**SVETSKI DAN PRAVA POTROŠAČA: GDE JE SRBIJA**

**Od svog dolaska na srpsko tržište, kompanija Lidl Srbija je na strateški način pristupila unapređenju prava potrošača strogom kontrolom kvaliteta i bezbednosti proizvoda, direktnim kontaktom sa potrošačima, kao i podrškom kućnim budžetima svojih sugrađana - zaključci su današnje panel diskusije „Prava potrošača – dokle smo stigli i čemu stremimo” održane povodom obeležavanja Svetskog dana prava potrošača.**

Danas su na temu prava potrošača na tržištu trgovine u Srbiji govorili predstavnici uticajnih organizacija, a uvodnu reč dali su Dragan Čigoja, generalni direktor Lidl Srbija i Tomislav Momirović, ministar unutrašnje i spoljne trgovine.

**Generalni direktor kompanije Lidl Srbija, Dragan Čigoja izjavio je**: „*Mi u Lidlu uvek poštujemo zakonske okvire i idemo korak dalje, a sve u korist potrošača, jer smo uvereni u kvalitet proizvoda i usluge koju nudimo i znamo da samo sa zadovoljnim potrošačima, možemo da rastemo zajedno sa Srbijom*“. On je istakao i kako Lidl tim iz sektora Služba za potrošače, kupcima obezbeđuje direktan kontakt sa kompanijom i uvek sasluša i sistemski zavede sve sugestije koje dobije.

**Ministar unutrašnje i spoljašnje trgovine Tomislav Momirović** izrazio je zahvalnost kompaniji Lidl Srbija na, kako je rekao, prepoznavanju ovog važnog pitanja kako za privatni sektor, tako i za sve potrošače.

„*Veće angažovanje privrede u ovoj oblasti, uspostavljanje partnerskog odnosa sa privatnim sektorom u smislu jačanja prava potrošača, poštovanje dobrih zakonskih i poslovnih običaja u ovoj oblasti, nije samo interes potrošača već i trgovaca koji na taj način angažuju fer i časnu borbu za otvoreno tržište. S tim u vezi, zahvaljujem svim predstavnicima privrede koji su učestvovali u izradi Zakona o zaštiti potrošača i pokazali da su na ovaj način zajedno sa Ministarstvom trgovine posvećeni uspostavljanju modernog i efikasnog sistema u ovoj oblasti*”.

Učesnici na panelu bili su: Višnja Rakić, pomoćnik ministra unutrašnje i spoljne trgovine, Sektor za zaštitu potrošača, Tijana Maljković, sekretarka Udruženja za trgovinu Privredne komore Srbije, Maja Anokić predsednica Centra potrošača Srbije i predstavnici kompanije Lidl Srbija Vanja Jovanović iz Pravne službe i Lazar Stamenić ispred Revizije i Službe za potrošače, a moderator je bila Jelica Antelj, urednica stranice Potrošač u dnevnom listu Politika. Jedna od važnijih tema bila je kvalitet i bezbednost proizvoda u trgovini.

„*Najveći problem kod potrošača 2021. godine bio je povraćaj robe i zamena za novac, što se uglavnom odnosilo na tehniku, odeću i obuću i to prilikom e-kupovine. Situacija je danas značajno bolja, a mi kao Privredna komora Srbije smo spona privrede sa državom, i uvek se trudimo da prenesemo reč privrednika državi, odnosno da komuniciramo njihovo poslovanje, probleme i strategije. Pored resornog ministarstva, regionalnih privrednih komora, važno je da radimo i sa lokalnim trgovcima kako bismo nastavili sa daljim jačanjem sistema za zaštitu prava potrošača*“, istakla je **sekretarka Udruženja za trgovinu Privredne komore Srbije Tijana Maljković.**

Lidlov asortiman iz segmenta prehrane i neprehrane broji više od 1.800 proizvoda, a svaki od njih prošao je senzorno testiranje i kontrolu pre nego što je uvršten u Lidlovu ponudu.Kompanija Lidl Srbija provere svojih dobavljača sprovodi u skladu sa sistemski kreiranom listom kriterijuma, a koji su zasnovani na IFS zahtevima.

