SUDSKA ZAŠTITA POTROŠAČA

Ivan Grujić
Adrijana Mladenović
Nemanja Tolić

SUDSKA ZAŠTITA POTROŠAČA

Istraživanje

Efikasnost sudske zaštite potrošača u Republici Srbiji za period 2019–2023.

Autori:

Ivan Grujić
glavni autor i rukovodilac istraživanja

Adrijana Mladenović
Nemanja Tolić

Niš, 2026

Izdavač
Odbor za ljudska prava Niš (CHRIN)

Za izdavača
Dragan Đorđević, predsednik Odbora za ljudska prava Niš (CHRIN)

Urednik
Mihajlo Čolak

Lektura i korektura
Teodora Todorić Milićević

Dizajn i grafička priprema
Dosije studio, Beograd

Štampa
Dosije studio, Beograd

ISBN 978-86-906746-2-6

Elektronska verzija publikacije
https://www.pravosudnabaza.org/publikacije

Publikacija je sačinjena u sklopu rada koalicije Pravosudna baza jug (PBJ). Terensko istraživanje, izrada studije i objavljivanje ove publikacije deo su projekta „Jačanje kapaciteta za vladavinu prava – jug Srbije (FAZA 2)“, u celosti podržanog od strane Fondacije za otvoreno društvo Srbija.

Zahvaljujemo ovom prilikom Fondaciji za otvoreno društvo Srbija na podršci i napominjemo da svi stavovi i mišljenja izneti u ovoj publikaciji pripadaju isključivo autoru i izdavaču i ne moraju nužno predstavljati stavove i mišljenja Fondacije za otvoreno društvo Srbija.

Svi pojmovi koji su u tekstu upotrebljeni
u muškom gramatičkom rodu obuhvataju
muški i ženski rod lica na koja se odnose.

SADRŽAJ

PREDGOVOR 4
SAŽETAK ISTRAŽIVANJA 5
1. PRAVNI OKVIR ZAŠTITE POTROŠAČA 9
1.1. Pojam i zaštita potrošača u Ustavu Republike Srbije 9
1.2. Zaštita prava potrošača u Evropskoj uniji 9
1.3. Zakon o zaštiti potrošača u Republici Srbiji 10
1.4. Pojam potrošačkog spora 13
1.5. Potrošački spor kao poseban parnični postupak 14
1.6. Značaj sudske zaštite potrošača 16
1.7. Sudska zaštita u Strategiji za zaštitu potrošača za period 2019–2024. 17
2. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA 19
2.1. Pojam i ciljevi istraživanja 19
2.2. Informacije o uzorku istraživanja 21
2.3. Metoda analize 23
2.4. Sažetak prethodnih istraživanja 24
3. REZULTATI ISTRAŽIVANJA 26
3.1. Rezultati analize istraživanja stavova potrošača kojima je odbijena reklamacija 26
3.2. Rezultati analize vansudskih potrošačkih sporova za period jul 2022 – jul 2024. 30
3.3. Rezultati analize sudskih potrošačkih sporova za period 2019–2023. 31
4. PREPORUKE ISTRAŽIVANJA 42
4.1. Nalazi, zaključci i preporuke istraživanja 42
4.2. Ograničenja istraživanja 46
4.3. Diskusija 49
5. PRILOZI 52

PREDGOVOR

Kroz rad Pravosudne baze jug (PBJ) želeli smo da utvrdimo kakvo je stanje u vezi s efikasnošću sudske zaštite potrošača. Naime, pre otpočinjanja rada na prikupljanju građe i istraživanju, činilo nam se da ne postoji dovoljno saznanja o tome koji je to broj potrošača koji se odlučuje da se upusti u sudske postupke te kolika je njihova uspešnost u ovim postupcima.

U uobličavanju teme istraživanja pomogao nam je, pre svega, glavni autor i rukovodilac istraživanja Ivan Grujić, pravnik po struci, ujedno direktor i vlasnik Agencije „Asocijacija" iz Leskovca. Ostali članovi istraživačko-autorskog tima bili su Adrijana Mladenović, sudijska saradnica u Osnovnom sudu u Nišu, i Nemanja Tolić, advokat iz Niša. Svi članovi istraživačko-autorskog tima bili su saradnici ili članovi PBJ, dok su im zaposleni u Odboru za ljudska prava Niš pružali logističku i organizaciono-administrativnu podršku.

Istraživanje i pisanje studije je sprovedeno tokom 2024. godine. Nalazi i podaci izloženi u publikaciji odražavaju stanje utvrđeno u navedenom periodu.

Mihajlo Čolak
Pravosudna baza jug (PBJ)

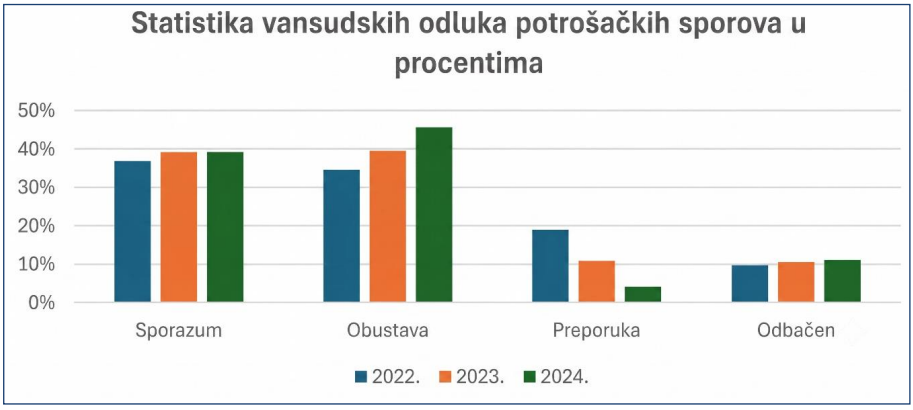
SAŽETAK ISTRAŽIVANJA

Od početka primene sudske zaštite prava potrošača (1. januara 2011. godine) u Republici Srbiji nije sprovedena sveobuhvatna analiza efikasnosti sudskih odluka donetih u potrošačkim sporovima. Jedan od glavnih izazova za istraživanja predstavlja činjenica da ne postoji posebna evidencija sudskih odluka u ovim predmetima. Pored obaveze propisane Zakonom o zaštiti potrošača (2021) da osnovni sudovi dostavljaju godišnje izveštaje o potrošačkim sporovima, Ministarstvo pravde do kraja 2024. godine još uvek nije usvojilo odgovarajuće obrasce za izradu tih izveštaja.

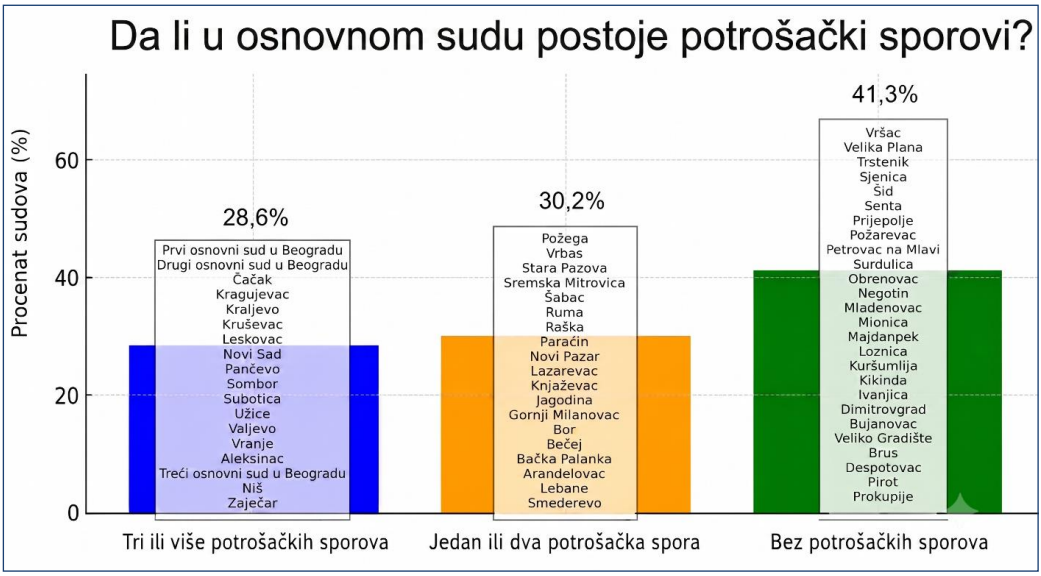
Istraživači iz Pravosudne baze jug (PBJ)[1] definisali su reprezentativni uzorak većih trgovaca obućom i tehničkom robom na nivou Republike Srbije i prikupili 220 sudskih odluka o potrošačkim sporovima za period od 2019. do 2023. godine. Korišćenjem metoda empirijskog istraživanja, sprovedena je analiza sudskih odluka u potrošačkim sporovima, analiza podataka o vansudskom rešavanju sporova, analiza podataka iz Nacionalnog registra potrošačkih prigovora, kao i analiza podataka o tokovima sudskih postupaka s Portala pravosuđa. Takođe je izvršena analiza relevantnih propisa i dokumenata, te obavljeni intervjui sa sudijama, advokatima, sudskim veštacima, stručnjacima za medijaciju, posrednicima u potrošačkim sporovima, kao i predstavnicima javnih institucija i udruženja za zaštitu potrošača.

Slede ključni nalazi istraživanja.

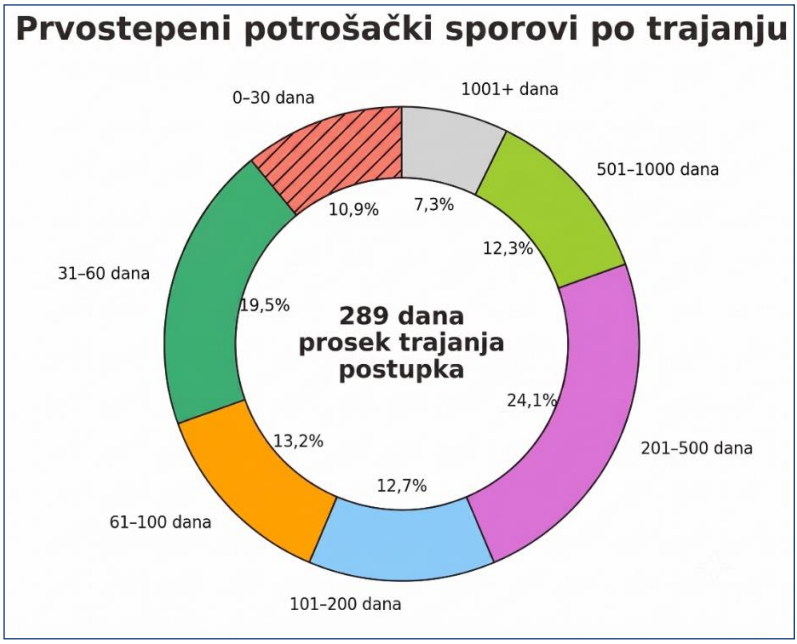
1) **Oko 40% vansudskih potrošačkih sporova se reši uspešno,** zaključenjem sporazuma.



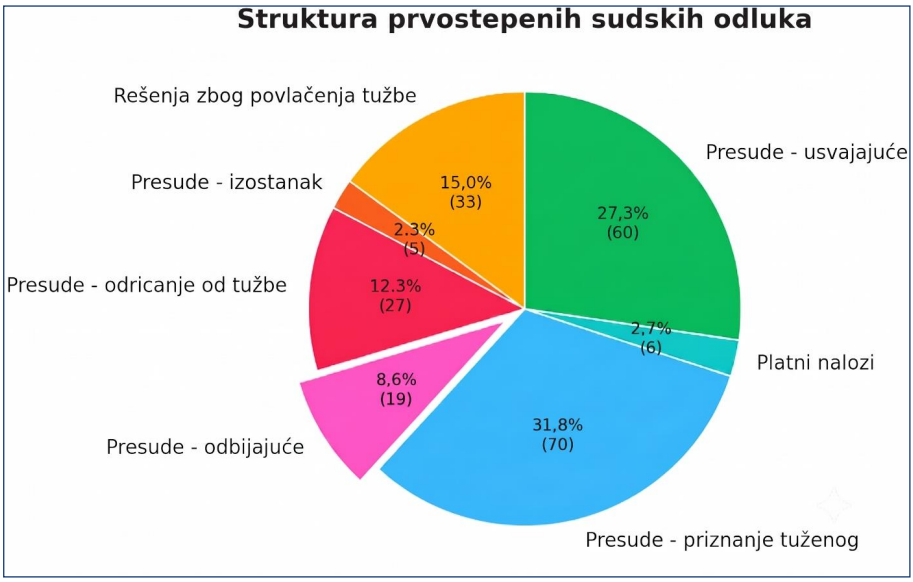
2) Oko 41% osnovnih sudova nije imalo nijedan potrošački spor, a oko 30% je imalo samo jedan ili dva potrošaka spora.



3) **Prosečno vreme za donošenje prvostepene sudske odluke u potrošačkom sporu iznosi 289 dana,** što značajno premašuje očekivani vremenski okvir za efikasno rešavanje sporova.



4) Visoka je uspešnost potrošača (oko 90%) u prvostepenim sudskim sporovima.



Na osnovu nalaza, istraživanje pruža konkretne preporuke za unapređenje sudske zaštite potrošača u Srbiji, koje uključuju sledeće.

1) **Detaljnije definisanje sadržaja odgovora na odbijanje reklamacije.** Predlaže se da Ministarstvo trgovine donese podzakonski akt kojim bi se detaljnije uredio sadržaj odgovora na odbijanje reklamacije.
2) **Javna objava podataka firmi o reklamacijama i potrošačkim sporovima.** Velike trgovinske firme bi trebalo da javno objave podatke o broju podnetih, prihvaćenih i odbijenih reklamacija, kao i o broju vansudskih i sudskih sporova.
3) **Povezivanje vansudskog i sudskog potrošačkog spora.** Ukoliko trgovac izgubi vansudski i sudski spor u istom predmetu, trebalo bi da snosi troškove oba postupka.
4) **Unapređenje evidencije sudskih potrošačkih sporova.** Potrebno je da ministar pravde propiše način vođenja evidencije sudskih potrošačkih sporova i da se ova obaveza jasno definiše u Sudskom poslovniku. Predlaže se

i proširenje podataka u godišnjim izveštajima sudova o potrošačkim sporovima.

5) **Uvođenje merenja kvaliteta robe kao indikatora uspešnosti primene Strategije za zaštitu potrošača.** Jedan od ključnih indikatora za praćenje primene nove Strategije za zaštitu potrošača treba da bude kvalitet robe na koju potrošači najčešće podnose reklamacije. Predlažemo da se prati kvalitet obuće i tehničke robe.
6) **Izdvajanje posebnog dela o sudskoj zaštiti potrošača u novoj Strategiji za zaštitu potrošača.** U okviru nove Strategije za zaštitu potrošača potrebno je izdvojiti poseban deo posvećen unapređenju sudske zaštite potrošača.

