потрошача, а нека од предвиђених активности усмерена су на:
 1. унапређење постојећег законодавства у области заштите потрошача кроз усклађивање са законодавством ЕУ;
 2. даљи развој вансудског решавања потрошачког спора кроз подизање свести јавности о оваквом виду решавања потрошачких спорова и јачање капацитета тела за вансудско решавање потрошачких спорова;
 3. активније укључивање јединица локалне самоуправе у систем заштите потрошача и
 4. повећан ниво информисаности и свести јавности о правима и интересима потрошача и обезбеђење континуиране едукације деце школског узраста о правима потрошача.