O tome šta kvalitet proizvoda znači iz ugla potrošača, kao i koji su problemi sa kojima se Udruženja susreću, govorila je **predstavnica Centra potrošača Srbija Maja Anokić rekavši** da je jedan od najčešćih problema situacija kada se potrošači javljaju sa neizvodivim načinima na koje smatraju kako neki problem treba da se reši:

„*Potrošači ponekad prijave problem i od nas praktično traže da u delo sprovedemo njihovu zamisao kako bi on trebalo da se reši. U tim situacijama, prvo što radimo jeste da objasnimo kako se taj problem po zakonu rešava, koje su mogućnosti i tek potom se pristupa slučaju. Upravo iz tog razloga je važno stalno edukovati potrošače, kako bi i sami znali šta je moguće, a šta ne. Takođe, veoma je važno i kada jedan prepoznatljiv trgovinski lanac kao što je Lidl, pokaže na svom primeru šta je to dobra praksa kada je reč o pravima potrošača*“.

Da je napravljen veliki iskorak kada je u pitanju unapređenje prava potrošača, istakla je i **pomoćnik ministra unutrašnje i spoljne trgovine, Sektor za zaštitu potrošača Višnja Rakić.**

„*Napravljen je veliki iskorak kada je u pitanju unapređivanje prava potrošača, posebno imajući u vidu da je rešavanje vansudskih sporova podignuto na mnogo viši nivo. Rešavanje potrošačkih sporova je postojalo i ranije, ali nije bila obaveza trgovca da učestvuje u vansudskom rešavanju. Novi propisi, odnosno novi Zakon o zaštiti potrošača je ta ključna promena koja se desila i koja sada kaže da je trgovac dužan da učestvuje u sporu. Važna novina je i uvođenje prekršajnog naloga kojim se ubrzava rešavanje manjih sporova, bez potrebe da potrošači čekaju*”.

Potrošači posebno vode računa i o svom novcu. Zato Lidl, kao savremeni diskontni lanac, u svojoj suštini brine o kućnom budžetu i uvek nudi najbolji odnos cene i kvaliteta, odnosno najpovoljniju potrošačku korpu. Podsećamo da je Lidl pre samo godinu dana uveo svoju aplikaciju lojalnosti Lidl Plus koja potrošačima nudi brojne dodatne popuste i uštede i koja ima više od milion preuzimanja i pozitivnih recenzija širom Evrope. Od nedavno Lidl Plus aplikacija čuva i račune u digitalnom obliku, koji su, u slučaju bilo kakve potrebe za reklamacijom ili vraćanjem proizvoda, potrošačima nadohvat ruke.

**O Lidlu**

Kompanija Lidl, kao deo nemačke Švarc grupe (Schwarz Gruppe), predstavlja jednog od vodećih prehrambenih trgovinskih lanaca u Nemačkoj i Evropi. Posluje u 32 zemlje širom sveta, sa oko 12.000 prodavnica, kao i više od 200 logističkih centara i skladišta u 31 zemlji sveta.

Lidl je u Srbiji svoje prve prodavnice otvorio u oktobru 2018. godine i trenutno ima 66 prodavnica u 38 gradova širom zemlje. Imamo dugoročne planove sa ciljem da potrošačima širom Srbije ponudimo jedinstveno iskustvo kupovine i najbolji odnos cene i kvaliteta, po čemu smo prepoznati u svetu. Na osnovu sertifikovanja od strane Top Employers Institute za najboljeg poslodavca, Lidl je nosilac sertifikata „Top Employer Serbia“ i „Top Employer Europe” već treću godinu zaredom.

**Kontakt za medije:**

Dragana Milačak, RED Communication, Email: [dragana.milacak@redc.rs](mailto:dragana.milacak@redc.rs) , Mob: +381 64 875 2671

Sara Trajković, RED Communication, Email: [sara.trajkovic@redc.rs](mailto:sara.trajkovic@redc.rs), Mob: +381 65 563 66 08

[press@lidl.rs](mailto:press@lidl.rs)

[www.lidl.rs](https://www.lidl.rs/)

[Media centar LINK](https://www.lidl.rs/sr/Press-883.htm)

[Instagram Lidl Srbija](https://www.instagram.com/lidlsrbija/)