1. PRAVNI OKVIR ZAŠTITE POTROŠAČA

1.1. Pojam i zaštita potrošača u Ustavu Republike Srbije

Zaštita potrošača obuhvata sistem pravnih normi čiji je cilj da štiti prava i interese potrošača (kao fizičkih lica) koji kupuju proizvode i usluge za ličnu upotrebu. Potrošač i prodavac nisu u ravnopravnom položaju na tržištu. Prodavac i proizvođač poseduju mnogo više informacija o proizvodu ili usluzi i nalaze se u jačem ekonomskom položaju u odnosu na kupca. Zbog toga postoje posebne pravne norme koje dodatno štite prava potrošača, pored pravnih normi koje regulišu oblast obligacionih odnosa.

Pravo potrošača na zaštitu predstavlja pravo zagarantovano Ustavom. Član 90 Ustava Republike Srbije garantuje zaštitu potrošača i ističe da su naročito zabranjene radnje usmerene protiv zdravlja, bezbednosti i privatnosti potrošača, kao i sve nepoštene radnje na tržištu.

1.2. Zaštita prava potrošača u Evropskoj uniji

Evropska unija (EU) ima jedan od najrazvijenijih pravnih sistema za zaštitu potrošača. Republika Srbija, kao država kandidat za članstvo u EU, ima obavezu da usklađuje svoje zakonodavstvo s pravnim okvirom zaštite potrošača u EU.

U nastavku su navedene najznačajnije direktive EU u oblasti zaštite potrošača.

- **Direktiva 93/13/EEC o nepoštenim odredbama u potrošačkim ugovorima.**[2] Ova direktiva reguliše nepoštene odredbe u ugovorima koje potpisuju potrošači s trgovcima. Direktiva omogućava potrošačima da ospore takve odredbe na sudu, a države članice moraju obezbediti da nacionalni sudovi imaju ovlašćenje da te odredbe proglase nevažećim.
- **Direktiva EU 2005/29/EZ o nepoštenoj poslovnoj praksi**[3] određuje da države obezbeđuju izvršenje

[2] http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj

[3] Direktiva EU 2005/29/EZ o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu, http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj.

odredbi o zaštiti potrošača. Propisane kaznene odredbe treba da budu delotvorne, srazmerne i da imaju odvraćajuće dejstvo.

- **Direktiva 2009/22/EC o zabrani praksi na unutrašnjem tržištu (*Injunctions Directive*).**[4] Ova direktiva omogućava kolektivne tužbe za zaštitu potrošačkih interesa protiv nepoštenih praksi trgovaca koje krše propise EU koji štite prava potrošača. Direktivom se predviđa mogućnost podnošenja kolektivnih tužbi za zabranu takvih praksi u državama članicama.
- **Direktiva 2011/83/EU o pravima potrošača.**[5] Ova direktiva se fokusira na prava potrošača, naročito kada je reč o ugovorima na daljinu i ugovorima sklopljenim van poslovnih prostorija. Direktiva daje potrošačima pravo na odustajanje od ugovora u roku od 14 dana bez navođenja razloga i reguliše obaveze trgovaca u vezi s povraćajem plaćenih sredstava i isporukom robe. Takođe, pruža osnovu za potrošače da pokrenu pravne postupke protiv trgovaca u slučaju kršenja prava.
- **Direktiva 2013/11/EU o alternativnom rešavanju potrošačkih sporova.**[6] Ova direktiva obezbeđuje potrošačima pravo na pristup efikasnom, brzom i jeftinom vanparničnom rešavanju sporova putem ADR tela (*Alternative Dispute Resolution Bodies*), kao što su arbitraža ili medijacija u slučajevima kad imaju spor s trgovcima. Direktiva postavlja osnovna pravila za osnivanje ADR tela i garantuje njihovu nepristrasnost i transparentnost.

1.3. Zakon o zaštiti potrošača u Republici Srbiji

Prvi Zakon o zaštiti potrošača u Srbiji, koji uvodi sudsku zaštitu potrošača u skladu sa zakonodavstvom EU, usvojen je 2010. godine.[7] Važeći Zakon o zaštiti potrošača donet je 2021. godine[8] s ciljem unapređenja zaštite potrošača, regulisanja tržišnih odnosa i

[4] http://data.europa.eu/eli/dir/2009/22/oj
[5] http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj
[6] http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj
[7] Primena sudske zaštite potrošača u Republici Srbiji počela je 1. januara 2011.
[8] *Službeni glasnik RS*, br. 88/2021.

obezbeđivanja pravednih uslova na tržištu. Zakon obuhvata širok spektar tema, uključujući prava potrošača, obaveze trgovaca, načine rešavanja sporova i mehanizme zaštite.

Prema Zakonu o zaštiti potrošača, osnovna prava potrošača su:

1) **pravo na zadovoljavanje osnovnih potreba** – ovo pravo podrazumeva dostupnost ključnih roba i usluga kao što su hrana, voda, stambeni prostor, zdravstvena zaštita i obrazovanje;
2) **pravo na bezbednost** – potrošači imaju pravo na zaštitu od proizvoda i usluga koje mogu biti opasne po njihov život, zdravlje, imovinu ili životnu sredinu;
3) **pravo na obaveštenost** – potrošači moraju imati pristup tačnim informacijama koje su im potrebne za donošenje informisanih odluka o kupovini proizvoda i usluga;
4) **pravo na izbor** – potrošači imaju pravo da biraju između različitih proizvoda i usluga po pristupačnim cenama, uz odgovarajući kvalitet;
5) **pravo na učešće** – potrošači imaju pravo da budu zastupljeni u procesu donošenja i sprovođenja politika koje se odnose na zaštitu potrošača;
6) **pravo na pravnu zaštitu** – Zakon predviđa pravnu zaštitu potrošača u slučajevima povrede njihovih prava, uključujući naknadu štete;
7) **pravo na edukaciju** – potrošači imaju pravo na edukaciju o svojim pravima i obavezama, kao i o načinima zaštite svojih interesa;
8) **pravo na zdravu i održivu životnu sredinu** – Zakon prepoznaje pravo potrošača na život i rad u sredini koja nije štetna po njihovo zdravlje i dobrobit.

Zakon o zaštiti potrošača predviđa četiri instance zaštite potrošača.[9]

[9] U EU postoji i Evropski potrošački centar – ECC-Net (https://www.eccnet.eu/), koji pomaže savetodavno u rešavanju prekograničnih potrošačkih sporova. Potrošač kome je odbijena reklamacija može da se obrati nacionalnom potrošačkom centru u svojoj državi. Nacionalni potrošački centar kontaktira s kolegama iz države u kojoj je kupljena roba ili pružena usluga, a oni firmu koja je odbila reklamaciju. Pored država članica EU, Island i Norveška su članice ECC-Neta.

1) **Direktan kontakt potrošača s trgovcem**. Prva instanca zaštite potrošača je direktna komunikacija s trgovcem ili pružaocem usluga. Komunikacija može da se odvija preko telefona, elektronske pošte ili lično. Potrošač ima pravo da podnese reklamaciju, a trgovac ili pružalac usluga ima rok od osam dana da odgovori na reklamaciju i 15 dana da je reši (za tehničku robu i nameštaj rok za rešavanje reklamacije je 30 dana).[10] U slučaju nepoštovanja navedenih rokova, potrošač ima pravo da se obrati tržišnoj inspekciji.
2) **Pomoć udruženja za zaštitu potrošača**. Pre ili posle komunikacije s trgovcem, odnosno pružaocem usluga, potrošač može da se obrati udruženju za zaštitu potrošača. Udruženje za zaštitu potrošača pruža informacije, savete i pravnu pomoć potrošačima u vezi s ostvarivanjem njihovih prava.[11]
3) **Vansudsko rešavanje potrošačkog spora**. Potrošač kome je odbijen zahtev za reklamacijom može pokrenuti vansudsko rešavanje spora u roku od godinu dana. Usvajanjem Zakona o zaštiti potrošača 2021. godine, uvedena je obaveza firme koja je odbila reklamaciju da učestvuje u vansudskom rešavanju spora na zahtev potrošača.[12] Vansudsko rešavanje potrošačkog spora (medijacija ili posredovanje) besplatno je za potrošača i pokreće se preko internet platforme.[13] Potrošač i trgovac komuniciraju s posrednikom preko elektronske pošte, koji ima rok od 90 dana[14] da donese jednu od tri odluke: preporuku za način rešavanja potrošačkog spora, sporazum o rešavanju spora ili odluku o obustavljanju postupka.[15]
4) **Sudsko rešavanje potrošačkog spora**. Potrošač može pokrenuti sudski spor kada mu je trgovac ili pružalac usluga neopravdano odbio reklamaciju. Sudski spor

[10] Član 55 Zakona o zaštiti potrošača.
[11] Član 139 Zakona o zaštiti potrošača.
[12] Član 151 Zakona o zaštiti potrošača.
[13] https://vansudsko.must.gov.rs/
[14] U opravdanim slučajevima, kada je postupak složen, posrednik može produžiti rok za još 90 dana. Član 151 Zakona o zaštiti potrošača.
[15] Član 163 Zakona o zaštiti potrošača.

može da se pokrene bez obzira na to da li je pokrenuto vansudsko rešavanje spora. U slučaju da je zaključen sporazum o rešavanju spora između potrošača, posrednika i trgovca, bespredmetno je da potrošač pokreće sudski spor.[16] Zakon o parničnom postupku ima poseban deo koji uređuje potrošački spor (Glava XXXV).[17]

1.4. Pojam potrošačkog spora

Potrošački spor predstavlja domaći ili prekogranični spor koji proizlazi iz ugovornog ili vanugovornog odnosa između potrošača i trgovca.[18] Na osnovu zakonske definicije, možemo zaključiti da se Zakon o zaštiti potrošača primenjuje na sve sporove u kojima je jedna strana potrošač (fizičko lice koje na tržištu pribavlja robu ili usluge u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti) i trgovac (pravno lice, preduzetnik ili fizičko lice koje posluje na tržištu u okviru svoje poslovne delatnosti ili u druge komercijalne svrhe, uključujući i druga lica koja posluju u njegovo ime ili za njegov račun), a koji se nalaze u ugovornom ili vanugovornom odnosu.

Domaći spor je onaj u kojem, u vreme zaključenja ugovora, potrošač ima prebivalište ili boravište, a trgovac sedište ili izdvojenu organizacionu jedinicu u Republici Srbiji. Prekogranični spor je svaki spor u kojem, u vreme zaključenja ugovora, trgovac ima sedište ili izdvojenu organizacionu jedinicu u Republici Srbiji, dok potrošač nema ni prebivalište ni boravište u Republici Srbiji. **Zakon se primenjuje na sve odnose između potrošača i trgovaca koji su predmet regulisanja ovog zakona, osim u slučajevima kada posebni zakoni obezbeđuju viši nivo zaštite.**[19] Takođe, Zakon se odnosi na ugovore o prodaji i pružanju usluga, uključujući ugovore zaključene na daljinu ili izvan poslovnih prostorija trgovca.

---

[16] Formalno-pravno, potrošač može da podnese tužbu sudu, ali će izgubiti spor na sudu, jer je već vansudski rešen.

[17] *Službeni glasnik RS*, br. 72/2011, 49/2013 – odluka US, 74/2013 – odluka US, 55/2014, 87/2018, 18/2020 i 10/2023 – dr. zakon.

[18] Član 148 Zakona o zaštiti potrošača.

[19] Zakon o finansijskim uslugama potrošačima reguliše prava potrošača u vezi s finansijskim uslugama, kao što su krediti, osiguranja i druge finansijske transakcije. Ovaj zakon nije bio predmet istraživanja.

1.5. Potrošački spor kao poseban parnični postupak

Potrošački spor predstavlja poseban parnični postupak, koji se razlikuje od klasičnog parničnog postupka pre svega po hitnosti postupka, što se ogleda u sledećem:

- tužba se ne dostavlja tuženom na odgovor, već se dostavlja zajedno s pozivom za glavnu raspravu;
- ne zakazuje se pripremno ročište, već se odmah zakazuje ročište za glavnu raspravu, i to u roku od trideset (30) dana od prijema tužbe u sud.

U ovim sudskim postupcima stvarno je nadležan osnovni sud, dok je mesno nadležan, pored opštih pravila za utvrđivanje mesne nadležnosti, i sud na čijoj teritoriji potrošač ima prebivalište ili boravište. U ovim postupcima sudi sudija pojedinac.

Pored standardnog pokretanja parničnog postupka putem tužbe potrošača, postoji mogućnost vođenja parničnog postupka po prigovoru izvršnog dužnika na rešenje o izvršenju na osnovu verodostojnih isprava, kako je navedeno u članu 52 Zakona o izvršenju i obezbeđenju.[20] Najčešći slučaj u potrošačkim sporovima je onaj kada pružaoci komunalnih usluga pokreću izvršni postupak na osnovu izvršne isprave „izvoda iz poslovnih knjiga o izvršenim komunalnim ili srodnim uslugama".

Trgovac ili pružalac komunalnih usluga (npr. EPS, Objedinjena naplata, JKP Naissus, A1, MTS, Yettel) podnosi predlog za dozvolu izvršenja mesno nadležnom javnom izvršitelju. Ova situacija je specifična jer se odstupa od uobičajenog postupka u kojem nadležni osnovni sud donosi rešenje o izvršenju, koje zatim dostavlja javnom izvršitelju radi daljeg sprovođenja. Izvršni dužnik (potrošač) ima pravo da zaštiti svoja prava podnošenjem prigovora protiv rešenja o izvršenju. Prigovor se izjavljuje nadležnom osnovnom sudu putem postupajućeg javnog izvršitelja. Ukoliko se prigovor usvoji, postupak se nastavlja kao parnični postupak pokrenut povodom prigovora protiv platnog naloga. Iako ovaj slučaj ne mora nužno predstavljati potrošački spor, ukoliko se radi o sporu između potrošača i trgovca koji se zasniva na

[20] *Službeni glasnik RS*, br. 106/2015, 106/2016 – autentično tumačenje, 113/2017 – autentično tumačenje, 54/2019, 9/2020 – autentično tumačenje i 10/2023 – dr. zakon.

ugovoru i ukoliko potrošač u prigovoru iznese primedbe koje se odnose na pruženu uslugu, postupak, saglasno definiciji iz Zakona o zaštiti potrošača, ispunjava sve propisane uslove da se tretira kao potrošački.

Prigovor se podnosi u roku od osam dana od uručenja rešenja i predaje se javnom izvršitelju. Ukoliko prigovor ne bude podnet u tom roku, smatra se da nije ni podnet, a takođe se smatra da izvršni dužnik prihvata navode iz rešenja o izvršenju, te ono postaje pravnosnažno i izvršno. Dužnik tada gubi pravo na prigovor na rešenje o izvršenju, a javni izvršitelj pristupa prinudnoj naplati. Zakonom je propisano da, ukoliko izvršni dužnik ne podnese prigovor, javni izvršitelj započinje sprovođenje izvršenja u roku od tri radna dana od isteka roka za podnošenje prigovora.

Prigovor se može podneti iz sledećih razloga:

- ako nije nastalo potraživanje iz verodostojne isprave;
- ako je u verodostojnu ispravu unet neistinit sadržaj;
- ako nije dospelo potraživanje iz verodostojne isprave;
- ako je obaveza izvršena ili na drugi način prestala;
- ako je potraživanje zastarelo;
- ako potraživanje nije prešlo ili nije preneto na izvršnog poverioca, ili ako obaveza nije prešla ili nije preneta na izvršnog dužnika;
- iz razloga propisanih posebnim zakonom.

Prigovor mogu podneti isključivo izvršni dužnik ili njegov punomoćnik. Dužnik mora lično potpisati prigovor, obrazložiti ga i dostaviti dokaze koji potkrepljuju navode iz prigovora. Pored pisanih dokaza koji potkrepljuju navode iz prigovora, potrošač može isticati i procesne prigovore bez dostavljanja dokaza (npr. prigovor zastarelosti).

O osnovanosti prigovora odlučuje mesno i stvarno nadležni sud, odnosno, u potrošačkim sporovima, osnovni sud nadležan za teritoriju na kojoj potrošač ima prijavljeno prebivalište.

Postupak po prigovoru na rešenje o izvršenju

Kad zapremi prigovor, javni izvršitelj je dužan da zastane s postupkom do donošenja sudske odluke i da prigovor prosledi sudu na odlučivanje.

Postupak po prigovoru ima dve faze.

1) Postupak pred tročlanim IPV većem suda[21] proverava da li je prigovor obrazložen i da li su priloženi dokazi koji potkrepljuju navode iz prigovora, odnosno da li su tvrdnje iz prigovora učinjene verovatnim. Ako jesu, IPV veće usvaja prigovor i postupak se dalje nastavlja u parnici, kao da je uložen prigovor protiv platnog naloga. Ako IPV veće odbije ili odbaci prigovor, javni izvršitelj nastavlja postupak sprovođenja izvršenja. Na odluku IPV veća o odbacivanju prigovora može se uložiti prigovor.
2) Postupak pred parničnim sudijom. Parnični postupak, koji sledi posle usvojenog prigovora na rešenje o izvršenju, načelno se odvija po pravilima parničnog postupka male vrednosti, jer u praksi najčešće vrednost spora koji trgovac vodi protiv potrošača veoma retko prelazi iznos od 3.000 evra u dinarskoj protivvrednosti na dan utuženja.

Ukoliko potrošač kao tuženi izostane s ročišta za glavnu raspravu na koje je uredno pozvan, a svoj dolazak ne opravda, ostavlja sudu mogućnost da, ukoliko smatra da je stvar na osnovu pisanih isprava u spisima predmeta dovoljno razjašnjena, donese presudu na osnovu izostanka.[22]

Ukoliko potrošač kao tužena strana izgubi u parnici, može na prvostepenu presudu da se žali višem sudu. Međutim, zbog primene pravila sporova male vrednosti, potrošač u žalbi ne može da osporava činjenično stanje niti da ističe nove činjenice i nove dokaze, već prvostepenu presudu može da pobija samo zbog pogrešne primene materijalnog prava ili bitne povrede odredaba parničnog postupka.

Treba naglasiti da mnogi sudovi kao potrošačke sporove smatraju samo sporove koji su pokrenuti od strane potrošača i time uskraćuju potrošačka prava potrošačima u sporovima u kojima se oni nađu kao tuženi u postupku. Ovakav pristup sudova je izrazito štetan po prava potrošača, imajući u vidu veliki broj ovakvih postupka.

1.6. Značaj sudske zaštite potrošača

Sudska zaštita potrošača predstavlja pravni mehanizam koji pokreće potrošač pred osnovnim sudom kada smatra da

[21] IPV je tročlano sudsko veće koje odlučuje o prigovorima u postupku izvršenja i obezbeđenja.

[22] Član 351 Zakona o parničnom postupku.

mu je određeno pravo povređeno od strane trgovca ili pružaoca usluga. Ovo je četvrti (poslednji) instrument zaštite potrošača i jedini koji je trgovac ili pružalac usluga obavezan da poštuje, čak i u slučaju neslaganja s donetom odlukom u potrošačkom sporu. Tokom primene prva tri instrumenta zaštite potrošača: (1) direktnog kontakta potrošača s trgovcem, (2) posredovanja udruženja za zaštitu potrošača i (3) vansudskog rešavanja potrošačkih sporova, postoji samo obaveza učešća trgovca ili pružaoca usluga.

Značaj sudske zaštite potrošača je:

1) **prevencija nepoštenih praksi trgovaca i pružalaca usluga**. Proizvođači i prodavci su u povoljnijem položaju u odnosu na potrošače zbog svog poznavanja proizvoda ili usluga. Adekvatni pravni mehanizmi su ključni za zaštitu potrošača od nepoštenih praksi. Komercijalna preduzeća teže stalnom širenju poslovanja, ali prevencija nepoštenih praksi treba da postavi „granice“ širenja koje ne smeju biti na štetu potrošača;
2) **obezbeđivanje pravde i pravičnosti**. Ukoliko potrošač nije ostvario svoja prava putem prethodnih instrumenata zaštite, sudska zaštita treba da garantuje pravdu i pravičnost za potrošača.
3) **povećanje poverenja potrošača**. Postojanje efikasnih pravnih mehanizama za zaštitu potrošača povećava poverenje potrošača, kao i poverenje trgovaca i pružalaca usluga, što doprinosi boljem funkcionisanju tržišta.
4) **zaštita ekonomskog standarda potrošača**. Potrošači koji su efikasno zaštićeni od nepoštenih praksi trgovaca i pružalaca usluga mogu da kupuju kvalitetniju robu i usluge (po povoljnijim cenama), što direktno utiče na poboljšanje njihovog ekonomskog standarda.

1.7. Sudska zaštita u Strategiji za zaštitu potrošača za period 2019–2024.

U ciljevima i merama Strategije za zaštitu potrošača za period 2019–2024. godine[23] **ne spominje se direktno sudska zaštita potrošača**. Takođe, u akcionim planovima za sprovođenje navedene strategije za periode 2019–2022. i 2023–2024. godine

[23] *Službeni glasnik RS*, br. 93/2019.

ne postoji nijedno direktno pominjanje sudske zaštite potrošača. U objavljenim izveštajima o sprovođenju ovih akcionih planova za periode decembar 2020 – decembar 2021. i decembar 2021 – decembar 2022. godine, takođe se nigde direktno ne spominje sudska zaštita potrošača.[24] Sudska zaštita potrošača nije pomenuta ni u Strategiji razvoja pravosuđa za period 2020–2025. godine.[25]

Iako se sudska zaštita potrošača ne spominje direktno, prilikom usvajanja novog Zakona o zaštiti potrošača (2021) uvedena je obaveza vođenja posebne evidencije sudskih potrošačkih sporova, o čemu smo ranije govorili. Nažalost, do trenutka objavljivanja ovog istraživanja, posebna evidencija sudskih potrošačkih sporova još uvek nije počela da se primenjuje.

2. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

2.1. Pojam i ciljevi istraživanja

Sudska zaštita potrošača počela je da se primenjuje u Srbiji od 1. januara 2011. godine, usvajanjem Zakona o zaštiti potrošača 2010. godine.[26] Međutim, dosad niko nije uradio analizu efikasnosti sudske zaštite potrošača u Srbiji, jer nisu objavljeni zvanični podaci o ovim sudskim postupcima. Zakon o zaštiti potrošača iz 2021. godine uveo je obavezu sudovima da Ministarstvu pravde dostavljaju godišnje izveštaje o potrošačkim sporovima.[27] Ministar pravde, međutim, nije propisao način vođenja evidencije niti izgled obrazaca, čime je sudovima onemogućeno da ispune ovu zakonsku obavezu.

U 2024. godini Ministarstvo pravde izradilo je Predlog Sudskog poslovnika, u kojem nije integrisana pomenuta obaveza iz Zakona o zaštiti potrošača. Ovo pokazuje da u Ministarstvu pravde ne postoji dovoljno zainteresovanosti za unapređenje sudskih potrošačkih sporova. Autori istraživanja predložili su da se u novom Sudskom poslovniku posebno evidentiraju potrošački sporovi u osnovnim sudovima, u skladu s obavezama propisanim Zakonom o zaštiti potrošača.

S obzirom na to da procena efikasnosti sudske zaštite potrošača u Srbiji još uvek nije sprovedena, istraživači u okviru Pravosudne baze jug odlučili su da istraže efikasnost sudske zaštite potrošača i razmotre mogućnosti za njeno unapređenje. Pravosudna baza jug okuplja pojedince, predstavnike akademske zajednice, medija i udruženja, organizovane u neformalnu koaliciju s ciljem da doprinesu jačanju kapaciteta za vladavinu prava na jugu Srbije, naočito u oblasti pravosuđa. Koalicija je formirana 2019. godine uz podršku Fondacije za otvoreno društvo.[28]

---

[26] Pre 2011. godine zaštita potrošača bila je u nadležnosti tržišne inspekcije. Zaštita potrošača može brže da se ostvari u upravnom postupku. Međutim, tržišni inspektori nemaju stručnog znanja da procene odgovornost za to zbog čega je došlo do oštećenja neke robe.

[27] Član 148 Zakona o zaštiti potrošača.

[28] Više informacija o Pravosudnoj bazi jug može se naći na: https://www.pravosudnabaza.org/.

Istraživači su koristili metod empirijskog istraživanja. Empirijsko istraživanje ima važnu ulogu u razumevanju razlike između pravnih normi (zakona) i društvene stvarnosti (kako se ti zakoni primenjuju i doživljavaju u svakodnevnom životu).[29]

U istraživanju efikasnosti sudske zaštite potrošača fokusirali smo se na period primene Strategije za zaštitu potrošača za period 2019–2024. Želimo da damo doprinos proceni primene Strategije uz ugla civilnog sektora i sastavimo predloge koji treba da pomognu unapređenju položaja potrošača u periodu primene nove Strategije za zaštitu potrošača.

Za procenu efikasnosti sudske zaštite potrošača, koristili smo kvantitativne i kvalitativne metode.

Kvantitativne metode

- Analiza odgovora i sudskih odluka iz osnovnih sudova o potrošačkim sporovima
- Analiza podataka Ministarstva unutrašnje i spoljne trgovine (u daljem tekstu Ministarstvo trgovine) o vansudskom rešavanju potrošačkih sporova.
- Analiza podataka iz Nacionalnog registra potrošačkih prigovora
- Analiza podataka o tokovima sudskih postupaka s Portala pravosuđa

Kvalitativne metode

1. Analiza propisa i dokumenata:
   - Ustav Republike Srbije (2006)
   - Zakon o zaštiti potrošača (2010)
   - Zakon o zaštiti potrošača (2021)
   - Zakon o parničnom postupku (2011)
   - Strategija za zaštitu potrošača za period 2019–2024.
   - Strategija razvoja pravosuđa za period 2020–2025.
   - Akcioni plan Strategije za zaštitu potrošača za period 2019–2022.

[29] Empirijsko istraživanje je vrsta istraživanja koja se zasniva na empirijskim dokazima, tj. na podacima dobijenim putem posmatranja, eksperimentisanja ili iskustva. Ova vrsta istraživanja koristi metode prikupljanja podataka koje omogućavaju direktno posmatranje i merenje fenomena. Empirijsko istraživanje omogućava ponavljanje studija kako bi se proverila pouzdanost i validnost rezultata.

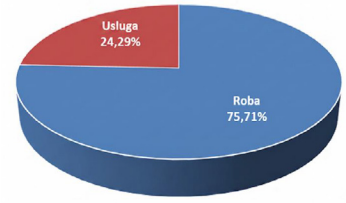
- Akcioni plan Strategije za zaštitu potrošača za period 2013–2024.
- Izveštaji o sprovođenju akcionih planova za Strategiju za zaštitu potrošača
- Predlog Sudskog poslovnika (2024)

2. Intervjui:
   - Ciljane grupe: sudije, advokati, sudski veštaci, stručnjaci za medijaciju, stručnjaci za parnični postupak, posrednici u potrošačkim sporovima, predstavnici javnih institucija za zaštitu potrošača, predstavnici firmi za kontrolu kvaliteta robe i udruženja za zaštitu potrošača
   - Teme: iskustva, izazovi u praksi, percepcija efikasnosti sudske zaštite, preporuke za unapređenje
3. Ankete:
   - Mišljenja potrošača s odbijenim reklamacijama koji nisu koristili dalju zaštitu prava
   - Mišljenja potrošača koji su koristili vansudsku i sudsku zaštitu prava.

2.2. Informacije o uzorku istraživanja

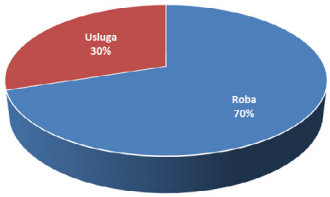
U izveštajima Nacionalnog registra potrošačkih prigovora za 2021, 2022. i 2023. godinu navodi se da je broj prigovora potrošača na robu dva do tri puta veći u odnosu na prigovore na usluge. Kod robe, potrošači svake godine najviše prigovora imaju na obuću i belu tehniku.

2021.



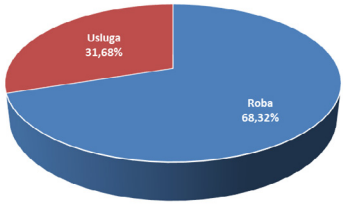
Prigovori potrošača na obuću i najčešći prigovori na tehničku robu u 2021. godini	Procenat
Obuća	21,72%
Bela tehnika	12,12%
Kućni aparati	6,26%
Televizori	5,89%
Mobilni uređaji	5,85%
Računari i IT oprema	5,10%
Klima uređaji i uređaji za grejanje	2,22%
Elektronska roba	0,92%
Ukupno	60,08%

2022.



Prigovori potrošača na obuću i najčešći prigovori na tehničku robu u 2022. godini	Procenat
Obuća	21,25%
Bela tehnika	13,91%
Mobilni telefoni	5,88%
Kućni aparati	5,64%
Televizori	4,35%
Računari i IT oprema	3,66%
Klima uređaji i uređaji za grejanje	2,09%
Elektronska roba	1,04%
Ukupno	57,82%

2023.



Prigovori potrošača na obuću i najčešći prigovori na tehničku robu u 2023. godini	Procenat
Obuća	24,31%
Bela tehnika	12,51%
Kućni aparati	7,07%
Mobilni telefoni	5,41%
Televizori	3,91%
Računari i IT oprema	3,15%
Klima uređaji i uređaji za grejanje	1,73%
Elektronska roba	1,13%
Ukupno	59,22%

S obzirom na to da obuća i tehnička roba čine oko 60% potrošačkih prigovora na robu, istraživački tim je odlučio da napravi uzorak na osnovu kojeg će poslati zahteve za pristup informacijama od javnog značaja svim osnovnim sudovima u Srbiji. U zahtevima je traženo od osnovnih sudova da dostave informacije o tome da li su prema određenim firmama bili pokrenuti potrošački postupci od 2019. do 2023. godine i, ako jesu, da dostave kopije depersonalizovanih prvostepenih sudskih odluka.

Izabrali smo samo prvostepene sudske odluke, jer se velika većina potrošačkih sporova završi bez ročišta ili samo s jednim ročištem. Podnošenje zahteva za pristup informacijama od javnog značaja i drugostepenim sudovima zahtevalo bi puno vremena, bez značajne koristi za istraživanje.

Uzorak čine veće firme koje imaju prodavnice i prodaju obuću i tehničku robu na teritoriji cele Srbije:

1) Sport Vision DOO
2) Planeta Sport DOO
3) Intersport S Trgovina DOO
4) Đak DOO
5) Deichman DOO
6) Obuća Metro DOO
7) N Sport DOO
8) Obuća Pavle DOO
9) Office Shoes DOO
10) Adidas Serbia DOO
11) Sport Time Balkans
12) Gigatron DOO
13) Tehnomanija DOO
14) Tehnomedia Centar DOO

Adidas Serbia DOO (ovlašćeni uvoznik za Adidas) i Sport Time Balkans (ovlašćeni uvoznik za Nike) imaju razvijenu maloprodajnu mrežu u Srbiji. Uključili smo ih u uzorak kako bismo proverili da li postoje reklamacije obuće kod ovlašćenih uvoznika i, ako postoje, koliko ih ima u odnosu na druge uvoznike obuće.

2.3. Metoda analize

Kao metodu analize istraživači su koristili deskriptivnu statistiku koja se koristi za sumiranje i opisivanje osnovnih karakteristika skupa podataka. Cilj je da se pruže jednostavni kvantitativni uvidi koji pomažu u razumevanju distribucije i glavnih karakteristika podataka.

U analizi efekata sudske zaštite potrošača na navedenom uzorku i vremenskom okviru korišćeni su sledeći primeri deskriptivne statistike:

- frekvencija sudskih odluka – da li je u osnovnom sudu pokrenut sudski postupak i doneta prvostepena odluka u potrošačkom sporu;
- prosečno trajanje prvostepenog postupka – prosečno trajanje po osnovnom sudu i ukupno za teritoriju cele Srbije;
- proporcija dobijenih slučajeva – broj i procenat slučajeva koje su dobili potrošači i trgovci po sudovima i za teritoriju cele Srbije;

- proporcija po formi i vrsti forme sudske odluke – da li je sud doneo rešenje na osnovu povlačenja tužbe, presudu na osnovu odricanja od tužbenog zahteva, presudu na osnovu izostanka tuženog, platni nalog, presudu na osnovu priznanja tuženog, usvajajuću presudu (bez priznanja tuženog) i odbijajuću presudu (u korist tuženog);
- broj potrošačkih sporova sa i bez održanog ročišta.

2.4. Sažetak prethodnih istraživanja

Analiza primene Strategije za zaštitu potrošača za period 2013–2018.

Ministarstvo trgovine, telekomunikacija i turizma uradilo je sa saradnicima analizu primene Strategije za zaštitu potrošača za period 2013–2018.[30] Jačanje izvršenja propisa o potrošačima bio je jedan od prioriteta i prethodne strategije. Međutim, cilj je sproveden u manjoj meri zbog ograničenih resursa i nesprovođenja aktivnosti od strane partnera.

Utvrđeno je da, uprkos tome što Zakon o parničnom postupku propisuje rok od 30 dana za održavanje ročišta (računajući od dana podnošenja tužbe), dugi parnični postupci i dalje ostaju uobičajena praksa. Predugo trajanje sudskih postupaka i dodatni troškovi predstavljaju ključne prepreke za šire korišćenje sudske zaštite prava potrošača.

Zaštita potrošača u Srbiji: koji su mogući pravci napretka?

Dušan Protić je autor studije iz 2020. godine, koju je izdao Centar za evropske politike (CEP), pod nazivom „Zaštita potrošača u Srbiji: koji su mogući pravci napretka?“.[31]

Studija sadrži pregled razvoja zaštite potrošača i predloge za unapređenje položaja potrošača u Srbiji. Predložena su proširenja nadležnosti Komisije za zaštitu konkurentnosti, povećanje kazni u upravnom postupku kolektivne zaštite potrošača, uvođenje potrošačkog ombudsmana (Zaštitnika potrošača), povećanje

[30] Analiza primene Strategije zaštite potrošača za period 2013–2018. objavljena je kao deo teksta Strategije za zaštitu potrošača za period 2019–2024.

[31] Dušan Protić, 2020, *Zaštita potrošača u Srbiji: koji su mogući pravci napretka*?, Centar za evropske studije. Dostupno na: https://cep.org.rs/wp-content/uploads/2022/10/Zastita-potrosaca-u-Srbiji_studija.pdf (pristupljeno: 26. 7. 2024).

finansiranja potrošačkih organizacija, kao i uvođenje potrošačke arbitraže (vansudskog rešavanja potrošačkih sporova).

U studiji su identifikovani sledeći nedostaci u sudskoj zaštiti potrošača.

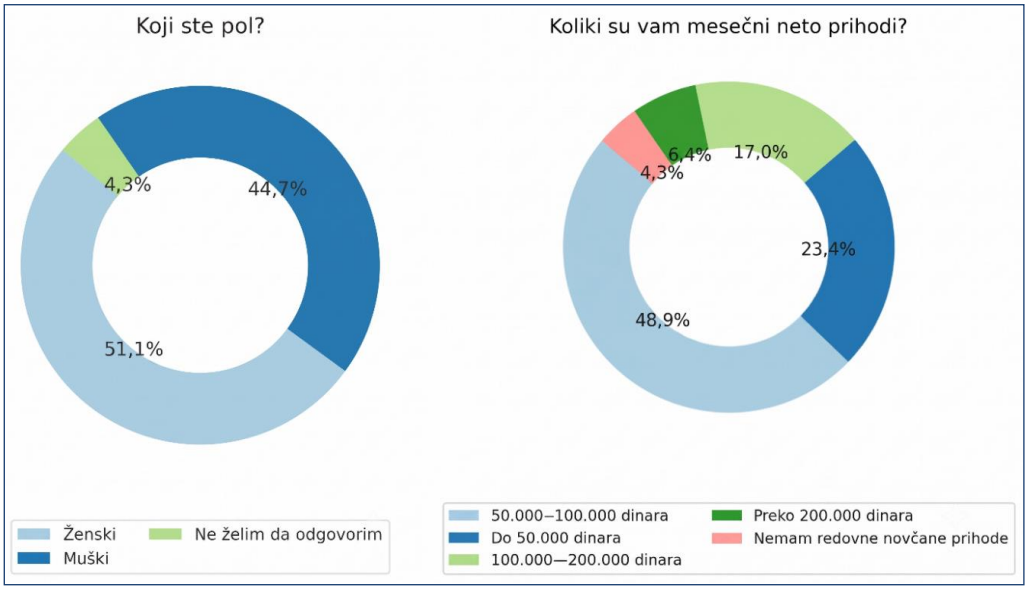
1) Ne postoji posebna evidencija potrošačkih sporova u sudovima.
2) Izbegavanje i nepravilna primena Zakona o zaštiti potrošača od strane sudija, što uključuje nepoznavanje potrošačkih prava, neprihvatanje zakonske pretpostavke o teretu dokazivanja za tuženog i nepoštovanje odredbe o oslobođenju od plaćanja sudske takse.
3) „Visoke prepreke“ za potrošače u sudskom postupku, kao što su pravna nepredvidljivost, nespremnost potrošača da pokrene sudski postupak male vrednosti i dugotrajnost postupka.

3. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

3.1. Rezultati analize istraživanja stavova potrošača kojima je odbijena reklamacija

U junu 2024. godine, istraživači iz Pravosudne baze jug pokrenuli su onlajn anketu namenjenu osobama kojima je reklamacija bila odbijena. Cilj ankete je bio da se analizira zbog čega su neki potrošači odlučili da pokrenu vansudsku ili sudsku zaštitu svojih prava, dok su drugi odustali nakon odbijanja reklamacije.

Rezultati onlajn ankete su sledeći:

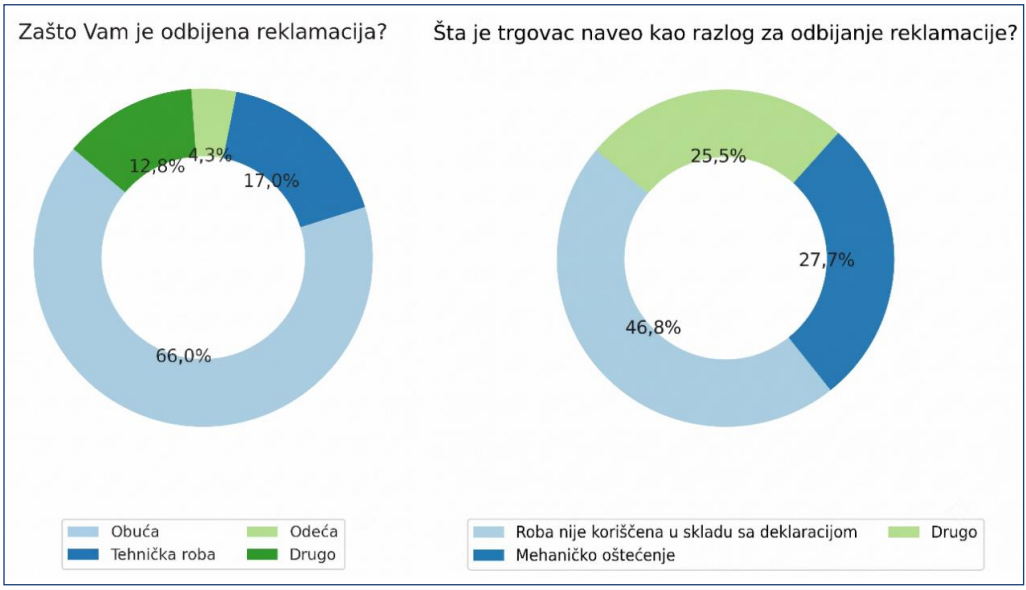


Pri reklamacijama obuće i tehničke robe najčešće je reč o predmetima „male vrednosti“. Međutim, rezultati ankete ukazuju na to da najsiromašniji građani nisu oni koji najčešće podnose reklamacije. Nesumnjivo, ekonomski motivi imaju značajnu ulogu u odluci o pokretanju reklamacije, kao i kasnijeg vansudskog ili sudskog potrošačkog spora.

Tokom istraživanja utvrđeno je da emocionalni razlozi predstavljaju jedan od ključnih faktora koji motivišu potrošače da istraju u borbi za zaštitu svojih prava. Potrošači su svesni da postoje prepreke u ostvarivanju zaštite njihovih prava, ali kada osećaju

„nepravdu“ zbog postupka trgovca, često su spremni da pravdu zatraže i pred sudom.

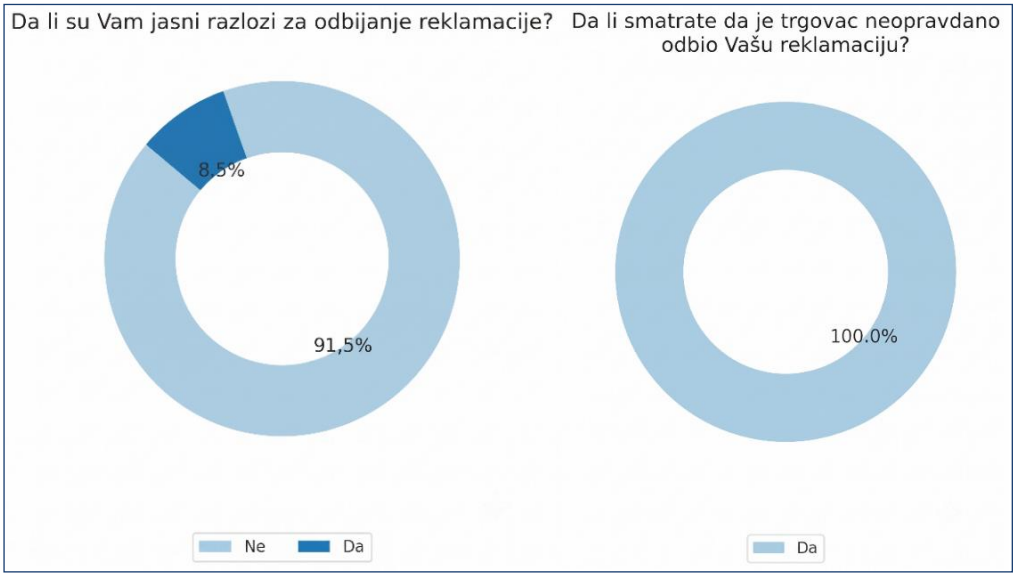
Jedan od upečatljivih primera zabeleženih tokom istraživanja jeste slučaj u kojem je ocu odbijena reklamacija za dečje patike uz obrazloženje da „dete ima čudne noge“. Takva izjava izazvala je snažnu negativnu reakciju kod oca, što ga je podstaklo da pokrene sudski potrošački spor, koji je na kraju dobio.



Rezultati ankete pokazuju da su učesnici najčešće reklamirali obuću, pri čemu su dve trećine reklamacija bile vezane za ovu vrstu robe. Najčešći razlozi koje prodavci navode za odbijanje reklamacija su: „roba nije korišćena u skladu sa deklaracijom“ i „mehaničko oštećenje“.

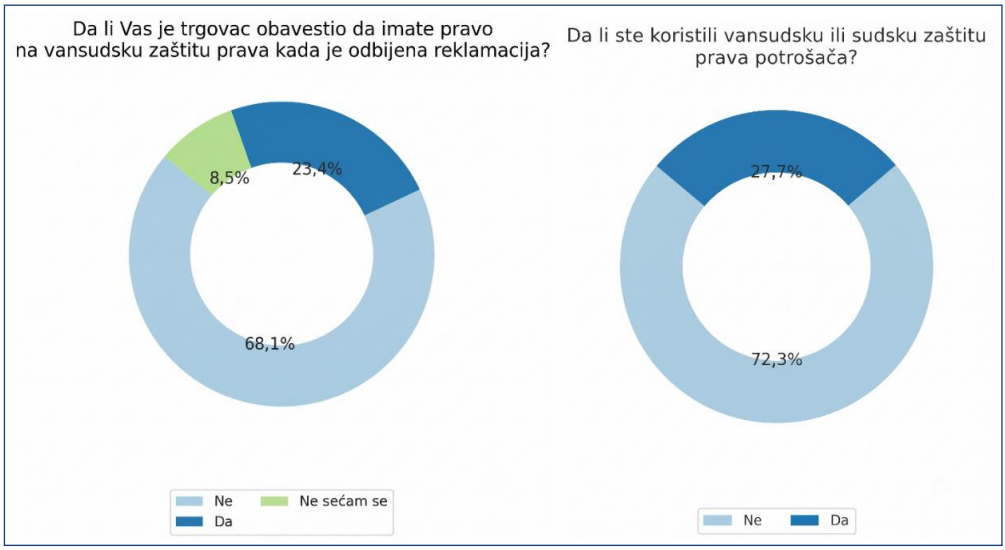
Međutim, u većini slučajeva prodavci u svojim odgovorima ne pružaju detaljno obrazloženje kako je došlo do „mehaničkog oštećenja“. Ovakve neprecizne formulacije omogućavaju da se odbiju sve reklamacije kupaca, bez obzira na to da li su one osnovane ili ne.

Ovakva praksa naglašava potrebu za unapređenjem pravnog okvira koji reguliše sadržaj odgovora na reklamacije kako bi se smanjile zloupotrebe i loša poslovna praksa u postupku rešavanja reklamacija.



Korišćenje nepreciznih jezičkih konstrukcija koje mogu poslužiti kao izgovor za odbijanje svih reklamacija dodatno zbunjuje kupce. **Rezultati ankete pokazuju da čak 90% kupaca ne razume razloge zbog kojih je njihova reklamacija odbijena.**

Ova situacija ukazuje na ozbiljan problem u komunikaciji između trgovaca i potrošača, koji ne samo da otežava ostvarivanje prava kupaca, već i narušava poverenje u postupak reklamacija.



I pored zakonske obaveze prodavaca da obaveste kupce o pravu na vansudsku zaštitu u slučaju odbijanja reklamacije, rezultati ankete pokazuju da približno dve trećine kupaca izjavljuje da nisu dobili takvo obaveštenje od trgovaca.

Kao najčešće razloge za nekorišćenje vansudske ili sudske zaštite potrošača, ispitanici su naveli:

- nedostatak informacija o postupku,
- strah od troškova i neizvesnosti postupka,
- nedostatak vremena i energije za bavljenje procesima zaštite.

Na pitanje šta bi moglo doprineti češćem pokretanju vansudske i sudske zaštite potrošača, ispitanici su istakli:

- bolju informisanost potrošača,
- dostupnost besplatne pravne pomoći (npr. besplatni advokati),
- niže troškove postupaka,
- jednostavnije i kraće postupke,
- omogućavanje tržišnoj inspekciji pristupa zapisnicima trgovaca o kontroli proizvoda.

Što se tiče faktora koji bi mogli podstaći trgovce da češće prihvataju reklamacije, odgovori su uključivali:

- povećanu kontrolu nad radom trgovaca,
- bolje sprovođenje zakona,
- privremenu zabranu rada trgovcima s velikim brojem neopravdano odbijenih reklamacija.

Ispitanici koji su koristili vansudsku ili sudsku zaštitu potrošača naveli su da su se odlučili na taj korak jer su se osećali prevarenim, posebno kada proizvodi, poput obuće, nisu trajali ni šest meseci. Veoma mali broj ispitanika je naveo da ih je na pokretanje postupka motivisao finansijski gubitak.

Prosečna ocena zadovoljstva procesima vansudske i sudske zaštite potrošača iznosi 3,25 (na skali od 1 do 5, gde je 5 najviša ocena).

Na pitanje šta bi promenili u vezi s vansudskom zaštitom, ispitanici su istakli:

– potrebu za iskrenijim angažovanjem trgovaca,
– veću zainteresovanost i ovlašćenja posrednika za utvrđivanje činjenica.

Što se tiče sudske zaštite, svi ispitanici su istakli potrebu za skraćenjem trajanja postupaka.

Vansudsku zaštitu potrošača preporučilo bi prijateljima 88% ispitanika, dok bi sudsku zaštitu preporučilo 100%. Anketa pokazuje da potrošači koji steknu iskustvo sa sudskom zaštitom potrošača postaju skloniji njenom ponovnom korišćenju, što potvrđuje činjenica da su svi anketirani ispitanici koji su pokrenuli sudske postupke dobili sporove protiv trgovaca. Anketu je popunilo 50 učesnika iz Srbije.

3.2. Rezultati analize vansudskih potrošačkih sporova za period jul 2022 – jul 2024.

Rešavanje potrošačkih sporova preko Informatičke platforme za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova[32] primenjuje se od 27. jula 2022. godine. U istraživanju se nismo detaljno bavili vansudskim rešavanjem potrošačkih sporova. Fokus je bio na uspešnosti vansudskog rešavanja potrošačkih sporova i trajanju postupka.

U postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova najčešće su tri odluke posrednika:

1) sporazum o rešavanju spora (uspešno posredovanje),
2) odluka o obustavljanju postupka, i
3) preporuka za način rešavanja potrošačkog spora.

Moguće je da posrednik i odbaci zahtev za vansudsko rešavanje potrošačkog spora ako nisu ispunjeni potrebni preduslovi.[33]

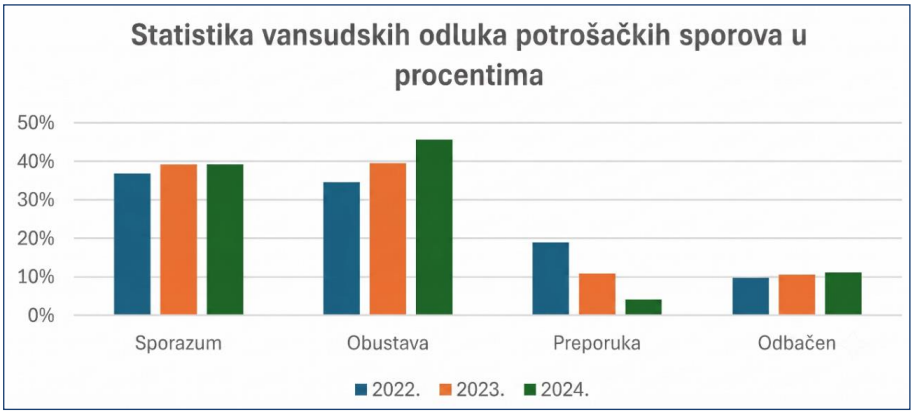
Na početku primene novog vansudskog rešavanja potrošačkih sporova bio je najveći procenat zaključenih sporazuma o rešavanju sporova.[34] **Naši poslednji podaci pokazuju da se oko 40% vansudskih potrošačkih sporova reši uspešno (sporazumom).**

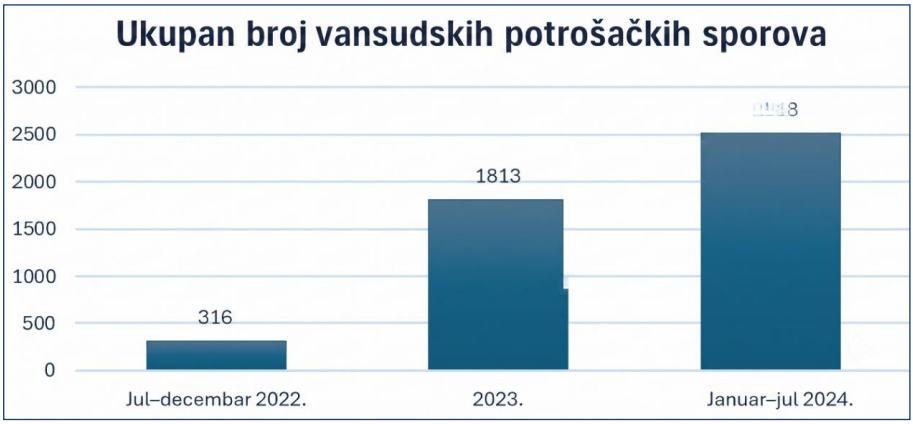
---

[32] https://vansudsko.must.gov.rs/

[33] Član 160 Zakona o zaštiti potrošača.

[34] U jednom kratkom periodu bilo je 45% vansudskih sporova koji su uspešno okončani.





S vremenom se beleži rast broja potrošačkih sporova koje građani pokušavaju da reše putem platforme Ministarstva trgovine nakon odbijanja reklamacije. Ovaj trend predstavlja pozitivan pomak, jer ukazuje na to da sve veći broj građana postaje upoznat s ovim mehanizmom zaštite potrošačkih prava i da raste poverenje u vansudsko rešavanje sporova.

Prema dobijenim podacima, **prosečno trajanje vansudskog rešavanja potrošačkih sporova u 2023. godini iznosilo je 37 dana**, što je značajno kraće od zakonom predviđanog roka od 90 dana.

3.3. Rezultati analize sudskih potrošačkih sporova za period 2019–2023.

Pošto ne postoji posebna evidencija potrošačkih parničnih postupaka, **potrošački sporovi se vode u evidenciji suda kao: naknada štete, neosnovano bogaćenje, isplata duga, činidba i**

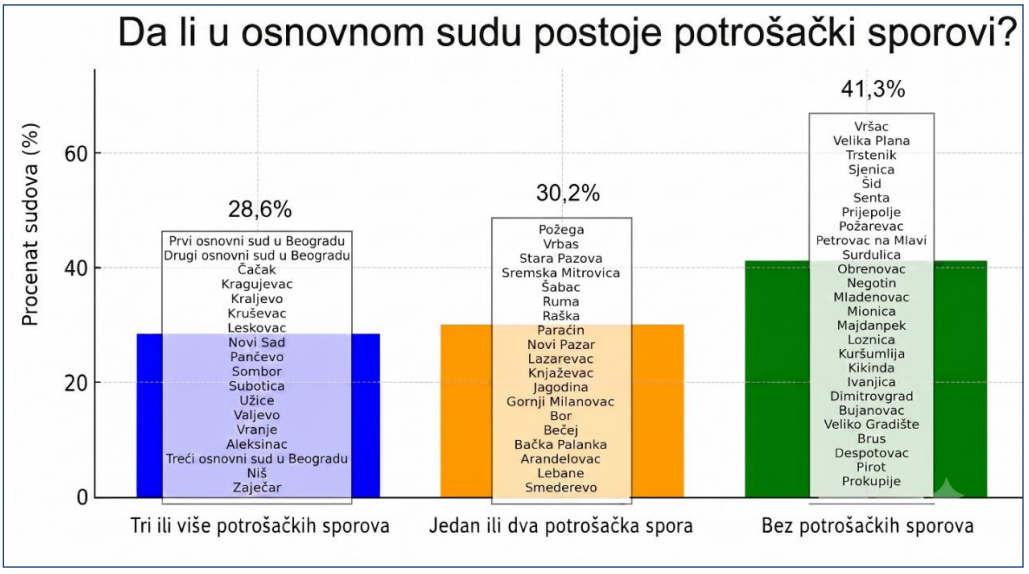
raskid ugovora. Za potrebe istraživanja efikasnosti sudske zaštite potrošača, kreirali smo uzorak većih trgovaca (detaljnije opisano u delu 2.2) koji se bave prodajom robe na koju potrošači najčešće podnose reklamacije (obuća i tehnička roba).

Od ukupno 66 osnovnih sudova u Republici Srbiji, odgovore nismo dobili samo od dva osnovna suda – **Osnovnog suda u Ubu** i **Osnovnog suda u Priboju**. Želimo da izrazimo zahvalnost zaposlenima u osnovnim sudovima na njihovim odgovorima i visokom stepenu odziva, koji je iznosio čak 97%.

Analiza odgovora pokazala je sledeće.

1) **Najveći broj osnovnih sudova (oko 41%) naveo je da nisu imali nijedan potrošački spor**. Neki sudovi su precizirali da nisu imali sporove u kojima su učestvovale firme iz našeg zahteva za pristup informacijama. Drugi su naveli da uopšte nisu imali nijedan potrošački spor.
2) **Oko 30% sudova izjavilo je da su imali samo jedan ili dva potrošačka spora**.
3) **Oko 28% osnovnih sudova prijavilo je tri ili više potrošačkih sporova**.

Nazivi osnovnih sudova i njihovi odgovori prikazani su u sledećem infografiku.





Analizirali smo 220 sudskih odluka o potrošačkim sporovima[35] i dobili sledeće podatke:

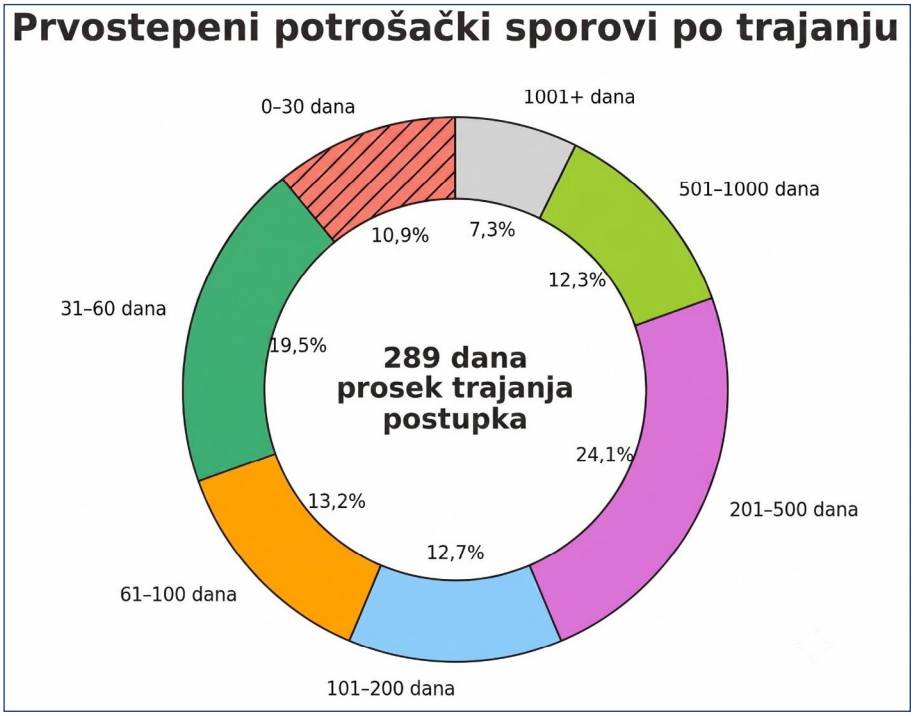
1) vreme trajanja postupka od podnošenja tužbe do prvostepene sudske odluke;
2) zastupljenost tuženih pravnih lica;
3) koja je forma sudske odluke i vrsta presude: priznanje tuženog, povlačenje tužbe, odricanje od tužbe, izostanak tužioca ili tuženog, usvajanje na osnovu održanog pretresa u korist potrošača (bez priznanja tuženog) i usvajanje na osnovu održanog pretresa u korist tuženog (prodavca);
4) ko je dobio sudski spor;
5) novčana vrednost potrošačkih sporova u sudu;
6) da li je održano ročište u potrošačkom sporu;
7) analizu podataka iz osnovnih sudova s većim brojem sudskih odluka.

[35] Potrošački sporovi u kojima se sud oglasio nenadležnim i u kojima je postupak prekinut usled smrti stranke nisu analizirani.

1. Vreme trajanja prvostepenih potrošačkih sudskih postupaka

Zakon o parničnom postupku predviđa da se prvo ročište zakaže i održi u roku od 30 dana od dana podnošenja tužbe. Međutim, analiza sudskih odluka pokazala je da se samo **oko 11% potrošačkih sporova reši u roku od 30 dana.**

Prosečno vreme za donošenje prvostepene sudske odluke u potrošačkom sporu iznosi 289 dana, što značajno premašuje očekivani vremenski rok za efikasno rešavanje ovakvih sporova.



Od ukupno 220 analiziranih potrošačkih sporova, u 24 slučaja prvostepena presuda doneta je u roku od 30 dana od podnošenja tužbe. U nekim slučajevima ročište je održano, dok u drugima nije. Takođe, zabeleženo je šest postupaka u kojima je ročište zakazano u zakonskom roku od 30 dana, ali su prvostepeni postupci trajali duže od ovog roka.

Ukupno, to znači da je u 13,6% potrošačkih sporova ispoštovan zakonski rok od 30 dana za zakazivanje prvog ročišta ili rešavanje spora.

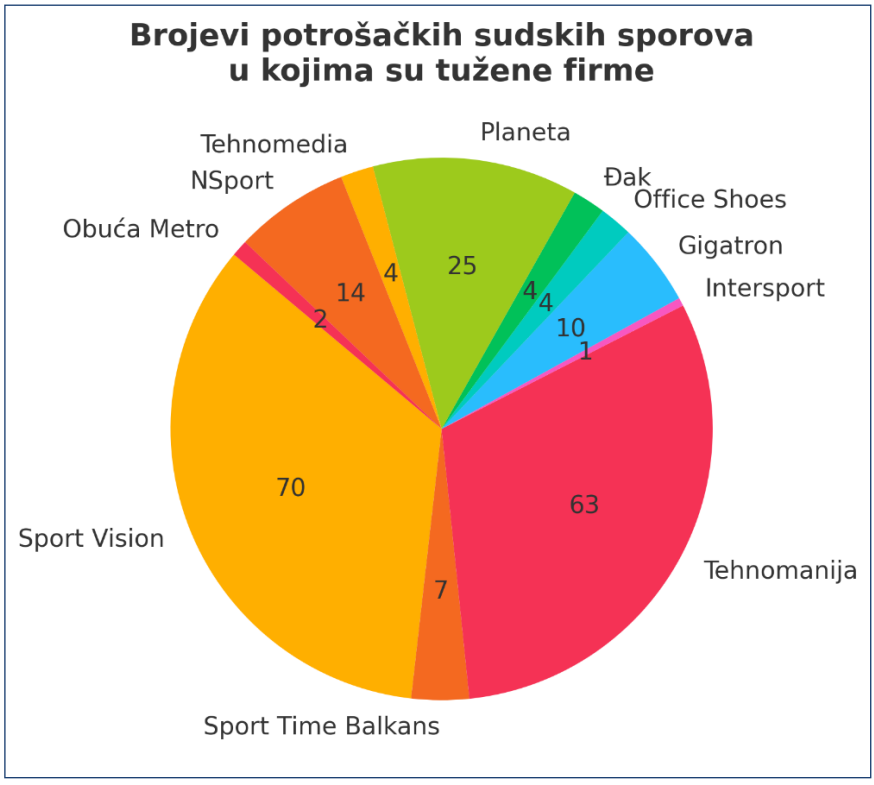
2. Zastupljenost tuženih pravnih lica

Iz pojedinih osnovnih sudova dostavljene su sudske odluke u kojima su nazivi tuženih firmi zatamnjeni. Uprkos molbi istraživača da se dostave nazivi firmi, budući da su to informacije od javnog značaja, pomenuti podaci nisu dostavljeni.

Od ukupno 220 sudskih odluka, u 16 odluka nismo uspeli da nađemo nazive tuženih firmi. U preostale 204 sudske odluke, gde su nazivi tuženih firmi dostupni, nijedan sudski postupak nije vođen po tužbama protiv sledećih firmi iz uzorka:

- Deichmann DOO,
- Obuća Pavle DOO,
- Adidas Serbia DOO.

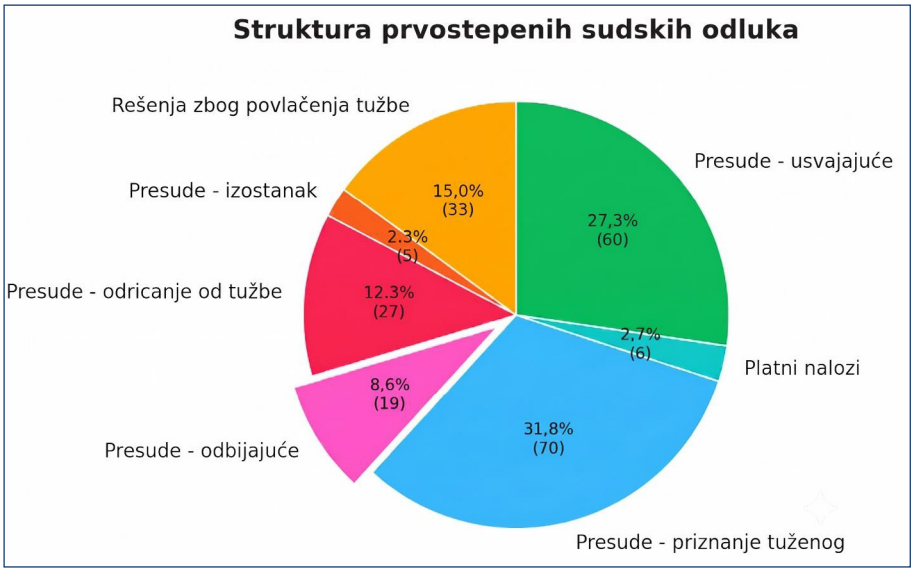
Tokom istraživanja utvrđeno je da je i generalni uvoznik robe, Sport Time Balkans (Nike), bio tužen u sedam potrošačka postupka.



3. Koja je forma sudske odluke i vrsta presude

Prvostepene sudske odluke u potrošačkim sporovima donete su u formi: presude, rešenja i platnog naloga. U istraživanju smo uočili da **tužene firme često čekaju da prođe značajan vremenski period od podnošenja tužbe, nakon čega nekoliko dana pre zakazanog prvog ročišta ili na prvom ročištu kontaktiraju s advokatom tužioca (potrošača) s predlogom za nagodbu da pokriju sve troškove postupka** pod uslovom da tužilac odustane ili povuče tužbu.[36] Ovakav pristup ukazuje na namerno odugovlačenje sudskih postupaka, čime se potrošači demotivišu da koriste sudsku zaštitu svojih prava.

Analizom sudskih odluka utvrđeno je da su tužene firme dobile sigurno 19 potrošačkih sporova (odbijajuće presude), što predstavlja 8,6% svih prvostepenih sudskih postupaka iz uzorka.



4. Ko je dobio prvostepeni potrošački spor

Daljom analizom sudskih odluka, uključujući i podatke iz odluka sudija o dodeli troškova parničnog postupka, nastojali smo da precizno utvrdimo da li su tužene firme zaista bile uspešne u slučajevima povlačenja ili odricanja od tužbe.

U slučajevima kada je sud troškove parničnog postupka dodelio tuženom u situacijama povlačenja ili odustajanja od tužbe, takve postupke evidentirali smo kao pobedu tužene firme. Na osnovu ovakvog metodološkog pristupa, **našli smo osam slučajeva povlačenja i odricanja od tužbe u kojima su troškovi postupka određeni na teret potrošača**. To znači da postoji mogućnost da su ove sporove dobile tužene firme.

Kada dodamo odbijajuće presude (u korist tuženog), dobijamo sledeće podatke:

- **potrošači su bili uspešni u 193 slučajeva (87,7%)**, što potvrđuje visoku stopu uspeha u prvostepenim parničnim postupcima;
- **tužene firme su bile uspešne u 27 parnica (12,3%)**, uključujući i slučajeve povlačenja ili odustajanja od tužbe gde su troškovi dodeljeni u njihovu korist.

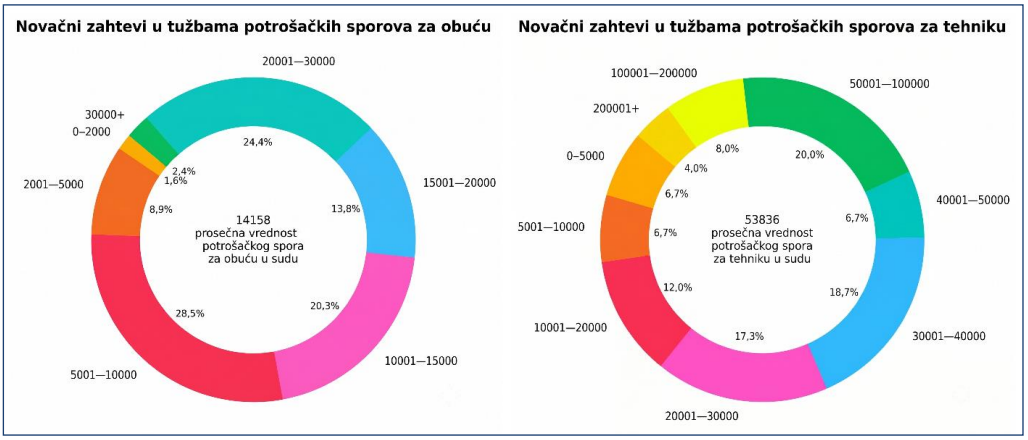
Međutim, čak i u slučajevima kada su sudski troškovi dodeljeni tuženim firmama u postupcima povlačenja ili odustajanja od tužbe, ne možemo sa sigurnošću tvrditi da to nije rezultat nagodbe inicirane od strane tužene firme. Stoga ostaje nejasno ko je zapravo snosio troškove postupka u tim slučajevima.

Na osnovu dostupnih podataka, možemo zaključiti da se uspešnost tuženih firmi (trgovaca) u prvostepenim potrošačkim postupcima kreće između 8% i 12%. S druge strane, **verovatnoća da kupac dobije prvostepeni potrošački spor u sudu iznosi oko 90%**.

Ovi podaci ukazuju na to da su sudski postupci u velikom broju slučajeva uspešan mehanizam zaštite prava potrošača, ali i na potrebu za daljom analizom kako bi se identifikovale potencijalne zloupotrebe ili strategije trgovaca usmerene na otežavanje ili produžavanje postupaka.

5. Novčana vrednost potrošačkih sporova u sudu

Istraživački tim analizirao je novčane iznose u tužbenim zahtevima potrošačkih sporova kako bi stekao uvid u vrednost predmeta sporova. Rezultate istraživanja podelili smo u dve grupe. Prvu grupu čine novčani iznosi za obuću, a drugu grupu čine novčani iznosi za tehničku robu, kao predmet potrošačkog spora.



6. Da li je održano ročište u potrošačkom sporu

Podatke dobijene analizom sudskih odluka uporedili smo s informacijama o tokovima sudskih postupaka dostupnim na portalu.[37] Analiza je pokazala da je u 108 sudskih postupaka odluka doneta bez održavanja ročišta, što čini oko 49% ukupnih prvostepenih sudskih odluka.

Usvajanje polovine prvostepenih sudskih odluka bez održanog ročišta jasno ukazuje na to da su trgovci svesni da odbijaju reklamacije čak i kada su opravdane. Ovakva praksa potvrđuje postojanje strategije svesnog odugovlačenja sudskih postupaka, gde trgovci često priznaju odgovornost ili traže nagodbu neposredno pre održavanja zakazanog ročišta.

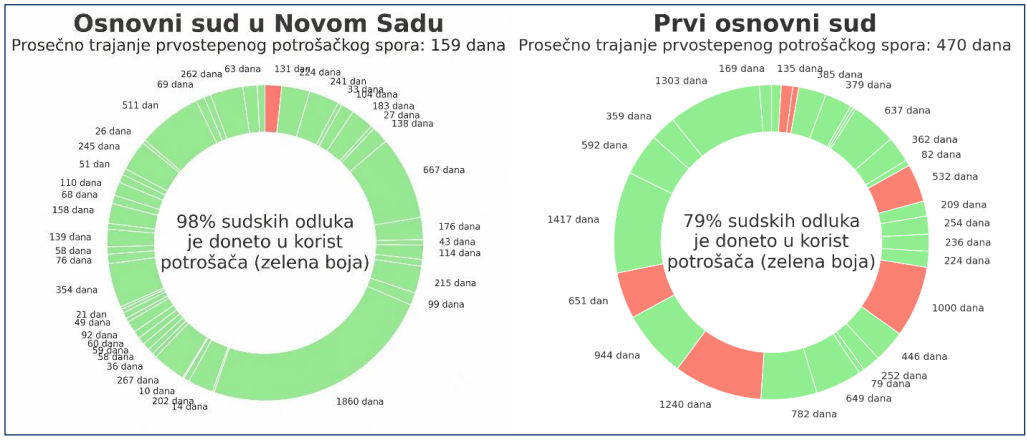
Ovo ponašanje takođe ukazuje na nameru trgovaca da prikriju stvarni broj sudskih sporova koje gube u potrošačkim postupcima. Izbegavanje sudskih presuda koje bi se evidentirale kao nepovoljne za trgovce doprinosi narušavanju transparentnosti sudske statistike i otežava analizu efikasnosti zaštite potrošačkih prava.

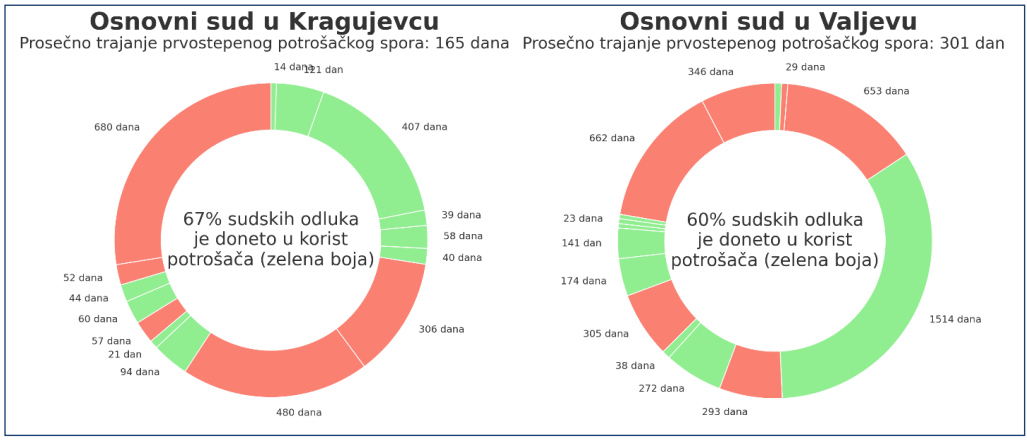
Ovakve prakse naglašavaju potrebu za strožim nadzorom nad ponašanjem trgovaca u postupcima reklamacija i sudskih sporova, kao i za unapređenjem zakonskog okvira kako bi se smanjio prostor za zloupotrebe i povećala odgovornost trgovaca prema potrošačima.

[37] https://tpson.portal.sud.rs/tposvs/

7. Analiza podataka iz osnovnih sudova s većim brojem sudskih odluka

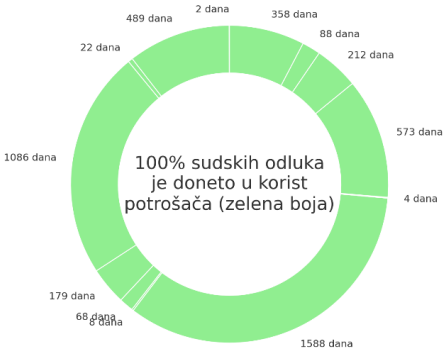
U osnovnim sudovima s većim brojem sudskih odluka analizirali smo prosečno trajanje prvostepenih postupaka, ishode sporova i procenat uspešnosti potrošača.





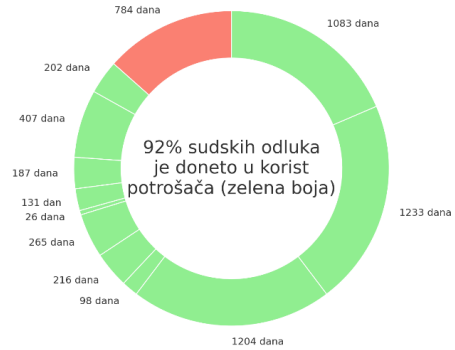
Osnovni sud u Pančevu

Prosečno trajanje prvostepenog potrošačkog spora: 360 dana



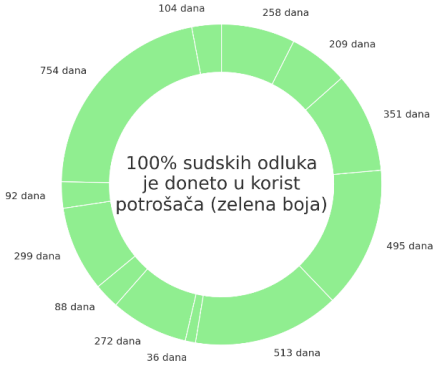
Drugi osnovni sud

Prosečno trajanje prvostepenog potrošačkog spora: 486 dana



Osnovni sud u Leskovcu

Prosečno trajanje prvostepenog potrošačkog spora: 289 dana



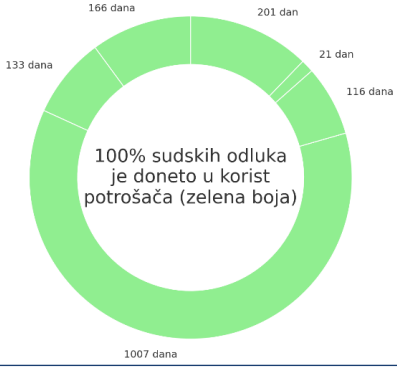
Osnovni sud u Nišu

Prosečno trajanje prvostepenog potrošačkog spora: 47 dana



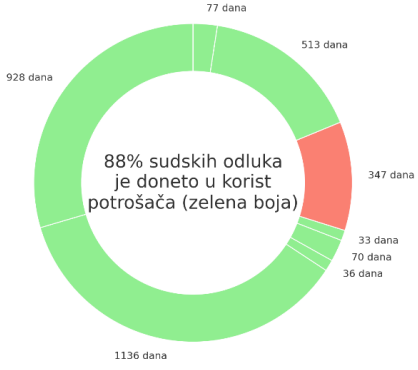
Osnovni sud u Vranju

Prosečno trajanje prvostepenog potrošačkog spora: 274 dana



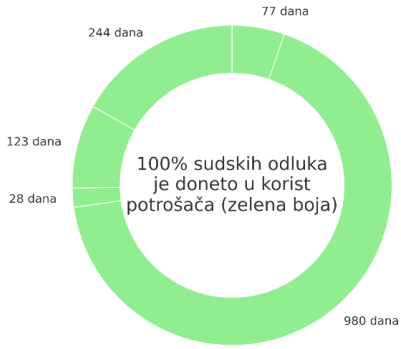
Osnovni sud u Čačku

Prosečno trajanje prvostepenog potrošačkog spora: 392 dana



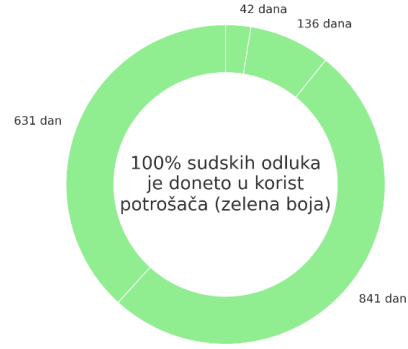
Osnovni sud u Kraljevu

Prosečno trajanje prvostepenog potrošačkog spora: 290 dana



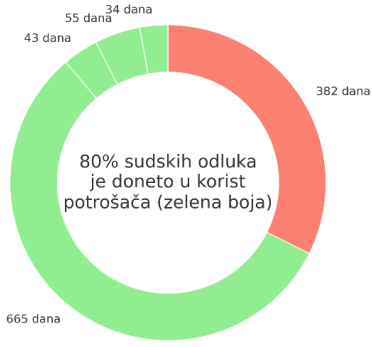
Osnovni sud u Aleksincu

Prosečno trajanje prvostepenog potrošačkog spora: 412 dana



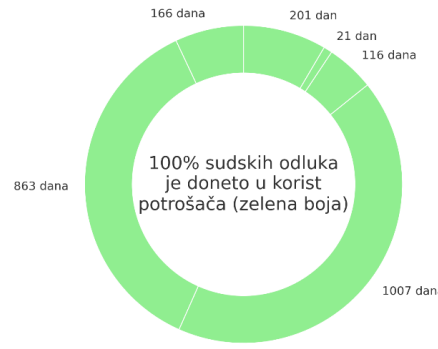
Osnovni sud u Kruševcu

Prosečno trajanje prvostepenog potrošačkog spora: 236 dana



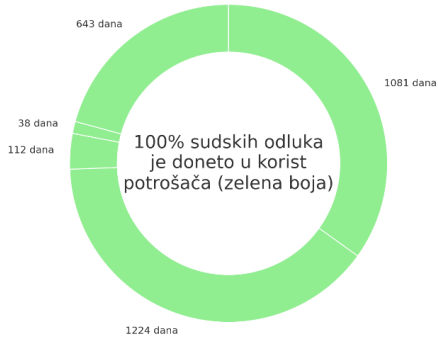
Osnovni sud u Užicu

Prosečno trajanje prvostepenog potrošačkog spora: 396 dana



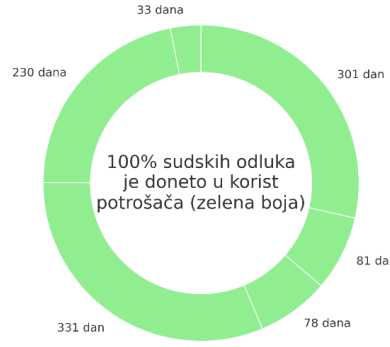
Treći osnovni sud

Prosečno trajanje prvostepenog potrošačkog spora: 620 dana



Osnovni sud u Subotici

Prosečno trajanje prvostepenog potrošačkog spora: 176 dana



4. PREPORUKE ISTRAŽIVANJA

4.1. Nalazi, zaključci i preporuke istraživanja

1. Detaljnije definisanje sadržaja odgovora na odbijanje reklamacije

Zakon o zaštiti potrošača (član 55) određuje sadržaj odgovora na odbijanje reklamacije. Međutim, istraživanja su pokazala da to nije dovoljno i da prodavci često daju uopštene odgovore koji zbunjuju kupce. Podatak da potrošači dobijaju 90% sudskih sporova signalizira nespremnost trgovaca da unaprede praksu reklamacija, što dodatno opterećuje sudski i vansudski sistem.

Predlažemo da se u Zakonu o zaštiti potrošača ovlasti Ministarstvo trgovine da donese podzakonski akt kojim bi se detaljnije uredio sadržaj odgovora na odbijanje reklamacije. Razlozi za to su:

- smanjenje zloupotrebe opštih i nejasnih odgovora trgovaca,
- podsticanje trgovaca da detaljnije razmotre reklamacije,
- povećanje pravne sigurnosti kupaca,
- smanjenje broja odbijenih reklamacija i potrošačkih sporova,
- omogućavanje brže reakcije države na lošu poslovnu praksu trgovaca,
- detaljnije definisanje tehničkih pitanja putem podzakonskog akta,
- pomoć medijatorima i sudijama kroz jasnija obrazloženja trgovaca, čime bi se olakšalo odlučivanje u vansudskim i sudskim postupcima.

2. Javna objava podataka firmi o reklamacijama i potrošačkim sporovima

- Broj podnetih, prihvaćenih i odbijenih reklamacija
- Broj vansudskih potrošačkih sporova i zaključenih sporazuma
- Broj sudskih potrošačkih sporova i broj sporova koje su dobili

Postoji interes javnosti, odnosno potrošača, da budu informisani o ponašanju trgovaca u slučajevima odbijanja reklamacija.

Takođe, Ministarstvo trgovine ima interes da na osnovu ovih podataka prati praksu trgovaca i donosi odgovarajuće mere politike.

Objavljivanje podataka o reklamacijama donelo bi višestruke koristi, uključujući:

- smanjenje broja neopravdano odbijenih reklamacija,
- povećanje kvaliteta robe i usluga na tržištu,
- podsticanje trgovaca na odgovornije postupanje prema potrošačima,
- jačanje poverenja potrošača u sistem zaštite njihovih prava.

Obavezu objavljivanja podataka trebalo bi uvesti za veće trgovinske firme, pri čemu bi se prag određivao prema godišnjem prometu. Na primer, firme čiji godišnji promet premašuje određeni iznos bile bi u obavezi da objavljuju ove podatke, dok bi manji trgovci imali mogućnost da to čine fakultativno.

Podaci o reklamacijama mogli bi biti objavljeni na portalu Ministarstva trgovine ili kao deo godišnjih finansijskih izveštaja firmi. Ovakva transparentnost bi unapredila konkurenciju među trgovcima, podstičući ih da pruže bolju uslugu i kvalitetniju robu potrošačima.

3. Povezivanje vansudskog i sudskog potrošačkog spora

U nekim državama postoji praksa povezivanja vansudskih i sudskih potrošačkih sporova, čime se osigurava veća odgovornost trgovaca u rešavanju sporova. Na primer, ukoliko trgovac izgubi vansudski i sudski potrošački spor u istom predmetu, dužan je da pokrije troškove oba postupka.

Predlažemo da se slična praksa usvoji i u Republici Srbiji.

- Prilikom podnošenja tužbe, tužilac (potrošač) treba da obavesti sud o tome da li je pokušano vansudsko rešavanje spora.
- Ukoliko potrošač dobije sudski spor, sudija bi bio obavezan da naloži tuženom (trgovcu) da uplati u budžet Republike Srbije troškove neuspešnog vansudskog postupka.

Ovaj mehanizam imao bi višestruke prednosti:

- podstakao bi trgovce da ozbiljnije razmotre prigovore potrošača u vansudskim postupcima,
- smanjio bi broj nepotrebnih sudskih sporova, čime bi se rasteretio pravosudni sistem,
- osigurao bi pravičnost prema potrošačima, jer bi trgovci snosili odgovornost za odugovlačenje rešavanja sporova.

4. Unapređenje evidencije sudskih potrošačkih sporova

Zakon o zaštiti potrošača (član 148) uvodi obavezu sudovima da dostavljaju Ministarstvu pravde godišnje izveštaje o broju potrošačkih sporova, broju donetih presuda i prosečnoj dužini trajanja potrošačkih sporova. Sudovi još ne mogu da realizuju zakonsku obavezu jer ministar pravde nije doneo obrazac za sadržinu i način vođenja pomenute evidencije.

Tokom istraživanja primećena je praksa trgovaca (tuženih) da neposredno pred prvo ročište kontaktiraju s potrošačima (tužiocima) i ponude im nadoknadu svih troškova postupka pod uslovom da povuku ili odustanu od tužbe. Ovakav pristup trgovaca otežava evidentiranje i analizu stvarnog stanja potrošačkih sporova.

Kako bi se unapredila evidencija sudskih potrošačkih sporova, predlažemo proširenje podataka koje sudovi dostavljaju u svojim godišnjim izveštajima, uključujući:

- broj podnetih tužbi;
- novčane iznose u tužbenim zahtevima;
- broj sudskih rešenja na osnovu povlačenja od tužbe;
- broj sudskih presuda na osnovu odricanja od zahteva iz tužbe;
- broj sudskih odluka na osnovu izdavanja platnih naloga;
- broj sudskih presuda na osnovu izostanka tuženog;
- broj odbijajućih sudskih presuda (u korist tuženog);
- ukupan broj usvajajućih sudskih presuda u korist potrošača (tužioca);
- dužinu trajanja potrošačkih sporova po navedenim kategorijama.

Važno je da, pored izmena u Zakonu o zaštiti potrošača, obaveza vođenja sudske evidencije bude jasno definisana i u Sudskom poslovniku.

5. Uvođenje merenja kvaliteta robe kao indikatora uspešnosti primene Strategije za zaštitu potrošača

Za uspešnu primenu i praćenje strateških dokumenata neophodno je definisati pokazatelje, odnosno indikatore koji omogućavaju merenje napretka i procenu efekata. Tokom našeg istraživanja, svi učesnici su izrazili utisak da se kvalitet robe na tržištu Srbije smanjuje, posebno u segmentima obuće i tehničke robe.

Predlažemo da jedan od ključnih indikatora za praćenje primene nove Strategije za zaštitu potrošača bude kvalitet robe na koju potrošači najčešće podnose reklamacije.

Jedan od ciljeva zaštite potrošača treba da bude obezbeđivanje robe i usluga boljeg kvaliteta za kupce. Pravni okvir, ma koliko bio efikasan, gubi značaj ako potrošači kontinuirano dobijaju robu i usluge sve lošijeg kvaliteta.

Predlažemo Ministarstvu trgovine da prilikom usvajanja nove Strategije za zaštitu potrošača:

- definiše uzorak robe na koju se potrošači najviše žale,
- odredi metode za merenje kvaliteta tih proizvoda,
- uspostavi ovaj indikator kao jedan od najvažnijih parametara za merenje uspešnosti primene Strategije za zaštitu potrošača. Na primer, za obuću može da se koristi uređaj Martindale tester, koji je standardni test provere otpornosti tekstila na habanje. Martindale test meri broj ciklusa trenja koje materijal može da izdrži pre nego što počne da pokazuje znakove oštećenja.[38]

6. Izdvajanje posebnog dela o sudskoj zaštiti potrošača u novoj Strategiji za zaštitu potrošača

U ciljevima i merama Strategije za zaštitu potrošača za period 2019–2024. godine ne spominje se direktno sudska zaštita potrošača. Takođe, u akcionim planovima za sprovođenje navedene strategije za periode 2019–2022. i 2023–2024. godine ne postoji nijedno direktno pominjanje sudske zaštite potrošača.

[38] Prema standardima, u tekstilnoj industriji se često koristi broj od 10.000 do 100.000 ciklusa habanja. Materijali s više od 50.000 ciklusa obično se smatraju visoko izdržljivim. Materijali s manje od 10.000 ciklusa su niskog, dok su oni između 10.000 i 50.000 ciklusa srednjeg kvaliteta.

Nismo pronašli druga strateška dokumenta koja se detaljno bave sudskom zaštitom potrošača. Smatramo da je ovo značajan nedostatak, s obzirom na to da sudska zaštita predstavlja ključni mehanizam za ostvarivanje prava potrošača. Predlažemo da se u okviru nove Strategije za zaštitu potrošača izdvoji poseban deo posvećen unapređenju sudske zaštite potrošača.

4.2. Ograničenja istraživanja

1. Nepotpuna evidencija i ograničenje pristupa informacijama

Osnovni sudovi ne vode posebnu evidenciju potrošačkih sporova, jer ministar pravde još uvek nije propisao način vođenja evidencije. Zbog toga smo, za potrebe ovog istraživanja, bili prinuđeni da odredimo uzorak pravnih lica (većih trgovaca) i da, na osnovu Zakona o slobodnom pristupu informacijama od javnog značaja, tražimo od sudova relevantne informacije i depersonalizovane kopije sudskih odluka.

Odziv sudova na naše zahteve bio je izuzetno visok – 97%. Ipak, u dostavljenim sudskim odlukama uočene su nepravilnosti u postupanju s podacima. Naime, u mnogim odlukama zatamnjene su informacije koje, prema Zakonu o slobodnom pristupu informacijama od javnog značaja, ne bi smele biti skrivene. Na primer, nazivi tuženih pravnih lica bili su zatamnjeni u odgovorima nekih sudova iako takvi podaci treba da budu javni i iako su od značaja za istraživanje.

Uprkos našim molbama da se dostave potpuni podaci o tuženim firmama, sudovi su odbili da nam ih dostave, pozivajući se na različita tumačenja propisa. Kao poslednji korak, podneli smo žalbe Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti, a postupak je trenutno u toku.

Ovaj slučaj ukazuje na neophodnost jasnijih pravila i smernica za vođenje i objavljivanje sudske evidencije kako bi se osigurala transparentnost i dostupnost informacija od javnog značaja.

Nismo imali pristup sudskim spisima. Upoređivanjem podataka iz sudskih spisa mogli bismo da sagledamo kako je tekao postupak u celini, a naročito:

- čitanje svih podnetih pisanih dokaza, a posebno da li je uz tužbu ili odgovor na tužbu dostavljeno veštačenje od strane veštaka odgovarajuće struke kako bi se dokazalo postojanje saobraznosti, odnosno nesaobraznosti robe;
- koji su konkretni razlozi dugog trajanja postupka u predmetima kada je postupak trajao duže od prosečnog prvostepenog postupka (na primer, da li su stranke često izostajale, da li su predlagale odlaganja, da li je ročište odloženo zbog odsustva postupajućeg sudije ili radi izvođenja pojedinih dokaza, ili je dat kraći rok kako bi se stranke sporazumele);
- koliko je vremena proteklo između zakazanih ročišta za glavnu raspravu kada su u postupku održana dva ili više ročišta;
- čitanjem podnesaka trgovaca i potrošača tokom postupka može se, pored njihove komunikacije, uvideti i, između ostalog, koji su bili razlozi odustajanja od tužbe ili povlačenja tužbe kada sud nije detaljnije obrazložio razloge donete odluke, i da li je u tom slučajevima bilo nagodbi;
- da li je tokom trajanja postupka neko od učesnika predložio postupak medijacije;
- ko je snosio troškove postupka u krajnjem kada je o njima sud odlučivao posebnim rešenjem i da li su troškovi uopšte potraživani;
- čitanjem zapisnika s glavne rasprave dobili bismo detaljnu sadržinu svih radnji tokom postupka, kao što su predloženi dokazi, ostali predlozi stranaka, da li je bilo prigovora, da li su neki predlozi odbijeni i iz kojih razloga;
- da li je na prvostepenu odluku izjavljena žalba i kakva je odluka drugostepenog suda po žalbi.

2. Uzorkovanje

Prilikom formiranja uzorka za istraživanje sudskih potrošačkih sporova, odabrali smo nekoliko većih trgovinskih lanaca s maloprodajnim objektima koji posluju na teritoriji cele Srbije. Iako je bilo moguće uključiti još neke trgovce, podaci dobijeni iz sudova pokazali su da mnogi nisu imali potrošačke sporove. Od sudova

koji su ih imali, dobili smo ukupno 220 sudskih odluka, što predstavlja reprezentativan uzorak za analizu efikasnosti sudske zaštite potrošača. Od nekih osnovnih sudova (Lebane i Aranđelovac) dobili smo informaciju da su imali potrošači spor, ali ne i kopije sudskih odluka.

Fokus istraživanja bio je na robi koju potrošači najčešće reklamiraju, prvenstveno obući i tehničkoj robi. Nije bilo moguće odvojiti reklamacije za obuću od reklamacija za odeću u slučajevima kada su zahtevi za pristup informacijama obuhvatali sportske radnje. Međutim, tokom analize sudskih odluka pokazalo se da je samo obuća bila predmet potrošačkih sporova pomenutih sportskih prodavnica.

3. Kvalitativni aspekt

Intervjui u okviru istraživanja nisu obuhvatili sve relevantne aktere, poput predstavnika nekih državnih institucija u Srbiji, trgovaca i određenih stručnjaka. Nažalost, nismo uspeli da organizujemo razgovore s pomenutim osobama.

Za potrebe istraživanja uspeli smo da intervjuišemo većinu planiranih osoba, uključujući:

- sudije, veštake i advokate koji učestvuju u sudskim potrošačkim sporovima,
- posrednike u vansudskom rešavanju sporova,
- predstavnike udruženja za zaštitu potrošača (u Srbiji i inostranstvu),
- predstavnike ministarstva za zaštitu potrošača iz jedne susedne države,
- stručnjake za medijaciju,
- univerzitetske profesore specijalizovane za parnični postupak i zaštitu potrošača,
- stručnjake za ispitivanje kvaliteta robe,
- potrošače koji su koristili vansudsku i sudsku zaštitu.

Ovaj raznovrsni uzorak omogućio je sveobuhvatan uvid u ključne aspekte zaštite potrošača, iako bi uključivanje dodatnih aktera, poput trgovaca i predstavnika nekih državnih institucija, dodatno obogatilo perspektivu i proširilo domet istraživanja.

4.3. Diskusija

1. Teret dokazivanja u potrošačkim sporovima

Zakon o zaštiti potrošača u članu 16, stavu 2 – „Teret dokazivanja tačnosti činjeničnih navoda trgovca u vezi sa njegovom poslovnom praksom je na trgovcu", i članu 52, stavu 2 – „Ako nesaobraznost nastane u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, pretpostavlja se da je nesaobraznost postojala u trenutku prelaska rizika, osim ako je to u suprotnosti sa prirodom robe i prirodom određene nesaobraznosti. Teret dokazivanja da nije postojala nesaobraznost snosi prodavac" – prebacuje teret dokazivanja činjenica u potrošačkom parničnom sporu na tuženika. Zakonodavac je ovim odredbama napravio izuzetak od redovnog parničnog postupka, u kome je teret dokazivanja na stranci koja tvrdi da ima neko pravo. Iako ova odredba naizgled stavlja tuženika u potrošačkom sporu (trgovca) u nepovoljniji položaj, ukoliko tužilac bude pasivan u toku postupka, trgovac se zapravo stavlja u povoljniji položaj.

Naime, prilikom izjavljivanja reklamacije, trgovac u najvećem broju slučajeva dostavlja robu privrednom društvu koje se bavi kontrolom kvaliteta, na primer „Jugoinspektu", i od njega dobija izveštaj koji se u najvećem broju slučajeva prilaže kao dokaz uz odgovor na tužbu. Napominjemo da ovaj izveštaj nije veštačenje i da privredna društva koja se bave kontrolom kvaliteta robe nisu registrovana za obavljanje veštačenja, pa ovaj dokaz nema dokaznu snagu kao nalaz i mišljenje veštaka koje je odradio registrovani veštak. Iako tužilac u ovom slučaju nema obavezu da dostavi dokaze koji potvrđuju nesaobraznost robe, u njegovom interesu je da dostavi što više dokaza, jer, iako je teret dokazivanja na tuženom, on nema obavezu da predlaže dokaze. To dovodi do situacije u kojoj tuženi dostavi izveštaj društva za kontrolu kvaliteta kao dokaz da nesaobraznost nije skrivio tuženi nego tužilac i sud nema niti jedan drugi dokaz na osnovu koga može utvrditi činjenično stanje.

Ovo dovodi do specifične situacije da, ukoliko tužilac bude pasivan, tuženi može da dostavi dokaze koji su u njegovu korist i da na taj način umnogome poveća šanse za dobijanje parničnog spora.

Iako smatramo da je ovim odredbama zakonodavac želeo da stavi potrošača u povoljniji položaj, potrošač koji je neuka stranka ulazi u parnični postupak protiv trgovca koga gotovo uvek zastupa

punomoćnik iz redova advokata, te potrošač često pogrešno tumači da ne mora da predlaže dokaze koji treba da se izvedu u dokaznom postupku jer je teret dokazivanja na trgovcu.

2. Digitalna aplikacija za izradu sudskih odluka

Sudske odluke su tipski dokumenti, što ih čini pogodnim za standardizaciju i automatizaciju kroz upotrebu digitalne aplikacije. Predlažemo otvaranje diskusije o izradi digitalne aplikacije za izradu različitih tipova sudskih odluka (rešenja i presuda). Predložena aplikacija bila bi zasnovana na formularima u kojima sudije unose obavezne podatke i imaju prostor za obrazloženje svojih odluka. Takva aplikacija bi donela niz koristi pravosudnom sistemu kako u operativnom tako i u strateškom smislu.

Prednosti uvođenja aplikacije

1. **Automatsko povezivanje sudskih odluka s postojećim e-servisima pravosuđa**
   Aplikacija bi omogućila lako povezivanje sudskih odluka s drugim elektronskim servisima, poput sistema za praćenje tokova predmeta. Time bi se eliminisale greške koje se javljaju prilikom manuelnog unosa podataka i smanjili bi se troškovi rada, jer bi vreme potrebno za ručno ubacivanje podataka bilo značajno skraćeno. Prilikom upoređivanja podataka iz sudskih odluka i podataka iz tokova sudskih postupaka, primetili smo puno grešaka u bazi podataka o tokovima sudskih postupaka i neujednačenu praksu objavljivanja podataka.
2. **Efikasna depersonalizacija sudskih odluka**
   Korišćenjem aplikacije, sudske odluke bi se mogle automatski depersonalizovati na jedan klik, što bi ubrzalo njihovo dostavljanje zainteresovanim stranama i olakšalo njihovu javnu objavu. Ovo je posebno značajno za unapređenje transparentnosti u radu pravosuđa.
3. **Unapređenje sudske statistike i analize sudske prakse**
   Digitalizacija sudskih odluka omogućila bi preciznije prikupljanje podataka za sudsku statistiku. To bi doprinelo unapređenju analize sudske prakse i donošenju javnih politika zasnovanih na relevantnim i tačnim podacima. Takav pristup bi olakšao i identifikaciju ključnih trendova u radu pravosuđa.

4. **Poboljšanje arhiviranja sudskih odluka**

   Digitalizacija sudskih odluka kroz aplikaciju omogućila bi bolje arhiviranje, pretraživanje i čuvanje dokumenata. Sudovi bi imali siguran i efikasan sistem za upravljanje arhivom, što bi pojednostavilo pristup starijim odlukama.

5. **Kompatibilnost s postojećim postupcima**

   Uvođenje aplikacije ne bi ugrozilo štampanje i postojeće prakse u radu sudova. Sudije bi i dalje mogle da koriste štampane verzije odluka kada je to potrebno, čime se obezbeđuje kontinuitet u radu sudova dok se nove tehnologije postepeno implementiraju.

Predložena aplikacija za izradu sudskih odluka donela bi značajne koristi u smislu povećanja efikasnosti, smanjenja grešaka, uštede vremena i troškova. Osim što bi unapredila svakodnevni rad sudova, doprinosila bi i dugoročnoj analizi i kreiranju politika u pravosuđu na osnovu tačnih i pouzdanih podataka. Prilagodljivost aplikacije postojećim praksama omogućava lako usvajanje rešenja bez ugrožavanja trenutnog toka rada. Implementacija ovakvog sistema predstavlja važan korak ka modernizaciji pravosudnog sistema i povećanju transparentnosti i efikasnosti rada sudova.

5. PRILOZI

Kao priloge uz istraživanje dostavljamo sve depersonalizovane sudske odluke iz potrošačkih sporova koje smo dobili. U nekim odgovorima sudova lični podaci nisu bili zatamnjeni, što smo sami učinili pre objavljivanja, u skladu s važećim propisima o zaštiti podataka o ličnosti.

Međutim, u nekim odgovorima sudova zatamnjeni su podaci koji bi, prema zakonu, trebalo da budu javno dostupni, poput osnovnih podataka o predmetima. Ovakva praksa značajno otežava analizu i praćenje sudske prakse. Zato smo dobijene podatke iz sudskih odluka upoređivali s podacima iz Portala pravosuđa o toku predmeta.

Smatramo da je neophodno unaprediti komunikaciju između sudova i građana, kao i pristup informacijama od javnog značaja. Sve sudske odluke treba da budu:

- depersonalizovane u skladu s propisima,
- javno dostupne za istraživanja i analizu,
- objavljene u mašinski čitljivom formatu kako bi se omogućilo lakše korišćenje i dalja obrada podataka.

Ovaj pristup bi osigurao veću transparentnost pravosudnog sistema, olakšao analizu sudske prakse i doprineo unapređenju zaštite prava građana.

CIP - Каталогизација у публикацији
Народна библиотека Србије, Београд

366.5:347.9(497.11)"2019/2023"

ГРУЈИЋ, Иван, 1977–

Sudska zaštita potrošača : efikasnost sudske zaštite potrošača u Republici Srbiji za period 2019–2023. : istraživanje / Ivan Grujić, Adrijana Mladenović, Nemanja Tolić. – Niš : Odbor za ljudska prava Niš (CHRIN), 2026 (Beograd : Dosije studio). – 52, 52 str. : graf. prikazi, tabele ; 24 cm

"Terensko istraživanje, izrada studije i objavljivanje ove publikacije deo su projekta 'Jačanje kapaciteta za vladavinu prava – jug Srbije (FAZA 2)'..." --> kolofon. - Tekst štampan u međusobno obrnutim smerovima. - Nasl. str. prištampanog engl. prevoda: Judicial protection of consumers : effectiveness of judicial protection of consumers in the Republic of Serbia, 2019–2023 : research. – Str. 4: Predgovor / Mihajlo Čolak. – Napomene i bibliografske reference uz tekst.

ISBN 978-86-906746-2-6

1. Младеновић, Адријана, правник, 1994– [аутор]
2. Толић, Немања, правник, 1996– [аутор]

а) Потрошачи -- Судска заштита -- Србија -- 2019–2023

COBISS.SR-ID 203216393